



รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

กลุ่มความรู้

Knowledge delivery by CHM

องค์ความรู้เรื่อง

แนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำนำ

การประชาสัมพันธ์ มีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจุบัน ทั้งการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับองค์กรในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร สร้างความน่าเชื่อถือ ความรู้สึกที่ดี สร้างสัมพันธ์ภาพ ที่ดีกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการรับรู้ การเป็นที่รู้จัก ได้รับความเชื่อมั่น ไว้วางใจ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงาน ด้านการศึกษา ด้านวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ภารกิจและผลงานด้านต่าง ๆ ของวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้ จึงได้ศึกษากลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ในการดำเนินงานขององค์กรตลอดจนให้ข้อมูลหรือบริการต่าง ๆ

จากความสำคัญดังกล่าว วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้กำหนดการจัดตั้งกลุ่มองค์ความรู้ “ Knowledge Delivery by CHM ” เพื่อยกระดับการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ให้กับหน่วยงานสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้.....	1
ความเป็นมาของกลุ่มความรู้.....	1
สมาชิกกลุ่มและบทบาทหน้าที่ของสมาชิก.....	2
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้.....	3
การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้.....	3
การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ.....	4
การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน.....	5
การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง.....	6
การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้.....	7
การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร.....	7
ส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์.....	9
ความรู้ที่ได้และการถ่วงกรองความรู้.....	9
การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	9
สรุปผลการดำเนินการจัดการความรู้.....	10
การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น.....	10
ภาคผนวก	
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	11

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้

1. ความเป็นมาของกลุ่มความรู้ ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ มีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจุบัน ทั้งการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับองค์กรในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร สร้างความน่าเชื่อถือ ความรู้สึกที่ดี สร้างสัมพันธ์ภาพ ที่ดีกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการรับรู้ การเป็นที่รู้จัก ได้รับความเชื่อมั่น ไว้วางใจ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานด้านการศึกษา ด้านวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ภารกิจและผลงานด้านต่าง ๆ ของวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้ จึงได้ศึกษากลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ในการดำเนินงานขององค์กรตลอดจนให้ข้อมูลหรือบริการต่าง ๆ แก่สาธารณชนเพื่อเผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กรให้เป็นที่รู้จักโดยสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น นิทรรศการ แผ่นพับ โบปปลิว อินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับลักษณะของหน่วยงานและกลุ่มเป้าหมาย และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผนวกกับการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือ “สื่อสังคมออนไลน์” เข้ามาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนงานด้านการประชาสัมพันธ์ องค์กรให้มากขึ้นเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อสร้างจุดได้เปรียบให้กับองค์กร เนื่องจากสามารถลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งยังสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้เป็นจำนวนมาก สะดวก รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้สาธารณชนทั่วไปได้รับทราบอย่างทันท่วงที

ดังนั้น วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ จึงเล็งเห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ซึ่งได้เสริมสร้างประสิทธิภาพในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรได้เป็นอย่างดี จึงได้จัดทำเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับ “การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร” เพื่อเผยแพร่ให้แก่ผู้ที่สนใจสามารถเข้ามาศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับบทปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เทคนิคการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุก ตลอดจนองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เทคนิควิธีการทำ Content Line หรือ Line@ การจัดทำอินโฟกราฟิกส์ การจัดทำคลิป VDO การจัดทำเฟซบุ๊ก เป็นต้น

จากความสำคัญดังกล่าว วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้กำหนดการจัดตั้งกลุ่มองค์ความรู้ “Knowledge Delivery by CHM” เพื่อยกระดับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ให้กับหน่วยงานสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. สมาชิกกลุ่มและบทบาทหน้าที่ของสมาชิก

ลำดับ	รายชื่อสมาชิก	หน้าที่
คณบดี		
1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ ต๊ะปิ่นตา	คุณเอื้อ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป		
2	นางสวณันทพัชร สีลาอัมพรสิน	คุณกิจ
3	นางสาวพิชชภา โหลสกุล	คุณกิจ
4	นายเมธาวัฒน์ แสงใส	คุณกิจ
5	นายสุรศักดิ์ ดาวเรือง	คุณวิศาสตร์
6	นางสาวฐิตารีย์ จิตรประทุม	คุณอำนวย
ฝ่ายบริการการศึกษา		
7	นายรัชตะสรณ์ จันทรวรศิษฐ์	คุณกิจ
8	นายมานิตย์ ศรีวัง	คุณประสาน
9	นางสาวโยชิตา สมเจริญ	คุณกิจ
10	นายเกียรติยศ ล้อทองสมุทร	คุณกิจ
ฝ่ายคลังและพัสดุ		
11	นายเชาวฤทธิ์ พิณีจ	คุณกิจ
12	นางสาวจันทนา อนุลีจันทร์	คุณกิจ
ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ		
13	นายอรรคพล ธรรมบุตร	คุณกิจ
14	นางสาวจินตนา ทิพย์รัตน์	คุณลิขิต
ฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม		
15	นายสุรชัย น้อยคำเมือง	คุณวิศาสตร์
ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ		
16	นายภัทรารุช สิริวิสุทธิ	คุณกิจ
17	นายกฤษณ์เนศ มัคคภาวิธวัฒน์	คุณกิจ

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้

1. การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้

1.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ตามที่ กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้จัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้เพื่อกำหนดกรอบองค์ความรู้หลักที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และได้ชี้แจงให้หน่วยงานนำไปสู่การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยองค์ความรู้หลักที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดตามลักษณะงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ทั้งหมด 12 องค์ความรู้ ดังนี้

- 1) ชุรการสารบรรณ
- 2) การเงินและพัสดุ
- 3) การประกันคุณภาพการศึกษา
- 4) การพัฒนานักศึกษา
- 5) แผนงานและงบประมาณ
- 6) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)
- 7) การติดตามผลการปฏิบัติราชการ
- 8) การบริการการศึกษา
- 9) อาคารสถานที่
- 10) การบริหารสำนักงาน
- 11) ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์
- 12) การให้บริการห้องสมุด

กลุ่มงานสายสนับสนุนวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ได้ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มครั้งที่ 1/2566 เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2566 เวลา 9.00 - 12.00 น. เพื่อกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยได้ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

1.1.1 สอบถามความคิดเห็นของสมาชิกในการกำหนดองค์ความรู้หลัก

การสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกโดยที่ประชุมมอบให้ ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ เป็นผู้ดำเนินการ จากการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกที่เข้าร่วม พบว่า สมาชิกมีความต้องการในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากจำนวนของนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาที่วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการมีจำนวนลดลง และต้องการที่จะพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองกับแนวทางการรับสมัครนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อตามนโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.1.2 ที่ประชุมได้คัดเลือกงานด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กร จึงได้กำหนดองค์ความรู้เรื่อง “แนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ” พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ และถอดบทเรียนจากฝ่ายงานภายในวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีเทคนิคต่างกัน จากนั้นจึงสรุปความรู้ที่ได้เพื่อวิเคราะห์ ปรับปรุง และนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงาน

1.1.3 ได้กำหนดรายชื่อสมาชิกกลุ่มและบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนให้สอดคล้องกับการดำเนินงานโดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งสมาชิกยังได้ร่วมกันทบทวนแผนการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกกลุ่ม (คุณเอื้อ คุณอำนวย คุณกิจ คุณประสาน คุณลิขิต และคุณวิศาสตร์)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สมาชิกได้มอบให้ นางสาวฐิติธำรี จิตรประทุม เป็นคุณเอื้อ (CKO ของกลุ่ม) เพื่อทำหน้าที่กำหนดเป้าหมายของผลลัพธ์และจัดบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่ม และกำหนดหน้าที่ของสมาชิกให้มีความเหมาะสม เพื่อการทำงานต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

1.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

1.2.1 รายชื่อสมาชิกและหน้าที่ของสมาชิกกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)

1.2.2 ชื่อองค์ความรู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ “แนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ” ดังปรากฏในรายงานข้อ 1.1.2

2. การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ

2.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน:

กลุ่มองค์ความรู้ในเรื่อง แนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ได้ประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 8/2566 เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2566 และดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยสมาชิกกลุ่มได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องความสำเร็จของการใช้เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและถอดบทเรียนจากฝ่ายงานภายในวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ได้แก่ ฝ่ายบริการการศึกษา ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ ฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายคลังและพัสดุ และฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีเทคนิคที่แตกต่างกัน จากนั้นจึงสรุปความรู้ที่ได้ ดังนี้

