



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานอธิการบดี งานประชาสัมพันธ์ โทร. 8410-6

ที่ ศธ 5801.12/0586

วันที่ 6 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขออนุมัติการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreements : SLA)

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายแผนและสารสนเทศ

งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ขออนุมัติการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreements : SLA) ในกระบวนการจัดทำภาพข่าว Who's News หมายเลขเอกสาร PR-AA-S-P03-00 จำนวน 1 กระบวนงาน ซึ่งจะมีผลตั้งแต่วันที่ 6 สิงหาคม 2555 รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ทิพย์วิมล ๕
(นางสาวทิพย์วิมล จุลยุเสน)
นักบริหารงานทั่วไป

- 6 ส.ค. 2555

๐๔๐๐๕
ดร. วิมล
๗ ส.ค. ๕๕

ข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreements: SLA)

หน่วยงาน : งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

กระบวนการ : จัดทำภาพข่าว Who's News

ข้อตกลงระดับการให้บริการ :

ร้อยละ 90 สามารถเผยแพร่ข่าวภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่เกิดกิจกรรมนั้น ๆ (กรณีไปทำข่าวเอง) หรือวันที่ได้รับข้อมูล (กรณีแหล่งข่าว/เครือข่ายส่งข้อมูลมาให้)

หลักการและเหตุผล :

ภารกิจหลักของงานประชาสัมพันธ์ คือ การผลิตและเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับยุคที่เปลี่ยนไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ภาพข่าว Who's News ถือเป็นช่องทางหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่สำคัญ และที่ได้รับความนิยมจากกลุ่มเป้าหมายภายใน มจร. การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreements : SLA) ของงานดังกล่าว จะเป็นการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบัน และทำให้เกิดการเรียนรู้วิธีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จของงานและขององค์กร โดยการจัดทำภาพข่าว Who's News มีคุณลักษณะของงานที่โดดเด่น คือ

1. ภาพข่าว Who's News เป็นจุดเริ่มต้นของการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ก่อนที่จะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สู่ประชาคม มจร. และสังคมวงกว้างต่อไป
2. เป็นกระบวนการที่เห็นผลการดำเนินงานได้ชัดเจนและมีมาตรฐานโดดเด่นที่สุดในหน่วยงาน ณ ปัจจุบัน
3. จากสถิติผลการดำเนินงานที่ผ่านมาภาพข่าว Who's News ได้รับความนิยมจากประชาคม มจร. อย่างต่อเนื่อง
4. เป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารในขณะที่ต้นทุนการผลิตไม่เพิ่มขึ้น โดยการนำภาพข่าว Who's News Upload ขึ้นหน้าเว็บไซต์และ Facebook งานประชาสัมพันธ์ ทำให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ สามารถ Download ข้อมูลที่ต้องการได้โดยตรงโดยไม่ต้องรอ print out (ภาพสี) จากงานประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาสามารถสรุปปัญหาที่พบในการดำเนินงานได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการ/กลุ่มเป้าหมายต้องการทราบระยะเวลาการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อของงานประชาสัมพันธ์
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร
3. หน่วยงาน/เครือข่ายมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการจัดส่งข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดังกล่าว

จากการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า

1. ยังไม่มีการประกาศรอบระยะเวลาในการส่งข่าวให้ผู้รับบริการ/กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ
2. การประชาสัมพันธ์ภาพข่าวไปยังกลุ่มเป้าหมายมีเพียงช่องทางเดียว คือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ 23 จุด (ป้ายสามเหลี่ยม)

3. งานประชาสัมพันธ์มีข้อจำกัดในการจัดทำภาพข่าว เนื่องจากหากไปจัดทำข่าวเองจะได้ทำข่าวได้ในปริมาณน้อย และหากหน่วยงาน/เครือข่ายส่งข่าวมาจะได้ข่าวในปริมาณมาก แต่บางครั้งไม่เป็นไปตามรูปแบบที่ต้องการเท่าที่ควร และปัจจุบันยังไม่ได้มีการสร้างความเข้าใจกับหน่วยงาน/เครือข่ายเกี่ยวกับการส่งข้อมูลมาเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดังกล่าว เช่น ข้อมูลที่ครบถ้วน ภาพประกอบข่าวที่เหมาะสม (ไฟล์ภาพ/ความละเอียด/มุมมองประกอบของภาพ) ทำให้ต้องใช้เวลาประสานงานในการข้อมูลใหม่

