

รายงานผลการดำเนินงานการจัดทำองค์ความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้และระบบการเรียนรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ชื่อองค์ความรู้ : กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook)
: เทคนิคการจัดทำสื่ออินโฟกราฟิกด้วยโปรแกรม Piktochart และเทคนิคการถ่ายภาพด้วยแอปพลิเคชัน KineMaster
ผู้รับผิดชอบ : สำนักประชาสัมพันธ์

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑. การสร้างและแสวงหาความรู้	- มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ดำเนินการจากแหล่งต่างๆ ๑) ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยรวบรวมจากเอกสาร, คู่มือ, กฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๒) ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) โดยรวบรวมความรู้และประสบการณ์จากตัวบุคคล เช่น บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน, บุคลากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญซึ่งจะเกื้อหนุนอายุราชการ, ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก และผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาศัยวิธีการต่างๆ ในการรวบรวมความรู้ที่เหมาะสม เช่น การจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) การประชุมระดมสมอง,	กรุณาอธิบายความรู้ชัดแจ้งที่ใช้ และวิธีการในรวบรวมความรู้จากตัวบุคคล ๑. ความรู้ที่อยู่ในรูปเอกสาร (Explicit Knowledge) รวบรวม/ศึกษาจากเอกสารเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำ ดังนี้ - เอกสารประกอบโครงการฝึกอบรม โดย นายสรายุทธ ทองศรีคำ วิทยากรจากสถาบันการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์ หัวข้อ ๑) การจัดทำสื่อ Infographics เพื่อการประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ ๒) คู่มือการตัดต่อวิดีโอทางมือถือด้วย KineMaster - คู่มือการจัดทำองค์ความรู้ฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เรื่อง “กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook)” สำนักประชาสัมพันธ์ - คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักประชาสัมพันธ์ ปี ๒๕๖๑ - แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) - คู่มือการเขียนบทความด้วย Infographics ของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม - อื่น ๆ เช่น สืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ, การสรุปบทเรียนหลังการปฏิบัติงาน เป็นต้น	๒. ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) - จากการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้ปฏิบัติงานจริงในฐานแอดมินเฟซบุ๊ก (Facebook) “วุฒิสภา-สภานิติบัญญัติแห่งชาติ” จำนวน ๕ คน ของกลุ่มงานผลิตเอกสารเผยแพร่สำนักประชาสัมพันธ์ อาทิ การปฏิบัติงานบนสื่อสังคมออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊ก (Facebook) ขั้นตอนการจัดทำสื่อ Infographics และการตัดต่อคลิปวิดีโอด้วยแอปพลิเคชัน KineMaster บนโทรศัพท์มือถือ และการนำชิ้นงานเผยแพร่สู่สื่อสังคมออนไลน์ ทั้งภาพ ข้อความ และสื่อผสมประเภทอื่น ๆ การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการเพิ่มยอดสมาชิกเพจ/ผู้ติดตาม รวมถึงปัญหา อุปสรรค และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น - จากการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสอนงาน และข้อเสนอแนะจากคณะทำงานการจัดการองค์ความรู้ฯ ผู้บังคับบัญชาทุกกลุ่มงาน และบุคลากรภายในสำนักประชาสัมพันธ์ - การจัดโครงการพัฒนาการจัดการความรู้และระบบการเรียนรู้ขององค์กร กิจกรรมที่ ๒ การดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ (กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ) หัวข้อ “ถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live อย่างไรให้โดนใจ” จัดขึ้นเมื่อวันพุธที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุมหมายเลข ๒๔๐๖ ชั้น ๒๔ อาคารสุขประพฤติ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรภายในสำนักประชาสัมพันธ์ รวมจำนวน ๔๐ คน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการถ่ายทอดสด Facebook Live รูปแบบรายการ การจัดรายการ ฯลฯ ๒) ร่วมแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์การทำงาน ตลอดจนรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะร่วมกันของบุคลากรภายในสำนักประชาสัมพันธ์

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๒. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	- มีการนำความรู้ที่รวบรวมได้ มาเรียบเรียงจัดทำเป็นเอกสาร คู่มือ หรือสื่อสารสนเทศอื่นๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเผยแพร่ และเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ	รวบรวมความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง/จากการจัดโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ และสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม มาเผยแพร่ในคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักประชาสัมพันธ์ ดังนี้ - ปี ๒๕๕๙ ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเว็บไซต์ Click NLA - ปี ๒๕๖๐ ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเฟซบุ๊ก (Facebook) “สถานิติบัญญัติแห่งชาติ” - ปี ๒๕๖๑ ความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) - ปี ๒๕๖๒ ความรู้เกี่ยวกับการตัดต่อวิดีโอทางมือถือด้วยแอปพลิเคชัน KineMaster เพื่อเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์
๓. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	- มีการตรวจสอบกลั่นกรองความถูกต้องเหมาะสม และเป็นปัจจุบันของเนื้อหาองค์ความรู้ โดยองค์ความรู้ที่จัดทำควรมีการพิจารณาจากคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนนำไปเผยแพร่	๑) มีการจัดทำเนื้อหาให้เป็นปัจจุบัน สืบค้นข้อมูลเนื้อหาใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่น่าเสนอ สรุปประเด็นใจความสำคัญจากเอกสารการบรรยายของวิทยากร ตรวจสอบกลั่นกรองความรู้อย่างถูกต้อง เหมาะสม จากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องภายในกลุ่มงาน และสำนักประชาสัมพันธ์ ๒) นำส่งผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน ผู้อำนวยการสำนัก และที่ปรึกษาฯ ทำการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง หากมีการแก้ไขหรือมีข้อเสนอแนะ ดำเนินการปรับแก้ไขทันที ๓) ทำการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของสำนักงาน โดยเฉพาะติดตามองค์ความรู้ได้บนหน้าเพจของสำนักประชาสัมพันธ์ ได้แก่ intranet.senate.go.th/view/9/หน้าแรกสำนักประชาสัมพันธ์/TH-TH
๔. การเข้าถึงความรู้	- จัดให้มีช่องทางให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น การเผยแพร่องค์ความรู้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Office/ Internet/intranet), การจัดทำแผ่นพับ, จัดพิมพ์เป็นรูปเล่มแจกผู้สนใจ และจัดบอร์ดเผยแพร่ความรู้ เป็นต้น	สำนักประชาสัมพันธ์ได้ดำเนินการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านช่องทางการสื่อสาร ดังนี้ ๑) แอปพลิเคชัน Line ชื่อ “สำนักประชาสัมพันธ์” เพื่อให้สมาชิกของสำนักประชาสัมพันธ์ได้รับทราบ และนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ๒) ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Office) ของสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สามารถดาวน์โหลดและนำไปประยุกต์ใช้ได้กับงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		๓) ผ่านหน้าเว็บเพจของสำนักประชาสัมพันธ์ ที่ สามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลองค์ความรู้ดังกล่าวได้ที่ intranet.senate.go.th/view/9/หน้าแรกสำนักประชาสัมพันธ์/TH-TH
๕. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	- มีการถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้จากองค์ความรู้ที่ดำเนินการ เช่น จัดการประชุมถ่ายทอด, จัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs), การเผยแพร่องค์ความรู้ในกิจกรรมวันแห่งความรู้ (KM Day) เป็นต้น	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการจัดโครงการพัฒนาการจัดการความรู้และระบบการเรียนรู้ขององค์กร กิจกรรมที่ ๒ การดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ (กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ) หัวข้อ “ถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live อย่างไรให้โดนใจ” จัดขึ้นเมื่อวันพุธที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุมหมายเลข ๒๔๐๖ ชั้น ๒๔ อาคารสุขประพฤติ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรภายในสำนักประชาสัมพันธ์ รวมจำนวน ๔๐ คน รูปแบบโครงการ : เป็นการร่วมแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์การทำงานแบบพี่สอนน้อง เปิดโอกาสให้ถาม-ตอบ ตลอดจนรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะร่วมกันของบุคลากรภายในสำนักประชาสัมพันธ์
๖. การเรียนรู้	- การสรุป/ถอดบทเรียนจากการจัดทำองค์ความรู้ โดยวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง	๑. องค์ความรู้ที่จัดทำขึ้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างไร ๑) ประโยชน์ต่องานตามภารกิจของสำนัก/กลุ่มงาน เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับแอดมินผู้รับผิดชอบเฟซบุ๊ก (Facebook) “วุฒิสภา-สถานิติบัญญัติแห่งชาติ” บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในสำนักประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้ที่สนใจทั่วไปของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๒) ประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารบนสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) เพจ “วุฒิสภา-สถานิติบัญญัติแห่งชาติ” และประสานการทำงานร่วมกับสื่อเดิมที่องค์กรมีอยู่ เพื่อให้ประชาชนและสาธารณชนทั่วไปได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ภารกิจ ผลงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ของวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		๓) ประโยชน์ต่อสำนักที่เกี่ยวข้อง/ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักที่เกี่ยวข้อง/ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถนำองค์ความรู้นี้ไปปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม รวมถึงนำปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปเทียบเคียงกับการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของตนได้ ๒. โปรดยกตัวอย่าง งานตามภารกิจ/โครงการ/กิจกรรมที่สามารถนำความรู้จากองค์ความรู้มาใช้ และผลสำเร็จที่เกิดขึ้น (เช่น เกิดการปรับปรุงกระบวนการ/วิธีปฏิบัติ และเกิดนวัตกรรม เป็นต้น) สำนักประชาสัมพันธ์ ได้นำองค์ความรู้ด้านกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) มาใช้ในการปฏิบัติงานจริงบนหน้าเพจเฟซบุ๊ก “วุฒิสภา-สถานิติบัญญัติแห่งชาติ” มากกว่า ๙๐% เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภารกิจ ผลงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของวุฒิสภา ให้เป็นที่ประจักษ์แก่สาธารณชนทั่วไป ได้แก่ ๑) การสร้างการประชาสัมพันธ์บนเฟซบุ๊ก (Facebook) ๒) การจัดการประชาสัมพันธ์บนเฟซบุ๊ก (Facebook) ๓) การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) ๔) การเข้าถึงผู้ใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ใกล้เคียง และ ๕) การเพิ่มจำนวนผู้เข้าชมเฟซบุ๊ก (Facebook) จนปัจจุบันทำให้มียอดตัวเลขสมาชิกเพจเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก จากเดิมที่มีจำนวน ๖๖,๐๐๘ ราย (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑) มาเป็นจำนวน ๑๕๒,๑๐๐ ราย ในปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๒) (อ้างอิงถึงข้อมูลเชิงลึกเฟซบุ๊กเพจ “วุฒิสภา-สถานิติบัญญัติแห่งชาติ”)

