



**แนวทางการดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ
มหาวิทยาลัยรังสิต**

**Approaches for the Operation of the Public Relations Activities of the Office of Health Welfare,
Rangsit University**

จุฑามาศ กิจวรรณจักร* และ ชีราภรณ์ กลิ่นสุคนธ์

Jutamat Kitwannajak* and Thiraporn Glinsukon

สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ปทุมธานี ประเทศไทย

Department of Public Relations College of Communication Arts Rangsit University, Pathum Thani, Thailand

*Corresponding author, E-mail: Jutamat.h60@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิตเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเจาะจงทำการสัมภาษณ์จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ประจำสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ จำนวน 3 ท่าน ผลการวิจัย พบว่า จากการวิเคราะห์เอกสารรายงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2561 – 2562 พบว่า สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต มีแผนการดำเนินงานด้านกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ในระยะยาวที่ไม่ชัดเจน แต่มีแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เฉพาะของโครงการส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ และมีแผนการดำเนินงานหลัก คือ นโยบายและแผนการดำเนินงานระยะเวลา 5 ปี เช่น งานบริการด้านสุขภาพ การบริหารจัดการ เป็นต้น

ผลจากการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผน พบว่า สำนักงานสวัสดิการสุขภาพมีรูปแบบการทำงาน 2 รูปแบบ คือ 1.1) การดำเนินงานตามแผนโครงการ คือ งานให้การบำบัด การให้คำปรึกษา และ 1.2) การดำเนินงานเชิงรุก คือการให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความรู้ และการทำให้หน่วยงานเป็นที่รู้จัก โดยแบ่งรูปแบบการทำงานออกเป็น 3 เรื่อง คือ 1.2.1) การให้ความรู้กับนักศึกษาเป็นงานในรูปแบบการป้องกันปัญหาสุขภาพจิต 1.2.2) การให้ความรู้กับอาจารย์คือ การนำร่องโครงการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ที่ปรึกษา และ 1.2.3) การทำงานวิจัยเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการทำงานขององค์กร 2) ด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน คือการดำเนินการจัดทำโครงการ 2 ครั้งต่อปี กับนักศึกษา และบุคลากร โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ 3) ด้านการสื่อสารมีการดำเนินการสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาช่องทางออนไลน์ เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และ 4) ด้านการ



ประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะนำมาสรุปจุดเด่นและข้อสังเกตในตอนท้ายของการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการจัดโครงการต่อไป สำหรับการสร้างสรรค์แผนกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยผ่านการจัดทำโครงการ/กิจกรรมหลัก คือ โครงการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต ได้แก่ การพัฒนาข่าวสาร ผ่านเฟซบุ๊ก “RSU Counseling & Psychological Services” การจัดกิจกรรมพิเศษ/ออกบูธ ประชาสัมพันธ์หน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: การดำเนินการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์

Abstract

This qualitative research aimed to study approaches for public relations activities of the Office of Health Welfare, Rangsit University. The research conducted document analysis and in-depth interviews with three executives and practitioners of the Office of Health Welfare. The research found that, according to the educational quality assurance report in the support agency of the Health Welfare Office in 2018-2019, the Rangsit University Health Welfare Office had an unclear long-term public relations plan. However, the office had their own work practice on public relations in each health promotion project as well as followed their 5-year action plan for their health services and self-administration.

The interview results were divided into four parts. 1) In terms of planning, the office implemented two forms of practice: – 1.1) the implementation of the project plans in physical therapy services and counseling services and 1.2) active operation in information distribution, education, and public relations. The office was responsible for three main tasks: 1.2.1) providing students with knowledge as part of the mental illness prevention plan, 1.2.2) providing lecturers with knowledge as part of the initial project for the development of advisors' capacity, and 1.2.3) conducting research for organizational development 2) In terms of work planning, the office ran the project twice a year. The project was aimed to provide students and personnel with the knowledge to fulfill the objectives of the Office of Health Welfare. 3) In terms of communication, online media were used in the public relations operation of the Life Quality Development Unit to reach the target group. 4) In terms of evaluation, it was found that strengths and observations were provided for the improvement of the operation in the last phase of the project for better operation in further projects. The research recommended the Life Quality Development Unit, the Office of Health Welfare to improve its public relations plans by improving the presentation of news via the Facebook page, “RSU Counseling & Psychological Services”, as well as publicize its activities and projects through exhibitions to expand its target groups and improve its recognition.

Keywords: Public Relations Operation, Public Relations Activities



1. บทนำ

มหาวิทยาลัยรังสิตเป็นหนึ่งในมหาวิทยาลัยเอกชนที่ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพผู้สังคมอีกทั้งยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยจึงมีการจัดตั้งสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ (Office of Health Welfare) ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและได้ดำเนิน โครงการและกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพ (สุขภาพองค์กร) การป้องกันโรคและการเจ็บป่วย การฟื้นฟูสุขภาพ โดยประสานการดำเนินงานด้านการดูแลส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อมกับคณะ/หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานในสังกัด 2 หน่วย คือ หน่วยบริการสุขภาพ (Health Center) และหน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต (Counselling Center) กล่าวคือ ทั้งสองหน่วยงานมีแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาหน่วยงาน แผนปฏิบัติการ แผนบริหารความเสี่ยง แผนพัฒนาบุคลากร คู่มือการปฏิบัติงานในการดำเนินงานของหน่วยงาน ทำงานประสานกัน ตามภาระงานหลักในด้านการจัดบริการสวัสดิการสุขภาพอย่างเป็นองค์รวมแก่นักศึกษาและบุคลากร และมีภาระงานหลักและความรับผิดชอบ คือ งานปฐมพยาบาล การรักษาพยาบาลเบื้องต้น งานส่งเสริมสุขภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตปัญญาป้องกันโรค การเจ็บป่วยการควบคุมการแพร่กระจายเชื้อโรค งานประกันอุบัติเหตุงานให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา งานออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การบริการวิชาการสู่สังคมและการสนับสนุนการเรียนการสอน และภารกิจพิเศษอื่น ๆ ตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ, 2562) ทั้งนี้หน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตไม่ได้มีแผนการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน แต่มีแนวทางในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ด้วยการดำเนินการทำเนื้อหา (Content) ผ่านสื่อออนไลน์การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพจิต ภายใต้ภาระหน้าที่หลักและโครงการที่ต้องดำเนินงานเท่านั้น ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักสำหรับนักศึกษาและบุคลากรให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้แผนงานด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) จึงเป็นเครื่องมือสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากหน่วยงานล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญกับวิธีการประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่หน่วยงาน

ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย โดยที่หน่วยงานจำเป็นต้องตระหนักในความคิดเห็น ความต้องการและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งการประชาสัมพันธ์มีลักษณะของการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) และด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ยังสามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงานได้ด้วยวิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่เป็นข้อเท็จจริงเชิงบวก จนทำให้กลายเป็นจุดแข็งที่เสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจแก่กลุ่มเป้าหมายได้ในระยะยาว ดังนั้นการประชาสัมพันธ์นั้นนับว่าเป็นเครื่องมือหลักของการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กรโดยถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรผ่านทางกิจกรรมพิเศษ การณรงค์และสื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อป้องกันถึงประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรมีต่อสังคม (จินตวิทย์ เกษมสุข, ออนไลน์)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น การที่หน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ด้วยการจัดทำเนื้อหาการให้ข้อมูลข่าวสาร การผลิตสื่อที่เกี่ยวกับสุขภาพจิตของหน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต จำต้องอาศัยหลักการประชาสัมพันธ์เข้ามาช่วยทำให้หน่วยงานเป็นที่รู้จัก หน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตจึงต้องให้ความสำคัญกับวิธีการ



ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ หรือมีแนวทางในการประชาสัมพันธ์นั้นจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือในระยะยาว และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านกิจกรรม เพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต เนื่องจากสำนักงานสวัสดิการสุขภาพเป็นหน่วยงานด้านการให้บริการด้านสุขภาพ แต่ยังคงขาดการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักแก่กลุ่มเป้าหมาย โดยการวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะพัฒนาแผนกิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์และผลการศึกษานำไปใช้กำหนดแนวทางในการประชาสัมพันธ์ให้เป็นประโยชน์กับหน่วยงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) คือ เอกสารรายงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2561 – 2562 และโครงการของหน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต ในประเด็นการดำเนินงานของหน่วยงาน และกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายภายใต้โครงการที่หน่วยงานดูแลรับผิดชอบทั้งหมด

ด้านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเจาะจงทำการสัมภาษณ์จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงานสวัสดิการสุขภาพโดยคัดเลือกจากผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการกำหนดนโยบายและการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ จำนวน 3 ท่าน สำหรับประเด็นที่ใช้เป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์ คือ แนวทางการดำเนินงานและกิจกรรมประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ซึ่งแบ่งประเด็นย่อย ได้แก่ การวางแผนการดำเนินงาน การสื่อสาร และการประเมินผล โดยให้เชื่อมโยงกับแนวคิดด้านกระบวนการประชาสัมพันธ์ หลังจากผู้วิจัยได้เรียบเรียงแล้วก็นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาและพิจารณาประเด็นคำถามให้ชัดเจนยิ่งขึ้นก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ต่อไป

4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเอกสาร พบว่า หน่วยงานมีเพียงนโยบายและแผนการดำเนินงานในการให้บริการด้านสุขภาพ แต่แผนการดำเนินงานด้านกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ประจำปีหรือแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในระยะยาวไม่ปรากฏชัดเจน ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าหน่วยงานมีแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์โครงการส่งเสริมสุขภาพและแผนการดำเนินงานหลักที่ชัดเจน มีการดำเนินงานตามแนวทางและแผนการดำเนินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของหน่วยงาน ประกอบการแผนที่กำหนดไว้ไม่ได้มีแผนการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนจึงทำให้ไม่ได้มี



ดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรมเนื่องจากไม่ใช่ภาระหน้าที่หลักของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจรัส อติวิทยากรณ์ (2553) ที่กล่าวถึงประโยชน์ของการวางแผนสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติว่า “แผนการปฏิบัติงานเป็นเสมือนแผนที่ของการดำเนินงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติทุกคนมองเห็นภาพการทำงานตลอดตั้งแต่ต้นจนจบ และเห็นเป็นภาพเดียวกัน ทำให้เกิดความเข้าใจเป้าหมาย องค์ประกอบ ผู้รับผิดชอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน และแนวทางการปฏิบัติงานอันเป็นผลให้สามารถคาดคะเนหรือมีความคาดหวังผลสำเร็จได้อย่างเป็นระบบ ตลอดจนคาดการณ์ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้ล่วงหน้าได้การมีแผนปฏิบัติงานจึงเป็นการขึ้นนโยบายรุกแทนนโยบายรับผลสำเร็จของงานจะมีประสิทธิภาพสูงเกิดความสุขเป่าน้อยที่สุด” อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของประทุม ฤกษ์กลาง (2540) ที่กล่าวว่า แผนระยะยาว (Long-Rang Plan) คือ แผนงานที่ใช้ในกิจกรรมขนาดใหญ่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่ไม่เกิน 5 ปี มีความเกี่ยวข้องกับแผนระยะสั้นอื่น ๆ กิจกรรมสาขาอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ โดยต้องใช้กระบวนการในการวางแผนอันสลับซับซ้อน รวมทั้งความชำนาญพิเศษโดยเฉพาะ

จากผลการสัมภาษณ์ซึ่งได้แบ่งเป็นประเด็นย่อย 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการจัดโครงการ ด้านการดำเนินการสื่อสาร และด้านการประเมินผล พบว่า

ด้านการวางแผน โครงการหรือกิจกรรมในแผนระยะเวลา 5 ปี โดยมีรูปแบบการทำงาน 2 รูปแบบคือ 1) การดำเนินงานตามแผนโครงการ คือ งานให้การบำบัด การให้คำปรึกษา โดยจะมีการแบ่งเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพทางการรักษา และการเข้าถึงบริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การดำเนินงานของหน่วยงานมีรูปแบบการทำงานอย่างชัดเจน เป็นไปตามพันธกิจ ภาระหน้าที่ และแผนโครงการที่ได้วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรีชา หงส์ไกรเลิศ (2547) ได้กล่าวว่า การวางแผนประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินสถานการณ์และการพยากรณ์ การปฏิบัติตามแผนและการติดตามและประเมินผล กล่าวคือขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนเป็นการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ โดยเริ่มจากการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานทราบถึงแผนที่จะลงมือปฏิบัติการแปลความหมายของแผนและการชี้แจงให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบถึงความรับผิดชอบเกี่ยวกับขอบเขตการดำเนินงานภาระความรับผิดชอบและการควบคุมงาน การรวบรวมข้อมูลและตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าของแผน และ 2) การทำงานงานเชิงรุก คือ การดำเนินงานโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การให้ข้อมูล ข่าวสาร การให้ความรู้ และวัตถุประสงค์ประการที่สองคือ การทำให้หน่วยงานเป็นที่รู้จัก จะแบ่งรูปแบบการทำงานออกเป็น 3 เรื่อง (1) การให้ความรู้กับนักศึกษาเป็นงานในรูปแบบการป้องกันปัญหาสุขภาพจิต (2) การให้ความรู้กับอาจารย์คือ การนำร่องทำโครงการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ที่ปรึกษา และ (3) งานวิจัย คือ การทำงานวิจัยเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการทำงานของหน่วย เช่น การทำวิจัยเรื่องของประสิทธิภาพการบำบัด เรื่องของจำนวนผู้ใช้บริการผ่านโครงการต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การที่หน่วยงานมีการวางแผนปฏิบัติงานในรูปแบบเชิงรุกจะช่วยให้หน่วยงานมีแนวทางการปฏิบัติงาน ทั้งโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์อย่างมีเป้าหมาย คือ การทำให้องค์กรหรือหน่วยงานเป็นที่รู้จัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันฝึกอบรม Impression (ออนไลน์) ที่กล่าวว่า “การทำงานเชิงรุกเป็นการทำงานที่มีการวางแผนงานล่วงหน้า อย่างละเอียดรอบคอบ รู้จักและรับผิดชอบต่อตนเอง โดยสามารถที่จะเลือกตอบสนองแรงกระตุ้นจากภายนอกในมุมมองและคุณค่าของตนเองที่ไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลสิ่งแวดล้อมรอบข้าง



และสถานการณ์ภายนอกบีบบังคับให้ต้องจำใจทำ รวมถึงมีสติไม่จมปลักอยู่กับปัญหาแต่ตอบสนองด้วยสติ โดยลักษณะของการทำงานเชิงรุก ได้แก่ มีการวางแผนล่วงหน้า ต้องบริหารจัดการด้วยความรอบคอบ สามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าได้ด้วยข้อมูลที่มีอยู่ สามารถตอบสนองความต้องการที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเป็นการทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้”

ด้านการดำเนินการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นในแต่ละปี จะมีการจัดโครงการ 2 ครั้ง โดยจัดทำโครงการกับนักศึกษา คือ โครงการพัฒนาทักษะชีวิตเพิ่มศักยภาพตนเองและโครงการพัฒนาศักยภาพด้านการให้คำปรึกษาแก่อาจารย์ที่ปรึกษา โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และแจ้งให้ทราบ และมีกลุ่มเป้าหมายหลักคือนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการดำเนินการจัดโครงการโดยมีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการและการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ ทำให้แนวทางการดำเนินงานชัดเจนขึ้นสอดคล้องกับแผนนโยบายและแผนการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2560 – 2564 ของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาย คุรงค์เดช (2542) ให้ความหมายโครงการว่า กิจกรรมที่ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องรวมถึงกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับแนวคิดของ Hayes and Samuel (1967) ได้อธิบายว่าโครงการเป็นกิจกรรมเชิงระบบซึ่งองค์การกำหนดไว้ว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบบุคคลใดจะรับผิดชอบให้ทำกิจกรรมใดบ้างจะต้องมีเครื่องมืออุปกรณ์ชนิดใดบ้างจะเลือกทรัพยากรที่ใช้อย่างไรสถานที่ใดเวลาใดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อใดผลที่ได้รับมีอะไร และมีประโยชน์อย่างไรบ้าง

ด้านการดำเนินการสื่อสารของหน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต มีการพัฒนาช่องทางออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลโดยการถูกเชิญเป็นวิทยากรผ่านการทำกิจกรรมโครงการกับนักศึกษาหรือการออกบรรยายให้ความรู้ ออกหน่วยตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า สื่อที่ใช้มีหลากหลายรูปแบบที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้และสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของขวัญฤทัย สายประดิษฐ์ (2551) กล่าวถึงคุณลักษณะของสื่อใหม่ (New Media) ว่า สื่อใหม่เป็นสื่อที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศได้ตามความต้องการเปิดรับสารของผู้รับสารมากที่สุดเพราะสื่อใหม่สามารถสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการบรรจุเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้อย่างเป็นระบบ มีการค้นหาข้อมูลที่ต้องการง่าย อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานเผยแพร่และรวบรวมข้อมูลข่าวสารได้มากกว่า อีกทั้งยังใช้คุณสมบัติของระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ผสมผสานสื่อต่าง ๆ ที่เรียกว่า สื่อผสมผสาน

ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน การจัดโครงการหรือกิจกรรมจะมีการประเมินผลแบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะนำมาสรุปผลจุดเด่น ข้อสังเกตในตอนท้ายของการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการจัดโครงการในครั้งต่อไป ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าโครงการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้น มีการประเมินภาพรวมหลังการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวข้องกับภาคีตรีสุก (2554) การประเมินข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับกิจกรรม คุณลักษณะหรือคุณภาพและผลลัพธ์ของโครงการบุคลากรและผลผลิตที่เกิดขึ้นเพื่อลดความไม่แน่ใจ เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพื่อใช้เป็น



ข้อมูลในการการตัดสินใจ โดยพิจารณาถึงสิ่งที่เกิดขึ้นและผลกระทบจากโครงการบุคลากรและผลผลิตดังกล่าวนั้น ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์สำคัญในการปรับปรุงหรือพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาทั้งเอกสารและการสัมภาษณ์ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างสรรค์แผนกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต คือ โครงการพัฒนาสื่อและกิจกรรมประชาสัมพันธ์ของหน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานและสร้างความน่าเชื่อถือ เพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับหน่วยงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอแผนการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ดังนี้ คือ การทำจุลสารสุขภาพออนไลน์ การจัดทำแบนเนอร์ ภาพชุด หรืออินโฟกราฟิกผ่านทางเพจ เฟซบุ๊ก กิจกรรมบนเพจเฟซบุ๊กและแอดของรางวัล การจัดทำสื่อคลิปวิดีโอผ่านสื่อเพจเฟซบุ๊ก การอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ การออกนุชประชาสัมพันธ์แนะนำหน่วยงานและนักจิตวิทยา และการจัดกิจกรรมนิทรรศการ รวมไปถึงการสัมมนาในประเด็นที่ข้องกับความดูแลของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ ซึ่งจากการสร้างสรรค์แผนกิจกรรมประชาสัมพันธ์จะช่วยทำให้การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีความต่อเนื่องและชัดเจน โดยเป็นการดำเนินงานแบบเชิงรุก สร้างความเคลื่อนไหวบนสื่อออนไลน์อยู่เสมอ ตลอดจนการจัดโครงการหรือกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ซึ่งจะทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเข้าใจหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

5. สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต มีการระบุถึงแผนการดำเนินงานด้านกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจน แต่มีนโยบายและแผนการดำเนินงานของหน่วยงานระยะเวลา 5 ปี คือ 1) การดำเนินงานตามแผนโครงการ และ 2) การดำเนินงานเชิงรุก ซึ่งสื่อประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในโครงการต่าง ๆ คือ สื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผลจากการศึกษาวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้สร้างสรรค์แผนกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต ผ่านกิจกรรมประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

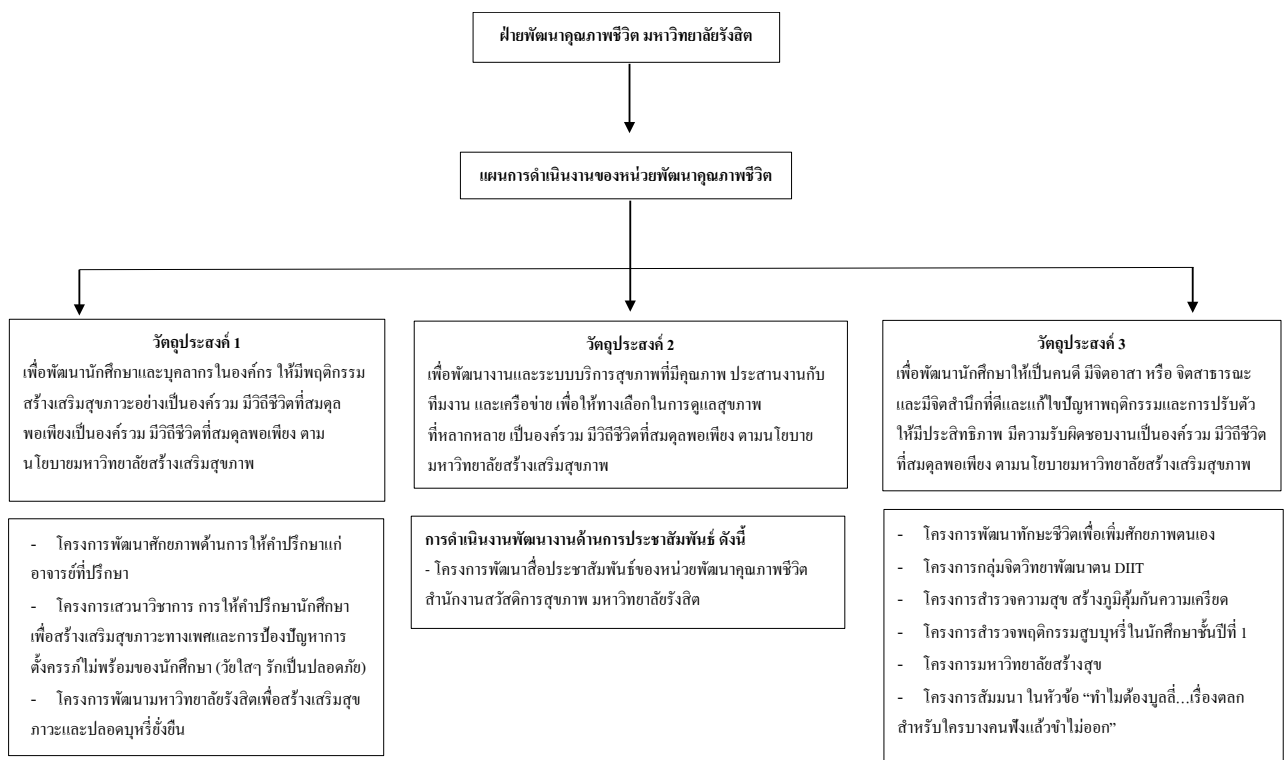
1. ควรมีแผนโครงการพัฒนาการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นแก่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดกิจกรรมผ่านสื่อออนไลน์ให้มีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ การออกนุชเพื่อประชาสัมพันธ์บริเวณอาคารเรียนที่เป็นแหล่งศูนย์รวมนักศึกษา

2. การดำเนินการส่วนใหญเป็นการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์โครงการมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้หรือแจ้งให้ทราบถึงแนวทางการดูแลป้องกันสุขภาพและมีกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัย ดังนั้นควรดำเนินการโครงการที่มีการให้ความรู้ความสามารถในด้านการดูแลสุขภาพจิตต่อไป



3. การดำเนินการสื่อสารในปัจจุบันเป็นการสื่อสารผ่านทางออนไลน์เพิ่มขึ้น แต่ยังไม่เป็นที่รู้จักมากเท่าที่ควร ดังนั้นควรมีความต่อเนื่องในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น การผลิตเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพจิต การทำกิจกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

จากผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมรูปแบบแผนการจัดทำโครงการหรือกิจกรรม เพื่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักแก่กลุ่มเป้าหมาย และพัฒนาช่องทางการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 2 ของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ ดังรายละเอียดตามรูปที่ 1



รูปที่ 1 แผนภาพแสดงแนวทางการดำเนินงานของหน่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มบุคลากรสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรประเมินผลการดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการของสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ และเพิ่มแหล่งข้อมูลในการศึกษาวิจัย คือ นักศึกษาที่เคยเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมหรือเข้ารับบริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่อไป



6. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรพงษ์ วงศ์ธีระธรรม ที่ และ ดร. พงศภัทร อนุมิตรราชกิจ ที่ได้กรุณาใช้เวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างสรรค์แผนกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ปริญาณพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณบุคลากรสำนักงานสวัสดิการสุขภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและให้ความกรุณาเวลาในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการสร้างสรรค์แผนกิจกรรมซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยอย่างยิ่ง

7. เอกสารอ้างอิง

- ขวัญฤทัย สายประดิษฐ์. (2551). บทบาทนักประชาสัมพันธ์กับการประชาสัมพันธ์ในสื่อใหม่ ตอนที่ 1. *พัฒนาเทคนิคศึกษา*. 20(65). 42-51.
- จรัส อติวิทยากรณ์. (2553). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จินตวีร์ เกษมสุข. (ออนไลน์). *เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง หมวดวิชาการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พื้นฐานการประชาสัมพันธ์*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563.
- จาก www.edupol.org/eduOrganize/eLearning/generalStaff/doc/group10/03/01.pdf
- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2540). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการวางแผนประชาสัมพันธ์*. (ชุดที่ 1). ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรีชา หงส์ไกรเลิศ. (2547). การวางแผนกลยุทธ์. *วารสารกรมบัญชีกลาง*. 45(4). 27-40.
- ภาภิตต์ ตรีสุกต. (2554). *การประชาสัมพันธ์องค์กร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมชาย ชุรงค์เดช. (2542). *การประเมินผลโครงการ: แนวคิดและวิธีการ*. กรุงเทพมหานคร: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ. (2562). *เอกสารรายงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2562*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สถาบันฝึกอบรม Impression. (ออนไลน์). *การทำงานเชิงรุก (Proactive)*. สืบค้นจาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles>. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2563.
- Hayes, Jr. & Samuel P. (1967). *Educayion Development Project*. Paris: Imprimerie Boudin.