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวกิจกรรม/งานพิธีต่างๆ ให้บุคลากรได้รับทราบ
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการเก็บภาพข่าวกิจกรรมและงานพิธีของมหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบ : หน่วยโสตน์ทัศนูปกรณ์ งานประชาสัมพันธ์

วิธีการปรับปรุงและเพิ่มผลผลิตภาพ:

1. กำหนดรอบระยะเวลาในการส่งข่าว โดยจัดลำดับการส่งข่าวที่ใช้หลัก Queue “ส่งเร็วออกก่อน ส่งช้าออกถัดไป” ตามลำดับการส่งข้อมูล และกำหนดเวลาในเผยแพร่ข่าวภายโดยออกเผยแพร่ภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่เกิดกิจกรรมนั้น ๆ (กรณีไปทำข่าวเอง) หรือวันที่ได้รับข้อมูล (กรณีแหล่งข่าว/เครือข่ายส่งข้อมูลมาให้)
2. เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น โดยเพิ่มจากเดิมอีก 2 ช่องทาง คือเว็บไซต์งานประชาสัมพันธ์ และ Facebook งานประชาสัมพันธ์
3. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบโดยจัดเก็บ file ลง PC และ Server งานประชาสัมพันธ์

4. กำหนดมาตรฐานในการจัดส่งข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดังกล่าว และสร้างความรู้ความเข้าใจกับหน่วยงาน/เครือข่าย โดยการอบรม แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน และแนะนำเทคนิคต่าง ๆ เช่น วิธีการเขียนข่าว / ถ่ายภาพ

มีผลบังคับใช้ : 6 สิงหาคม 2555

ผลผลิต/ผลลัพธ์:

1. จำนวนข่าวกิจกรรมที่เผยแพร่ภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. จำนวนช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร

วิธีการประเมินผล :

1. เก็บข้อมูลรายละเอียดเพื่อนำมาจัดทำเป็นสถิติระยะเวลาการดำเนินงาน โดยมีสาระสำคัญดังนี้
 - 1.1 วันที่จัดกิจกรรม
 - 1.2 วันที่ข่าวออกเผยแพร่
 - 1.3 รวมระยะเวลาการดำเนินงาน (วัน/กิจกรรม)
 - 1.4 เนื้อหาสาระ (ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงประเด็น)
 - 1.5 ประเมินผลจากการนำข้อมูลสถิติหาค่าเฉลี่ย
2. เก็บสถิติข้อมูลโดยนับจากจำนวนกิจกรรมที่ออกเผยแพร่ โดยมีสาระสำคัญดังนี้
 - 2.1 กิจกรรมที่ทีมประชาสัมพันธ์ไปทำข่าวเองและไม่มีการแจ้งข้อมูลจากผู้จัดกิจกรรม
 - 2.2 กิจกรรมที่ผู้จัดกิจกรรมแจ้งมายังทีมประชาสัมพันธ์ และทีมประชาสัมพันธ์ไปทำข่าวเอง
 - 2.3 กิจกรรมที่ผู้จัดกิจกรรมแจ้งและส่งข้อมูลมายังทีมประชาสัมพันธ์ แต่ทีมประชาสัมพันธ์ไม่ได้ไปทำข่าว อาทิ เกิดกิจกรรมพร้อม ๆ กัน และทีมประชาสัมพันธ์ต้องเลือกไปกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือ กิจกรรมที่จัดขึ้นไปแล้ว และผู้จัดกิจกรรมส่งข้อมูลมาให้

ประโยชน์ที่ได้รับ :

1. เป็นช่องทางการสื่อสาร/เผยแพร่ข่าวสารถึงกลุ่มเป้าหมายที่รวดเร็วและสม่ำเสมอ (เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์อีก 2 ช่องทาง คือ เว็บไซต์ และ Facebook งานประชาสัมพันธ์)
2. เป็นการส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่มหาวิทยาลัย
3. เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเพื่ออ้างอิงในกรณีต่าง ๆ หรือใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ (สามารถ Download ข่าวสารผ่านหน้าเว็บไซต์โดยตรง)
4. เป็นการสร้างการสื่อสารแบบสองทางและเป็นเวทีอิสระแห่งความคิดเห็น (ประชาสัมพันธ์ข่าวทาง Facebook งานประชาสัมพันธ์)

