

## แนวปฏิบัติเรื่อง “แนวทางการประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด มสธ.”

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด มุ่งให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้ทราบข่าวสาร ความรู้ บริการและกิจกรรมของห้องสมุด รวมถึงสร้างแรงจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของห้องสมุด เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และสร้างทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด และช่วยให้การดำเนินงานของห้องสมุดบรรลุตามเป้าหมาย จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมางานประชาสัมพันธ์ยังขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข่าวสารถึงผู้รับบริการที่ไม่ทั่วถึง และบุคลากรยังขาดความรู้ความสามารถในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของงานบริการห้องสมุด มสธ.

ดังนั้นเพื่อให้งานประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด มสธ. มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพ และเป็นที่รับรู้ของกลุ่มเป้าหมายภายใน และภายนอกสำนัก หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกสำนัก จึงมีการจัดทำแนวทางการประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด มสธ. ขึ้น เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์มีการนำไปปฏิบัติได้

### 2 วัตถุประสงค์

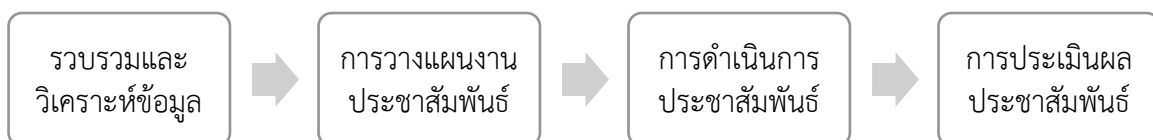
เพื่อกำหนดแนวทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดให้กลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลและกิจกรรมของห้องสมุด

### 3. ผู้ใช้ความรู้

บุคลากรของสำนักบรรณสารสนเทศที่ปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด

### 4. แนวทางการประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด มสธ.

แนวทางการประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด มสธ. มีการดำเนินงาน ดังนี้



**4.1 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการประชาสัมพันธ์** การตรวจสอบและประเมินข้อมูลการประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด มสธ. ได้แก่

1) รวบรวมความรู้ และทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เกี่ยวกับหลักการและกรณีศึกษาประชาสัมพันธ์เพื่องานห้องสมุดและสารสนเทศ และการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ดิจิทัลสำหรับงานห้องสมุดและสารสนเทศ

2) วิเคราะห์การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด มสธ. ประกอบด้วย รูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ เนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ และกรณีตัวอย่างด้านการประชาสัมพันธ์จากสถาบันอื่น ๆ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะทำงานฯ

3) รวบรวมสถิติการประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด มสธ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

4) สัเคราะห์องค์ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด มสธ. เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์

#### 4.2 การวางแผนการประชาสัมพันธ์

จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ตามปีงบประมาณ โดยพิจารณาจากช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ดังนี้

ช่องทาง	เนื้อหา	ผู้รับผิดชอบ	จำนวน
<b>1. สื่อสิ่งพิมพ์</b>			
1.1 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	ผลการดำเนินงานของสำนักบรรณสารสนเทศ	- สำนักงาน เลขานุการ	1 เล่ม
1.2 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด	ผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาและบุคลากรของ มสธ.	- ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา	1 เล่ม
1.3 บันทึกเวียนแจ้ง, หนังสือราชการ, การชี้แจง, การสำรวจความคิดเห็น	แจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์หน่วยงานภายในสำนัก และภายนอกสำนัก	- สำนักงาน เลขานุการ - ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา - ฝ่ายเทคนิค - ฝ่ายบริการสารสนเทศ	ตามโอกาส
1.4 จดหมายข่าว	ข้อความข่าว/บทความเกี่ยวกับข่าวสารสื่อการศึกษา บริการ และกิจกรรมของห้องสมุด	- ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา - ฝ่ายบริการสนเทศ	ตามโอกาส
1.5 คู่มือการศึกษาค้นคว้าสารสนเทศของห้องสมุด มสธ.	แนะนำห้องสมุด สื่อการศึกษาและบริการของห้องสมุด รวมถึงหน่วยงานและสถานที่ติดต่อสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	- ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา	1 เล่ม
1.6 บอร์ดข่าว และโปสเตอร์	แนะนำห้องสมุด สื่อการศึกษา บริการ และกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด มหาวิทยาลัย รวมถึงสาระความรู้อื่นๆ	- ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา	ตามโอกาส
1.6 อื่นๆ ได้แก่ สมุดโน้ต สติกเกอร์ ที่คั่นหนังสือ การ์ด บัตรอวยพร	ประชาสัมพันธ์ในโอกาสต่างๆ ของมหาวิทยาลัย สำนัก และเทศกาล	- ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา - สำนักงาน เลขานุการ	ตามโอกาส
<b>2. สื่อกิจกรรม</b>			
2.1 กิจกรรมนำชมห้องสมุด	นำชมห้องสมุด และห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวฯ ณ ที่ทำการ และแบบออนไลน์	- ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา - ฝ่ายบริการสนเทศ	ตามคำขอ
2.2 กิจกรรมบรรณสาร Book fair	เสนอจัดซื้อสื่อการศึกษาเข้าห้องสมุด รวมถึงจัดกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	- ฝ่ายเทคนิค - ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา	1 ครั้ง
2.2 กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษา			
1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี	แนะนำห้องสมุด สื่อการศึกษาและบริการของห้องสมุด	- ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา	1 ครั้ง

ช่องทาง	เนื้อหา	ผู้รับผิดชอบ	จำนวน
2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	แนะนำห้องสมุด สื่อการศึกษาและบริการของห้องสมุด	- ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	1 ครั้ง
2.3 งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร	งานต้อนรับบัณฑิตในงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา...	- ฝ่ายบริการสนเทศ - ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	1 ครั้ง
2.4 งานบริการวิชาการแก่สังคม	บริการทางวิชาการแก่ชุมชน ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของสำนัก	- ฝ่ายบริการสนเทศ - ฝ่ายเทคนิค	ตามโอกาส
2.5 งานนิทรรศการ	นิทรรศการแบบเคลื่อนที่ และแบบออนไลน์ เกี่ยวกับสื่อการศึกษา บริการห้องสมุด สารสนเทศจดหมายเหตุดอกเล่า สารความรู้ วันสำคัญ	- ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา - ฝ่ายบริการสนเทศ - ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ	ตามโอกาส
<b>3. สื่อสมัยใหม่</b>			
3.1 เว็บไซต์ห้องสมุด	แนะนำบริการ สื่อการศึกษา สารสนเทศ อีเมลล์ ลักษณะ และกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด บนเว็บไซต์ <a href="https://library.stou.ac.th/">https://library.stou.ac.th/</a>	- ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา - ฝ่ายบริการสนเทศ - ฝ่ายเทคนิค - ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ	ตามโอกาส
3.2 Facebook	แนะนำสื่อการศึกษา บริการ กิจกรรมต่างๆ ของสำนักบรรณสารสนเทศ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บน Facebook <a href="https://www.facebook.com/stoulibrary/">https://www.facebook.com/stoulibrary/</a>	- ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา - ฝ่ายบริการสนเทศ - ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ	ตามโอกาส
3.3 Digital Signage	แนะนำบริการ สื่อการศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ณ พื้นที่บริการห้องสมุด	- ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	ตามโอกาส
3.3 SMS	แจ้งวันเปิดทำการ และกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด	- ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	ตามโอกาส

**4.3 การดำเนินการประชาสัมพันธ์** เป็นการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร ได้แก่ บุคลากรของสำนักบรรณสารสนเทศ และกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กร ได้แก่ บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และประชาชนทั่วไป ตามแผนที่ได้กำหนด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

4.3.1 กำหนดประเด็นเนื้อหาหรือแนวคิดในการนำเสนอให้เหมาะสมกับสื่อแต่ละประเภท และการมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการผลิตสื่อ

4.3.2 ผู้ปฏิบัติงานศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร เว็บไซต์ การสอบถาม/สัมภาษณ์ ฯลฯ โดยข้อมูลที่น่ามาใช้ ต้องมีความถูกต้องจากแหล่งน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับบริบทที่ต้องการนำเสนอ เนื้อหาไม่ขัดแย้งต่อระบบค่านิยมและความเชื่อของผู้รับสาร และมีความชัดเจนครบถ้วน

4.3.3 ประมวลผลข้อมูล เรียบเรียง ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของสื่อ และผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

4.3.4 เผยแพร่สื่อตามช่องทางต่าง ๆ ตามระยะเวลาที่ได้กำหนด

#### 4.4 การประเมินผลการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

4.4.1 การประเมินความพึงพอใจ มีการประเมินความพึงพอใจแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ ดังนี้

1) การประเมินความพึงพอใจแบบเป็นทางการ คือ การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจหลังจากที่จัดกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์เสร็จสิ้น และการประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมของสำนักบรรณสารสนเทศ

2) การประเมินความพึงพอใจแบบไม่เป็นทางการ คือ การสังเกตการสัมภาษณ์ การจัดเก็บข้อมูลความรู้สึกในกรณีที่เป็นสื่อสมัยใหม่ เช่น จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ จำนวนการคลิก like และแชร์ของ Facebook เป็นต้น

4.4.2 การสรุปผลและรายงานผล เป็นการสรุปผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ทุกขั้นตอน และสรุปผลการประเมินเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป