



คู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการงานประชาสัมพันธ์

โดย งานประชาสัมพันธ์
ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ให้มีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐานและลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการดำเนินงาน อีกทั้งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องและต้องการศึกษางานด้านการประชาสัมพันธ์

คู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ จะประกอบด้วยขั้นตอนและกระบวนการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของวิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ ผ่านทางช่องทางต่างๆ ตั้งแต่การเริ่มปฏิบัติงาน จนถึงการประเมินผลการดำเนินงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้หากหน่วยงานใดมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้จัดทำขอน้อมรับ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายปรีชา ปรีอปรัง
หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่

สารบัญ

หน้า

คำนำ สารบัญ

ส่วนที่ ๑	เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์	๕
ส่วนที่ ๒	กระบวนการการประชาสัมพันธ์	๑๐
	ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ	๑๐
	วัตถุประสงค์	๑๐
	ขอบเขตการดำเนินงาน	๑๐
	ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	๑๑
	ข้อกำหนดการให้บริการงานประชาสัมพันธ์	๑๒
	คำจำกัดความ	๑๓
	คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้	๑๖
ส่วนที่ ๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการงานประชาสัมพันธ์	๑๗
	ผังการปฏิบัติงานและการให้บริการงานประชาสัมพันธ์	
	- ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางออนไลน์	๑๗
	- ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์	๑๘
	- ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านเสียงตามสาย	๑๙
	- ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการงานภาพนิ่ง	๒๐
	- ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการงานออกแบบสิ่งพิมพ์	๒๑
ส่วนที่ ๔	ระบบติดตามและประเมินผล	๒๒
ส่วนที่ ๕	ภาคผนวก/เอกสารอ้างอิง	๒๔

ส่วนที่ ๑

เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์

ความเป็นมา

วิทยาลัยการอาชีพบัวใหญ่ เดิม สังกัดกองการศึกษาอาชีพ กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่บนพื้นที่สาธารณะประโยชน์ของตำบลหนองแจ้งใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๔ กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศจัดตั้งวิทยาลัยการอาชีพบัวใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ ๒๓๐ หมู่ ๔ ถนนดอนขุนสนธิ-ตะคร้อ ตำบลหนองแจ้งใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในปัจจุบันได้รับประกาศจากกระทรวงศึกษาธิการเห็นสมควรให้เปลี่ยนชื่อสถานศึกษาจาก วิทยาลัยการอาชีพบัวใหญ่ เป็น “วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่” ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ เพื่อดำเนินการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับภารกิจและนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนดและตรงตามความต้องการของชุมชนและสังคม

ทั้งนี้ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- (๑) รวบรวมและเผยแพร่ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษารวมทั้งข่าวสารอื่น ๆ ให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาและบุคคลทั่วไป
- (๒) รับผิดชอบศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ของสถานศึกษาทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เช่น ศูนย์ควบคุมเสียงตามสาย ศูนย์วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ภายในภายนอกสถานศึกษา และการสื่อสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- (๓) เป็นศูนย์ข้อมูลและบริการข่าวสารของราชการ ประสานงานกับชุมชน ท้องถิ่นส่วนราชการ สถานศึกษาอื่น ๆ สื่อมวลชน และประชาชน เพื่อการประชาสัมพันธ์
- (๔) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
- (๕) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น
- (๖) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานที่ที่ได้รับมอบหมาย
- (๗) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

พันธกิจหลักของงาน

๑. จัดการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการของวิทยาลัย สู่ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร
๒. ให้บริการงานด้านออกแบบและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์โดยใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. ส่งเสริมภาพลักษณ์และเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับวิทยาลัย
๔. ให้บริการงานด้านการประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็วและคุ้มค่า

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักของสังคมมากยิ่งขึ้น
๒. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีของบุคลากรภายในองค์กร
๓. เพื่อสนับสนุนการบริหารและเสริมสร้างความภูมิใจเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อวิทยาลัย
๔. เพื่อพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีความคล่องตัวในการประชาสัมพันธ์
๕. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของวิทยาลัย แก่หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป

กลยุทธ์

๑. ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และเพิ่มทักษะการทำงาน ด้านการประชาสัมพันธ์
๒. ส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการช่วยประชาสัมพันธ์องค์กร
๓. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก
๔. การพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์
๕. กำหนดแผนการบริหารการประชาสัมพันธ์เชิงธุรกิจสัมพันธ์
๖. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชาสัมพันธ์
๗. การนำสื่อสังคมออนไลน์ (social media) มาใช้ในการประชาสัมพันธ์