สิ่งที่จะต้องดำเนินการต่อไป :

1. ทบทวนระยะเวลาในการจัดทำภาพข่าว Who's News ในแต่ละครั้ง (มากไปหรือน้อยไป) และกำหนดระยะเวลาในการออกเผยแพร่ข่าวโดยแยกแต่ละประเภทของช่องทางการสื่อสาร
2. เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายตามสื่อที่ได้รับความนิยมและเหมาะสมตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไป
3. กำหนดมาตรฐานในการจัดส่งข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดังกล่าว และสร้างความรู้ความเข้าใจกับหน่วยงาน/เครือข่าย โดยการ อบรม แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน และแนะนำเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือในการจัดทำภาพข่าว Who's News

กระบวนการ : การจัดทำภาพข่าว Who's News

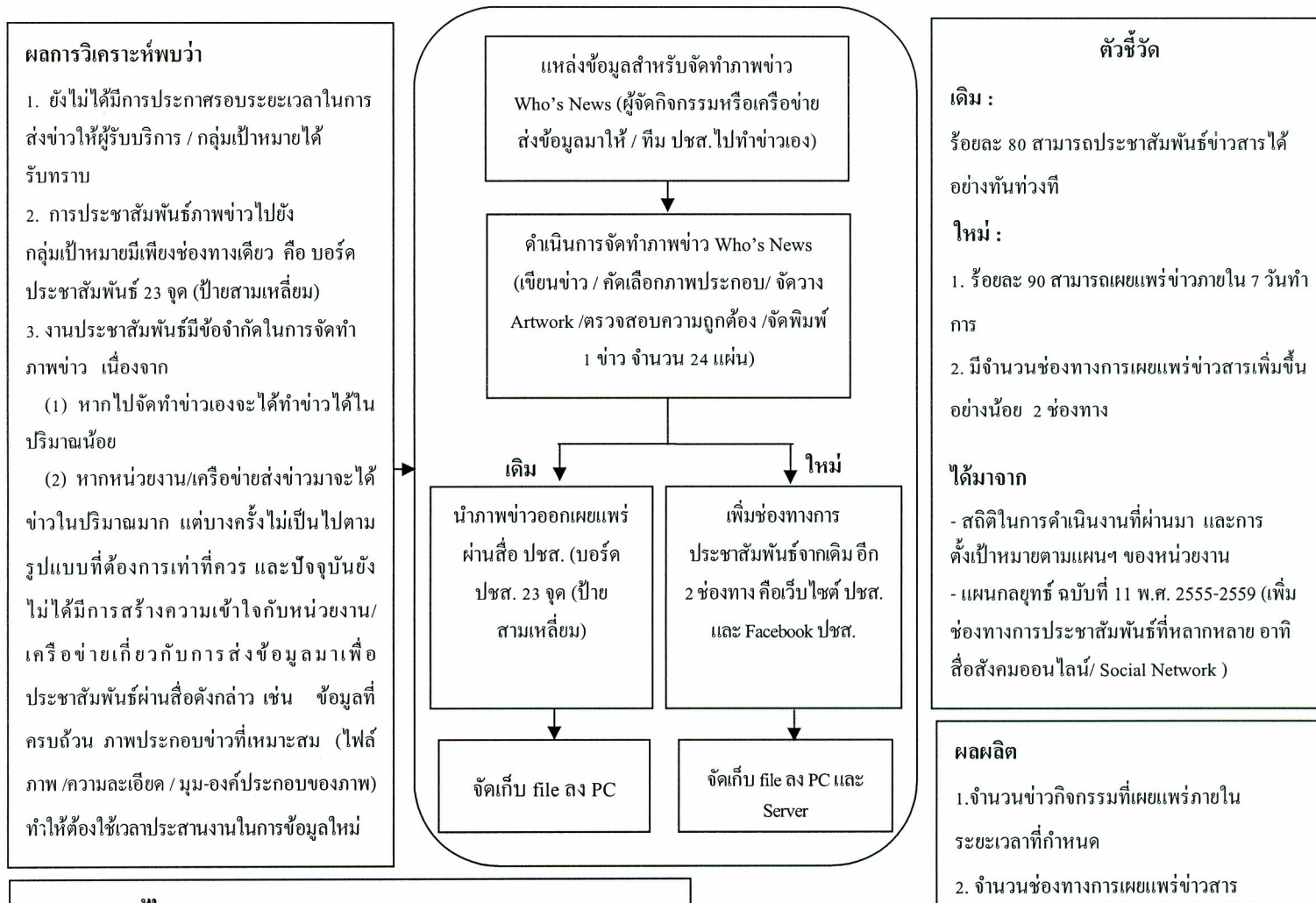
ปัญหาที่พบในการดำเนินงาน

ภารกิจหลักของงานประชาสัมพันธ์ คือ การผลิตและเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ตลอดจนพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับข่าวสาร

การจัดทำภาพข่าว Who's News นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ตลอดจนการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันได้รับความนิยมจากกลุ่มเป้าหมายมาโดยตลอด และจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า

1. ผู้รับบริการ/กลุ่มเป้าหมายต้องการทราบระยะเวลาการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อของงานประชาสัมพันธ์
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร
3. หน่วยงาน/เครือข่ายมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการจัดส่งข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดังกล่าว

