



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด โทร. 8412

ที่ ศธ 5801.12/ส0209

วันที่ 18 มีนาคม 2562

เรื่อง ขออนุมัติการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายบุคคล

ตามที่ มหาวิทยาลัยมอบให้กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด ดำเนินงานโครงการปรับปรุงและเพิ่มผลผลิตการทำงาน (Productivity Improvement: PI) เพื่อปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) และประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด มีความประสงค์ขออนุมัติการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการงานการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ KMUTT Inside Daily จำนวน 1 กระบวนการ โดยมีผลตั้งแต่ 1 เมษายน 2562 ดังมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ฟิรพงษ์ ปกรณ์ระวี

(นายฟิรพงษ์ ปกรณ์ระวี)

นักประชาสัมพันธ์

ขอทราบ รายละเอียดของ SLA ของ กระบวนการ Inside Daily
167 9.70 น. 0.19/3/62

ฟิรพงษ์

อ.ช.ล.
ฟิรพงษ์
19/3/62

แบบฟอร์มเสนอขออนุมัติประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreements: SLA)

หน่วยงาน: หน่วยงานสื่อสารภายในองค์กร กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด

กระบวนการ: การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ KMUTT Inside Daily (รหัส SCM-IC-S-P10-00)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ: ร้อยละ 80 สามารถส่งข่าวประชาสัมพันธ์ Inside KMUTT Daily ไปยังระบบ e-Newsletter ภายใน 15.00 น. ของทุกวันทำการ

ปัญหา (Problem): เกิดความล่าช้าและไม่สามารถเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ได้ภายในเวลาทำการ (16.30 น.) ของทุกวัน

ที่มาของปัญหา (Background) :

ปัจจัยภายใน

- ประสิทธิภาพในการบริหารภาระงานของทีมในช่วงที่มีกิจกรรมของมหาวิทยาลัยยังไม่ดีพอ
- ยังไม่มีการจัดทำแผนดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ
- ขาดการเรียงลำดับความสำคัญของข่าว

ปัจจัยภายนอก

- ระบบ Network ที่มีลำดับคิวในการส่งข่าว ทำให้บางครั้งเกิดความล่าช้า
- ประเด็นเร่งด่วน ของข่าวที่มีความสำคัญ

จุดกำเนิดของปัญหา (Root Cause) :

- ด้วยมหาวิทยาลัยได้มีการจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำ แต่ประชาคมบางส่วนยังไม่รับทราบถึงกิจกรรมเหล่านั้นได้เท่าที่ควร การจัดทำ Inside KMUTT Daily จึงเป็นการนำเสนอข่าวรายวันเพื่อส่งเสริมให้ประชาคมได้รับทราบถึงกิจกรรม และภารกิจของมหาวิทยาลัย อีกทั้งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและความภาคภูมิใจให้แก่ประชาคม มจร.

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อรวบรวมข่าวกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งถอดถอดข่าวที่ได้รับการตีพิมพ์จากสื่อมวลชน และเผยแพร่ให้กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นบุคลากร นักศึกษา และประชาคม มจร. ได้รับรู้ข่าวสาร
2. เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในมหาวิทยาลัย ในรูปแบบจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (KMUTT Newsletter) ที่มีความรวดเร็วทันเหตุการณ์
3. เพื่อเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดี ส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

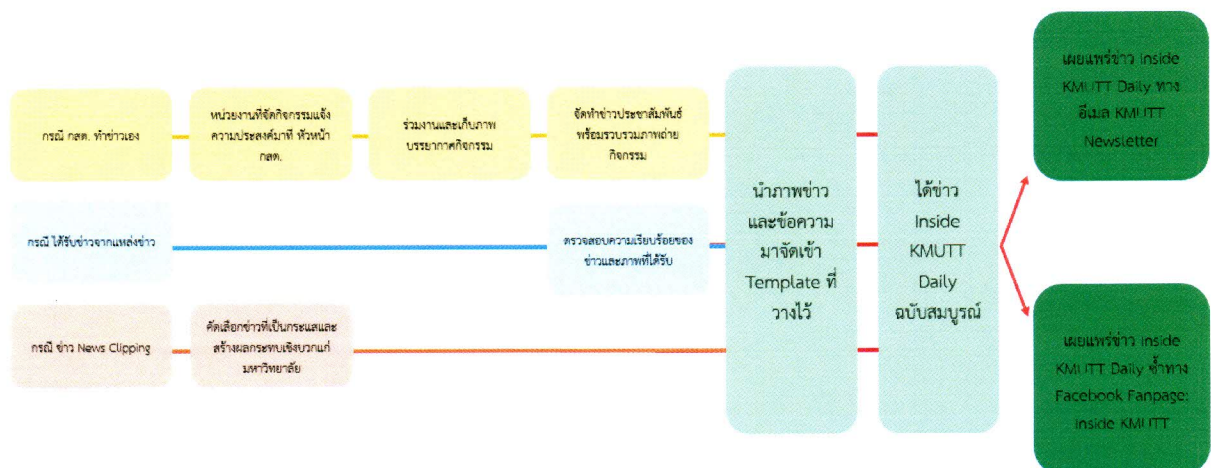
แนวทางการแก้ปัญหา:

1. สร้างเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานแทน โดยที่ กสศ. เป็นพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำในการประชาสัมพันธ์
2. ทำแผนการดำเนินงาน โดยการวิเคราะห์และเรียงลำดับความสำคัญของข่าว

วิธีการได้มาของ SLA:

1. เปรียบเทียบจากสถิติการดำเนินงานที่ผ่านมา
2. พฤติกรรมการใช้งานและติดตามข่าวสารของบุคลากร

กระบวนการทำงาน:



ผลผลิต/ผลลัพธ์:

1. ได้ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาคม มจร.
2. ประชาคม มจร. รับรู้ข่าวสารและกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินอยู่ในทุกวันทำการ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ Inside KMUTT Daily ทางอีเมล KMUTT Newsletter และเผยแพร่ข่าวเข้าทาง Facebook Fanpage: Inside KMUTT

ตัวชี้วัด: ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการและจำนวนข่าวประชาสัมพันธ์ KMUTT Inside Daily สามารถออกเผยแพร่ได้ทันตามกำหนด

ประโยชน์ที่ได้รับ/ผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย/ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายด้านใดของมหาวิทยาลัย: ประชาคม มจร.
ได้รับทราบข่าวสารและกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของ มจร. เป็น
ที่รับรู้อีกทั้งสร้างความภาคภูมิใจแก่ประชาคม

สิ่งที่จะต้องดำเนินการต่อไป: พัฒนาที่รูปแบบข่าวประชาสัมพันธ์ให้มีความน่าสนใจ เข้าถึงง่ายมากขึ้น และ
เผยแพร่ข่าวในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น

ผลบังคับใช้: 1 เมษายน 2562

ผู้รับผิดชอบ: นายพีรพงษ์ ปกรณ์รัมย์

เอกสาร/ข้อมูลอ้างอิง: ผลการดำเนินงาน Inside KMUTT Daily ระหว่างฉบับที่ 50 ปีที่ 1 ถึง ฉบับที่ 21 ปีที่ 2