ภาระงานและความรับผิดชอบงานของประชาสัมพันธ์

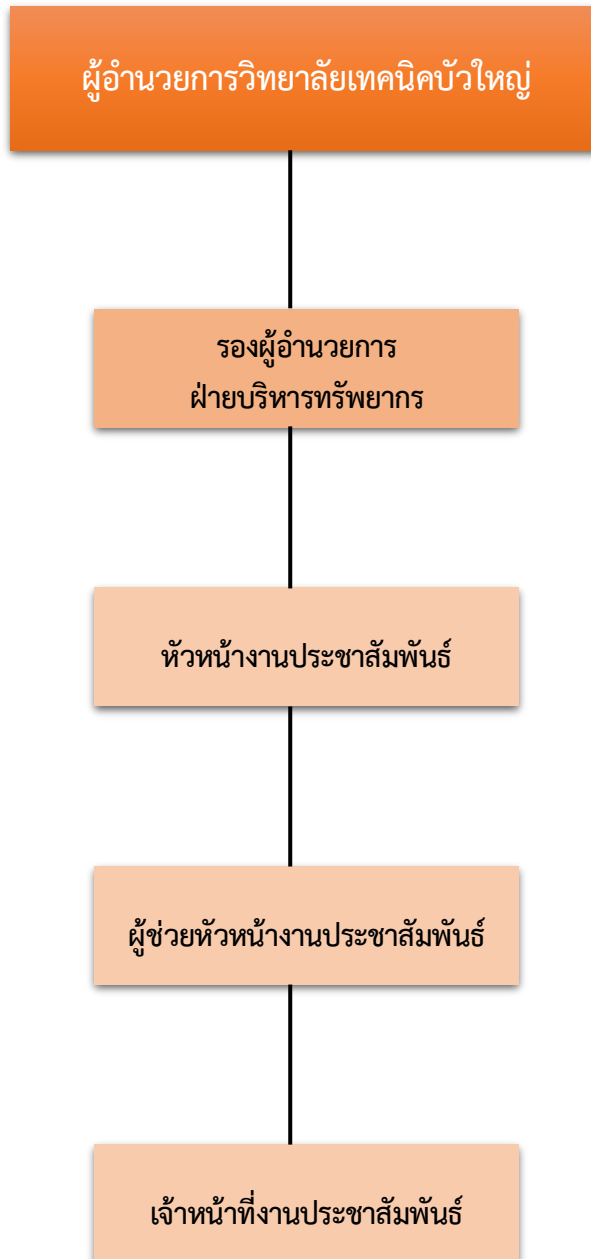
๑. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในวิทยาลัย
๒. ดำเนินการจัดการผลิตและพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและตรงกลุ่มเป้าหมาย เช่น การผลิตจดหมายข่าว บทความ ภาพข่าว และสื่ออื่นๆ อาทิ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อักษรวิง เสียงตามสาย เพื่อใช้ในการเผยแพร่ทางสื่อต่างๆ ทั้งภายในและสนับสนุนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ภายนอก
๓. ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความสามัคคีของผู้ปฏิบัติงานภายในวิทยาลัยทุกระดับชั้น พร้อมทั้งเป็นสื่อกลางหรือเครื่องมือในการช่วยเสริมสร้าง ปรับเปลี่ยนทัศนคติ หรือสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้แก่ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาของวิทยาลัย ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร
๔. พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพ
๕. วางแผนและเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยพร้อมให้ คำปรึกษาและสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของวิทยาลัย
๖. ดำเนินกิจกรรม โครงการต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
๗. พัฒนาคุณภาพของงานประชาสัมพันธ์ให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอด รวมทั้งความต้องการของผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆในสังกัด
๘. วางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่นโยบาย ผลการดำเนินงานและกิจกรรม ต่างๆ ของวิทยาลัย เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภายนอก เช่น สื่อมวลชน กลุ่มเป้าหมาย

๙. สรุป วิเคราะห์ ข่าวสารจากสื่อมวลชนทุกแขนง เพื่อประเมินผลทัศนคติของสื่อมวลชน สาธารณชนที่มีต่อวิทยาลัยนำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๐. ดำเนินการเผยแพร่ข่าวสาร บทความ สารคดี และสื่ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ความเชื่อถือต่อสาธารณชน
๑๑. แลกเปลี่ยนและชี้แจงข่าวสารประชาสัมพันธ์ เพื่อแก้ไขปรับปรุงและสร้างภาพลักษณ์ ทัศนคติความเข้าใจที่ดีระหว่างวิทยาลัยกับสื่อมวลชนและสาธารณชนทั่วไป
๑๒. ดำเนินกิจกรรมทางสังคม หรือกิจกรรมพิเศษต่างๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างวิทยาลัยกับสื่อมวลชนหน่วยงานภายนอกและสาธารณชนทั่วไป
๑๓. พัฒนากลยุทธ์ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนนโยบาย แผนงานและเป้าประสงค์ด้านคุณภาพบัณฑิตด้านผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมด้านบริการด้านวิชาการแก่สังคม ฯลฯ
๑๔. ดำเนินการจัดการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ภายนอกให้มีประสิทธิภาพและตรงกลุ่มเป้าหมาย
๑๕. ดำเนินการรับ - ส่ง โทรศัพท์ภายในวิทยาลัยและตอบข้อซักถามให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ
๑๖. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านระบบเสียงตามสายของวิทยาลัย
๑๗. ดำเนินการดำเนินงานเอกสารสารบรรณภายในงานประชาสัมพันธ์
๑๘. ดำเนินการด้านการจัดซื้อ/จัดจ้างของงานประชาสัมพันธ์
๑๙. ดำเนินการในการสำรวจ ดูแล ครุภัณฑ์ ให้มีสภาพใช้งานได้และรายงานผลตามทะเบียนครุภัณฑ์
๒๐. ดำเนินการเรื่องการควบคุมคุณภาพภายในงาน ความเสี่ยงงานประชาสัมพันธ์ และการประเมินผลตามระบบประกันคุณภาพของวิทยาลัย
๒๑. ดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

หน่วยงานที่งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่และให้บริการ

๑. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
๒. สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
๓. บุคลากร และนักเรียน นักศึกษา ภายในสถานศึกษา
๔. หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
๕. สื่อมวลชน

โครงสร้างการบริหารงานประชาสัมพันธ์
ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่



ทำเนียบบุคลากร งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่



ที่ตั้งงานประชาสัมพันธ์



งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ ตั้งอยู่ที่ อาคารอำนวยการ ชั้นที่ ๑ เลขที่ ๒๓๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองแจ้งใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๒๐

โทรศัพท์ ๐ - ๔๔๔๖ - ๑๙๕๖

โทรสาร ๐ - ๔๔๔๖ - ๑๗๗๒

เว็บไซต์ : www.bic.ac.th

E-mail Address : saraban@bic.ac.th

Youtube : www.youtube.com/@วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่