ฝ่าย	แนวทางการพัฒนา
1. ฝ่ายบริการการศึกษา	การประชาสัมพันธ์ การจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนจัดทำคลิป VDO ภาพกิจกรรมในห้องเรียน และนำเสนอข้อมูลหลักสูตรที่น่าสนใจผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร
2. ฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การกู้ยืมเงินกองทุน เพื่อการศึกษา การจัดกิจกรรมของนักศึกษา โดยมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์แก่บุคคลภายนอกให้รับรู้ถึงการดำเนินงาน โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ไลน์ Tik Tok Instagram และเพจ Facebook ของวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ เพื่อสร้างการรับรู้กับบุคคลภายนอก

ฝ่าย	แนวทางการพัฒนาฯ
3. ฝ่ายคลัง และพัสดุ	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงินให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้ เช่น อัตราค่าธรรมเนียม การศึกษาของสาขาวิชาต่างๆ ของวิทยาลัยการจัดการ อุตสาหกรรมบริการ โดยจัดทำจัดทำคลิป VDO การจัดทำโปสเตอร์ โฟชาร์ต เพื่อให้บุคคลภายนอกการรับรู้ข่าวสาร โดยการนำเสนอข้อมูลผ่านช่องทาง เช่น ไลน์ TikTok Instagram และเพจ Facebook ของวิทยาลัยการจัดการ อุตสาหกรรมบริการ เพื่อสร้างการรับรู้กับบุคคลภายนอก
4. ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการทำกิจกรรมโครงการบริการวิชาการและการนำเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ เพื่อให้นักศึกษาและบุคคลภายนอกได้รับรู้โดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ จัดทำคลิป VDO ภาพกิจกรรม
5. ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ	การประชาสัมพันธ์นำเสนอข้อมูล ให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ถึงการดำเนินงานตามแผนงานต่าง ๆ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏอันดับ 1 โดยสร้างการรับรู้ข่าวสารแก่บุคคลภายนอกผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เช่น ไลน์ TikTok Instagram และเพจ Facebook ของวิทยาลัยการจัดการ อุตสาหกรรมบริการ
6. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ประชาสัมพันธ์แนะแนวการศึกษาตามห้องเรียนและเพิ่มกิจกรรมการมีส่วนร่วมของนักเรียนตามโรงเรียนกลุ่มเป้าหมาย และจัดทำสื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์

2.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

2.2.1 ภาพกิจกรรม

3. การปรับปรุง ตัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

3.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

สมาชิกกลุ่ม ได้ประชุมกลุ่มย่อย และดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 3/2567 เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2567 เวลา 13.00 - 14.30 น. โดยครั้งนี้ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้เรื่อง แนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงตัดแปลงความรู้ให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ โดยได้ให้ข้อเสนอแนะว่าการพัฒนาทักษะด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการนำกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบกับในปัจจุบัน มีเทคโนโลยีการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคของเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารเต็มไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟน ผู้ใช้งานสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้แบบไม่มีขีดจำกัด ทั้งในด้านระยะเวลาและสถานที่ จากนั้นผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณารูปแบบแนวทางและกระบวนการดำเนินงานดังกล่าว ก่อนนำไปใช้จริง

ความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้	ความรู้ที่ปรับปรุงให้เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ
<p>สมาชิกกลุ่ม ทารือ เรื่องแนวทางการนำเสนอ ข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ จากการสัมภาษณ์ สอบถาม ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยได้สรุปองค์ความรู้ไว้ว่าการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบัน นอกจากการแนะนำตามโรงเรียนแล้ว ควรมีกิจกรรมส่งเสริมห้องเรียนและเทคโนโลยีด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ลงพื้นที่โดยมีกิจกรรมห้องเรียนโรงเรียนพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น 2. การประชาสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์ควรใช้มีเทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 	<p>สมาชิกกลุ่ม สรุปแนวทางที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ค้นคว้าข้อมูล ตั้งข้อสังเกต เพื่อปรับปรุงให้เกิดแนวทางที่ดีขึ้น โดยได้แนะนำแนวทางและกระบวนการประชาสัมพันธ์ ควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการนำกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในรูปแบบการการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์กลุ่มเป้าหมาย และเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้เป็นจำนวนมาก สะดวก รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน</p>

3.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

- 3.2.1 รายงานการประชุม
- 3.2.2 ภาพถ่ายการดำเนินกิจกรรม

4. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

4.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ตามที่สมาชิกกลุ่มได้ออกแบบกระบวนการดำเนินงาน และผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาความเหมาะสมแล้ว สมาชิกจึงได้นำแนวทางและกระบวนการดำเนินงานดังกล่าวไปปรับใช้ในการดำเนินงานจริง โดยได้ใช้ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ประจำปีการศึกษา 2567 และจะนำประสบการณ์จากการนำความรู้ไปใช้มา สกัดออกมาเป็นชุดความรู้อีกครั้งหนึ่ง