กระบวนการทำงาน



แนวทางการแก้ไข

1. กำหนดกรอบระยะเวลาในการส่งข่าว โดยจัดลำดับการส่งข่าว ที่ใช้หลัก Queue “ส่งเร็วออกก่อน ส่งช้าออกถัดไป” ตามลำดับการส่งข้อมูล และกำหนดเวลาในการเผยแพร่ข่าวสารโดยออกเผยแพร่ภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่เกิดกิจกรรมนั้น ๆ (กรณีไปทำข่าวเอง) หรือวันที่ได้รับข้อมูล (กรณีแหล่งข่าว/เครือข่ายส่งข้อมูลมาให้)
2. เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น
3. กำหนดมาตรฐานในการจัดส่งข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดังกล่าว และสร้างความรู้ความเข้าใจกับหน่วยงาน/เครือข่าย โดยการอบรม แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน แนะนำเทคนิคต่าง ๆ เช่น วิธีการเขียนข่าว/ ถ่ายภาพ และการจัดทำคู่มือในการจัดทำภาพข่าว Who's News

ผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย

1. เป็นช่องทางการสื่อสาร/เผยแพร่ข่าวสารถึงกลุ่มเป้าหมายที่รวดเร็วและสม่ำเสมอ (เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์อีก 2 ช่องทาง คือ เว็บไซต์ และ Facebook งานประชาสัมพันธ์)
2. เป็นการส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่มหาวิทยาลัย
3. เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเพื่ออ้างอิงในกรณีต่าง ๆ หรือใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ (สามารถ Download ข่าวสารผ่านหน้าเว็บไซต์โดยตรง)
4. เป็นการสร้างการสื่อสารแบบสองทางและเป็นเวทีอิสระแห่งความคิดเห็น (ประชาสัมพันธ์ข่าวทาง Facebook งานประชาสัมพันธ์)

สรุปรายละเอียดเพิ่มเติมข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการ การจัดทำภาพข่าว Who's News