Facebook : www.facebook.com/bic.ac.th

TikTok : www.tiktok.com/@pr.bytc

ส่วนที่ ๒

กระบวนการการประชาสัมพันธ์

ความเป็นมาในการจัดทำคู่มือกระบวนการการประชาสัมพันธ์

การเสริมสร้างภาพลักษณ์การสร้างความเข้าใจ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของวิทยาลัย เป็นกลยุทธ์สำคัญในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของวิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่สู่กลุ่มเป้าหมาย อันหมายถึง นักเรียน นักศึกษา บุคลากร ประชาชน และสื่อมวลชน ให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงานของงานประชาสัมพันธ์วิทยาลัย อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจ ยอมรับ และมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ผลิตสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย โดยมีข้อปฏิบัติและขั้นตอนที่มีมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์
- เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์

ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ จะทำการรวบรวมความรู้จากการปฏิบัติงานด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ ของงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ โดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ประจำปี การรับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ต่างๆ จากผู้รับบริการการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและพิจารณาอนุมัติผลิตชิ้นงานตามแบบคำร้องขอรับบริการ ดำเนินการผลิตชิ้นงานและสื่อประชาสัมพันธ์ตามแบบคำร้องขอรับบริการ ส่งมอบชิ้นงานและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและการเผยแพร่สื่อ สรุปผล และเสนอแนะข้อแก้ไขทั้งในส่วนที่ดำเนินการเอง และการจ้างเหมาดำเนินการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการการประชาสัมพันธ์

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
๑. การปฏิบัติงานผ่านช่องทางออนไลน์	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย ฯลฯ ของวิทยาลัย ผ่านช่องทางออนไลน์	ข้อมูลข่าว มีความถูกต้อง มีรายละเอียดชัดเจน มีการปรับปรุงข่าว ให้เป็นปัจจุบัน เชื่อถือได้ มีความน่าสนใจ	
๑.๑ เว็บไซต์วิทยาลัย	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย ฯลฯ ของวิทยาลัย ผ่านช่องทางออนไลน์	ข้อมูลข่าว มีความถูกต้อง มีรายละเอียดชัดเจน มีการปรับปรุงข่าว ให้เป็นปัจจุบัน เชื่อถือได้ มีความน่าสนใจ	๒๐๐ ข่าว/ปี
๑.๒ Facebook	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย ฯลฯ ของวิทยาลัย ผ่านช่องทางออนไลน์	ความถูกต้องเป็นจริง มีความสำคัญ มีความชัดเจน กระชับรัด ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	๒๐๐ ข่าว/ปี
๑.๓ TikTok	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย ฯลฯ ของวิทยาลัย ผ่านช่องทางออนไลน์	ความถูกต้องเป็นจริง มีความสำคัญ มีความชัดเจน กระชับรัด ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	๑๐๐ ข่าว/ปี
๒. การจัดการสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย ฯลฯ ของวิทยาลัย ผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์	ความถูกต้องเป็นจริง มีความสำคัญ มีความชัดเจน กระชับรัด ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	
๒.๑ จดหมายข่าว	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมนโยบาย ฯลฯ ของวิทยาลัย ผ่านจดหมายข่าว	ความถูกต้องเป็นจริง มีความสำคัญ มีความชัดเจน กระชับรัด ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	๒๐๐ ครั้ง/ปี
๒.๒ ป้ายประชาสัมพันธ์	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย หลักสูตร ฯลฯ ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์	ถูกต้อง ชัดเจน ภาษาเนื้อหาเหมาะสม และเกิดประโยชน์แก่ผู้รับ	๒๐ ชิ้นงาน/ปี
๒.๓ โปสเตอร์	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย หลักสูตร ฯลฯ ผ่านโปสเตอร์	ถูกต้อง ชัดเจน ภาษาเนื้อหาเหมาะสม และเกิดประโยชน์แก่ผู้รับ	๓๐๐ ชิ้นงาน/ปี
๓. การสื่อสารผ่านเสียงตามสาย	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย หลักสูตร ฯลฯ ผ่านเสียงตามสาย	เนื้อหาตรงตามจุดมุ่งหมาย ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับเนื้อหาเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับสาร	๒๐๐ ครั้ง/ปี

ข้อกำหนดการให้บริการงานประชาสัมพันธ์

ที่	ประเภทบริการ	หลักเกณฑ์/เงื่อนไข
๑.	งานภาพนิ่ง	๑.๑ กรอกแบบคำร้องขอรับบริการการบันทึกภาพนิ่งหรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์ ๑.๒ แจ้งกำหนดการก่อนมีการจัดกิจกรรม/โครงการ/งาน ๒ วัน เป็นอย่างน้อย ๑.๓ กรณีบันทึกภาพนอกสถานที่หรือต่างจังหวัดฝ่าย/งานที่ร้องขอต้องดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการ ขอรถรับ - ส่งอำนวยความสะดวก (ถ้ามี)
๒.	งานออกแบบสิ่งพิมพ์	๒.๑ กรอกแบบคำร้องขอรับบริการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์ ๒.๒ ระยะเวลาดำเนินการ ๑ - ๓ วันเป็นอย่างน้อย เป็นไปตามความยากง่ายและความสำคัญของชิ้นงาน ๒.๓ งานที่ใช้วัสดุหรือหมึกพิมพ์ระบบสีจำนวนมาก ต้องผ่านการพิจารณาจากหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ก่อน ๒.๔ งานที่มีข้อความตั้งแต่ครึ่งหน้ากระดาษ A๔ ขึ้นไป เจ้าของงานต้องพิมพ์เป็นไฟล์ข้อมูลมาด้วย
๓.	จดหมายข่าว	๓.๑ กรอกแบบคำร้องขอรับบริการเผยแพร่ข่าวสาร ผ่านจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์ ๓.๒ แนบรายละเอียด ข้อมูล หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเผยแพร่ ดังนี้ (๑) รูปภาพ ๖ - ๑๐ ภาพ ไม่ซ้ำกัน กรณีที่งานประชาสัมพันธ์ไม่ได้บันทึกภาพ (๒) เอกสารหนังสือต้นเรื่อง โครงการ และกำหนดการ (๓) ส่งข้อมูลผ่านกลุ่มไลน์ที่งานประชาสัมพันธ์จัดตั้งขึ้นพร้อมแบบคำร้องขอรับบริการ ๓.๓ ข่าวสารจะได้รับพิจารณาตามความสำคัญ ความเหมาะสม โดยยึดถือจากพันธกิจของวิทยาลัยเป็นหลักสำคัญ โดยบรรณาธิการข่าวหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานประชาสัมพันธ์จะเป็นผู้พิจารณา
๔.	ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบเสียงตามสาย	๔.๑ กรอกแบบคำร้องขอรับบริการ หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์ ๔.๒ แนบรายละเอียด/ข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเผยแพร่ มาพร้อมแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ฯ หากมีความประสงค์ให้จะดำเนินการส่งในช่องทางอื่นให้ระบุในแบบคำร้องขอรับบริการฯ หรือแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ ๕.๓ บุคคลภายนอกห้ามเข้าห้องควบคุมเสียงก่อนได้รับอนุญาต ๕.๔ กรณีมีการประชาสัมพันธ์ข่าวเร่งด่วนต้องแจ้งแก่เจ้าหน้าที่ล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ ชั่วโมง พร้อมข้อมูลรายละเอียดที่ต้องการประชาสัมพันธ์

