



รายงานสรุปเนื้อหาการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาด้วยตนเอง ฯลฯ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

๑. ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม

ข้าพเจ้านางสาวอุรชชา สุวพานิช ตำแหน่ง หัวหน้างานบริการวิชาการและวิจัย สังกัดคณะสารสนเทศและการสื่อสาร ขอนำเสนอรายงานสรุปเนื้อหาการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาด้วยตนเอง ฯลฯ และการนำความรู้จากการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาด้วยตนเอง ฯลฯ ปึงประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โครงการอบรม หลักสูตร “การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์และการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน” ในวันที่ ๒๙ - ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ โรงแรม กรีนเลค รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ วิทยาการโดย

๑) อาจารย์รุจาดล นันทชาธิ์ สังกัด วิทยาลัยบริหารศาสตร์ บรรยายในหัวข้อ “เสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้วยมุมมองแบบ systematic thinking และการใช้งาน SWOT analysis” และหัวข้อ “การกำกับติดตามและตรวจสอบโครงการด้วย Gantt chart (project monitoring and control by Gantt chart)”



๒) อาจารย์สุรัชย์ ศรีนรินทร์ สังกัด คณะศิลปศาสตร์ บรรยายในหัวข้อ “ศิลปะการสื่อสารจูงใจ : การนำเสนอและการสื่อสาร” และหัวข้อ “การสื่อสารภายนอกและการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)”



มีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

๑. สมรรถนะการปฏิบัติงานด้วยมุมมองแบบ systematic thinking และการใช้งาน SWOT analysis

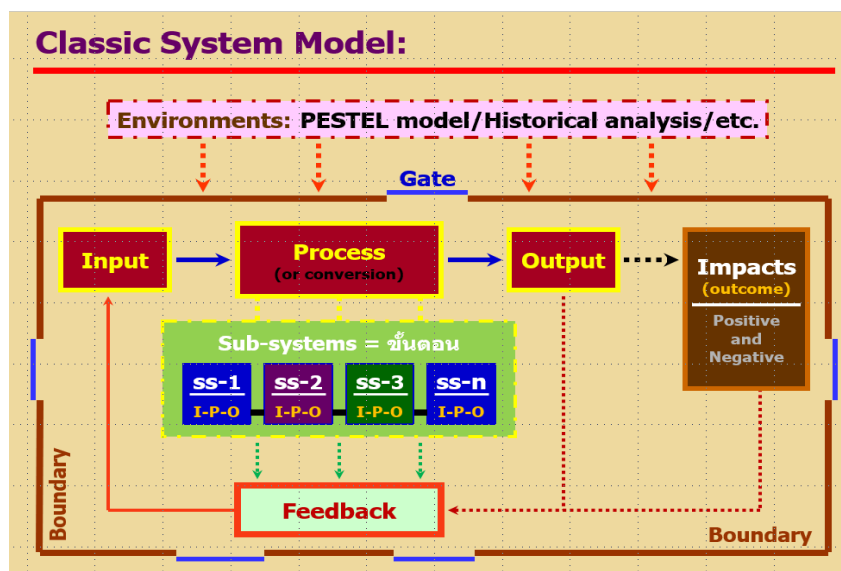
เป็นการใช้กรอบความคิดเพื่อประเมินสถานการณ์อย่างละเอียดและเป็นระบบ ซึ่งครอบคลุมทั้งปัจจัยภายในและภายนอก โดย SWOT Analysis จะช่วยระบุจุดแข็ง (Strengths), จุดอ่อน (Weaknesses), โอกาส (Opportunities), และภัยคุกคาม (Threats) เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาสร้างกลยุทธ์และแนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การตัดสินใจมีความแม่นยำและตรงเป้าหมายมากขึ้น สามารถนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การใช้และบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

Systematic Thinking คือ การคิดอย่างเป็นระบบ มีแบบแผน โดยพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ใช่เพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง ช่วยให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่าง ๆ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ทำให้การวิเคราะห์มีความรอบด้านและมองเห็นภาพรวม

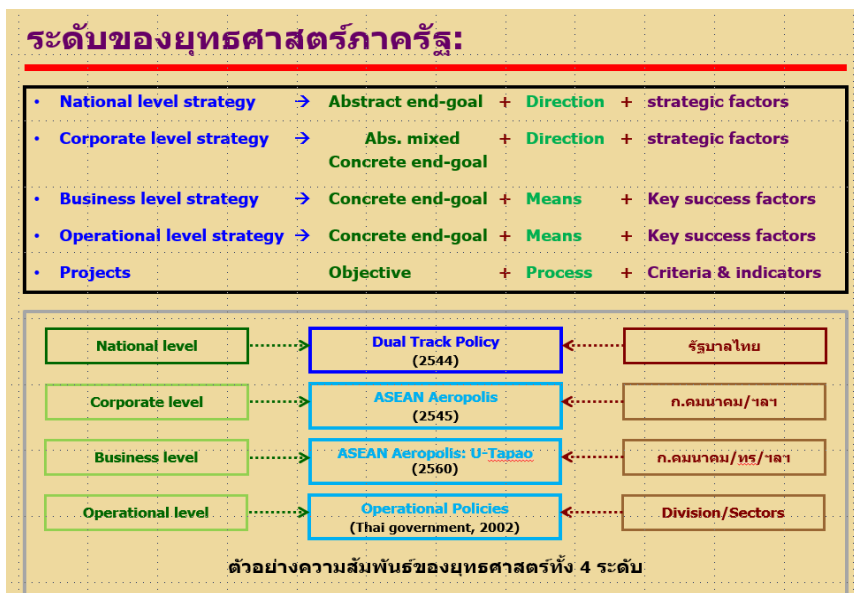
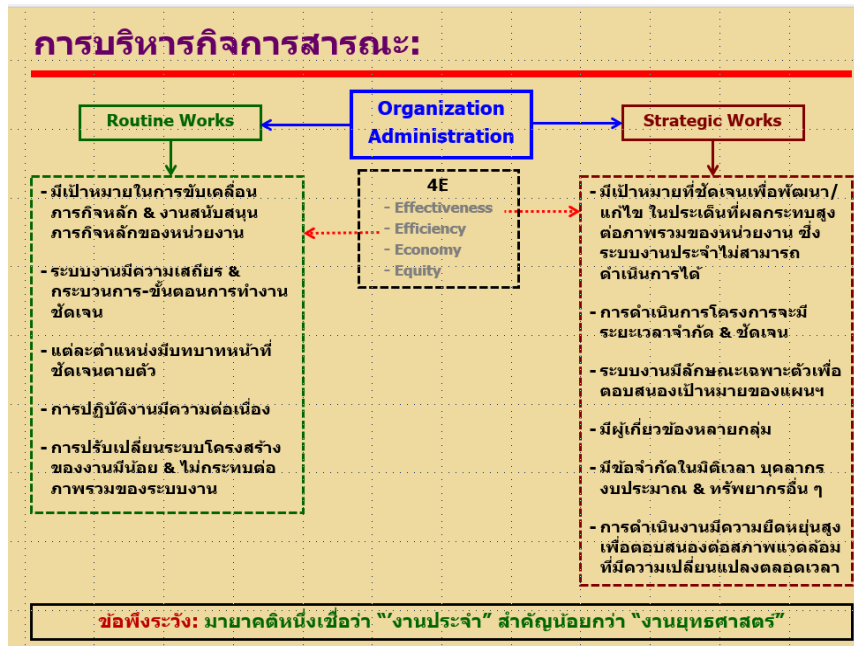
ระบบ คือ การทำงานร่วมกันระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อดัดแปลงสภาพของ input ให้ค่อย ๆ กลายเป็น output โดยอาศัยชุดขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในระบบ ซึ่งการทำงานดังกล่าวจะถูกกำหนดโดย “End Goal”

องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย

- Output คือ ผลลัพธ์หรือผลิตผลตามความต้องการของระบบหรือองค์การ
- Process คือ ชุดของกระบวนการและขั้นตอน ซึ่งทำหน้าที่ในการแปลง input ให้เป็น output
- Sub-systems คือ ระบบย่อยหรือขั้นตอน (องค์ประกอบภายใน process) ทำหน้าที่แปลง input ให้ค่อย ๆ กลายเป็น output ทีละน้อยตามลักษณะของ output ที่กำหนด ระบบย่อยหรือขั้นตอนจะมีองค์ประกอบพื้นฐานเชิงระบบที่เหมือนกัน
- Input คือ วัตถุดิบ ข้อมูล หรือสิ่งที่ระบบต้องการใช้ใน process สำหรับการสร้าง output
- Impacts คือ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของระบบ (มีทั้งในเชิงบวก-เชิงลบ) ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดผลตอบแทนทางสังคม (SROI: social return on investment)
- Feedback คือ ข้อเสนอแนะหรือผลตอบรับของข้อมูลป้อนกลับที่แสดงให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงานของทุก ๆ องค์ประกอบภายในระบบ (จะกลายเป็น intangible input)
- Environments คือ สภาพแวดล้อมทุกอย่างที่อยู่ภายนอกระบบและส่งอิทธิพลหรือผลกระทบต่อระบบการทำงาน
- Boundaries คือ ขอบเขตหรือเส้นแบ่งพื้นที่ระหว่างภายในและภายนอกระบบ โดยมีช่องทาง (gate) ซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างพื้นที่ภายใน และพื้นที่ภายนอกระบบ



ตัวอย่างระบบแบบมีแบบแผน เช่น ระบบกับการบริหารกิจการสาธารณะ (System and Public Administration) ซึ่งหมายถึง การทำความเข้าใจการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในลักษณะเป็นระบบ (System) ที่มีองค์ประกอบต่าง ๆ เชื่อมโยงกัน เพื่อให้บริการสาธารณะแก่สังคม โดยเน้นที่การบริหารจัดการ ให้บรรลุเป้าหมายของรัฐและประชาชน แนวคิดนี้ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การดำเนินงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ รวมถึงการนำหลักการบริหารแบบเอกชนมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ



การนำ systematic thinking และ SWOT analysis มาประยุกต์ใช้ในการทำงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำความเข้าใจสถานการณ์ขององค์กรได้อย่างลึกซึ้ง สามารถจัดระเบียบความคิด และแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑) การประเมินสถานการณ์ ใช้ Systematic Thinking เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตขององค์กรได้โดยละเอียด

๒) ดำเนินการวิเคราะห์ SWOT เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร

๓) สร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT มากำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร โดยใช้จุดแข็งให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก้ไขจุดอ่อน แสวงหาโอกาส และหลีกเลี่ยงภัยคุกคาม

๔) ตัดสินใจและวางแผน โดยนำข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการทำ Systematic Thinking และ SWOT analysis เข้ามาช่วยในการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยสร้างความแม่นยำและความมั่นใจมากขึ้น นำไปสู่การวางแผนปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๕) เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เมื่อนำแผนกลยุทธ์ที่ได้ไปปฏิบัติ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน มีการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า และบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด

สรุป

SWOT Analysis คือ เครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่ใช้ประเมินสถานการณ์โดยการระบุจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ภายในองค์กร และโอกาส (Opportunities) กับภัยคุกคาม (Threats) ที่มาจากปัจจัยภายนอก เพื่อให้องค์กรเข้าใจภาพรวม สามารถวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม และตัดสินใจในทิศทางที่ถูกต้องสำหรับการพัฒนาต่อไปได้ องค์ประกอบของ SWOT Analysis คือ

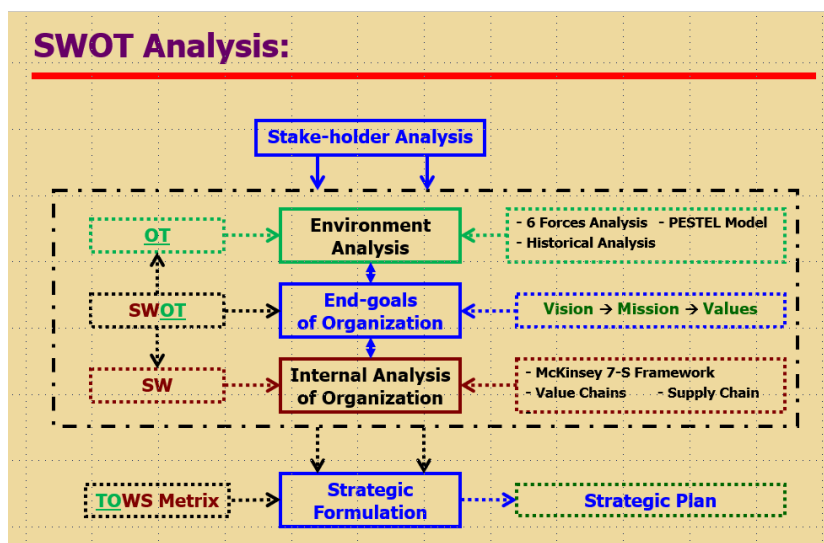
- Strengths (จุดแข็ง) คือ ปัจจัยภายในที่ทำให้องค์กรได้เปรียบ หรือเหนือกว่าคู่แข่ง อาทิตทรัพยากร, บุคลากรที่มีความสามารถ, ทรัพย์สินทางปัญญา, เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น

- Weaknesses (จุดอ่อน) คือ ปัจจัยภายในที่ทำให้องค์กรเสียเปรียบ หรือเป็นข้อจำกัดในการดำเนินงาน อาทิ การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ, เทคโนโลยีล้าสมัย, กระบวนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

- Opportunities (โอกาส) คือ ปัจจัยภายนอกที่องค์กรสามารถใช้ประโยชน์เพื่อเติบโต อาทิ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย, การเปิดตลาดใหม่ ๆ ตามความต้องการหรือเทรนด์ของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

- Threats (ภัยคุกคาม) คือ ปัจจัยภายนอกที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร อาทิ คู่แข่งรายใหม่, ราคาอุปกรณ์การจัดการเรียนการสอนที่สูงขึ้น, สภาพเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน เป็นต้น

