

51257402 : สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

คำสำคัญ : กระบวนการประชาสัมพันธ์ / ประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์

จรัส เล็กเกาะทวด : การศึกษากระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม.141 หน้า

การวิจัยมีวัตถุประสงค์1)เพื่อศึกษาสภาพการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์สำนักงาน
คณะกรรมการการอุดมศึกษา2) ศึกษากระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา3) รับผิดชอบต่อกระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ของหน่วย
งานประชาสัมพันธ์สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่าง1)บุคลากรภายในจำนวน 190 คน
2) ผู้เชี่ยวชาญด้านประชาสัมพันธ์ จำนวน 10 คน 3)ผู้ทรงคุณวุฒิรับรองกระบวนการ จำนวน 5 คน เครื่องมือ
การวิจัย ได้แก่1)แบบสอบถามความคิดเห็น2) แบบสัมภาษณ์3)แบบรับรองกระบวนการ สถิติที่ใช้ ได้แก่
ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า 1.สภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์มี 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.31$
S.D.=0.03) คือ1)ด้านการบริหาร ผู้บริหารพึงพอใจและเชื่อมั่นและมอบหมายงานที่ทำทนายและสนับสนุนงาน
ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน($\bar{X}= 3.27$, S.D.=0.20) 2) ด้านนโยบายแผนการประชาสัมพันธ์ บุคลากรของหน่วยงาน
มีทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ภาพลักษณ์องค์กรเป็นที่ยอมรับและให้ความสำคัญต่องาน
ประชาสัมพันธ์($\bar{X}= 3.28$, S.D.=0.06) 3)ด้านการติดต่อสื่อสาร บุคลากรประชาสัมพันธ์ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้
ดีอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีเนื้อหา ชัดเจน ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
ต่างๆ แก่บุคลากรในองค์กรและประชาชนทั่วไปให้เข้าถึงได้หลายช่องทาง($\bar{X}= 3.41$, S.D.=0.73) 4)ด้านแรงจูงใจ
และการโน้มน้าวต่อการผู้บริหารองค์กร เกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อสังคม
($\bar{X}= 3.26$, S.D.=0.04) 5)ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ บุคลากรมีทักษะในการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้($\bar{X}= 3.44$, S.D.=0.01)6)ด้านการประเมินผล การใช้งบประมาณที่เหมาะสมกับ
กิจกรรมและบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยมีการรายงานผลต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง($\bar{X}=3.22$, S.D.=0.03)
2.กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การศึกษาสภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา ขั้นที่ 2 การวางแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ขั้นที่ 3
การสื่อสารเป็นการวางแผนการใช้สื่อทั้งภายในและภายนอก ขั้นที่ 4 การประเมินผลการดำเนินการ
ประชาสัมพันธ์ 3.การรับรองกระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่ากระบวนการมีความ
เหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}= 4.40$ S.D.=0.61)

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางการศึกษาค้นคว้าอิสระ.....

51257402: MAJOR: EDUCATIONAL TECHNOLOGY

KEY WORD: THE PUBLIC RELATIONS PROCESS/STRATEGIC PUBLIC RELATIONS

JARAS LEKKAOTHUD : A STUDY OF THE STRATEGIC PUBLIC RELATIONS

PROCESS OF THE OFFICE OF THE HIGHER EDUCATION COMMISSION

INDEPENDENT STUDY ADVISOR: ASSOC. PROF. SOMYING JAROENJITTAKAM.,141 PP.

The objectives of this research were 1) to study the state of the public relations operated by the Public Relations Group, Office of the Higher Education Commission (OHEC); 2) to study the strategic public relations process conducted by the Public Relations Group, Office of the Higher Education Commission; and 3) to recognize the strategic public relations process conducted by the Public Relations Group, Office of the Higher Education Commission. The samples used in the study are 1) 190 OHEC staff; 2) 10 public relations specialists; and 3) 5 experts responsible for the process recognition. The instruments used were 1) questionnaires; 2) interview form; and 3) process recognition form. Arithmetic mean, frequency, percentage, and standard deviation were employed to analyze the data.

The research findings were as follows;

1. 6 aspects of the public relations operation were in the medium level. ($\bar{X}= 3.31$ S.D.=0.03)
1) In terms of management, administrators were satisfied with and confident in the work performed by the Public Relations Group, therefore, obviously, challenging assignments were given and support was rendered to the Public Relations Group. ($\bar{X}= 3.27$, S.D.=0.20) 2) In relation to the public relations policy, the Public Relations Group's staff possess knowledge, skills, and competencies in the field. OHEC's image was recognized and OHEC places importance on the public relations work. ($\bar{X}=3.28$, S.D.=0.06)
3) Communicationwise, the public relations staff provided good and efficient services to the service recipients. The information and news provided were clear, accurate, and up to date. In addition, the information and news were publicized to OHEC staff and the public through many channels. ($\bar{X}= 3.41$, S.D.=0.73) 4) With regards to the motivation and persuasion, OHEC administrators had trust and confidence in the performances of the Public Relations Group which contributed to the good image of the organization. ($\bar{X}= 3.26$, S.D.=0.04) 5) In terms of equipment, the staff have skills to handle the equipment efficiently and modern technology was utilized. ($\bar{X}= 3.44$, S.D.=0.01) 6) In relation to the performances' evaluation, the budget spent was cost-effective and the objectives of the activities were met. In addition, reports of activities have been continuously publicized to the public. ($\bar{X}=3.22$, S.D.=0.03) 2. The strategic public relations process conducted by OHEC Public Relations Group comprises the following 4 steps namely Step 1 - a study on the state of OHEC public relations operation; Step 2 - formulation of OHEC public relations strategic plan; Step 3 - communication through a plan to utilize internal and external media; and Step 4 - evaluation of public relations operation. 3. Recognition of the strategic public relations process - The experts found that such process was greatly appropriate. ($\bar{X}= 4.40$ S.D.=0.61)

Department of Educational Technology Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's Signature *Jaras Lekkaothud*
Independent academic advisor's signature..... *Somying Jaroenjittakam*

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ โดยความกรุณาและและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่สละเวลาให้คำปรึกษาช่วยชี้แนะแนวทาง และข้อคิดเห็นต่างๆ ตลอดจนติดตามเอาใจใส่ตรวจทานแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ประทีน คล้ายนาค ประธานกรรมการสอบ และอาจารย์ ดร.เอกนถน บางท่าไม้ กรรมการการสอบ ที่ได้ให้คำแนะนำต่างๆ ทำให้การค้นคว้านี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลให้คำปรึกษา ข้อมูล ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะแนวทาง จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่อบรมสั่งสอน และให้กำลังใจดีๆ เสมอมา

ขอขอบคุณเพื่อน พี่ น้องๆ ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา ทุกๆ คนที่ได้ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือดีๆ แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบพระคุณ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่ให้ทุนการศึกษานับสนุนและเวลาศึกษาจนสำเร็จการศึกษา

และสุดท้าย ครอบครัวที่ให้กำลังใจ ด้วยดี ตลอดมา