



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

สังกัด ศูนย์การเรียนรู้ งานบริหารทั่วไป
สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์

จัดทำโดย นางสาวเบญจรัตน์ สิทธิเม่ง

วันที่ 18 มิ.ย. 2568

คู่มือการปฏิบัติงาน สังกัด ศูนย์การเรียนรู้ งานบริหารทั่วไป

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรของศูนย์การเรียนรู้มีแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไปที่ชัดเจน มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน รวมทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2. ขอบเขต

วางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร บริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูล และเครื่องมือสำหรับงานวิจัย ให้บุคลากร นักศึกษา สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ โปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อออนไลน์ และโซเชียลมีเดีย สร้างและเผยแพร่เนื้อหาสารสนเทศ (Content) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของศูนย์การเรียนรู้ ดูแลและอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ และช่องทางประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของศูนย์การเรียนรู้ ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนพันธกิจของศูนย์การเรียนรู้ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ และเป้าหมายของหน่วยงาน

3. คำจำกัดความ

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลหรือเนื้อหาทุกประเภท ที่จัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย เอกสารดิจิทัล หรือสื่อโสตทัศน ซึ่งมีความสำคัญในการเรียนรู้ ค้นคว้า และวิจัย ของสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์

ฐานข้อมูล หมายถึง แหล่งรวบรวมข้อมูลที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบ ผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์ ที่สามารถค้นหาและเรียกใช้ได้สะดวก โดยมีการจัดโครงสร้างข้อมูลเพื่อรองรับการค้นคืนและการวิเคราะห์ ของสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์

เครื่องมือสำหรับงานวิจัย หมายถึง โปรแกรม ซอฟต์แวร์ หรือเครื่องมือดิจิทัล ที่สนับสนุนกระบวนการทำวิจัย เช่น การค้นหาข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการเอกสารอ้างอิง หรือการจัดทำรายงานวิจัย ของสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์

สื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อหรือช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร หรือเนื้อหาไปสู่กลุ่มเป้าหมาย เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ วิดีโอ อินโฟกราฟิก เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ของศูนย์การเรียนรู้

โซเชียลมีเดีย หมายถึง แพลตฟอร์มหรือช่องทางสื่อสารออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างเนื้อหา แบ่งปันข้อมูล แสดงความคิดเห็น และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างอิสระ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE), ยูทูบ (YouTube), และแพลตฟอร์มอื่นๆ ของศูนย์การเรียนรู้

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์และการบริการข้อมูลสารสนเทศของศูนย์การเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย:

4.1 ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา

4.1.1 นำเสนอข้อมูล ข่าวสาร และเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้พัฒนาไปในทิศทางที่ดีและยั่งยืน

4.1.2 อนุมัติสื่อประชาสัมพันธ์ และติดตามผลการดำเนินงาน

4.2 นักวิชาการสารสนเทศ (งานบริหารทั่วไป)

4.2.1 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และดูแลการเผยแพร่ข้อมูล

4.2.2 ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูล เครื่องมือวิจัย และทรัพยากรสารสนเทศ

4.2.3 แนะนำหนังสือใหม่ และนำเสนอรายชื่อหนังสือที่มีการยืมมากที่สุดของแต่ละเดือน

4.2.4 สร้างและจัดการเนื้อหาในช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดีย

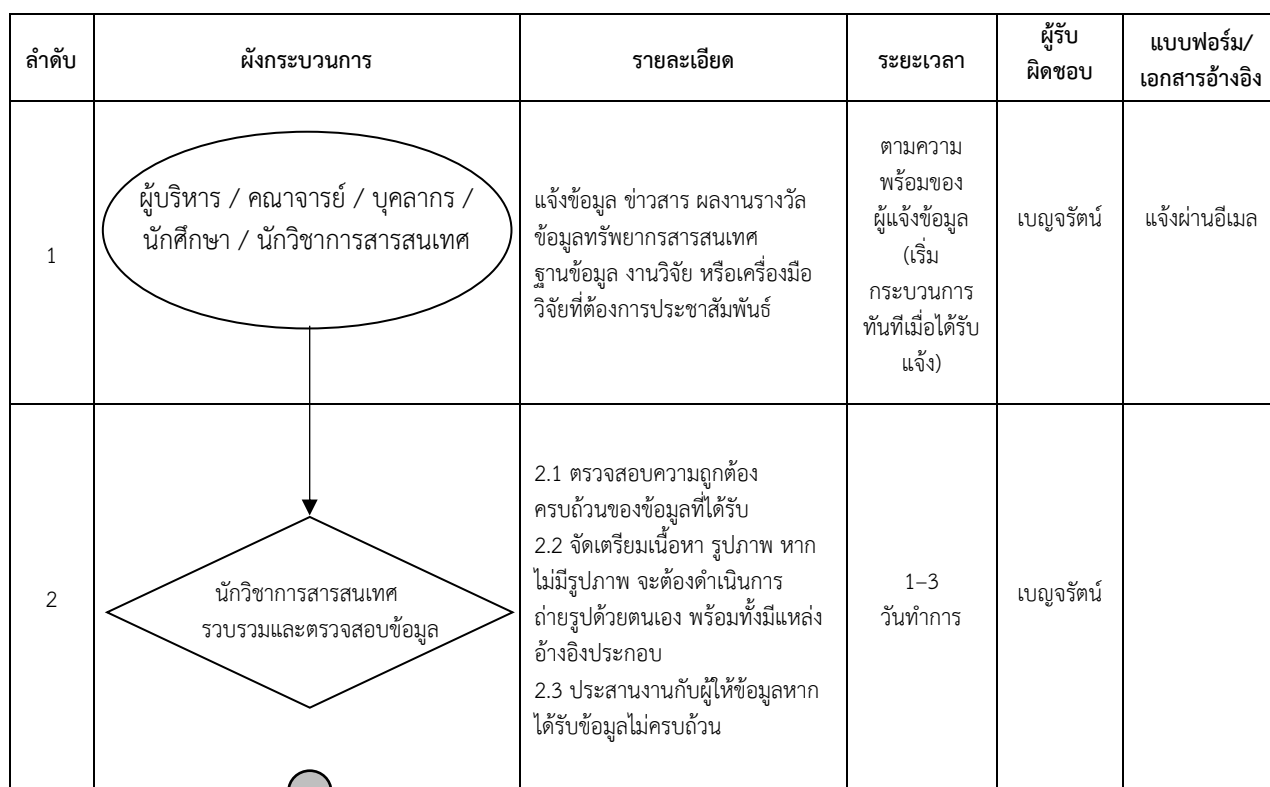
4.2.5 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอก

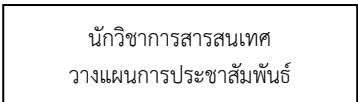
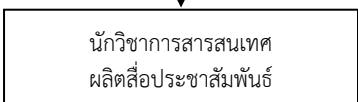
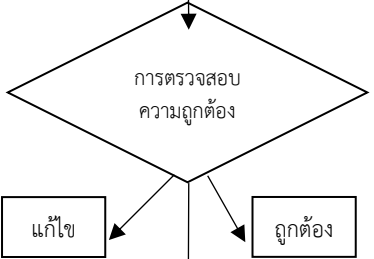
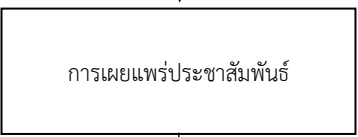
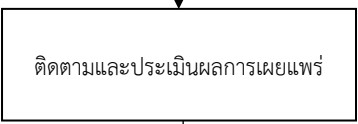
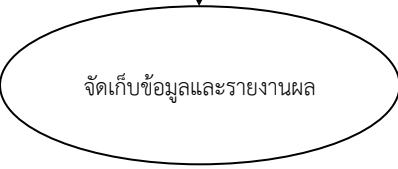
4.3 บุคลากรศูนย์การเรียนรู้

4.3.1 ให้ข้อมูลและสนับสนุนเนื้อหาที่ถูกต้องแก่นักวิชาการสารสนเทศ (งานบริหารทั่วไป)

4.3.2 มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของศูนย์การเรียนรู้

5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow



3	 นักวิชาการสารสนเทศ วางแผนการประชาสัมพันธ์	3.1 กำหนดแนวทางการนำเสนอ 3.2 เลือกช่องทางเผยแพร่ เพื่อให้ตรงตามขนาดแต่ละแพลตฟอร์ม	1-2 วันทำการ	เบญจรัตน์	
4	 นักวิชาการสารสนเทศ ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	4.1 จัดทำบทความ / อินโฟกราฟิก / วิดีโอ / โปสเตอร์ 4.2 ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และขนาดของชิ้นงาน	3-5 วันทำการ (ขึ้นอยู่กับประเภทและความซับซ้อนของสื่อ)	เบญจรัตน์	
5	 การตรวจสอบ ความถูกต้อง แก้ไข ถูกต้อง	5.1 ส่งคอนเทนต์ให้ทางกับเจ้าของข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้อง	1 วันทำการ	เบญจรัตน์	
6	 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	6.1 เผยแพร่คอนเทนต์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียของศูนย์การเรียนรู้ 6.2 เผยแพร่คอนเทนต์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียของสถาบันฯ (หากได้รับอนุญาตจากผู้บริหาร) 6.3 ในกรณีที่มีการขึ้นเว็บไซต์ หรือตู้ Kiosk ให้ดำเนินการนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการโสตฯ	1 วันทำการ	เบญจรัตน์	
7	 ติดตามและประเมินผลการเผยแพร่	7.1 วิเคราะห์ผลการเผยแพร่ 7.2 ทำหน้าที่เฝ้าติดตามในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ และผู้ที่สนใจ	ต่อเนื่องหลังการเผยแพร่	เบญจรัตน์	
8	 จัดเก็บข้อมูลและรายงานผล	8.1 บันทึกสถิติและรายงานผลการประชาสัมพันธ์ 8.2 เสนอรายงานต่อเจ้าของข้อมูลหรือเจ้าของโครงการ / ผู้บริหาร	หลังจบกิจกรรม หรือโครงการ	เบญจรัตน์	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน (ใคร/ทำอะไร/ที่ไหน/อย่างไร/เมื่อใด)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เงื่อนไขความสำเร็จ
1. แจกข้อมูลข่าวสาร	ผู้บริหาร / คณาจารย์ / บุคลากร / นักศึกษา / นักวิชาการสารสนเทศ แจกข้อมูล ผลงาน รางวัล ฐานข้อมูล งานวิจัย ฯลฯ ผ่านอีเมลถึงผู้รับผิดชอบ (เบญจรัตน์) ที่ศูนย์การเรียนรู้	เบญจรัตน์	ตามความพร้อมผู้แจ้ง	ได้รับข้อมูลครบถ้วนเพื่อเริ่มดำเนินการ
2. รวบรวมและตรวจสอบข้อมูล	นักวิชาการสารสนเทศ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล, ถ่ายภาพ (ถ้าจำเป็น), จัดเตรียมเนื้อหาและแหล่งอ้างอิง, ประสานงานผู้แจ้ง หากข้อมูลไม่ครบ	เบญจรัตน์	1-3 วันทำการ	ข้อมูลครบ พร้อมใช้งานเพื่อวางแผนประชาสัมพันธ์
3. วางแผนการประชาสัมพันธ์	นักวิชาการสารสนเทศ วางแผน กำหนดรูปแบบ/แนวทาง/ช่องทางการนำเสนอ เพื่อให้เหมาะสมกับขนาดแต่ละแพลตฟอร์ม (เว็บไซต์, FB, Line OA ฯลฯ)	เบญจรัตน์	1-2 วันทำการ	มีแผนการประชาสัมพันธ์ชัดเจนพร้อมดำเนินการผลิตสื่อ
4. ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	นักวิชาการสารสนเทศ จัดทำบทความ อินโฟกราฟิก วิดีโอ โปสเตอร์ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และขนาดงาน	เบญจรัตน์	1 วันทำการ	สื่อประชาสัมพันธ์พร้อมตรวจสอบคุณภาพ
5. ตรวจสอบความถูกต้อง	ส่งคอนเทนต์ให้เจ้าของข้อมูลและผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเนื้อหา/ความถูกต้อง/การอนุมัติ	เบญจรัตน์	1 วันทำการ	ได้รับการอนุมัติ/ยืนยันเนื้อหาจากเจ้าของข้อมูล
6. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์	เผยแพร่คอนเทนต์ผ่าน FB, Line OA ของศูนย์, ของสถาบัน (เมื่อได้รับอนุมัติ), นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือ นักวิชาการโสตฯ หากมีการขึ้นเว็บไซต์หรือ Kiosk	เบญจรัตน์	1 วันทำการ	เนื้อหาถูกเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด
7. ติดตาม/ประเมินผล	วิเคราะห์ผลเผยแพร่, ตอบคำถาม/ข้อสงสัย (แอดมินโซเชียล), รวบรวมข้อเสนอแนะ	เบญจรัตน์	ต่อเนื่องหลังเผยแพร่	ได้ข้อมูลวิเคราะห์/ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงครั้งต่อไป
8. จัดเก็บ/รายงานผล	บันทึกสถิติและรายงานผล, เสนอรายงานต่อเจ้าของข้อมูล/โครงการ หรือผู้บริหาร หลังจบกิจกรรม/โครงการ	เบญจรัตน์	หลังจบกิจกรรม/โครงการ	จัดทำรายงานเสร็จสมบูรณ์/ส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง

7. ระบบติดตามประเมินผล

เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของศูนย์การเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างชัดเจน จึงกำหนดระบบติดตามและประเมินผล ดังนี้:

7.1 วิธีการติดตามและประเมินผล

7.1.1 รวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ เช่น จำนวนการเข้าถึง จำนวนการแชร์ จำนวนการกดถูกใจ และการมีส่วนร่วม (Engagement) บนแต่ละช่องทางที่ได้เผยแพร่

7.1.2 รวบรวมข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและผู้ติดตาม

7.1.3 วิเคราะห์ความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากความสำเร็จสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจของผู้รับสาร

7.1.4 เปรียบเทียบผลกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ในแต่ละรอบการประเมิน

7.2 ผู้รับผิดชอบการติดตาม

7.2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: นักวิชาการสารสนเทศ (เบญจรัตน์)

7.2.2 ผู้สนับสนุนข้อมูล: เจ้าของข้อมูล / นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / นักวิชาการโสตฯ (กรณีมีการเผยแพร่บนเว็บไซต์และตู้Kiosk)

7.3 วิธีการนำเสนอผลการติดตาม

7.3.1 จัดทำรายงานผลการประเมินในรูปแบบสรุปรายงาน (Summary Report)

7.3.2 จัดทำ Presentation สรุปผลรายงานเพื่อนำเสนอในที่ประชุมภายในศูนย์การเรียนรู้

7.3.3 ระบุจุดแข็ง ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงในรอบถัดไป

7.3.4 จัดเก็บรายงานเป็นเอกสารประกอบการประเมินประจำปีของศูนย์การเรียนรู้

8. เอกสารอ้างอิง

เพื่อให้การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศ ฐานข้อมูล เครื่องมือสำหรับงานวิจัย และผลงานของอาจารย์และนักศึกษา เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันนโยบายของสถาบันฯ ผู้ปฏิบัติงานควรใช้อ้างอิงเอกสารสำคัญต่าง ๆ ดังนี้:

- 1) ข้อบังคับ/ระเบียบการประชาสัมพันธ์ ของสถาบันฯ
- 2) ระเบียบว่าด้วยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 3) นโยบายการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Policy) ของสถาบันฯ
- 4) แนวทางการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)
- 5) คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลของศูนย์การเรียนรู้
- 6) แนวทางหรือคู่มือการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานต้นสังกัด (ถ้ามี)
- 7) หนังสือเวียน/ประกาศ/ข้อกำหนดที่ออกโดยผู้บริหาร ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์
- 8) เอกสารแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของศูนย์การเรียนรู้

9. แบบฟอร์มที่ใช้

- 1) แจ้งข้อมูลที่ต้องการประชาสัมพันธ์ผ่านทางอีเมล bencharat@cgi.ac.th