ซึ่งวัตถุประสงค์ของการทำ SWOT Analysis คือ การประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรเติบโต ลดอุปสรรค และคว้าโอกาสใหม่ ๆ ได้อย่างตรงจุด



ทั้งนี้ SWOT Analysis สามารถดำเนินการควบคู่กับการทำ Competitive Environment Analysis (การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขันภายนอกอย่างเจาะจง) / Internal Analysis of Organization (การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร) และ External & Internal Factors Analysis Summary Matrix Z (ตารางสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก) ได้ กล่าวคือ

Competitive Environment Analysis คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขันภายนอกอย่างเจาะจง เพื่อทำความเข้าใจทิศทางของผู้ให้บริการ (ลูกค้า) คู่แข่ง และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและรับมือกับภัยคุกคาม ซึ่งเป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรนำมาใช้เพื่อทำความเข้าใจคู่แข่งทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างลึกซึ้ง โดยการประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของคู่แข่ง, ระบุภัยคุกคามและโอกาส, รวมถึงการทำความเข้าใจแนวโน้มตลาดและความต้องการของลูกค้า เพื่อพัฒนากลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขัน คือ

๑) สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยสามารถระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของคู่แข่งเพื่อหาทางสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรได้

๒) ระบุโอกาสและภัยคุกคาม โดยสามารถค้นหาโอกาสหรือกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ ได้ และรับมือกับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นจากองค์กรได้

๓) พัฒนาการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และกลยุทธ์ โดยนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้ รวมถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ ในภาพรวม เช่น กลยุทธ์การขาย (นำเสนอหลักสูตร), การประชาสัมพันธ์, การจัดการเรียนการสอน, สิ่งจูงใจ, สิ่งสนับสนุนอื่น ๆ เป็นต้น

๔) ทำความเข้าใจลูกค้า (บัณฑิต/ผู้รับบริการ) โดยทำความเข้าใจมุมมองและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ขององค์กรและคู่แข่ง เพื่อตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น

Internal Analysis of Organization คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร คือ การตรวจสอบและประเมินปัจจัยภายในที่องค์กรสามารถควบคุมได้ เช่น จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) เพื่อทำความเข้าใจศักยภาพของตนเอง และนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า เช่น การใช้เครื่องมือวิเคราะห์ SWOT Analysis ซึ่งครอบคลุมทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่ง External & Internal Factors Analysis Summary Matrix ประกอบด้วย

- SFAS Matrix คือ ตารางสรุปปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (Strategic Factors Analysis Summary) ซึ่งรวมปัจจัยสำคัญทั้งจากภายนอก (EFAS) และภายใน (IFAS) มาประเมินร่วมกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการรวบรวมปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร โดยพิจารณาถึงความสำคัญ (น้ำหนัก) และความสามารถในการจัดการขององค์กรในแต่ละช่วงเวลา

- EFAS Matrix คือ ตารางสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (External Factors Analysis Summary) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโอกาสและอุปสรรคซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญต่อองค์กร โดยแบ่งเป็นโอกาสและอุปสรรค

- IFAS คือ ตารางสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน (Internal Factors Analysis Summary) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญต่อองค์กร และ

EFAS & IFAS Matrix:	
• EFAS Matrix (External Factors Analysis Summary Matrix หรือ ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก) • IFAS Matrix (Internal Factors Analysis Summary Matrix หรือ ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน) ทั้งสองตารางใช้เพื่อการจัดระเบียบ & ช่วยจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก & ปัจจัยภายในองค์กร	
• ตาราง EFAS Matrix ประกอบด้วยหัวตาราง 5 คอลัมน์: - คอลัมน์ที่ 1: ปัจจัยภายนอก/ภายใน - คอลัมน์ที่ 2: ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก - คอลัมน์ที่ 3: คะแนนจัดอันดับ - คอลัมน์ที่ 4: ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก - คอลัมน์ที่ 5: หมายเหตุ แสดงถึงระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยฯ แต่ละตัว ค่าคะแนนแทนที่สะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแต่ละคน ว่ามีทัศนคติต่อปัจจัยฯ แต่ละตัวมาก/น้อยเพียงใด ผลลัพธ์จากการนำข้อมูลจากคอลัมน์ที่ 2 คูณกับคอลัมน์ที่ 3 เพื่อใช้ในการเรียงลำดับปัจจัย บันทึกเหตุผล/เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อมูลที่สำคัญอื่น ๆ	
• สิ่งที่ได้รับจากตาราง Matrix ทั้งสอง คือ ชุดข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่คาดว่าจะมีค่า Impact Factor ในระดับสูง	

ตัวอย่างตาราง E

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (EFAS Matrix)				
ปัจจัยภายนอก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	คะแนนจัดอันดับ	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	หมายเหตุ
1. O-1: จำนวนกลุ่มเป้าหมาย **	0.10	5.00	0.50	
2. O-2: กระแสความนิยม/สังคม **	0.20	3.00	0.60	
3. O-3: โครงสร้างประชากร	0.15	2.00	0.30	
4. T-1: ความภักดีต่อแบรนด์	0.25	1.00	0.25	
5. T-2: ระดับการแข่งขัน *	0.10	4.00	0.40	
6. T-3: กฎหมาย/กฎระเบียบ	0.20	1.00	0.20	
	1.00		2.25	
ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน (IFAS Matrix)				
ปัจจัยภายใน	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	คะแนนจัดอันดับ	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	หมายเหตุ
1. S-1: โครงสร้างหน่วยงาน **	0.10	5.00	0.50	
2. S-2: ระบบการทำงาน **	0.20	3.00	0.60	
3. S-3: ทักษะ soft skills	0.15	2.00	0.30	
4. W-1: จำนวนบุคลากร	0.25	1.00	0.25	
5. W-2: การให้บริการ *	0.10	4.00	0.40	
6. W-3: ภาวะผู้นำ	0.20	1.00	0.20	
	1.00		2.25	

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (EFAS Matrix)				
ปัจจัยภายนอก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	คะแนนจัดอันดับ	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	หมายเหตุ
1. O-2: กระแสความนิยม/สังคม **	0.20	3.00	0.60	
2. O-1: จำนวนกลุ่มเป้าหมาย **	0.10	5.00	0.50	
3. T-2: ระดับการแข่งขัน *	0.10	4.00	0.40	
4. O-3: Demo. Factor	0.15	2.00	0.30	
5. T-1: ความภักดีต่อแบรนด์	0.25	1.00	0.25	
6. T-3: กฎหมาย/กฎระเบียบ	0.20	1.00	0.20	
	1.00		2.25	
ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน (IFAS Matrix)				
ปัจจัยภายใน	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	คะแนนจัดอันดับ	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	หมายเหตุ
1. S-2: ระบบการทำงาน **	0.20	3.00	0.60	
2. S-1: โครงสร้างหน่วยงาน **	0.10	5.00	0.50	
3. W-2: การให้บริการ *	0.10	4.00	0.40	
4. S-3: ทักษะ soft skills	0.15	2.00	0.30	
5. W-1: จำนวนบุคลากร	0.25	1.00	0.25	
6. W-3: ภาวะผู้นำ	0.20	1.00	0.20	
	1.00		2.25	

๒. การกำกับติดตามและตรวจสอบโครงการด้วย Gantt chart (project monitoring and control by Gantt chart)

Gantt chart (project monitoring and control by Gantt chart) คือ เครื่องมือรูปแบบหนึ่งในการบริหารจัดการโครงการ ในรูปแบบกราฟิก ที่แสดงกิจกรรมต่าง ๆ เทียบกับเวลา เพื่อช่วยให้หัวหน้าโครงการสามารถมองเห็นภาพรวมในการดำเนินงานทั้งหมดได้อย่างครอบคลุม มีการกำหนดลำดับงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ทั้งก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และภายหลังจากดำเนินงานแล้วเสร็จ ทั้งนี้เพื่อให้หัวหน้าโครงการสามารถติดตามความคืบหน้า มอบหมายงาน และสื่อสารกับทีมงาน รวมถึงรายงานต่อผู้บริหารเพื่อให้ทราบสถานการณ์การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยระบุความสัมพันธ์ของงานในด้านต่าง ๆ และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่ง Gantt chart มีหน้าที่และประโยชน์ในการบริหารโครงการดังนี้

๑) การวางแผนโครงการ ช่วยในการวางแผน กำหนดลำดับขั้นตอน และมองเห็นภาพรวมทั้งหมดของโครงการได้ดียิ่งขึ้น

การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความต้องการ ฯลฯ จากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งรูปแบบอย่างง่ายของสาร คือ จะต้องส่งจากผู้ส่งสารหรืออุปกรณ์เข้ารหัส ไปยังผู้รับสารหรืออุปกรณ์ถอดรหัส อาจอยู่ในรูปแบบของภาษาและการพูด ท่าทางหรือสัญลักษณ์ เป็นต้น

ทั้งนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์สำคัญที่บุคลากรในสถาบันการศึกษานิยมใช้ควบคู่ไปกับการนำเสนอเพื่อการสื่อสาร คือ PowerPoint ซึ่งเป็นโปรแกรมซอฟต์แวร์นำเสนอ (Presentation Software) ที่พัฒนาโดย Microsoft ใช้สำหรับสร้างงานนำเสนอในรูปแบบสไลด์ (Slide) ที่ประกอบด้วยข้อความ รูปภาพ กราฟ แผนภูมิ เสียง และวิดีโอ และโปรแกรมสำเร็จรูปนี้ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถจัดระเบียบข้อมูล ออกแบบงานนำเสนอให้น่าสนใจด้วยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น เทมเพลต เอฟเฟกต์การเปลี่ยนภาพ และภาพเคลื่อนไหว รวมถึงสามารถบันทึก เผยแพร่ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ทั้งในรูปแบบออนไลน์ (Online) และออฟไลน์ (Offline)

ออกแบบ PowerPoint อย่างไร ให้น่าสนใจ!!!! ...

หลักการออกแบบ PowerPoint พื้นฐาน คือ “ทำอย่างไรให้คนอ่านได้ และสะดวกตา” ดังนั้น การออกแบบ PowerPoint ให้น่าสนใจจึงควรเน้นความเรียบง่าย, ใช้ภาพประกอบคุณภาพสูงแทนข้อความยาว ๆ, จัดวางองค์ประกอบให้สบายตา, ใช้ชุดสีและฟอนต์ที่สอดคล้องกัน, จำกัดจำนวน Bullet Point และใช้กฎ ๗x๗ (ไม่เกิน ๗ บรรทัด/ ๗ คำต่อบรรทัด) พร้อมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้ฟัง เช่น การเปิดด้วยคำถามหรือการเล่าเรื่อง (Storytelling) เพื่อให้งานนำเสนอมีความน่าสนใจและเข้าใจง่าย กล่าวคือ

๑) กำหนด Theme Font และ Color เน้นภาพประกอบมากกว่าข้อความ ใช้ภาพคุณภาพสูง เลือกใช้ภาพ, กราฟ, หรือแผนภาพที่มีคุณภาพสูงและเกี่ยวข้องกับเนื้อหา เพื่อช่วยในการสื่อสารและทำให้ผู้ฟังเข้าใจง่ายขึ้น ใช้ Infographic หากมีข้อมูลจำนวนมาก ควรย่อข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบกราฟ, ตาราง, หรือ Infographic ที่ดูเข้าใจง่าย

๒) การออกแบบสไลด์ที่เรียบง่ายและสบายตา พื้นหลังที่เรียบง่าย ใช้สีพื้นหลังที่ไม่ฉูดฉาด เพื่อให้ข้อความหรือภาพอื่น ๆ ดูโดดเด่นขึ้นมา และใช้ชุดสีที่สอดคล้องกัน เลือกใช้สีเพียง ๓-๔ สีหลัก เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพและความสอดคล้องกันตลอดทั้งงานนำเสนอ ใช้กฎ ๗x๗ จำกัดข้อความในแต่ละสไลด์ไม่ให้เกิน ๗ บรรทัด และไม่เกิน ๗ คำต่อบรรทัด เพื่อให้สไลด์ดูไม่รกและผู้นำเสนอมีพื้นที่ในการขยายความ ใช้ฟอนต์ Sans-serif เลือกใช้ฟอนต์ประเภท Sans-serif ที่อ่านง่าย และเลือกขนาดฟอนต์ที่ใหญ่พอให้ผู้ชมอ่านได้อย่างชัดเจน

๓) โครงสร้างและการนำเสนอที่น่าสนใจ เริ่มต้นด้วยการเปิดประเด็นที่น่าสนใจ อาจเริ่มด้วยการเปิดคำถามที่เกี่ยวข้อง หรือวิดีโอสั้นๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ฟังตั้งแต่แรก เล่าเรื่อง (Storytelling) พยายามเล่าเรื่องที่เชื่อมโยงกับเนื้อหา เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกมีส่วนร่วมและจดจำเนื้อหาได้ดีขึ้น สร้างการโต้ตอบ เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้พูดหรือมีส่วนร่วมในการนำเสนอ เพื่อให้งานไม่น่าเบื่อและผู้ฟังรู้สึกเชื่อมโยงกับสิ่งที่คุณพูด เน้นประเด็นสำคัญ ใช้การเน้นเสียง หรือใช้แอนิเมชันอย่างเหมาะสม เพื่อเน้นย้ำประเด็นสำคัญ หรือความเชื่อมโยงของเหตุและผล

๔. การสื่อสารภายนอกและการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)

การสื่อสารภายนอก คือ การส่งสารไปยังผู้รับสารภายนอกองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจ, สร้างภาพลักษณ์, และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลและกลุ่มคนภายนอก เช่น ลูกค้า, คู่ค้า, สื่อมวลชน, และสาธารณชนทั่วไป

การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) คือ กลยุทธ์และกระบวนการที่องค์กรการใช้เพื่อจัดการและถ่ายทอดข้อมูลในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือการดำเนินงานขององค์กร เพื่อลดความสับสน, ควบคุมสถานการณ์, และรักษาความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความรวดเร็ว, ความถูกต้อง, และความโปร่งใส