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
	ร้อยละ 90 สามารถเผยแพร่ข่าวภายใน 7 วันทำการ	ภาพข่าวเผยแพร่โดยเฉลี่ย 30 กิจกรรมต่อเดือน
1. บุคคล/หน่วยงานที่จัดกิจกรรมส่งข้อมูลมาให้ 2. ข้อมูลที่ได้จากการไปถ่ายภาพ หรือทราบข้อมูล การจัดกิจกรรมจากแหล่งข่าว 3. ตรวจสอบข้อมูล หากข้อมูลไม่เพียงพอ ประสานงานเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม 4. ถ้าข้อมูลเพียงพอ นำข้อมูลมาเขียนข่าว 5. คัดเลือกภาพประกอบข่าวและตกแต่งภาพด้วยโปรแกรม Photoshop 6. จัดวางภาพและข่าวด้วยโปรแกรม Corel DRAW ขนาด A4 ต่อ 1 ข่าว 7. ตรวจสอบ/ตรวจทานความถูกต้องของข่าว ถ้าไม่ถูกต้องให้ดำเนินการแก้ไข 8. ถ้าถูกต้องพิมพ์ข่าว 1 ข่าว จำนวน 24 แผ่น 9. นำข่าวออกเผยแพร่ 1 ข่าว จำนวน 24 แผ่น 10. Save ข้อมูลเป็น JPG เพื่อนำประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ (เพิ่มเติมรายละเอียด ดังนี้ 1. SAVE ข้อมูลเป็น PDF และ JPG 2. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์อีก 2 ช่องทาง คือ ทางเว็บไซต์งานประชาสัมพันธ์ และ Facebook งานประชาสัมพันธ์ 11.จัดเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล	- ประมาณ ½ - 1 วัน (ระยะเวลาการให้บริการขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง) ประมาณ 30 นาที / ข่าว (ระยะเวลาการดำเนินงานขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับและปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในขณะนั้น ในกรณีที่มิกิจกรรมเกิดขึ้นหลายกิจกรรมต่อวันและต่อเนื่องหลายวันส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการเริ่มกระบวนการตามขั้นตอนซึ่งจากสถิติที่ผ่านมาจะดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 3 วันหลังจากได้รับข้อมูล/หรือจากการไปถ่ายภาพ มีการ Update ข่าวสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทุกวันพฤหัสบดี หรือวันศุกร์ ติดข่าวครั้งละประมาณ 1-2 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณงานในขณะนั้น) ประมาณ 1 ชั่วโมง รวมระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ 4 – 7 วันต่อรอบดำเนินการ	การได้มาซึ่งข้อมูลพิจารณาจาก 1.จากสถิติ (ผลผลิต) ที่ผ่านมาย้อนหลัง ดังนี้ งปม. 2552 จำนวน 403 ข่าว เฉลี่ย 33 ข่าว/เดือน งปม. 2553 จำนวน 449 ข่าว เฉลี่ย 37 ข่าว/เดือน งปม. 2554 จำนวน 515 ข่าว เฉลี่ย 42 ข่าว/เดือน งปม. 2555 จำนวน 266 ข่าว เฉลี่ย 44 ข่าว/เดือน (ณ 31/03/55 : 6 เดือน) สรุปจำนวนข่าวทั้งสิ้น (2552-2555) 1,633 ข่าว เมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยทั้ง 3½ ปี (42 เดือน) ค่าเฉลี่ย 38 ข่าว/เดือน *จำนวนข่าวขึ้นอยู่กับจำนวนกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง

สิ่งที่ส่งมาด้วย 3

สถิติการเป็นข่าวย้อนหลัง 3 ปี

ลำดับที่	แหล่งข่าว	ปีงบประมาณ			
		2552	2553	2554	รวม
1	ส่วนกลาง (ผู้บริหาร มจร.)	98	90	93	281
2	คณะศิลปศาสตร์	48	39	52	139
3	SIT	23	45	57	125
4	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	25	40	60	125
5	คณะวิศวกรรมศาสตร์	47	22	30	99
6	คณะพลังงานสิ่งแวดล้อมและวัสดุ	17	37	21	75
7	สวท.	16	29	26	71
8	กองกิจการนักศึกษา	14	17	26	57
9	EESH	25	16	14	55
10	คณะวิทยาศาสตร์	16	25	14	55
11	งานวิจัยรางวัล	14	15	15	44
12	หอพักนักศึกษา	3	6	27	36
13	GMI	2	9	23	34
14	ศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง	7	13	12	32
15	สรบ.	13	6	8	27
16	3 ฟอรัม	5	10	7	22
17	UTO	12	8	2	22
18	LI	1	8	9	18
19	ส่วนคัดเลือกนักศึกษา	6	4	7	17
20	ChEP	4	3	4	11
21	คณะทรัพยากรชีวภาพและสิ่งแวดล้อม	5	2	1	8
22	GEN ED		3	5	8
23	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	2	2		4
24	Wil			1	1
รวม		403	449	514	1,366
ค่าเฉลี่ย (จำนวนข่าว/เดือน)		34	37	43	