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ปรับปรุง
ประชาสัมพันธ์ตามพื้นที่และ ออกบูธการศึกษาตามโรงเรียน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ลงพื้นที่โดยมีกิจกรรมห้องเรียนโรงเรียนพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อเป็นเป็นการกระตุ้นให้เกิดความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น 2. การประชาสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์ควรใช้มีเทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 	รูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ต้องจัดทำให้มีความน่าสนใจและทันสมัยต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

ผลที่เกิดจากการนำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานที่ปรับปรุง ไปปฏิบัติ สมาชิกกลุ่ม ได้ค้นพบว่า เมื่อนำแนวทางการพัฒนาฯ ไปใช้ในการดำเนินทำให้จำนวนจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

4.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

4.2.1 รายงานจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น

5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้

5.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มความรู้กระบวนการปรับปรุงพัฒนาสื่อและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ โดยสมาชิก KM ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ เล่าประสบการณ์ ผลที่ได้รับจากการนำแนวทางการดำเนินงานไปใช้ และนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิก ได้ผลดังนี้

กระบวนการ/ แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/ วิธีการใหม่	สิ่งที่ปรับปรุง และผลจาก การนำไปใช้	ข้อเสนอแนะจาก ผู้ทรงคุณวุฒิ
การประชาสัมพันธ์ โดยใช้เอกสาร โปสเตอร์ โบรชัวร์ แผ่นพับ	การประชาสัมพันธ์โดยใช้ สื่อออนไลน์ ให้สามารถ เข้าถึงบุคคลอื่นๆ ได้มาก ยิ่งขึ้น	พัฒนาใช้สื่อออนไลน์ ให้มี ความทันสมัย เข้าใจง่าย บุคคลอื่นสามารถรับรู้และ เข้าใจได้ในระยะเวลาสั้นๆ	การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ออนไลน์บางกิจกรรมต้อง คำนึงถึงปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่บุคคลอื่นไม่สามารถเข้าถึง ได้ ดังนั้นควรใช้เทคโนโลยีที่ ไม่มีความซับซ้อนมาก

5.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

5.2.1 ภาพกิจกรรม

5.2.2 เอกสารประกอบการประชุม เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2567

6.การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร

6.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มความรู้แนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์วิทยาลัยการจัดการ
อุตสาหกรรมบริการ ได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานการนำเสนอ
ข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และสรุปองค์ความรู้ จัดทำเป็น
กระบวนการ และวิธีปฏิบัติงานที่พร้อมเผยแพร่ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำสู่การปฏิบัติ ดังนี้

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการ เดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของ ผู้ทรงคุณวุฒิ
จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แบบ ออฟไลน์ โดยเน้นลงพื้นที่ และ ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ ในการ ประชาสัมพันธ์	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ โดยเน้นเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และมีเนื้อให้สามารถเข้าใจง่าย	คำนึงถึงการใช้เทคโนโลยีไม่มีความ ซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงได้ง่าย

6.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

6.2.1 กระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน เรื่องแนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการ
ประชาสัมพันธ์วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

ส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์

1. ความรู้ที่ได้และการกลั่นกรองความรู้

ความรู้ที่ได้ (อธิบายรายละเอียดความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร)

กระประชาสัมพันธ์ด้วยการใช้สื่อสิ่งพิมพ์เหมือนในอดีตที่ผ่านมายังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง โดยกิจกรรมส่วนใหญ่จะเป็นการประชาสัมพันธ์ ทางไลน์ TikTok Instagram และเพจ Facebook ของวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ที่จะต้องให้ผู้สนใจเป็นฝ่ายเข้ามาร่วมกิจกรรมรับฟังข้อมูลข่าวสาร ที่ทางวิทยาลัยได้จัดทำไว้ในที่ต่างๆ ทำให้มีผู้สนใจน้อยไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน จึงได้มีการนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว โดยสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูง ทุกที่มีอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงเนื้อหาประชาสัมพันธ์ได้ในทุกที่และทุกเวลา มีเนื้อหาที่มีความหลากหลายกระชับ ทั้งในรูปแบบวิดีโอประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ออนไลน์ สื่อโฆษณา รวมไปถึงการจัดทำคอนเทนต์ต่างๆ ก็สามารถจัดทำและเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว และลดต้นทุนในการจัดทำ ง่ายต่อการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ

การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์นี้จึงเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมกับการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับข่าวสารและความรู้ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

- ผ่านการกลั่นกรองจาก
1. สมาชิกกลุ่ม
 2. ผู้ทรงคุณวุฒิ

บันทึกอยู่ที่ รายงานการประชุมกลุ่ม KM ครั้งที่ 4/2566 เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2567

1. ประโยชน์ขององค์ความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน

1.1 ประโยชน์ขององค์ความรู้ (อธิบายรายละเอียดประโยชน์ขององค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มความรู้)

สมาชิกกลุ่มมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้ได้รับองค์ความรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์สูงหรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ และผู้เชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยี

1.2 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน (อธิบายรายละเอียดวิธีการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน และแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติที่ดีขึ้น พร้อมทั้งมีหลักฐานประกอบ)

สมาชิกในกลุ่มได้นำแนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ไปใช้ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษา ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลในหลักสูตรที่เปิดสอนในวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ สาขาที่เรียน วิชาที่เรียน ความสำคัญสาขา เรียนจบแล้วสามารถไปทำงานหรือไปต่อยอดในส่วนอื่นๆ ได้อย่างไร ทำให้นักศึกษาได้รับข้อมูลและตัดสินใจเข้าศึกษาที่วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมได้ดียิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์ข้อมูลนักศึกษาที่กำลังศึกษาได้รับข้อมูลในเรื่องตารางเรียน ตารางกิจกรรมที่จะมีขึ้นในระหว่างภาคเรียน ตารางสอบ ตลอดไปจนถึงข้อมูลการจบการศึกษา โดยเนื้อหาดังกล่าวนักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลได้ทุกที่และตลอดเวลาได้อย่างรวดเร็ว และถ่วงถึง

2. สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ของกลุ่มความรู้

2.1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มีแนวทางและการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ที่สามารถนำไปเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกให้สามารถเข้าใจง่าย และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ปัญหาและอุปสรรค

-

3. การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น

3.1 งานวิจัย (อธิบายรายละเอียดของงานวิจัยที่มีการต่อยอดจากองค์ความรู้ที่ได้)

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ งานในฝ่ายที่รับผิดชอบให้บุคคลอื่นรับรู้ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

4.2 นวัตกรรม (อธิบายรายละเอียดผลงานนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด)

นำนวัตกรรมหรือความรู้ที่ได้ทำการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ มาช่วยในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของวิทยาลัยในการรับสมัครนักศึกษา และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาที่สนใจให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

๑.๗	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ไชยสังข์	กรรมการ
๑.๘	อาจารย์ ดร.บุญทอง บุญทวี	กรรมการ
๑.๙	อาจารย์ลือชัย ทิพรังศรี	กรรมการ
๑.๑๐	อาจารย์เทพลักษณ์ โกมลวนิช	กรรมการ
๑.๑๑	อาจารย์กรวิทย์ กังวล	กรรมการ
๑.๑๒	Mr.Mohamed Darma Rizal Khairiree	กรรมการ
๑.๑๓	อาจารย์ชนิษฐา เจริญนิติย์	กรรมการ
๑.๑๔	อาจารย์รจนารถ วรรณตรี	กรรมการ
๑.๑๕	อาจารย์เนตรนภา เหลืองสะอาด	กรรมการ
๑.๑๖	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ ยืนทน	กรรมการ
๑.๑๗	อาจารย์อรนพวัฒน์ เหมือนเผ่าพงษ์	กรรมการ
๑.๑๘	อาจารย์โสภาวรรณ ตรีสุวรรณ	กรรมการ
๑.๑๙	อาจารย์ ดร.สรिता พันธุ์เทียน	กรรมการ
๑.๒๐	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์	กรรมการ
๑.๒๑	อาจารย์ ดร.ยิ่งศักดิ์ แหวนเพชร	กรรมการ
๑.๒๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรีน วงศ์ลีดี	กรรมการ
๑.๒๓	Assoc.Prof.Dr. Denis Sergeevich Ushakov	กรรมการ
๑.๒๔	อาจารย์โสมยา ปรีชญางค์ปรีชา	กรรมการ
๑.๒๕	อาจารย์คงศักดิ์ บุญอาษาทอง	กรรมการ
๑.๒๖	อาจารย์ ดร.นิรชาภา ทองธรรมชาติ	กรรมการ
๑.๒๗	อาจารย์ Hu Cai mei	กรรมการ
๑.๒๘	อาจารย์สุภัคศิริ ปราการเจริญ	กรรมการ
๑.๒๙	อาจารย์ ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์	กรรมการ
๑.๓๐	อาจารย์ ดร.สุจิตรา ริมตุลิต	กรรมการ
๑.๓๑	อาจารย์ชิตชม กั้นจุฬา	กรรมการ
๑.๓๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัมภากัศ ฤกษ์วีระวัฒนา	กรรมการ
๑.๓๓	อาจารย์ปานฤทัย แห่งพุ่ม	กรรมการ
๑.๓๔	อาจารย์ธีระ อินทรเรือง	กรรมการ
๑.๓๕	อาจารย์ ดร.ภรณ์นภัส เป็นท์	กรรมการ
๑.๓๖	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พูนทรัพย์ เศษศรี	กรรมการ
๑.๓๗	อาจารย์ ดร.ศุภศักดิ์ เงามประเสริฐวงศ์	กรรมการ
๑.๓๘	อาจารย์ศศิธร เจตานนท์	กรรมการ
๑.๓๙	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉันทิชา วรรณถนอม	กรรมการ
๑.๔๐	อาจารย์ชลลดา ชูวณิชชานนท์	กรรมการ
๑.๔๑	อาจารย์บัว ศรีคช	กรรมการ
๑.๔๒	อาจารย์เบญจพร แยมจำเมือง	กรรมการ
๑.๔๓	อาจารย์นิชชา คุ้มเพชรรัฐ	กรรมการ
๑.๔๔	อาจารย์สุนิษา เพ็ญทรัพย์	กรรมการ
๑.๔๕	อาจารย์ศักรินทร์ ศรีอุบโย	กรรมการ

๑.๔๖	อาจารย์พนิตทัศน์ พึ่งภักดี	กรรมการ
๑.๔๗	นางสาวนันท์พัชร ลิลาอัมพรสิน	กรรมการ
๑.๔๘	นางสาวพิชชานา ไหลสกุล	กรรมการ
๑.๔๙	นายมานิตย์ ศรีวัง	กรรมการ
๑.๕๐	นายเชาว์ฤทธิ์ พิณีจ	กรรมการ
๑.๕๑	นางสาวฐิตารีย์ จิตรประทุม	กรรมการ
๑.๕๒	นายอรรคพล ธรรมบุตร	กรรมการ
๑.๕๓	นางสาวจันทนา อนุลีจันทร์	กรรมการ
๑.๕๔	นายสุรชัย น้อยคำเมือง	กรรมการ
๑.๕๕	นายกฤษฏ์ธเนศ มัคคภาวิธวัฒน์	กรรมการ
๑.๕๖	นายภัทรารุช สิริวิสุทธิ	กรรมการ
๑.๕๗	นายรัชตะสรณ์ จันทรวรรดิษฐ์	กรรมการ
๑.๕๘	นายเมธาวีวัฒน์ แสงใส	กรรมการ
๑.๕๙	นายสุรศักดิ์ ดาวเรือง	กรรมการ
๑.๖๐	นายเอกชัย ดั่งเอียง	กรรมการ
๑.๖๑	นางสาวโยษิตา สมเจริญ	กรรมการ
๑.๖๒	นายเกียรติยศ ล้อทองสมุทร	กรรมการ
๑.๖๓	นางสาวจินตนา ทิพย์รัตน์	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ทบทวน/กำหนดนโยบายการจัดการความรู้ แนวทางการจัดการความรู้ และจัดทำแผนการจัดการความรู้ของวิทยาลัยฯ
๒. ส่งเสริม สนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน กำกับ ติดตาม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายการจัดการความรู้ แนวทางการจัดการความรู้ และแผนการจัดการความรู้ที่กำหนด
๓. สนับสนุนการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ การถอดบทเรียน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice – CoP)
๔. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ และรายงานผลความก้าวหน้าการจัดการความรู้เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร ได้รับทราบ
๕. สนับสนุนการรวบรวมจัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้อย่างเป็นระบบ
๖. ดำเนินการติดตาม ทบทวน และประเมินผลการจัดการความรู้

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อานันต์ ตะปินตา)

คณบดีวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รูปภาพกิจกรรมประชุมกลุ่มย่อย และดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้