คำจำกัดความ

๑. ภาพลักษณ์ (Image)

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพของสถาบัน หรือหน่วยงานในความรู้สึกของบุคลากร นักศึกษา ประชาชน สื่อมวลชน ผู้ที่มาติดต่อประสานงาน หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียกับวิทยาลัยซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่างๆ ของหน่วยงานที่ประชาชนได้รับรู้นั้นๆ โดยการเกิดภาพลักษณ์ต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน ในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ และจะต้องกำหนดรายละเอียดต่างๆ ในแผนประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง

๒. การวางแผนประชาสัมพันธ์ (The public relations plan)

การวางแผนประชาสัมพันธ์ หมายถึง การกำหนดวิธีการ กิจกรรม ช่องทาง ของการประชาสัมพันธ์ สถาบัน หน่วยงาน อย่างมีเหตุผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ โดยต้องศึกษา และทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่หน่วยงานในปัจจุบัน ทราบถึงทัศนคติต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมาย แล้วจึงนำข้อมูลไปกำหนดรายละเอียดกิจกรรมต่างๆ ในแผนการประชาสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และกำหนดกิจกรรมที่ช่วยขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ในเรื่องการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

๓. การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)

การประชาสัมพันธ์ หรือการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้น ส่วนหนึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูง ประชามติ (Public opinion) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย (Target publics) เกิดมีความรู้ความเข้าใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน หรือสถาบัน การประชาสัมพันธ์จึงมิใช่เป็นเพียงแฉ่งงาน เผยแพร่ (Publicity) แต่งานประชาสัมพันธ์เป็นงานเชิงสร้างสรรค์ ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เป็นงานส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสร้างสัมพันธภาพระหว่างหน่วยงาน หรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยยึดถือหลักความจริงและประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย การประชาสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายสูงสุด เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานของตนกับประชาชนเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด ตลอดจนการลดสาเหตุแห่งความขัดแย้งต่างๆ รวมทั้งเพื่อสนับสนุนนโยบายและการดำเนินงานของ สถาบัน เสริมสร้างและรักษา ชื่อเสียง ความนิยม ความเชื่อถือศรัทธา และความร่วมมือสนับสนุน

๔. การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์

การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเป้าหมายเกิดความรู้ วัตถุประสงค์ พื้นฐานมี ๗ ประการ คือ

- ๑) การเขียนเพื่อบอกกล่าวให้เข้าใจเพื่อให้ได้รับรู้ว่าองค์กรท อะะไร ท อย่งไร เมื่อใด เพื่อะไร เพราะอะไร ที่ไหน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ
- ๒) การเขียนเพื่อให้ประชาชนยอมรับ เป็นการเขียนโน้มน้าวใจ ชักจูงให้ประชาชนคล้อยตาม โดยยกส่วนดีให้เห็นชัดเจนและใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- ๓) การเขียนเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิด
- ๔) การเขียนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
- ๕) การแก้ไขเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิด
- ๖) การเขียนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี

๓) การเขียนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาด

รูปแบบของการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร มีการเขียนในลักษณะต่างๆ เช่น การเขียนข่าว การเขียนบทความ การเขียนสุนทรพจน์ การเขียนประกาศหรือแถลงการณ์ การเขียนทางวิชาการ การเขียนคำบรรยายประกอบภาพนิ่ง การเขียนบทภาพยนตร์และบทวิทยุโทรทัศน์

- ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์

ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือเรียกว่า ข่าวแจก เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานเผยแพร่ ไปยังกลุ่มประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม จึงอาจเป็นทั้งข่าวที่เผยแพร่ทาง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ และโทรทัศน์และสื่อแขนงอื่นๆ ได้ทั้งสิ้น

- บทความเพื่อการประชาสัมพันธ์

มีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบาย เพื่อรายงานหรือกระตุ้นความสนใจ เพื่อให้ความรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเสนอแนวทางแก้ไข เพื่อโน้มน้าวใจ เพื่อวิเคราะห์หรือวิจารณ์ ตามข้อเท็จจริงหรือประเด็นปัญหาตามหลักวิชาการชี้ให้เห็นข้อดีข้อเสีย และผลกระทบ โดยอ้างเหตุผลที่น่าเชื่อถือประกอบการวิเคราะห์อย่างรอบด้านในทุกมิติเพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่เที่ยงตรง และเพื่อความเพลิดเพลิน โดยการสร้างอารมณ์ขึ้นด้วยลีลาภาษาที่ไม่เป็นทางการ

- การเขียนสุนทรพจน์

การเขียนสุนทรพจน์ หมายถึง การเขียนที่มีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์โดยเฉพาะ โดยใช้ภาษาและถ้อยคำที่ไพเราะ รัดกุม สละสลวย และเหมาะสมกับโอกาส

- การเขียนประกาศหรือแถลงการณ์

การเขียนประกาศหรือแถลงการณ์ คือ ข้อเขียนชนิดหนึ่งที่อาจเผยแพร่เป็นเอกสารเฉพาะ เช่น แผ่นปลิว (Leaflet) หรือนิยามเผยแพร่ทางสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ มุ่งการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างจริงจัง

๕. การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดสื่อเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์อย่างหลากหลาย และมีหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์เช่นกัน อย่างไรก็ตามได้มีการแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อ ได้เป็น ๕ ประเภท คือ

๕.๑. สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ สู่บุคคลอื่น สื่อบุคคล ซึ่งยังเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโน้มน้าวจิตใจเนื่องจากติดต่อกับผู้รับสารโดยตรง ส่วนใหญ่อาศัยการพูดในลักษณะต่างๆ เช่น การสนทนา การประชุม การสอน การให้สัมภาษณ์ การได้วาที การอภิปราย การปาฐกถา และการพูดในโอกาสพิเศษต่างๆ แต่สื่อบุคคลก็มีข้อจำกัดคือในกรณีที่เนื้อหาเป็นเรื่องซับซ้อนอาจไม่สามารถสร้างความเข้าใจได้ทันที และเป็นสื่อที่ไม่ถาวร และยากแก่การตรวจสอบและอ้างอิง นอกจากนี้จะมีผู้บันทึกคำเอาไว้ในรูปแบบต่างๆ

๕.๒. สื่อมวลชน เป็นสื่อกลางที่ถ่ายทอดข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์สู่คนจำนวนมาก พร้อมกันในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว สื่อมวลชนอาจแบ่งประเภทตามคุณลักษณะของสื่อได้เป็น ๕ ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๒)

๕.๓. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ในการผลิต และรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าววารสาร เอกสารเผยแพร่ หนังสือโอกาสพิเศษ รายงานประจำปี เป็นต้น

๕.๔. สื่อโสตทัศน์ เป็นสื่อที่ผู้รับสามารถได้ทั้งภาพและเสียง โดยปกติสื่อโสตทัศน์ ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อผสม (Multi-media) ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางเพราะเป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดีเนื่องจากให้ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง และผู้รับยังสามารถมีส่วนร่วมและตอบสนองต่อสื่อดังกล่าวได้ นอกจากนี้ ในยุคที่โลกไร้พรมแดน

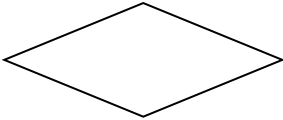
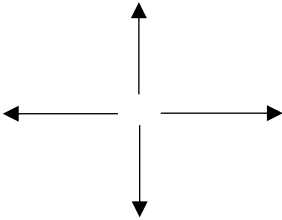
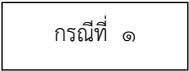
๕.๕. สื่อกิจกรรม สื่อเป็นสื่อที่สามารถ สื่อความรู้สึกนึกคิด ความรู้อารมณ์ และเรื่องราวข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย มีกิจกรรมหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การแถลงข่าว การสาธิต การจัดริ้วขบวน การจัดนิทรรศการ การแข่งขันกีฬา การจัดแสดง การจัดกิจกรรมทางการศึกษา การจัดกิจกรรมเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมการกุศล เป็นต้น สื่อกิจกรรมนี้สามารถปรับปรุงดัดแปลงแก้ไขให้ยืดหยุ่น เหมาะสมกับโอกาสและสถานการณ์ได้ง่าย แต่มีข้อจำกัดคือ ผู้รับมีจำนวนจำกัดเฉพาะกลุ่มที่ร่วมกิจกรรมนั้นๆ เท่านั้น

๕.๖. สื่อสมัยใหม่ (Modern Media) สื่อสมัยใหม่ เป็นสื่อนิยมที่ใช้กันในยุคสังคมข่าวสาร หรือยุคสารสนเทศ (Information Age) ที่กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ประเภทของสื่อสมัยใหม่ ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ยิ่งทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ และกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของประชากรโลก โดยอินเทอร์เน็ตมีข้อดี คือ สามารถเข้าถึงประชาชนทั่วทุกมุมโลกได้อย่างรวดเร็ว และเป็นการสื่อสารสองทางที่ผู้รับสามารถโต้ตอบเพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อมูลที่ไม่เข้าใจได้โดยตรงผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น

๖. **ข้อตกลง (Term of reference: TOR)** หมายถึง รายละเอียดและข้อกำหนดสำหรับการจัดจ้าง ซึ่งเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม

๗. **ผู้รับจ้าง** หมายถึง บริษัท ห้างหุ้นส่วน จำกัด หรือ ภาคเอกชนที่ผ่านการคัดเลือกตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม และได้ลงนามในสัญญาเพื่อรับดำเนินการตามข้อกำหนดและเวลาที่กำหนด

คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นกระบวนการ
	จุดสิ้นสุดกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ทิศทาง / การเคลื่อนไหวของงาน
	การเริ่มต้นกระบวนการประชาสัมพันธ์จากงาน ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
	การเริ่มต้นกระบวนการประชาสัมพันธ์จากงานผู้ขอรับ บริการ/หน่วยงานอื่นๆ

ส่วนที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการงานประชาสัมพันธ์

Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางออนไลน์

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	START			
๒.	รับแบบคำร้อง	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ และแนะนำการให้บริการ	๑ - ๑๕ นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์
๓.	ตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม และข้อมูลรายละเอียดของงาน + รูปแบบแบนเนอร์ขนาดไซส์ ความถูกต้องของเนื้อหาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แยกประเภทของข่าวประชาสัมพันธ์และข่าวกิจกรรม/กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	๑ วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์
๔.	เสนองาน	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	๑ ชั่วโมง / ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
๕.	ดำเนินการ	จัดทำรูปแบบที่ใช้ประชาสัมพันธ์บนช่องทางออนไลน์	๑ - ๓ วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์
๕.	ตรวจสอบ	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง / ถูกต้องนำเสนอเพื่อเผยแพร่/ไม่ถูกต้องส่งกลับแก้ไข	๑ ชั่วโมง / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
๖.	เผยแพร่สื่อ	งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวช่องทางออนไลน์ตามวันเวลาที่กำหนด	๓๐ นาที / ขึ้นอยู่กับจำนวนงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์
๗.	ประเมินผล/สรุปผล	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	หลังการเผยแพร่ ๑ เดือน	จนท. ประชาสัมพันธ์
๘.	จัดเก็บเอกสาร	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	จบกระบวนการ ๑ สัปดาห์	จนท. ประชาสัมพันธ์
๙.	STOP			

Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	START			
๒.	รับแบบคำร้อง	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ และแนะนำการให้บริการ	๑ - ๑๕ นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์
๓.	ตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม และข้อมูลรายละเอียดของงาน + รูปแบบแบนเนอร์ขนาดไซส์ ความถูกต้องของเนื้อหา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ /กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากงานที่ขอใช้บริการ	๑ วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์
๔.	เสนองาน	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	๑ ชั่วโมง / ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างาน ประชาสัมพันธ์
๕.	ดำเนินการ	จัดทำรูปแบบที่ใช้ประชาสัมพันธ์	๑ - ๓ วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์
๖.	ตรวจสอบ	รับไฟล์งาน ตรวจสอบความถูกต้อง พิสูจน์อักษร รูปแบบ และการจัดวาง/ไม่ถูกต้องส่งกลับแก้ไข	๑ - ๒ ชั่วโมง / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	หัวหน้างาน ประชาสัมพันธ์
๗.	เผยแพร่สื่อ	ประชาสัมพันธ์ข่าวในสื่อสิ่งพิมพ์ของวิทยาลัยตามวันเวลาที่กำหนดตามประเภทสิ่งพิมพ์ จดหมายข่าว , ป้าย , แบนเนอร์ , โปสเตอร์ ฯลฯ	๑ ชั่วโมง / ขึ้นอยู่กับจำนวนงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์
๘.	ประเมินผล/สรุปผล	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	หลังการเผยแพร่ ๑ สัปดาห์	จนท. ประชาสัมพันธ์
๙.	จัดเก็บเอกสาร	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	จบกระบวนการ ๑ สัปดาห์	จนท. ประชาสัมพันธ์
๑๐.	STOP			

Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านเสียงตามสาย

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	START			
๒.	รับแบบคำร้อง	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ และแนะนำการให้บริการ	๑ - ๑๕ นาที	จนท.ประชาสัมพันธ์
๓.	ตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม และข้อมูลรายละเอียดของงาน ความถูกต้องของเนื้อหาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แยกประเภทของข่าวประชาสัมพันธ์และข่าวกิจกรรม /กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากงานที่ขอใช้บริการ	๑ วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๔.	เสนองาน	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	๑ ชั่วโมง / ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
๕.	ดำเนินการ	จัดทำรูปแบบที่ใช้ประชาสัมพันธ์	๑ วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๖.	เผยแพร่สื่อ	ประชาสัมพันธ์ตามระบบเสียงตามสาย ของวิทยาลัยตามวัน เวลาที่ขอรับบริการ	๑ ชั่วโมง / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๗.	ประเมินผล/สรุปผล	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	หลังการเผยแพร่ ๑ วัน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๘.	จัดเก็บเอกสาร	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	จบกระบวนการ ๑ สัปดาห์	จนท.ประชาสัมพันธ์
	STOP			

Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการงานภาพนิ่ง

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	START			
๒.	รับแบบคำร้อง	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯ และแนะนำการให้บริการ	๑ - ๑๕ นาที	จนท.ประชาสัมพันธ์
๓.	ตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม และข้อมูลรายละเอียดของงาน กำหนดการจัดกิจกรรม/โครงการ/งาน กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	๑ วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๔.	เสนองาน	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	๑ ชั่วโมง / ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
๕.	ดำเนินการ	บันทึกภาพนิ่ง ตามกิจกรรมที่ขอรับบริการ	๑ วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๖.	เผยแพร่สื่อ	ประชาสัมพันธ์ภาพกิจกรรมของวิทยาลัย ตามวัน เวลา ที่ขอรับบริการ	๑ ชั่วโมง / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๗.	ประเมินผล/สรุปผล	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	หลังการเผยแพร่ ๑ วัน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๘.	จัดเก็บเอกสาร	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯ	จบกระบวนการ ๑ สัปดาห์	จนท.ประชาสัมพันธ์
	STOP			

Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการงานออกแบบสิ่งพิมพ์

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	START			
๒.	รับแบบคำร้อง	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ และแนะนำการให้บริการ	๑ - ๑๕ นาที	จนท.ประชาสัมพันธ์
๓.	ตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม และข้อมูลรายละเอียดของงาน + รูปแบบแบนเนอร์ขนาดไซส์ ความถูกต้องของเนื้อหาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ /กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากงานที่ขอใช้บริการ	๑ วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๔.	เสนองาน	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	๑ ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
๕.	ดำเนินการออกแบบจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์	ดำเนินการออกแบบ/จัดพิมพ์งาน/ทำสำเนา/ถ่ายเอกสารตามคำร้องของผู้ขอรับบริการ	๑ - ๓ วัน/ ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท.ประชาสัมพันธ์
๖.	ส่งมอบสื่อสิ่งพิมพ์	ส่งมอบสื่อสิ่งพิมพ์ให้กับงานที่ขอใช้บริการ	๑ วัน / หลังการออกแบบเสร็จ	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
๗.	ประเมินผล/สรุปผล	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	๑ วัน หลังจากส่งมอบสื่อ	จนท.ประชาสัมพันธ์
๘.	จัดเก็บเอกสาร	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์/หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	จบกระบวนการ ๑ สัปดาห์	จนท.ประชาสัมพันธ์
๙.	STOP			

ส่วนที่ ๔

ระบบติดตามและประเมินผล

งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ได้มีการตรวจสอบติดตาม โดยวิธีการตรวจติดตามจากงานโดยตรงตาม ช่องทางการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ โดยแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบตอบรับการเผยแพร่สื่อ การ ประเมินผลการปฏิบัติงานในแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ของแผนกงานต่างๆ ในแต่ละปีการศึกษา พร้อมทั้งมีการจัดทำสรุปรายงานผลเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และนำสรุปรายงานผลมาใช้เป็นแนวทางในการ วางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรต่อไป

ประเมินผลการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

สำหรับการประเมินผลการสื่อสาร งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ได้มีการจัดทำแบบประเมินความ พึงพอใจในการได้รับข้อมูลข่าวสารขึ้น เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลไปใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข่าวสารบนสื่อต่างๆ ของวิทยาลัยให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับข่าวสาร นอกจากนี้ แบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ ยังได้มีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้วยซึ่งจะได้ผลเพื่อใช้ในการปรับปรุงทั้งสื่อที่ผลิตและพัฒนาบุคลากรในงาน ประชาสัมพันธ์พร้อมไปด้วย การประเมินกระบวนการงานประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ ในการประเมินแยกตามกระบวนการ ดังนี้

๑. การติดตามและประเมินผลการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์

การประเมินผลการประชาสัมพันธ์จะใช้แบบประเมินความพึงพอใจโดยจะมีการประเมินด้านรูปแบบ สีสัน ความสวยงาม เนื้อหา ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษรมีความเหมาะสม ขนาดรูปภาพประกอบ การจัดเรียงข้อมูล มีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน และการนำไปใช้ประโยชน์ได้

๒. การติดตามและประเมินผลการสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์

การประเมินผลการประชาสัมพันธ์จะใช้แบบประเมินความพึงพอใจโดยจะมีการประเมินด้านรูปแบบ สีสัน ความสวยงาม เนื้อหา ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษรมีความเหมาะสม ขนาดรูปภาพประกอบ การจัดเรียงข้อมูล มีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน และการนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทั้งจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ แบนเนอร์ โปสเตอร์ ฯลฯ

๓. การติดตามและประเมินผลการสื่อสารผ่านเสียงตามสาย

การประเมินผลการสื่อสารจะใช้แบบประเมินความพึงพอใจโดยจะมีการประเมินด้าน ระบบเสียงมีความ ชัดเจน และมีระดับเสียงที่เหมาะสมหรือไม่ การใช้เสียงของผู้ประกาศ สถานที่ในการติดตั้งระบบกระจายเสียง ครอบคลุมพื้นที่ ๓ ช่วงเวลาการประชาสัมพันธ์ เนื้อหา/ข่าวสาร ในการประชาสัมพันธ์ ประโยชน์ที่ได้รับจากการ รับฟังระบบเสียงตามสาย

๔. การติดตามและประเมินผลการให้บริการงานภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว

การประเมินผลจะดำเนินการโดยผู้ให้บริการ ด้วยการประเมินระดับคะแนนจากแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์

๕. การติดตามและการประเมินผลการให้บริการงานออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์

การประเมินผลจะดำเนินการโดยผู้ให้บริการ ซึ่งจะประเมิน จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านคุณภาพของงาน ที่ได้รับบริการจากแบบประเมินที่ได้จัดทำขึ้นและสรุปผลการประเมินเพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงบริการต่อไป

ส่วนที่ ๕

ภาคผนวก/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. แบบคำร้องขอรับบริการการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ 

แบบคำร้องขอรับบริการการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. สำหรับผู้ขอรับบริการ

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....ทำหน้าที่.....
แผนก/งาน.....มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์งานประชาสัมพันธ์ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ งานที่ขอรับบริการ)

☐ ขอความอนุเคราะห์ลงข่าวประชาสัมพันธ์จดหมายข่าววิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ BYTC NEWS ฉบับเดือน.....

☐ ขอความอนุเคราะห์ลงข่าวประชาสัมพันธ์ช่องทางออนไลน์ ช่องทางอื่นๆ ระบุ.....

☐ Facebook ☐ Line ☐ TikTok ☐ www.bic.ac.th ☐ www.news.ovec.go.th

☐ ขอความอนุเคราะห์ประกาศเสียงตามสายวิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ BYTC RADIO

☐ ขอความอนุเคราะห์ประสานงานสื่อมวลชนเพื่อร่วมทำข่าว

☐ ขอความอนุเคราะห์อื่นๆ ระบุ.....

2. รายละเอียดของงานที่ขอรับบริการ

โครงการ/กิจกรรม/งาน เรื่อง.....

กำหนดการของงาน (วัน/เวลา/สถานที่ และรายละเอียดอื่นๆ).....

ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

3. เอกสารแนบ ☐ โครงการ ☐ กำหนดการ ☐ หนังสือต้นเรื่อง ☐ เอกสารอื่นๆ ระบุ.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ
(.....)

ลงชื่อ.....หัวหน้างาน/แผนกวิชา
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่ วันที่รับเอกสาร.....

() ถูกต้อง () ไม่ถูกต้อง เนื่องจาก..... ลงชื่อ.....ผู้รับเอกสาร

ผลการพิจารณา.....

ลงชื่อ.....หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
(.....)
วันที่...../...../.....

งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ | 

สำหรับผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ท่านต้องการ (มากที่สุด/มาก/ปานกลาง/น้อย/น้อยที่สุด)

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ					
1.1	การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ					
1.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
1.3	ความสะดวกและรวดเร็วในการขอใช้บริการ					
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2.1	มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2.2	มีความรู้ความเข้าใจในการรับงานของผู้ใช้บริการ					
2.3	มีการยิ่จากสภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
3.	ด้านประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์					
3.1	การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็วทันสมัย					
3.2	สื่อมีความเข้าใจง่าย มีความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์					
3.3	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					
3.4	ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีประโยชน์ น่าสนใจ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.	ด้านคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					
4.1	ได้รับการบริการตรงตามเวลาที่ผู้รับต้องการ					
4.2	ผลสำเร็จของงานที่ได้รับเป็นที่พอใจ					
4.3	ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม					
ข้อเสนอแนะ.....						
.....						
.....						

๒. แบบคำร้องขอรับบริการงานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ 

แบบคำร้องขอรับบริการงานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. สำหรับผู้ขอรับบริการ

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....ทำหน้าที่.....

แผนก/งาน.....มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์งานประชาสัมพันธ์ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ งานที่ขอรับบริการ)

☐ ขอความอนุเคราะห์☐ บันทึกภาพนิ่ง☐ บันทึกภาพเคลื่อนไหว (VDO)☐ การถ่ายทอดสด ช่องทาง (Facebook / Youtube / TikTok)☐ สื่อนาภาพนิ่ง (ผ่านลิงก์ Google ไดรฟ์)☐ สื่อนาภาพเคลื่อนไหว (ผ่านลิงก์ Google ไดรฟ์)

ช่องทางการส่งสำเนา (LINE ID / E-mail) ระบุ.....

2. รายละเอียดของงานที่ขอรับบริการ

โครงการ/กิจกรรม/งาน เรื่อง.....

ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ตั้งแต่เวลา.....ถึง.....สถานที่.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ

(.....)

ลงชื่อ.....หัวหน้างาน/แผนกวิชา

(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่ วันที่รับเอกสาร.....

() ถูกต้อง () ไม่ถูกต้อง เนื่องจาก..... ลงชื่อ.....ผู้รับเอกสาร

ผลการพิจารณา.....

ลงชื่อ.....หัวหน้างานประชาสัมพันธ์

(.....)

วันที่...../...../.....

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน

อุปกรณ์ที่ใช้ 1..... 2.....

3..... 4.....

รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา/อุปสรรค.....

ลงชื่อ.....ผู้ปฏิบัติงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่...../...../.....

งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ 

สำหรับผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ท่านต้องการ (มากที่สุด/มาก/ปานกลาง/น้อย/น้อยที่สุด)

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ					
1.1	การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ					
1.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
1.3	ความสะดวกและรวดเร็วในการขอใช้บริการ					
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2.1	มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2.2	มีความรู้ความเข้าใจในการรับงานของผู้ใช้บริการ					
2.3	มีการวิจยหาสภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
3.	ด้านคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					
3.1	ได้รับการบริการตรงตามเวลาที่ผู้รับต้องการ					
3.2	ผลสำเร็จของงานที่ได้รับเป็นที่พอใจ					
3.3	ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม					
ข้อเสนอแนะ.....						
.....						
.....						

๓. แบบคำร้องขอรับบริการงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่



แบบคำร้องขอรับบริการงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. สำหรับผู้ขอรับบริการ

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....ทำหน้าที่.....
 แผนก/งาน.....มีความประสงค์ขอรับบริการงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ งานที่ขอรับบริการ)

- ☐ ออกแบบป้ายประชาสัมพันธ์ ขนาด กว้าง.....เมตร สูง.....เมตร
☐ ออกแบบโปสเตอร์ ขนาด กว้าง.....ซม. สูง.....ซม.
☐ ออกแบบแผ่นพับ () สองคอลัมน์ () สามคอลัมน์ อื่นๆ ระบุ.....
☐ ออกแบบเกียรติบัตร () แนวนอน () แนวตั้ง
☐ ออกแบบหน้าปกหนังสือ ขนาด..... () แนวนอน () แนวตั้ง
☐ ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ ระบุ.....

2. รายละเอียดของงานที่ขอรับบริการ

โครงการ/กิจกรรม/งาน เรื่อง.....

วันที่จัดโครงการ/กิจกรรม/งานเดือน.....พ.ศ.....สถานที่.....

ข้อมูลที่แนบมาด้วย ☐ โลโก้ ☐ รูปภาพ ☐ ไฟล์ข้อมูล กรณีเนื้อหาเกินครึ่งหน้ากระดาษ A4 (ส่งไฟล์ที่ Line งานประชาสัมพันธ์)

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ
 (.....)

ลงชื่อ.....หัวหน้างาน/แผนกวิชา
 (.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่ วันที่รับเอกสาร.....

() ถูกต้อง () ไม่ถูกต้อง เนื่องจาก..... ลงชื่อ.....ผู้รับเอกสาร

ผลการพิจารณา.....

ลงชื่อ.....หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
 (.....)

วันที่...../...../.....

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน

อุปกรณ์ที่ใช้ 1..... 2.....
 3..... 4.....

รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา/อุปสรรค.....

ลงชื่อ.....ผู้ปฏิบัติงาน
 (.....)

ตำแหน่ง.....
 วันที่...../...../.....

งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคบัวใหญ่ 

สำหรับผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ท่านต้องการ (มากที่สุด/มาก/ปานกลาง/น้อย/น้อยที่สุด)

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ					
1.1	การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ					
1.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
1.3	ความสะดวกและรวดเร็วในการขอใช้บริการ					
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2.1	มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2.2	มีความรู้ความเข้าใจในการรับงานของผู้ใช้บริการ					
2.3	มีกริยาจาสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
3.	ด้านคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					
3.1	ได้รับการบริการตรงตามเวลาที่ผู้รับต้องการ					
3.2	ผลสำเร็จของงานที่ได้รับเป็นที่พอใจ					
3.3	ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม					
ข้อเสนอแนะ.....						
.....						
.....						