ความสำคัญของการสื่อสารภายนอกและการสื่อสารในภาวะวิกฤต

๑) รักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร คือ การช่วยปกป้องและฟื้นฟูชื่อเสียงขององค์กรจากเหตุการณ์เชิงลบ

๒) สร้างความเข้าใจ คือ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่สาธารณชน เพื่อลดความสับสนและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

๓) สร้างความไว้วางใจ คือ การสื่อสารที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔) บรรเทาผลกระทบ คือ ลดผลกระทบเชิงลบต่อธุรกิจ การดำเนินงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕) ควบคุมสถานการณ์ คือ ชิงความได้เปรียบในการจัดการและบรรเทาผลกระทบจากวิกฤตการณ์

องค์ประกอบหลักของการสื่อสารในภาวะวิกฤต คือ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสม่ำเสมอ และความชัดเจน โดยต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสาธารณะเป็นอันดับแรก พร้อมทั้งเตรียมการเชิงรุก ด้วยการกำหนดข้อความหลัก, ช่องทางการสื่อสาร, และทีมงานรับมือวิกฤต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อวิกฤตได้อย่างทันท่วงที เพื่อรักษาความเชื่อมั่นของสาธารณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร ดังนี้

๑) **องค์ประกอบหลัก (Core Components)** ได้แก่

- ความรวดเร็ว (Be Quick) คือ การสื่อสารต้องเกิดขึ้นอย่างทันท่วงที เพื่อควบคุมสถานการณ์และให้ข้อมูลแก่ผู้ที่ต้องการทราบโดยเร็วที่สุด

- ความถูกต้อง (Be Accurate) คือ ข้อมูลที่สื่อสารต้องถูกต้องตามความเป็นจริง เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดและรักษาความน่าเชื่อถือ

- ความสม่ำเสมอ (Be Consistent) คือ ข้อความต้องมีความสอดคล้องกันตลอด โดยไม่ขัดแย้งกันเอง เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจตรงกัน

- ความชัดเจน (Be Clear) คือ การสื่อสารต้องมุ่งเน้น มีจุดประสงค์ และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้คำที่กำกวม

- ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ แสดงความเข้าใจต่อผลกระทบทางอารมณ์และความกังวลของผู้ที่ได้รับผลกระทบ เพื่อสร้างความไว้วางใจและทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการดูแล

๒) **ส่วนประกอบสำคัญ (Key Aspects)** ได้แก่

- การเตรียมการ (Preparation) คือ การวางแผนล่วงหน้าก่อนเกิดวิกฤตเป็นสิ่งสำคัญ โดยการเตรียมทีมรับมือ, ร่างข้อความหลัก, และทดสอบแผนการสื่อสาร

- การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) คือ การพิจารณาว่าใครคือกลุ่มเป้าหมาย, ข้อกังวลหลักของพวกเขาคืออะไร, และจะเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารใดให้เข้าถึงได้ดีที่สุด

- ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ (Transparency and Accountability) คือ การยอมรับเมื่อทำผิดพลาด, อธิบายสิ่งที่เกิดขึ้น, และแจ้งขั้นตอนที่กำลังดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา

- การใช้เครื่องมือและทรัพยากรที่เหมาะสม (Appropriate Tools and Resources) คือ การมีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมใช้งาน เช่น โทรศัพท์, ระบบแจ้งเตือน, บัญชีโซเชียลมีเดีย, และแผนที่สถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารและรับมือวิกฤต

การสื่อสารในภาวะวิกฤต

๑) การสื่อสารภายในองค์กรกับบุคลากร ได้แก่

- การแจ้งเหตุ คือ การแจ้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วผ่านช่องทางที่เข้าถึงบุคลากรได้ทันที เช่น โทรศัพท์, LINE กลุ่ม, หรืออีเมล

- คำแนะนำเบื้องต้น คือ ให้คำแนะนำเบื้องต้นในการปฏิบัติตัว เช่น อย่าตื่นตระหนก ให้รีบเดินทางออกจากพื้นที่อย่างเป็นระเบียบ และให้ไปรวมตัวที่จุดนัดพบ/จุดรวมพล

- การให้ข้อมูล คือ แจ้งแนวทาง/นโยบายการดำเนินการในลำดับต่อไป และขอความร่วมมือให้บุคลากรช่วยเผยแพร่ข้อความ/ข้อมูล เพื่อประชาสัมพันธ์ตามท้องถื่นที่กำหนด

- การสื่อสารอย่างเปิดเผย คือ ชี้แจงข้อมูลที่เป็นจริงอย่างตรงไปตรงมา ยอมรับความผิดพลาด (หากมี) และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากร

๒) การสื่อสารในภาวะวิกฤตกับสาธารณชน ได้แก่

- การสื่อสารอย่างรวดเร็วและตรงไปตรงมา คือ การประกาศขอโทษอย่างจริงใจและแสดงความรับผิดชอบ

- การใช้สื่อดิจิทัล คือ ใช้ช่องทางดิจิทัล เช่น Facebook เพื่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงสามารถส่งต่อและตอบโต้ได้ทันที

- การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน คือ หมั่นตรวจสอบข้อมูลเท็จที่แพร่กระจายบนโซเชียลมีเดีย และใช้ช่องทางเดียวกันแก้ไขข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ข้อมูลที่สาธารณชนอย่างทันทั่วถึง

- การแสดงความเห็นอกเห็นใจ คือ สื่อสารด้วยความเข้าใจต่อความกังวลและความรู้สึกของผู้ที่ได้รับผลกระทบ เช่น กรณีเลิกจ้างที่ควรเสนอความช่วยเหลือ

ตัวอย่างการสื่อสารในภาวะวิกฤต คือ การประกาศแจ้งเตือนเหตุการณ์ฉุกเฉินผ่านสื่อสังคมออนไลน์และโทรศัพท์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนแก่บุคลากร/ประชาชน เช่น การหลีกเลี่ยงพื้นที่เสี่ยง และการไม่เผยแพร่ข้อมูลเท็จ นอกจากนี้ ยังมี การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน การใช้ช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็วและหลากหลาย และการตรวจสอบข้อมูลที่เผยแพร่ในสื่อออนไลน์เพื่อแก้ไขข้อมูลเท็จ ตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จ คือ

๑) กรณีของบริษัทซัมซุงที่หยุดการผลิตและเรียกคืนผลิตภัณฑ์ Galaxy Note ๗ อย่างรวดเร็ว ทันทีที่พบปัญหาไฟไหม้โทรศัพท์ Galaxy Note ๗ พร้อมทั้งสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความมั่นใจต่อภาพลักษณ์และผลิตภัณฑ์ขององค์กร

๒) กรณีของบริษัทสตาร์บัคส์ ที่ซีอีโอแสดงตัวออกมาขอโทษต่อสาธารณะ และปิดร้านเพื่ออบรมพนักงาน กรณีเกิดเรื่องอคติทางเชื้อชาติ ซึ่งแสดงถึงความรับผิดชอบและความต้องการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๓) กรณีของบริษัทเป๊ปซี่ ที่ลบโฆษณาซึ่งถูกวิพากษ์วิจารณ์ออกไปทันที และผู้บริหารองค์กรออกมาขอโทษอย่างเปิดเผย พร้อมยอมรับข้อผิดพลาด เป็นการแสดงความพร้อมที่จะเรียนรู้ข้อติชมจากลูกค้าด้วยความจริงใจ

๔) กรณีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ คือ เมื่อครั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือ COVID-๑๙ ซึ่งมหาวิทยาลัยแม่โจ้รับเป็นพื้นที่ตั้งโรงพยาบาลสนาม ซึ่งมีการเตรียมการและเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี อาทิ การสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับบุคลากรของมหาวิทยาลัย, การกักกันเขตพื้นที่ตั้งโรงพยาบาลสนาม ณ ศูนย์กาญจนาภิเษก รัชกาลที่ ๙ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเพจโรงพยาบาลสนาม, การบริหารจัดการอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ และของรับบริจาค เป็นต้น

กระบวนการการสื่อสารในภาวะวิกฤต ประกอบด้วย ๓ ระยะหลัก คือ ระยะก่อนเกิดวิกฤต (การเตรียมตัวและวางแผน), ระยะระหว่างเกิดวิกฤต (การดำเนินการตอบสนองและสื่อสาร), และระยะหลังเกิดวิกฤต (การประเมินผลและการฟื้นฟู) โดยมีขั้นตอนสำคัญคือ การตรวจสอบและประเมินสถานการณ์, การกำหนดกลยุทธ์และข้อความหลัก, การเลือกช่องทางการสื่อสารและผู้แทน, การสื่อสารอย่างโปร่งใสและรวดเร็ว, และการตรวจสอบและประเมินผลการสื่อสาร มีรายละเอียดดังนี้

๑) ระยะก่อนเกิดวิกฤต (Pre-Crisis) ได้แก่

- การเตรียมการ คือ สร้างทีมรับมือวิกฤต (Crisis Communication Team - CCT), จัดทำแผนการสื่อสาร และฝึกซ้อมจำลองสถานการณ์

- การป้องกัน คือ ระบุสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าและดำเนินงานป้องกันไม่ให้อุบัติการณ์ขยายวงกว้าง

- การวางแผน คือ กำหนดข้อความหลัก, ช่องทางการสื่อสาร, และผู้ที่จะเป็นผู้ให้ข่าว (Spokesperson) ล่วงหน้า

๒) ระยะระหว่างเกิดวิกฤต (Crisis) ได้แก่

- ตรวจสอบสถานการณ์ คือ รวบรวมและประเมินข้อมูลเกี่ยวกับวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
- แจ้งเตือนและประเมินความรุนแรง คือ แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องและประเมินระดับความรุนแรงของวิกฤต
- กำหนดและเผยแพร่ข้อความ คือ ออกแบบและเผยแพร่ข้อความหลัก (Key Message) ที่ถูกต้องและสอดคล้องกับสถานการณ์อย่างรวดเร็ว ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
- การสื่อสารอย่างเปิดเผยและรับผิดชอบ คือ สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา, ยอมรับความผิดพลาด (หากมี) และตอบคำถามอย่างโปร่งใส
- การสื่อสารภายใน คือ แจ้งบุคลากรให้รับทราบแนวทางปฏิบัติเบื้องต้น เช่น ไม่ตื่นตระหนก และไม่ให้ข่าวกับสื่อมวลชนเอง

๓) ระยะหลังเกิดวิกฤต (Post-Crisis) ได้แก่

- การฟื้นฟูเยียวยา คือ ดำเนินการฟื้นฟูผลกระทบที่เกิดขึ้น
- การประเมินผลการสื่อสาร คือ ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสารที่ผ่านมา
- การป้องกันในอนาคต คือ นำบทเรียนที่ได้มาปรับปรุงแผนและป้องกันไม่ให้เกิดวิกฤตซ้ำในอนาคต
- การรวบรวมข้อมูล คือ บันทึกข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการวิกฤตครั้งต่อไป

กิจกรรมกลุ่มและนำเสนอ





นางสาวอรัชชา สุวานิช
หัวหน้างานบริการวิชาการและวิจัย
๑๙ กันยายน ๒๕๖๘

๒. สรุปการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

ข้าพเจ้านางสาวอรรชชา สุพพานิช ตำแหน่ง หัวหน้างานบริการวิชาการและวิจัย สังกัดคณะสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ระบุแผนการพัฒนาดตนเอง (IDP) ใน ปสน.๐๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยการศึกษาด้วยตนเอง (Self-Study), เรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning), การปฏิบัติในงาน (On the job training), การมอบหมายงาน (Project Assignment), การสอนงาน (Coaching), ติดตามผู้มีประสบการณ์ (Work Shadowing) และการฝึกอบรม/ประชุมปฏิบัติการ (Training Workshop)

บัดนี้ ข้าพเจ้าฯ ได้นำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการอบรม หลักสูตร “การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์และการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน” และจากการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานประจำ คือ

๑) นำความรู้ที่ได้จากการอบรม หัวข้อ “เสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้วยมุมมองแบบ systematic thinking และการใช้งาน SWOT analysis” มาปรับใช้ในการดำเนินงาน คือ

- การจัดทำ “ร่าง” แผนปฏิบัติการประจำปีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เสนอในกิจกรรมการทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๘ และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๔ - ๖ สิงหาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมทรียธารา จังหวัดลำปาง



เสนอของบประมาณ โครงการตามแผนปฏิบัติการ ด้านวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment)

จุดแข็ง : (Strength)

๑. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญชำนาญในศาสตร์และสาขาวิชาชีพ ด้านการผลิตสื่อดิจิทัล (Digital Media), ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence Quotient : DQ) และพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) สามารถสร้างสรรค์ผลงานสื่อในรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน สามารถบูรณาการร่วมกับการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ ได้อย่างเหมาะสม
๒. บุคลากรของคณะฯ ได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัย การบริการวิชาการ และการผลิตผลงานสร้างสรรค์ จากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกคณะฯ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
๓. มีสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการวิชาการ การดำเนินงานวิจัย และผลงานสร้างสรรค์

จุดอ่อน : (Weakness)

๑. ตัวระบบราชการทำให้การทำงานมีหลายขั้นตอน อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ การเบิกจ่ายงบประมาณ และความคล่องตัวในการจัดทำเอกสารประกอบการสร้างรายได้
๒. ขาดความมั่นคงของบุคลากรที่ดูแลและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานโดยตรง ทำให้การสนับสนุนข้อมูลด้านการวิจัย การบริการวิชาการ การหาทุนได้ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องมีความล่าช้าไม่ทันเวลาที่
๓. บุคลากรของคณะฯ มีผลงานการตีพิมพ์เผยแพร่งานวิจัย และงานวิชาการ น้อยกว่าเป้าหมายที่คณะฯ กำหนดไว้

-๒-

สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)

โอกาส : (Opportunity)

๑. ยุทธศาสตร์ชาติให้ความสำคัญกับด้านสื่อ สารสนเทศ นวัตกรรม และการสื่อสารดิจิทัลและการพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัลทำให้นโยบายของแหล่งทุนสนับสนุนวิทยวิจัยด้านนี้มากขึ้น
๒. จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดกระแสความนิยม และความต้องการพัฒนาทักษะด้านสื่อ สารสนเทศ นวัตกรรม และการสื่อสารดิจิทัล ซึ่งได้กลายเป็นหนึ่งในทักษะสำคัญที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม อีกทั้งได้เข้าไปมีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น ทำให้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ในด้านวิจัยและการบริการวิชาการ จากแหล่งทุนภายนอกอย่างมาก
๓. หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ให้ความสนใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และการผลิตสื่อ เทคโนโลยี สารสนเทศและดิจิทัล มากขึ้นทำให้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง
๔. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน รวมถึงเครือข่ายและภาคีความร่วมมือจากผู้ประกอบการ ในการสนับสนุนด้านวิชาการและด้านอื่น ๆ ทำให้คณาจารย์สามารถหาทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกได้อย่างต่อเนื่อง

อุปสรรค : (Threat)

๑. ภัยธรรมชาติและภัยในทางวิจัยจากแหล่งทุนมีความยากขึ้น
๒. ขั้นตอนการขออนุมัติราชการวิจัยในคนใช้เวลานาน ส่งผลต่อการดำเนินงานวิจัยและไม่สอดคล้องกับระยะเวลาส่งงานวิจัยให้แหล่งทุน
๓. หลักเกณฑ์และข้อกำหนดในการสรรหา เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย และงานวิชาการ มีมากขึ้น ทำให้กระบวนการในการตีพิมพ์ ใช้เวลานาน

๒) นำความรู้ที่ได้จากการอบรม หัวข้อ “การสื่อสารภายนอกและการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)” มาปรับใช้ในการดำเนินงาน คือ

๒.๑) แก้ไขปัญหาและสถานการณ์ดราม่าบนสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษา คณะสารสนเทศและการสื่อสาร กรณีจุดจอตลอดและการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของคณะสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อเดือน มิถุนายน ๒๕๖๘ โดยมีการดำเนินการคือ

- ประสานงาน งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษาและสโมสรนักศึกษา คณะสารสนเทศและการสื่อสาร จัดการประชุมร่วมกับผู้แทนนักศึกษาชั้นปีที่ ๑-๔ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในคณะสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘

- ศึกษากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย รวบรวมข้อมูลและทำการชี้แจงต่อนักศึกษาเพื่อทราบ (ได้รับมอบหมายจากคณบดีให้ศึกษารายละเอียดและชี้แจงตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง)



- ศึกษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูล และกำหนดมาตรการ คือ จัดทำประกาศคณะสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง แจ้งแนวปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย และการให้บริการจุดจอตลอด รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน ของนักศึกษา คณะสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ประกาศคณะสารสนเทศและการสื่อสาร
เรื่อง แจ้งแนวปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย และการให้บริการจุดจอตลอด รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน
ของนักศึกษา คณะสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประกาศคณะสารสนเทศและการสื่อสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ผู้ประกอบกิจการร้านค้า ตลอดจนบุคลากรภายนอกที่มีติดต่อบริการของคณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อรักษาความปลอดภัยของบริเวณโดยรอบอาคาร ๔๕ ปีแม่โจ้ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร และเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการจุดจอตลอด รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน ของนักศึกษา คณะสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้

๑. คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่หลักในการจัดการเรียนการสอน (เรียนและอบรมบัณฑิต), การวิจัย (เขียนและประยุกต์ใช้ความรู้) งานวิจัยและนวัตกรรม, การบริการวิชาการเพื่อชุมชนและสังคม, การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (สืบสานและรักษาประเพณี วัฒนธรรม และบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม), การบริหารจัดการส่วนงานภายใน และการจัดหาแหล่งทุนสนับสนุนงาน (Green Office) ทั้งนี้ โดยสอดคล้องตามทิศทางและแนวนโยบายชาติ, กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.), มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. ลานสนามกีฬาบริเวณด้านหน้าอาคาร ๔๕ ปีแม่โจ้ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร ได้รับการกำหนดจากคณะกรรมการแม่ข่ายมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) ให้มีสภาพความเป็นที่สีเขียว เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายและข้อกำหนดของจำนวนพื้นที่สีเขียว ในการขึ้นทะเบียนมหาวิทยาลัยสู่การจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโลก หรือ UI Green Metric World University Ranking

๓. ลานปูพื้นดินบริเวณด้านหน้าอาคาร ๔๕ ปีแม่โจ้ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร ได้รับการพิจารณาอนุมัติจากมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินการจัดสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นลานกิจกรรมของนักศึกษา คณะสารสนเทศและการสื่อสาร และใช้เป็นที่นั่งส่วนเป็นจุดจอตลอดของนักศึกษาและบุคลากรคณะสารสนเทศและการสื่อสาร เท่านั้น

๔. คณะสารสนเทศและการสื่อสาร จะขอเวลาตลอดหลายปีที่ผ่านมา มุ่งเน้นตั้งใจในการขับเคลื่อนและดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง เติบโตและซ่อมแซมสิ่งสนับสนุนการบริการเรียนการสอน ที่ภายในและภายนอกอาคาร ๔๕ ปีแม่โจ้ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างเหมาะสม ตลอดจนความรับผิดชอบต่อมหาวิทยาลัย โดยมีการจัดสร้างห้องปฏิบัติการห้องทดลอง (Lab) ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมากขึ้น ส่งผลให้นักเรียนและบุคลากรของคณะสารสนเทศและการสื่อสาร มีพื้นที่และความสะดวกสบายอย่างสูงยิ่ง ในการสอน อบรม รับผิดชอบและรักษาทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และสามารถให้บริการอันดีให้กับประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการใช้งานอย่างสูงสุด

๕. ตลอดจนระยะเวลาที่ผ่านมา มีนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ผู้ประกอบกิจการร้านค้า ตลอดจนบุคลากรภายนอกที่มีติดต่อบริการ/ใช้บริการ ทั้งของคณะสารสนเทศและการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และคณะต่าง ๆ เข้ามาจอตลอด รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน ภายในลานปูพื้นดินบริเวณด้านหน้าอาคาร ๔๕ ปีแม่โจ้ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นจำนวนมาก ซึ่งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของคณะไม่สามารถทำการตรวจสอบได้ทุกครั้งว่า ผู้ที่เข้ามาจอตลอด รถจักรยานยนต์ หรือรถจักรยานเป็นนักศึกษา เป็นอาจารย์/อาจารย์พิเศษ/ผู้ช่วยสอน, ผู้ประกอบกิจการร้านค้า หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อบริการ/ใช้บริการภายในคณะสารสนเทศและการสื่อสาร จักรหรือไม่

๖. คณะสารสนเทศและการสื่อสาร ได้พิจารณาถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงในทุกมิติ จึง “**ไม่อนุญาต**” ให้ใช้พื้นที่ลานกิจกรรมบริเวณด้านหน้าอาคาร ๔๕ ปีแม่โจ้ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อจอตลอด รถจักรยานยนต์ และรถจักรยานของนักศึกษาและบุคลากรภายนอกที่มีอาจารย์ และบุคลากรคณะสารสนเทศและการสื่อสาร