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		๓. องค์ความรู้ที่จัดทำขึ้นสามารถสนับสนุนความสำเร็จของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่เกี่ยวข้องอย่างไร (ตอบเฉพาะองค์ความรู้ที่มีความเกี่ยวข้องและสนับสนุนตัวชี้วัดฯ) องค์ความรู้ที่จัดทำขึ้น สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร และตัวชี้วัดของสำนักงานฯ ในการสนับสนุนความสำเร็จของตัวชี้วัดที่ ๑.๔ ร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนต่อการดำเนินงานของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ๔. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดทำองค์ความรู้ ๑) ผู้บริหาร ข้าราชการ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตของงานด้านประชาสัมพันธ์ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ “สื่อสังคมออนไลน์” ที่มีองค์ความรู้อยู่อีกมาก จึงทำให้ไม่สามารถดึงเอาศักยภาพทางด้านนี้เข้ามาปรับใช้กับการปฏิบัติงานของตนได้อย่างเต็มที่ หรือมีข้อจำกัด แต่ไม่รู้จะนำสื่อเหล่านั้นมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานของตนเองอย่างไร ๒) การปฏิบัติงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นเพียงการปฏิบัติงานเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น องค์ความรู้ที่ได้รับอาจเป็นเพียงองค์ความรู้ด้านเดียวที่เกิดจากประสบการณ์การปฏิบัติงานจริง ยังมีเทคนิค วิธี หรือกลยุทธ์อื่น ๆ อีกหลายด้านที่ต้องศึกษาหาความรู้ให้ครอบคลุมต่อไป

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		๕. ข้อเสนอแนะในการต่อยอดหรือขยายผลองค์ความรู้ หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ๑) จัดฝึกอบรมเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่ผู้บริหาร ข้าราชการ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้าน “สื่อสังคมออนไลน์” ๒) หมั่นตรวจเช็คอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟน (โทรศัพท์มือถือ) เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์พกพาต่าง ๆ รวมถึงระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความพร้อมอยู่เสมอ ๓) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ต้องการนำเสนอหรือเผยแพร่ไปสู่สาธารณชนด้วยความละเอียด รอบคอบ และเป็นจริง ๔) หากพบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานส่วนใด หรือพบเรื่องที่น่าจะอาจเกิดผลกระทบด้านลบต่อองค์กร ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาและเร่งแก้ไขโดยทันที ๕) ทำการวิเคราะห์ สรุป และประเมินผลองค์ความรู้ที่ได้รับ พร้อมทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ๖) แต่ละสำนักควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และการดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ระหว่างกัน