๗. **คณะสารสนเทศและการสื่อสาร ขอให้นักศึกษา คณะสารสนเทศและการสื่อสาร เจ้าหน้าที่บริการจุดจอตลอด รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน ในบริเวณพื้นที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เท่านั้น** (รายละเอียดตามผังพื้นที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้)

๘. ข้อควรระวังในการใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

- ไม่จอตลอด รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน ในพื้นที่ห้ามจอด หรือจอดในลักษณะผิดวิธการจราจรภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ไม่ควรขับด้วยความเร็วภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- เพื่อความปลอดภัยควรสวมใส่หมวกนิรภัย (หมวกกันน็อก) ไม่ขณะขับขี่รถจักรยานยนต์

ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยแม่โจ้

- ควรศึกษากฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับวินัยจราจรให้ละเอียด และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาความปลอดภัยและป้องกันปัญหาต่าง ๆ

จึงขอประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน ในการนี้ หากพบว่า นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรคณะสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงบุคคลที่มีบุคคลใด แผลพหุข้อมูล/ สื่อสังคมออนไลน์ หรือด้วยวิธีการใด ๆ อันเป็นเหตุ โดยรู้หรือควรจะรู้ว่าเป็นข้อมูลหรือข้อความอันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหาย หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายกับคณะสารสนเทศและการสื่อสาร และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ หรือเป็นความเสียหายให้เกิดความวุ่นวาย แคล้วคลาดความสับสน และก่อเหตุไม่สงบภายในคณะสารสนเทศและการสื่อสาร และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ หรือเป็นการกวนต่อนักศึกษา/ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะสารสนเทศและการสื่อสาร และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จะพิจารณาดำเนินการตามระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ว่าด้วยวินัยนักศึกษา (สำหรับนักศึกษา), วินัยและจรรยาบรรณของบุคลากร (สำหรับอาจารย์และบุคลากร) และตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

คณะสารสนเทศและการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

- ร่วมกับงานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา ดำเนินการติดตามสถานการณ์
ดราม่าของนักศึกษาคณะสารสนเทศและการสื่อสาร ภายหลังการแจ้งเวียนประกาศฯ ในสื่อสังคมออนไลน์
อย่างใกล้ชิด

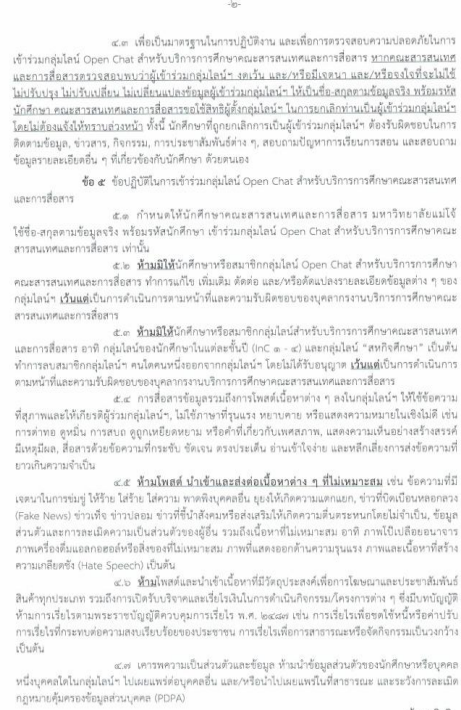
๒.๒) แก้ไขปัญหาและสถานการณ์ดราม่าบนสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาคณะ
สารสนเทศและการสื่อสาร กรณีการเข้าใช้งานกลุ่มไลน์ Open Chat สำหรับบริการการศึกษาคณะสารสนเทศ
และการสื่อสาร เมื่อเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๖๘ โดยมีการดำเนินการคือ

- ประสานงาน งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา และผู้เกี่ยวข้องจัดการ
ประชุมเพื่อไกล่เกลี่ยและสร้างความเข้าใจ ร่วมกับนักศึกษาและผู้ปกครองซึ่งมีข้อพิพาทร่วมกัน เมื่อวันที่
พฤหัสบดีที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๘

- ศึกษากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งระดับ
ภาคประชาชนทั่วไปและมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวบรวมข้อมูลและทำการชี้แจงต่อนักศึกษาและผู้ปกครองเพื่อ
ทราบ (ได้รับมอบหมายจากคณบดีให้ศึกษารายละเอียดและชี้แจงตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง)

- ศึกษากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งระดับ
ภาคประชาชนทั่วไปและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวบรวมข้อมูล และกำหนดมาตรการ คือ จัดทำประกาศคณะ
สารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง การเข้าร่วมกลุ่มไลน์ Open Chat สำหรับบริการการศึกษาคณะสารสนเทศ
และการสื่อสาร ของนักศึกษาคณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

- ร่วมกับงานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา ดำเนินการติดตามสถานการณ์
ดราม่าของนักศึกษาคณะสารสนเทศและการสื่อสาร ภายหลังการแจ้งเวียนประกาศฯ ในสื่อสังคมออนไลน์
อย่างใกล้ชิด



ข้าพเจ้าฯ ขอรับรองว่าข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอุรุษชา สุวานิช)

หัวหน้างานบริการวิชาการและวิจัย

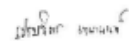
๑๙ กันยายน ๒๕๖๘

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

https://erp.mju.ac.th/workapproval_leaveDetail.aspx?gold=๑๕๙&pLeaveld=๒๖๕&wName=leaveForPersonAdd&approveKey=๐&showState=

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

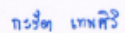
ตรวจสอบแล้ว : เรียน คณบดี - เพื่อโปรดทราบ **อนุญาต :** เรียน คณบดี เพื่อโปรดทราบรายงาน
(นางสาวอุรุษชา สุพานิช ขอรายงานผลการไป **การเข้าร่วมอบรม**
พัฒนาตนเอง ในการเข้าร่วม ฝึกอบรม “การเสริม
สร้างสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์และการ
สื่อสารเชิงสร้างสรรค์ สำหรับบุคลากรสาย
สนับสนุน” ระหว่างวันที่ 29 - 30 พฤษภาคม
2568 ตามรายละเอียดและเอกสารแนบท้าย)



(น.ส.เปรมจิตร เทพานนท์)

หัวหน้างานคลังและพัสดุ

ลงนามเมื่อ : 19/9/2568 13:46:28



(น.ส.กษัตริ์ เทพศิริ)

หัวหน้างานบริหารและธุรการ

ลงนามเมื่อ : 19/9/2568 13:25:50

อนุญาต : -



(นางศิริพรรณ ขยัน)

ผู้บังคับบัญชาระดับต้น

ลงนามเมื่อ : 19/9/2568 13:53:43

อนุญาต : -



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ขัยพิบูลย์)

คณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร

ลงนามเมื่อ : 20/9/2568 17:17:22

หมายเหตุ : บุคลากรสายสนับสนุน ให้ผ่านหัวหน้างานก่อนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี