

1. สรุปผลการประชุม

รายงานสรุปผล

การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมกรมประชาสัมพันธ์ (SWOT Analysis)

ระหว่างวันที่ 24 – 25 มกราคม 2551

ณ ห้องประชุม 211 A - B และห้องประชุม 203 อาคารกรมประชาสัมพันธ์

ประธานการประชุม : รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ (นายเชษฐา จำโพธิ์)

ผู้เข้าร่วมประชุม : จำนวน 100 คน ประกอบด้วย

1. กลุ่มเป้าหมายหลัก จำนวน 69 คน ประกอบด้วย
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน
 - ผู้อำนวยการสำนัก/กอง จำนวน 11 คน
 - เจ้าหน้าที่ระดับ 8 จำนวน 31 คน
 - เจ้าหน้าที่ระดับ 7 จำนวน 15 คน
 - เจ้าหน้าที่ระดับ 6-4 จำนวน 10 คน
2. ผู้สังเกตการประชุม จำนวน 31 คน

ความเป็นมา

การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมกรมประชาสัมพันธ์ (SWOT Analysis) ระหว่างวันที่ 24 – 25 มกราคม 2551 ณ ห้องประชุม 211 A – B และห้องประชุม 203 ชั้น 2 อาคารกรมประชาสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องภายใต้แผนปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ.2552 – 2555 ฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สินค้า บริการ ผู้รับบริการ และความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ (SIPOC Model) เพื่อนำข้อมูลผลการวิเคราะห์ไปใช้ประกอบการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 3 คือการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม ประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์

สรุปผลการประชุมฯ

1. ประธานฯ กล่าวเปิดการประชุม และกล่าวถึงวัตถุประสงค์การประชุมฯ
2. วิทยากรจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (นายณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์) บรรยายให้ความรู้เรื่อง “การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์” โดยให้ความสำคัญในประเด็นหลักๆ คือ

- การเชื่อมโยงแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : PMQA กับการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 7 หมวด เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์องค์กร โดยให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงของเกณฑ์ระหว่างหมวดต่างๆ ทั้ง 7 หมวด โดยอยู่บนพื้นฐานการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้องและบูรณาการกันอย่างเป็นระบบ ดังนี้

- ผู้บริหารต้องกำหนดทิศทางและนำองค์กร (หมวด 1) ด้วยการมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์ (หมวด 2) ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งต้องมีปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลาแบบสองทาง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อนโยบายรัฐ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันเวลา (หมวด 3) ด้วยการใช้ข้อมูลจริงในการตัดสินใจ และการทบทวนผลการดำเนินงาน (หมวด 4)
- เมื่อหน่วยงานมีความชัดเจนในทิศทาง มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานแล้ว ส่วนราชการต้องมีระบบงาน และบุคลากรที่มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (หมวด 5) พร้อมกับจัดกระบวนการให้บริการและกระบวนการสนับสนุนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ (หมวด 6)

- การให้ความสำคัญกับการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Deployment : 80%) มากกว่าการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategy Development : 20%) และต้องมีการประเมินผลอย่างเป็นระบบ

- แผนยุทธศาสตร์องค์กรต้องประกอบด้วยงานประจำและงานพัฒนา และที่สำคัญต้องทำให้งานประจำและงานพัฒนาเป็นงานเดียวกันสามารถดำเนินการไปด้วยกันได้

3. การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อวิเคราะห์สินค้า บริการ และผู้รับบริการ โดยใช้ SIPOC Model

วิทยาการจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (นายฉัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์) ได้ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแนวทางการวิเคราะห์สินค้า/บริการ และผู้รับบริการด้วย SIPOC Model โดยมีแนวทางในการวิเคราะห์ ดังนี้

- | | |
|--------------|--|
| ขั้นตอนที่ 1 | ต้องค้นหาสินค้าหรือบริการว่าคืออะไร (Output) |
| ขั้นตอนที่ 2 | สินค้าหรือบริการส่งมอบให้กับใคร/กลุ่มไหน ต้องจำแนกให้ชัดเจน (Customer) |
| ขั้นตอนที่ 3 | ลูกค้าส่งมอบสินค้าต่อไปให้ใคร (C'sC) |
| ขั้นตอนที่ 4 | ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าคืออะไร |
| ขั้นตอนที่ 5 | การผลิตสินค้ามีกระบวนการอย่างไร (Process) |
| ขั้นตอนที่ 6 | ต้องใช้ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการผลิตอะไรบ้าง (Input) |
| ขั้นตอนที่ 7 | ปัจจัยนำเข้านั้นมาจากไหน (Supplier) |

จากนั้นที่ประชุมได้แบ่งกลุ่มย่อยเพื่อวิเคราะห์สินค้า/บริการฯ ใน 2 ระดับ คือ ระดับกรม และระดับสำนัก/กอง

เมื่อการประชุมกลุ่มย่อยทั้ง 2 ระดับได้วิเคราะห์สินค้า/บริการ และผู้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว วิทยากรที่ปรึกษาฯ ได้นำผลการวิเคราะห์ฯ ในระดับกรม มาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมฯ อีกครั้งเพื่อให้มีความชัดเจน และยอมรับร่วมกันก่อนที่จะนำไปเชื่อมโยงสู่ระดับสำนัก/กองต่อไป

4. การเตรียมข้อมูลเพื่อประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ ในระหว่างวันที่ 5 – 7 กุมภาพันธ์ 2551

ผู้เข้าร่วมประชุมจาก สำนัก/กอง ต้องนำผลการประชุมกลุ่มย่อยที่ได้ร่วมกันวิเคราะห์สินค้าบริการ และผู้รับบริการ ในระดับกรม และสำนัก/กอง เมื่อวันที่ 24 – 25 มกราคม 2551 ไปประกอบการตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานของตนเองว่ามีจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) รวมถึงการตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานว่ามีโอกาส (Opportunity) และข้อจำกัดหรือภัยคุกคาม (Threat) อย่างไร โดยใช้ประเด็นการพิจารณาตามที่วิทยากรนำเสนอ ได้แก่ “ SW Issues ” และ “ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป : General Environmental Analysis ”

ฝ่ายเลขานุการ

คณะทำงานดำเนินการตามแผนปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผน

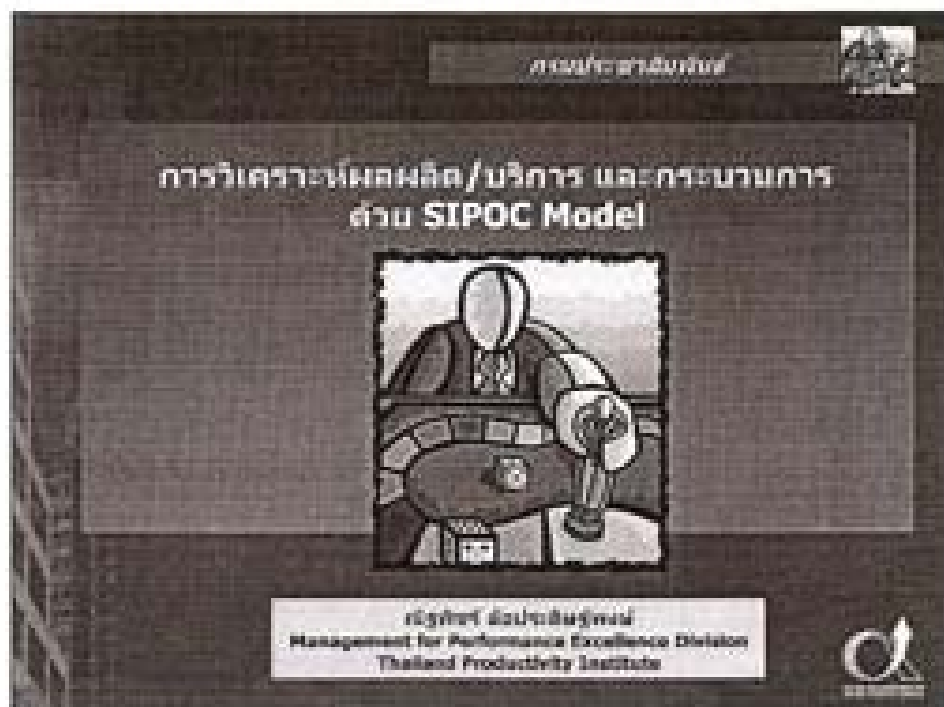
ยุทธศาสตร์กรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2552-2555

และแผนปรับปรุงวิธีจําแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้

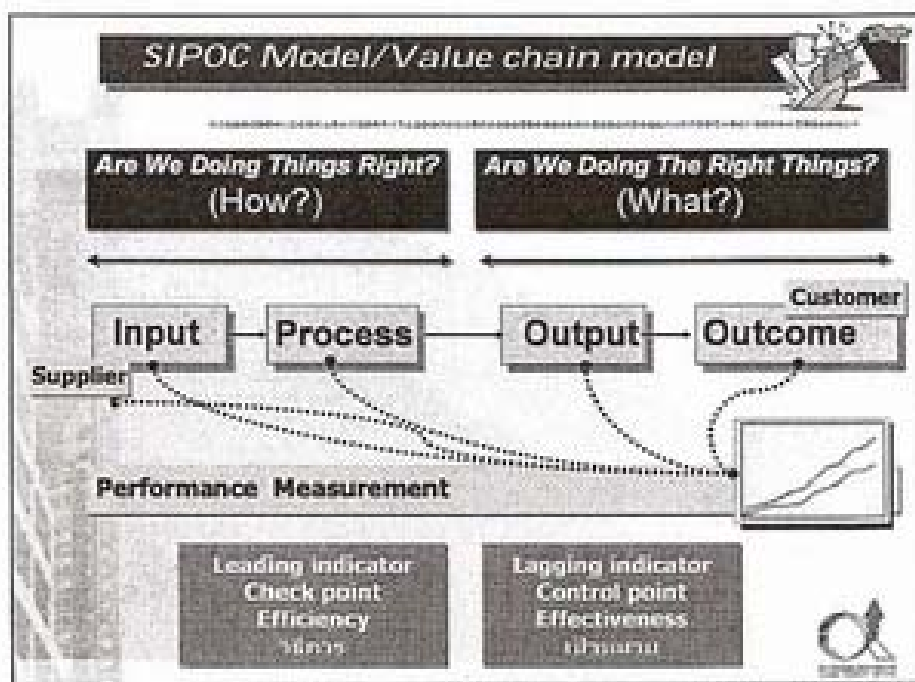
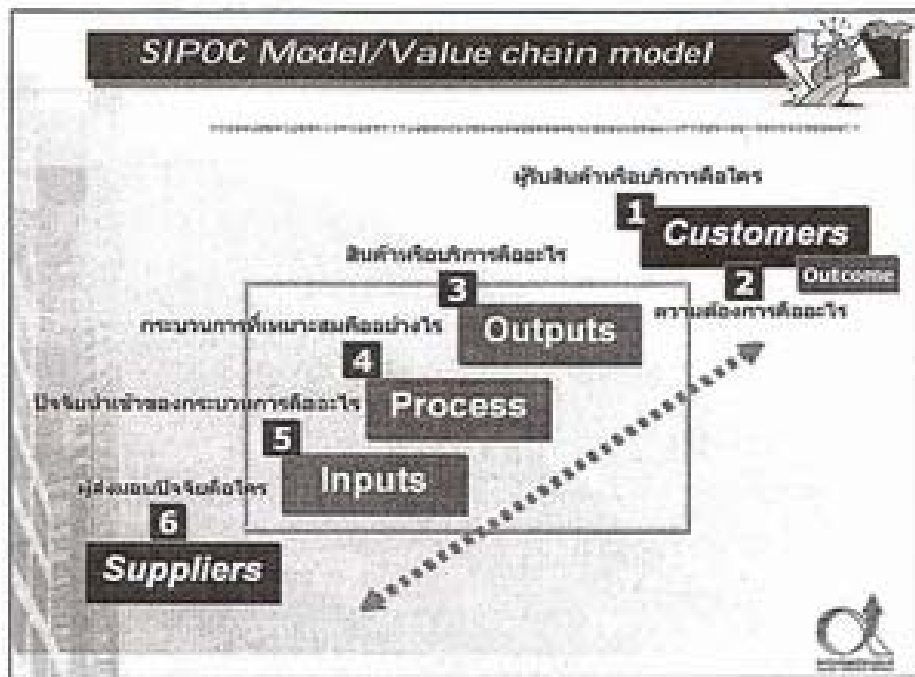
ส่วนเสียของกรมประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ

2. การวิเคราะห์ห้สินค้า / บริการ และผู้รับบริการด้วย SIPOC

Model



All rights reserved; no part of this presentation material may be reproduced without permission from Thailand Productivity Institute.



All rights reserved; no part of this presentation material may be reproduced without permission from Thailand Productivity Institute.

Workshop 1

(SIPOC)

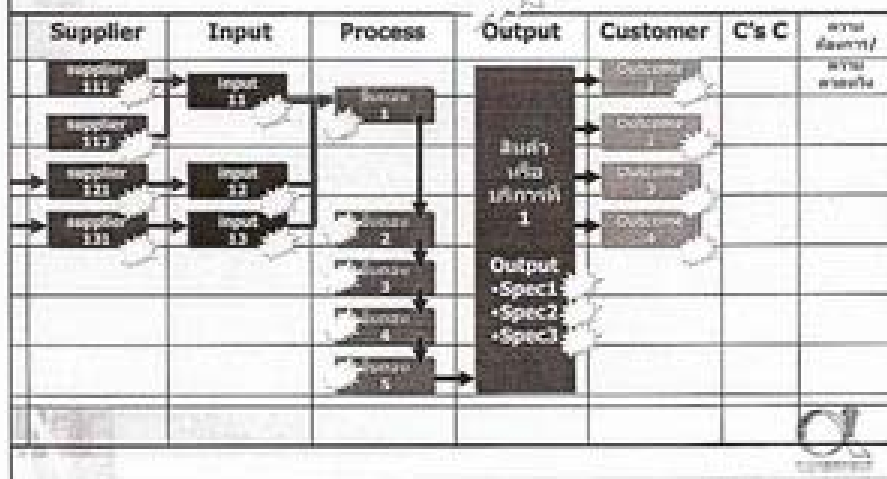


SIPOC Model/Value chain model



SIPOC Model/Value chain model

Key KPI



All rights reserved; no part of this presentation material may be reproduced without permission from Thailand Productivity Institute.

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง

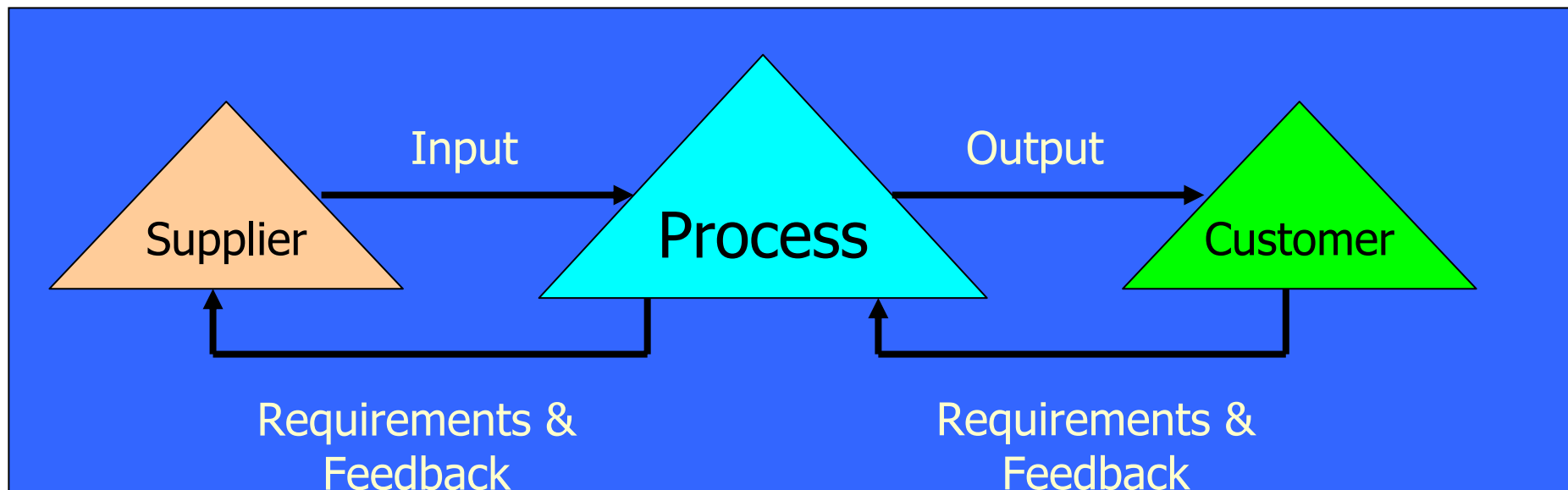
3. ประเด็นในการพิจารณา

SWOT

(SW Issues / PESTIL)

SW Issues

- ค่านิยม & วัฒนธรรม
- บุคลากร
- วัตถุดิบ
- งบประมาณ
- ข้อมูลสารสนเทศ
- นโยบาย & แผน
- กฎหมาย & ระเบียบ
- โครงสร้างองค์กร
- สิ่งอำนวยความสะดวก & อุปกรณ์
- เทคโนโลยี
- การบริหารจัดการ
- การสื่อสาร
- ผลิตภัณฑ์ & บริการ
- การส่งมอบ & เผยแพร่
- ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง
- อื่นๆ



การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป

General Environmental Analysis

สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural) • พัฒนาการและแนวโน้มเปลี่ยนแปลงของสังคม • โครงสร้าง/ สถาบันทางสังคม • ความเชื่อ/ ค่านิยม/ ธรรมเนียม/ ประเพณี	เทคโนโลยี (Technology) • ความรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี • เทคโนโลยีด้านพลังงาน/ Biotech / Nanotech • เทคโนโลยีการผลิต/ สินค้า / สินค้าทดแทน
เศรษฐกิจ (Economic) • รายได้ประชากรต่อคน/ ระดับเงินเดือนค่าจ้าง • อัตราดอกเบี้ย/ อัตราเงินเฟ้อ/ อัตราแลกเปลี่ยน • โครงสร้างพื้นฐาน/ ทรัพยากรธรรมชาติ	การเมือง (Political) • พรรคการเมือง/ ลัทธิทางการเมือง • เสถียรภาพ/ นโยบายของรัฐบาล • ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
ประเด็นระหว่างประเทศ (International) • กลุ่มเศรษฐกิจภูมิภาค (EU, NAFTA, ฯลฯ) • ข้อบังคับด้านความปลอดภัย/ สิ่งแวดล้อม • การเปิดการค้าเสรี/ การกีดกันทางการค้า	กฎหมาย (Legal) • การบังคับใช้/ ความทันสมัยของกฎหมาย • กฎหมายทั่วไป/ แรงงาน/ อาหารและยา/ อื่นๆ • กฎหมายสิทธิบัตร/ ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

PESTIL

4. การแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อวิเคราะห์
สินค้าบริการและผู้รับบริการด้วย
(SIPOC Model)

4.1 วิเคราะห์สินค้า บริการ และผู้รับบริการ ระดับกรม

การแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อวิเคราะห์สินค้าบริการและผู้รับบริการด้วย (Sipoc Model)

กลุ่มที่ 1 วิเคราะห์สินค้า บริการและผู้รับบริการระดับกรม

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. รัฐบาล 2. รมต. 3. หน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน 4. ประชาชนผู้ เสียภาษี 5. สื่อมวลชน	- นโยบาย - คำสั่ง รมต. - ข้อมูล - คน - 4 M - ยานพาหนะ - อุปกรณ์ - IT - แหล่งข่าว	1. วิเคราะห์สถานการณ์ 2. วางแผน (pole) 3. สั่งการ (มอบหมาย) 4. นำไปสู่การปฏิบัติ 5. การผลิต 6. การติดต่อ 7. การตรวจสอบ 8. การเผยแพร่ 9. ประเมิน (การทำงาน)	บก.ข่าว บก.ข่าว (หัวหน้าข่าว) บก.ข่าว ผู้สื่อข่าว/ ช่างภาพ กอง บก. กอง บก. สทท./สวท. (ฝ่ายเทคนิค) กอง บก.	ข่าว	- ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย อายุ ตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป (ยังทำไม่ได้ทุก กลุ่มผู้ชมผู้ฟังอายุ ได้แก่ 40 ขึ้นไป) - ภาครัฐ - ภาคการเมือง - ภาครัฐบาล - ภาคเอกชน - สื่อมวลชนทั้งใน และต่างประเทศ		- ถูกต้อง - รวดเร็ว - เป็นกลาง - ความน่าเชื่อถือ - ความแม่นยำ(เที่ยงตรง) - เชื่อถือได้ - การเผยแพร่สู่สาธารณะ - การส่งเสริมการตลาด - การส่งเสริมภาพลักษณ์ - การให้ความรู้ - การศึกษา - การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. กรม ประชาสัมพันธ์ 2. หน่วยงาน ภาครัฐ 3. รัฐบาล (กรม.) (พรฎ.)	- วิเคราะห์ สถานการณ์ - วางแผน - พรฎ.การแบ่ง ส่วนราชการ พ.ศ.2545 - สภาพปัญหา ขององค์กรนั้นๆ	- วางแผนให้คำปรึกษา - รับทราบความต้องการ (need) - ศึกษาหาแนวทาง - .ให้คำปรึกษา	สนผ. ส.ปชส. สปช.1-8 สพป. พชช.	การให้ คำปรึกษา (Consult)	- ส่วนราชการ - รัฐวิสาหกิจ - องค์กรอิสระ - ภาคเอกชน - ภาคประชาชน	PR Agency PR Reduction	- การสร้างความเข้าใจ ยอมรับต่อหน่วยงาน - สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ หน่วยงาน - รู้วิธีการประชาสัมพันธ์ให้ หน่วยงาน - รู้ช่องทางในการ PR - ได้รับบริการในอัตรา พิเศษ

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. นายกรัฐมนตรี 2. รมต.นร 3. ครม.	- นโยบายชาติ - นโยบาย รัฐบาล - พรบ.ที่ เกี่ยวข้อง - มติ ครม.	- รวบรวมข้อมูล - ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล - วางแผน - กำหนดนโยบายประชุมชี้แจง ผู้บริหาร - มอบหมายสั่งการ - สั่งการ - ติดตาม - กำกับดูแล - ประเมินผล	อปส. รปส.	นโยบาย (Policy)	- สำนัก/กอง - บุคลากรใน สำนัก/กอง	- ส่วนราชการใน สำนัก/กอง - ทีมงาน - เครือข่าย - บุคลากรใน สำนัก/กอง	- SMART - เป็นไปได้ - วัดได้ - บรรลุเป้าหมาย - เป็นจริง - มีระยะเวลาเริ่มต้นและ สิ้นสุด

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. รัฐบาล 2. ครม.	- กฎกระทรวง 2545	- กำหนดนโยบาย - วางแผน ประชุมผู้บริหาร - มอบหมายให้สำนัก / กอง รับผิดชอบ - วางแผนการปฏิบัติราชการ (Action Plan) - ปฏิบัติ - ประเมินผล - รายงาน	- รปส.ผู้รับผิดชอบ สื่อ - สวท. - สทท. - สนข. - สพป. - สปต.	- การบริการการ ผลิตสื่อเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ - สื่อกิจกรรม, Event - สื่ออิเล็กทรอนิกส์	- หน่วยงานของรัฐ และรัฐบาล - องค์กรใน ประเทศและ ต่างประเทศ - องค์กรการกุศล	ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย ต่างๆ	- ข้อมูลที่ทันสมัย มี คุณภาพ รวดเร็ว เข้าถึง กลุ่มเป้าหมาย ถูกต้อง เป็นกลาง สร้างสรรค์ เป็นที่ยอมรับในระดับ มาตรฐาน

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. รัฐบาล 2. กรม. 3. ส่วนกลาง กพ. 4. กพร.	- กฎกระทรวง 2545 - ยุทธศาสตร์ชาติ - ยุทธศาสตร์กรม - แผนพัฒนา เศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 - แผนพัฒนา ทรัพยากรบุคคล - พรบ.ระเบียบ บริหารราชการ แผ่นดิน ฉบับที่ 7 - พรฎ.ว่าด้วยการ บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีปี พ.ศ.2546 - แผนแม่บท พัฒนาคน พัฒนา สื่อสารมวลชนและ เทคโนโลยี	- กำหนด Training Need - ออกแบบหลักสูตร - จัดทำโครงร่างหลักสูตร - สรรหาวิทยากรจากผู้เชี่ยวชาญ - นำหลักสูตรไปทดลอง - ประเมินประสิทธิภาพหลักสูตร - ดำเนินการฝึกอบรม - ประเมินผล	- สถาบันการ ประเทสัมพันธ์ - คณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนา บุคลากร กปส. - สปข.1-8 - ศสช. - สพท. - กกจ. - กพร.กปส. - อกพ.กรม	การฝึกอบรม (Training)	- ส่วนราชการ - สถาบันการศึกษา - สมาคม - ผู้ประกอบการ วิชาชีพ สื่อสารมวลชน - ประชาชน	- ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย ต่างๆ	- หลักสูตรที่มี มาตรฐานสากล - วิทยากรที่มีคุณภาพ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน - ต้องการความรู้ไป ประกอบวิชาชีพ - การบริการสะดวก คล่องตัว - เป็นช่องทางไปสู่การ ประกอบอาชีพด้าน สื่อสารมวลชน, นักการเมือง

วิเคราะห์สินค้า บริการ
และผู้รับบริการ
ระดับกรรมผ่านมิติที่ประชุม

การแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อวิเคราะห์สินค้าบริการและผู้รับบริการด้วย (Sipoc Model)

กลุ่มที่ 1 วิเคราะห์สินค้า บริการและผู้รับบริการระดับกรม

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	
1. รัฐบาล 2. รมต. 3. หน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน 4. ประชาชนผู้ เสียภาษี 5. สื่อมวลชน (ในและ ต่างประเทศ)	- นโยบาย - คำสั่ง รมต. - ข้อมูล - คน - 4 M - ยานพาหนะ - อุปกรณ์ - IT - แหล่งข่าว	1. วิเคราะห์สถานการณ์	สนข./สปต./ ปชส. /สปข.1-8	ข้อมูลข่าวสาร -ข่าวและรายการ วิทยุ โทรทัศน์ เว็บ ไซต์ สิ่งพิมพ์ และ สื่ออื่นๆ	- ประชาชน (ปัจจุบันเป็นที่ นิยมในกลุ่ม 35 ขึ้นไปเท่านั้น)	- ถูกต้อง - รวดเร็ว - เป็นกลาง - เชื่อถือได้ - ความแม่นยำ(เที่ยงตรง) - เข้าถึงได้ เข้าใจง่าย - การให้ความรู้	- การ ส่งเสริม การตลาด
		2. วางแผน (plan) กำหนดประเด็น			- ภาครัฐ - ภาคการเมือง - ภาครัฐบาล	- การรับรู้ของประชาชน - ความเข้าใจจากประชาชน - การมีส่วนร่วม - เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมประชาชน - ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของภาครัฐ	
		3. การผลิตข่าวและรายการ			- สื่อมวลชนทั้งใน และต่างประเทศ	- ถูกต้อง - รวดเร็ว - ทันเหตุการณ์ - การให้บริการ - ข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลเสริม	
		4. การเผยแพร่					
			สทท./สวท./ คสช./สปข.1-8/ สปชส.				

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	
แหล่งข้อมูล	- ข้อมูลจากผู้รับบริการ - ข้อมูลที่ใช้ในการวางแผน	5. ประเมิน (การทำงาน) - รับทราบความต้องการ (Need Assessment) - รวบรวมและศึกษาข้อมูลที่ใช้ในการวางแผน) - จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ - ดำเนินการตามแผน - ติดตามและประเมินผล - รายงานผลกลับไปยังผู้รับบริการ	กอง บก. ผู้ทำแผนหลัก สนพ. สปข.1-8 ส.ปชส. ผู้สนับสนุน สทป. สทท. สวท. สปต.	แผนการประชาสัมพันธ์ระดับชาติและระดับพื้นที่			
					- ส่วนราชการ	- รับทราบและเข้าใจในข้อมูลที่หน่วยงานต้องการประชาสัมพันธ์ - ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน - ความรวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด - ความเป็นมืออาชีพด้านการประชาสัมพันธ์	PR Agency PR Reduction
					- รัฐวิสาหกิจ	- รับทราบและเข้าใจในข้อมูลที่หน่วยงานต้องการประชาสัมพันธ์ - ความรวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด - ใช้สื่อของกรมฯ ในราคาถูก	
					- องค์กรอิสระ - องค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร	- รับทราบและเข้าใจในข้อมูลที่หน่วยงานต้องการประชาสัมพันธ์ - ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน - ความรวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด - ใช้สื่อของกรมฯ ในราคาถูก	
					- องค์กรท้องถิ่น	- รับทราบและเข้าใจในข้อมูลที่หน่วยงานต้องการประชาสัมพันธ์ - ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน - ความรวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด - ใช้สื่อของกรมฯ ในราคาถูก - สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุม	

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	
					ประชาชน (เป็นลูกค้าของ ลูกค้า)		

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. นายกรัฐมนตรี 2. รมต.นร 3. ครม.	- นโยบายชาติ - นโยบาย รัฐบาล - พรบ.ที่ เกี่ยวข้อง - มติ ครม.	- รวบรวมข้อมูล - ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล - วางแผน - กำหนดนโยบายประชุมชี้แจง ผู้บริหาร - มอบหมายสั่งการ - สั่งการ - ติดตาม - กำกับดูแล - ประเมินผล	อปส. รปส.	นโยบาย (Policy) - นโยบายจาก ผู้บริหาร	- สำนัก/กอง - บุคลากรใน สำนัก/กอง	- ส่วนราชการใน สำนัก/กอง - ทีมงาน - เครือข่าย - บุคลากรใน สำนัก/กอง	- SMART - เป็นไปได้ - วัดได้ - บรรลุเป้าหมาย - เป็นจริง - มีระยะเวลาเริ่มต้นและ สิ้นสุด

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	C's C
-ผู้ให้บริการ -แหล่งข้อมูล -บริษัทเอกชนที่ ให้เช่าอุปกรณ์ หรือสถานที่ -บริษัทรับจัด งาน	-ข้อมูลความ ต้องการจาก ผู้ให้บริการ -ข้อมูลอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง -นโยบาย -งบประมาณ -เทคโนโลยีและ อุปกรณ์ที่ใช้ใน การผลิตสื่อ/ เผยแพร่	<u>สื่อวิทยุ.โทรทัศน์ และสื่อกิจกรรม</u> - รับทราบข้อมูลความต้องการจาก ผู้ให้บริการ -รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ความเป็นไป ได้ - วางแผนการดำเนินการ/จัดกิจกรรม - ดำเนินการผลิต/ดำเนินกิจกรรม - ตรวจสอบผลผลิต - เผยแพร่ -ตรวจสอบและประเมินผล (ยังขาดการตรวจสอบอย่างเป็น ระบบ)	<u>สื่อวิทยุ.</u> <u>โทรทัศน์</u> สทท สปข.1-8 สวท. สนข. <u>สื่อกิจกรรม</u> สปป. สปต. สปข.1-8 ส.ปชส. สวท. (ไม่ใช่ หน้าที่หลัก)	- สื่อเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ (สื่อกิจกรรม, Event, สื่อ อิเล็กทรอนิกส์)	- หน่วยงานของรัฐ และรัฐบาล	-ราคาถูก หรือฟรี -มีความน่าเชื่อถือ -มีความครอบคลุม เข้าถึงทุกพื้นที่ -เที่ยงตรง (ข้อมูลไม่ เบี่ยงเบน) -เป็นกลาง -ความถูกต้อง -ความทันสมัยของสื่อ -ความถี่ในการ นำเสนอ	ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย
					- องค์กรตปท. ที่ ทำ MOU ร่วมกัน	-ความเข้าใจใน วัฒนธรรม -การสร้าง ความสัมพันธ์อันดี ระหว่างประเทศ	
					- องค์กรการกุศล	-ไม่เสียค่าใช้จ่าย/ราคา	

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	C's C
						ถูก - ประชาสัมพันธ์งานโครงการและองค์กร - เป็นช่องทางในการสื่อสารสำหรับกลุ่มด้วยโอกาส - ได้รับความช่วยเหลือจากสังคมและรัฐบาล (outcome)	

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	C's C
1. รัฐบาล 2. กรม 3. หน่วยงานที่ ขายและให้เช่า อุปกรณ์	-งบประมาณ -นโยบาย -วิทยากรภายใน/ นอก -สถานที่และ อุปกรณ์การจัด อบรม -ระเบียบกฎหมาย และแผน ที่	-รวบรวมวิเคราะห์ความต้องการ -ออกแบบหลักสูตร -ดำเนินการ -ประเมินผล	-สถาบันการ ประชาสัมพันธ์ - คณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนา บุคลากร กปศ. หน่วยงานที่มี หลักสูตรในการ	การฝึกอบรม (Training) -หลักสูตรภายใต้ นโยบาย -หลักสูตรที่ขอ ความร่วมมือ -หลักสูตรที่ไม่มี ส่วนร่วมในการ ดูแลหลักสูตรและ วิทยากร	-บุคลากรกรมฯ	● ความรู้และเทคนิคด้านการ ประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน ● หลักสูตรที่มีความหลากหลาย (โดยเฉพาะด้านสื่อสารมวลชนที่ ทันสมัย) ● ศึกษาดูงาน ตปท. ● ขยายเวลาการจัดฝึกอบรม ● วิทยากรที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียง ● จำนวนของผู้เข้ารับการอบรม ●	- ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย ต่างๆ

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	C's C
	เกี่ยวข้อง		จัดอบรม - สปข.1-8 - ศสช. - สฟท. - กกจ. - กพร.กปส. - อกพ.กรม		-บุคลากรภาครัฐ	● ความรู้และเทคนิคด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน ● หลักสูตรที่มีความหลากหลาย ● ต้องการเครือข่ายที่มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ● ใบประกาศนียบัตรในการฝึกอบรม ● ศึกษาดูงาน ตปท. ● ขยายเวลาการจัดฝึกอบรม ● วิทยากรที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียง จำนวนของผู้เข้ารับการอบรม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดฝึกอบรมที่ดี อยู่ในทำเลที่ดี เดินทางสะดวก	

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	C's C
					-บุคลากร ภาคเอกชน	● ความรู้และเทคนิคด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน ● หลักสูตรที่มีความหลากหลาย ● ต้องการเครือข่ายที่มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ● ใบประกาศนียบัตรในการฝึกอบรม ● ศึกษาดูงาน ตปท. ● ขยายเวลาการจัดฝึกอบรม ● วิทยากรที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียง จำนวนของผู้เข้ารับการอบรม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดฝึกอบรมที่ดี อยู่ในทำเลที่ดี เดินทางสะดวก	

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	C's C
					-ผู้ประกอบ วิชาชีพด้านการ ประชาสัมพันธ์ และ สื่อสารมวลชน	● ความรู้และเทคนิคด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน ● หลักสูตรที่มีความหลากหลาย ● ต้องการเครือข่ายที่มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ● ใบประกาศนียบัตรในการฝึกอบรม ● ศึกษาดูงาน ตปท. ● ขยายเวลาการจัดฝึกอบรม ● วิทยากรที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียง จำนวนของผู้เข้ารับการอบรม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกใน การจัดฝึกอบรมที่ดี อยู่ในทำเลที่ดี เดินทางสะดวก	

4.2 วิเคราะห์สินค้า บริการ

และผู้รับบริการ

ระดับสำนัก/กอง

1. สัทท.

สทท.11

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. กปส. มอบนโยบาย โดยตรงหรือ ผ่าน หน่วยงาน ภายใน 2. แหล่งข่าว 3. งานวิจัย หรือการ รวบรวม ข้อมูล DATA ด้านต่างๆ	1. แนว นโยบาย 2. ข้อมูล ข่าวสาร 3. ข้อมูล ย้อนกลับ จากการ ออกอากาศ	1. มีนโยบาย แนวทาง ตาม พันธกิจที่ถูกต้อง ชัดเจนจาก หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก 2. การแปลงสาร ปรับปรุงจาก ข้อมูลพื้นฐาน เข้าสู่กระบวนการ ผลิตและเผยแพร่ 3. การติดตามประเมินผล	สทท.11 และ R&D ของ กปส.	ข้อมูลข่าวสาร ที่เผยแพร่ผ่าน สื่อโทรทัศน์ ของกรม ประชาสัมพันธ์	1. รัฐบาล 2. ราชการและ รัฐวิสาหกิจ / องค์กรอิสระ 3. องค์กร เอกชน องค์กร ไม่หวังผลกำไร NGO 'S 4. ประชาชน 5. สถานี เครือข่าย	ประชาชน	1. รัฐบาล - ต้องการให้ ข้อมูลข่าวสารในเรื่อง ของนโยบายได้รับการ เผยแพร่ไปสู่ประชาชน ได้กว้างไกลมากที่สุด 2. ภาคราชการ - ให้ประชาชนได้รับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับการ ดำเนินงานบริการของ ภาครัฐ 3. ภาคเอกชน/ NGO - ให้ประชาชนได้รับทราบ และเข้าใจถึงสินค้าและ บริการขององค์กร

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
							4. ประชาชน – ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องและ สอดคล้องกับการ ดำรงชีวิตในแต่ละมิติ ของภาคส่วน เข้าถึง เป้าหมายในแต่ละระดับ

2. ส่วท.

สวท.

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. กองการ เจ้าหน้าที่ กปส.	1. ผู้จัดรายการ / บรรณาธิการ ผู้ดำเนินรายการ ผู้ประสานงาน ช่างเทคนิค	1. กำหนดวัตถุประสงค์ของ รายการ 2. วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ของผู้รับบริการ 3. กำหนดเนื้อหา / ประเด็น	สถานีวิทยุ กระจายเสียง แห่งประเทศไทย	รายการที่เผยแพร่ ออกอากาศทาง สถานีวิทยุ กระจายเสียง แห่งประเทศไทย	- หน่วยราชการ - สวท. ภูมิภาค - ประชาชนผู้ รับฟังสถานี วิทยุกระจาย เสียงแห่ง ประเทศไทย	ประชาชนผู้ รับฟังสถานี วิทยุกระจาย เสียงแห่ง ประเทศไทย	กลุ่มเป้าหมายของ ผู้รับบริการได้รับ ทราบข้อมูล ข่าวสาร และมี ความเข้าใจ
2. ห้องสมุด/ หนังสือต่างๆ อินเทอร์เน็ต ผู้มีความรู้ ผู้มีประสบการณ์	2. ข้อมูลเอกสาร ข้อมูลบุคคล	4. กำหนดรูปแบบ / โครงสร้างของรายการ 5. ศึกษาข้อมูลและประสาน แหล่งข้อมูล 6. จัดทำคิวหรือสคริปต์					
3. จัดซื้อผ่านกอง คลัง และ สำนัก พัฒนาเทคนิค กปส.	3. อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ผลิต รายการ	7. ผลิตรายการ / ออกอากาศ 8. ประเมินผล 9. สรุปและนำเสนอรายงาน ผลต่อผู้รับบริการ					

3. ส่วนข.

สำนักข่าว (สนข.)

SUPPLIER	INPUT	PROCESS	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. งบประมาณแผ่นดิน 2. บริษัทร่วมผลิตข่าว 3. งบประมาณจาก หน่วยงานภาครัฐ ที่มาขอใช้บริการ	1. ยานพาหนะ 2. กล้องและ อุปกรณ์ ส่วนควบ 3. ผู้สื่อข่าว 4. ช่างภาพ และผู้ช่วย ช่างภาพ 5. แหล่งข่าว 6. นโยบายของรัฐ 7. หน่วยงานภาครัฐ 8. มติ.กรม. 9. สถานการณ์ต่างๆที่ เกิดขึ้น 10. ระบบสารสนเทศ	1.กำหนดวาระข่าว 1.1 วาระข่าวที่มีกำหนดการ ล่วงหน้า 1.2 วาระข่าวที่กำหนดโดย โต๊ะข่าว(นโยบาย) 1.3 วาระข่าวจร(อุบัติเหตุ หรือ สิ่งที่ไม่คาดคิดมาก่อน) 2. จัดทีมข่าวออกไปทำข่าว 2.1ข้อ1.1และ1.2 หัวหน้าสายข่าว กำหนดทีมข่าว 2.2 ข้อ 1.3 บรรณาธิการ ประจำวัน กำหนดทีมข่าว 3. ทีมข่าวออกไปสื่อข่าว หา ข้อมูลข่าว บันทึกภาพ สัมภาษณ์แหล่งข่าว ส่งเข้ากอง บรรณาธิการ 4. กองบรรณาธิการข่าวพิจารณา ตัดต่อภาพและเสียงนำออก อากาศ 5. กองบรรณาธิการนำข่าวทั้งที่ ออกอากาศและไม่ได้ออก	สำนักข่าว	1. ข่าววิทยุ 2.ข่าวโทรทัศน์ 3.ข่าวออนไลน์ 4.ข่าวคว่นมือถือ	1.รัฐบาล 2. หน่วยงานภาครัฐ 3.ข้าราชการทั้งใน ส่วนกลางและส่วน ภูมิภาค 4.ประชาชนอายุ ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป	1.วิทยุชุมชน 2.เคเบิลทีวี 3.หอกระจายข่าว	ลูกค้าได้รับข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นกลาง สามารถนำข้อมูล ข่าวสารไปปรับใช้ใน การพัฒนาคุณภาพชีวิต ของตนเองให้มีความอยู่ ดีกินดีมีสุขอย่างยั่งยืน

SUPPLIER	INPUT	PROCESS	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
		อากาศ ลงเว็บไซต์ผ่านสื่อ ออนไลน์ เผยแพร่ต่อไป 6. จัดเก็บภาพ เสียง ข้อมูล จัดเก็บ ลง ฐานข้อมูล					

4. สัพพ.

สพป.

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
หน่วยงานที่มา ขอรับบริการ	- งบประมาณ - ข้อมูลการแถลงข่าว - วัสดุอุปกรณ์ในการจัด แถลงข่าว	1. รับเรื่องที่ได้รับการร้องขอให้จัด แถลงข่าว 2. ประสานกับหน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อขอทราบรายละเอียดงาน/ ข้อมูลเกี่ยวกับงาน 3. ให้คำปรึกษาในการเชิญผู้ร่วม แถลงข่าว ผู้ดำเนินรายการ และผู้ ร่วมการแถลงข่าว 4. ประสานขออนัดห้องแถลงข่าว อาหารว่าง/อุปกรณ์เครื่องมือ/ สถานที่/กำหนดการ ฯลฯ 5. เชิญสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ ได้แก่ วิทยุ/โทรทัศน์/นสพ. เข้า ร่วมรับฟังการแถลงข่าวผ่านทาง หนังสือเชิญ/โทรศัพท์/โทรสาร 6. ลงทะเบียน / ดือนรับสื่อมวลชน ที่มาร่วมงาน 7. ดำเนินการแถลงข่าว 8. ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวสาร ผ่านสื่อต่าง ๆ 9. รายงานผลการเผยแพร่ข่าวสารฯ ผ่านสื่อต่างๆ ให้หน่วยงาน ผู้รับบริการทราบ	ส่วนการประชาสัมพันธ์ สำนักพัฒนาการ ประชาสัมพันธ์	การจัดแถลงข่าวใน เรื่องต่าง ๆ	- หน่วยงานภาครัฐ / รัฐวิสาหกิจ / องค์กร อิสระ - องค์กรสาธารณ กุศล - หน่วยงานภายใน กปส.	สื่อมวลชน	สื่อมวลชนนำข่าวไป เผยแพร่ให้ประชาชน รับทราบอย่าง กว้างขวางที่สุดในสื่อ ทุกประเภท

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
แหล่งความรู้จาก ห้องสมุดและ พิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	- นโยบายของกรมประชาสัมพันธ์ - งบประมาณในการดำเนินงาน - วัสดุอุปกรณ์ - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ	1. ค้นหาข้อมูลด้านเอกสาร ประวัติการกระจายเสียงของวิทยุ/โทรทัศน์ กปส. มารวบรวม คัดแยกหมวดหมู่ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ 2. เสาะหาเครื่องมือด้านการกระจายเสียงจากแหล่งต่าง ๆ มาจัดเก็บ อนุรักษ์ และจัดแสดง 3. นำข้อมูลเอกสารและวัสดุ จัดเก็บลงคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวกในการสืบค้น 4. ให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล/จัดแสดงอุปกรณ์ให้กับหน่วยงานที่ร้องขอ 5. ปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยและครอบคลุมให้มากที่สุด	พิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ กรมประชาสัมพันธ์	บริการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับงานสื่อสโทัศน์ด้านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์	- หน่วยงานภายใน กปส. - หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน - สถาบันการศึกษา	กลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ๆ นักศึกษาของสถาบัน	- สื่อโสตทัศน์ด้านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ของ กปส. มีการจัดเก็บอนุรักษ์ตามมาตรฐานสากล - มรดกทางวัฒนธรรมของชาติ (National Heritage) ได้รับการเก็บรักษา / อนุรักษ์ไว้เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงในการศึกษาและพัฒนา

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- หน่วยงาน ของรัฐ	- แผน ยุทธศาสตร์ ของ กปศ. - แผน ยุทธศาสตร์ ของสำนัก - แผนบริหาร ราชการ แผ่นดิน	1. ร่วมประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. วิเคราะห์เรื่อง/หัวข้อที่ได้รับ มอบหมาย 3. กำหนดประเด็นหัวข้อในการประชา- สัมพันธ์ โดยยึดแผนยุทธศาสตร์ของ กปศ. แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และแผนของงานนั้น 4. จัดทำแผน 5. เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา 6. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา 7. ติดตามและประเมินผลงานให้สำเร็จ	สำนักพัฒนาการ ประชาสัมพันธ์	- แผนประชา- สัมพันธ์ภายใน เช่น หน่วยงาน เฉลิมพระ เกียรติฯ หรือ การเผยแพร่ ประชาธิปไตย ฯลฯ	- หน่วยงาน ภาครัฐ - หน่วยงาน ภายใน กปศ. - คณะกรรมการ/ อนุกรรมการใน คณะกรรมการ/ อนุกรรมการ เฉพาะกิจ	- กลุ่มเป้าหมาย ที่เกี่ยวข้องให้ คำปรึกษา	- แผนที่มีประสิทธิภาพและ ตรงตามวัตถุประสงค์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- หน่วยงานที่ร้องขอรับบริการ - แหล่งความรู้ต่างๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือต่าง ๆ	- งบประมาณ - วัสดุอุปกรณ์ - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงาน - นโยบายของสำนัก	1. การประสานงานจากหน่วยงานต่าง ๆ/ เป็นงานที่ทำโดยภารกิจหรือภารกิจเร่งด่วน 2. สืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการให้บริการ 3. ประสานงานกับหน่วยงานที่ขอความร่วมมือ หรือในรายละเอียด 4. ผลิตงานใหม่หรือผลิตเพิ่มเติมให้เหมาะสม 5. ให้บริการติดตั้ง/เก็บผลงาน 6. ตรวจสอบชิ้นงานที่ได้รับคืนและจัดเก็บ	ส่วนสื่อประชาสัมพันธ์	- บริการนิทรรศการเคลื่อนที่และป้ายประชาสัมพันธ์	- หน่วยงานภายใน กปศ. - หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน - สถาบันการศึกษา	- กลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานนั้น - นักศึกษาของสถาบันนั้น	- ได้รับการสนองตอบและให้ความร่วมมืออย่างดี - ผลงานมีคุณภาพและทันตามกำหนดเวลา

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
หน่วยงานที่ ร้องขอรับ บริการ	-เจ้าหน้าที่มี ความรู้ความ เข้าใจในงาน -งบประมาณ -วัสดุอุปกรณ์ ในการ ดำเนินงาน -นโยบาย สำนัก/กอง	1. การประสานงานจากหน่วยงานหรือ งานที่ทำโดยภารกิจหรือภารกิจเร่งด่วน 2. บันทึกภาพ กิจกรรมต่าง ๆ 3. สร้างสรรค์ ตัดต่อ (edit) ผลงาน และทำเทคนิคพิเศษ (Special Effect) 4. นำออกเผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น TV. /PRD TV. / ฝ่าย ประชาสัมพันธ์ / หนังสือพิมพ์ 5. จัดทำสำเนาส่งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ส่วนสื่อ ประชาสัมพันธ์	งานบริการด้าน บันทึกภาพนิ่ง/ ภาพเคลื่อนไหว	- หน่วยงาน ภายใน กปส. - หน่วยงาน ภาครัฐ/เอกชน - สถาบันการ ศึกษา	- กลุ่มเป้าหมาย ของหน่วยงาน นั้น - นักศึกษาของ สถาบันการศึกษา	- ได้รับการสนองตอบและให้ ความร่วมมืออย่างดี - ผลงานที่ได้รับมีคุณภาพ ตาม วัตถุประสงค์ ทันตาม กำหนดเวลา

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C"s C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
	- ระบุว่าด้วยการออกบัตรสื่อมวลชน/การขออนุญาตต่ออายุบัตรสื่อมวลชน - นโยบายของผู้บริหาร - บัตรสื่อมวลชน	1. ตรวจสอบหลักฐานของผู้ขอทำบัตร/ขอต่ออายุบัตรสื่อมวลชน 2. ลงทะเบียนประวัติสื่อมวลชน 3. ชำระค่าธรรมเนียม 50 บาท + นิตยารับบัตรประมาณ 1 – 2 วัน 4. จัดพิมพ์/เขียนลายชื่อผู้ขออนุญาตลงบัตรสื่อมวลชน 5. เสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติ/ลงนาม 6. รวบรวมเงินค่าธรรมเนียมชำระจัดทำบัตรสื่อมวลชนนำส่ง กกล. วันต่อวัน 7. จ่ายบัตรสื่อมวลชนให้กับผู้ขออนุญาตออกบัตร หรือต่ออายุบัตร	ส่วนการประชาสัมพันธ์ สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์	บริการออกบัตร/ต่ออายุบัตรสื่อมวลชนในประเทศ	สื่อมวลชน ภายในประเทศ		- ความรวดเร็ว - ความสะดวกในการขอติดต่อออกบัตร

5. สປຕ.

สปต.

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- หน่วยงาน ที่มาขอ คำปรึกษา	- นโยบายรัฐ เกี่ยวกับประเด็น การ ประชาสัมพันธ์ที่ หน่วยงานมาขอ คำปรึกษา	- ประสานงาน / หารือกับหน่วยงาน ที่มาขอคำปรึกษาด้านการ ประชาสัมพันธ์ - กำหนดตัวบุคลากรผู้รับผิดชอบใน การให้คำปรึกษา	- ผอ.สปต. - ผ.สรท. - ผ.สนต. - ผ.สสต.	1.1 คำปรึกษาด้านการ ประชาสัมพันธ์	- หน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชนที่มา ขอคำปรึกษาด้าน การ ประชาสัมพันธ์	- กลุ่มเป้าหมาย แต่ละหน่วยงาน ที่มาขอ คำปรึกษาด้าน การ ประชาสัมพันธ์	- ความร่วมมือสนับสนุน เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานต่างๆ นั้น บรรลุวัตถุประสงค์
- หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับ ประเด็นการ ประชาสัมพันธ์ ที่มีขอ คำปรึกษา	- ประเด็นการ ประชาสัมพันธ์ และข้อมูลของ หน่วยงานที่มา ขอคำปรึกษา	- ให้คำปรึกษาด้านการ ประชาสัมพันธ์					

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง - สื่อต่างๆที่เผยแพร่ข้อมูล	- คำสั่งการตามสายการบังคับบัญชา - นโยบายรัฐบาล - มติ ครม. - ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่จะประชาสัมพันธ์ - งบประมาณผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ / จัดกิจกรรมที่ได้รับจัดสรร	- ศึกษาวิเคราะห์นโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง - กำหนดประเด็นการประชาสัมพันธ์ - รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ - กำหนดวิธีการเผยแพร่(ในรูปแบบบทความผ่าน WWW.Thailand.prd.go.th , สื่อสิ่งพิมพ์,สื่อกิจกรรม - เผยแพร่ข้อมูล - ติดตามประเมินผลจากFeed-back โดยจดหมาย , E-mail , แบบสอบถาม	- สลก.	1.2 ข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศและการประชาสัมพันธ์ทั่วไป	- รัฐบาล (โดยผ่านคณะกรรมการ / คณะอนุกรรมการ / คณะทำงาน) - หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน - ประชาชนที่เข้ามาชม Website WWW.Thailand.prd.go.th - สื่อมวลชนต่างประเทศ	- ชาวต่างประเทศในประเทศไทยและในต่างประเทศ - กลุ่มเป้าหมายของสื่อมวลชนต่างประเทศแต่ละสำนัก	- ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว และเชื่อถือได้ - ต้องการให้ข้อมูลมีส่วนผลักดันให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ - ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วและเชื่อถือได้ - ข้อมูลเชิงลึก

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- กรม ประชาสัมพันธ์ (โดย สปต.) - บริษัทผู้ผลิต บัตรและ เครื่องมือ อุปกรณ์	- ระเบียบ ปฏิบัติและ ขั้นตอนในการ จัดทำบัตร ประจำตัว สื่อมวลชน ต่างประเทศ - เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการ ทำบัตร (บัตร, กล้องถ่ายภาพ, เครื่องผลิตบัตร)	- กำหนดบุคลากรที่มีความรู้เรื่อง ระเบียบ และขั้นตอนในการทำบัตร ประจำตัวสื่อมวลชนต่างประเทศ - กำหนดช่วงเวลาในการให้บริการ - ตรวจสอบหลักฐาน - จัดทำบัตร / ต่อบัตร	สสต.	1.3 บัตร ประจำตัว สื่อมวลชน ต่างประเทศ	- สื่อมวลชนต่างประเทศที่ ประจำอยู่ในประเทศไทย	-	- ความสะดวก รวดเร็ว ในการทำบัตร หรือต่อ อายุบัตร - การบริการที่ดีของ เจ้าหน้าที่

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- ผู้บริหาร - งบประมาณของรัฐบาลที่จัดสรรให้กรมประชาสัมพันธ์	- นโยบายของผู้บริหาร - งบอุดหนุนประจำปี - งบรายจ่ายอื่น (ในการเดินทางไปต่างประเทศ - บุคลากรที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ	- เข้าเป็นสมาชิกองค์กรต่างประเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ สื่อสารมวลชน - ศึกษาแผนงาน / โครงการประจำปีขององค์กรต่างประเทศที่กรมประชาสัมพันธ์เป็นสมาชิก - กำหนดบุคลากรที่จะเข้าร่วมประชุมหรือร่วมกิจกรรมตามแผนงาน/โครงการ ประจำปี - ดำเนินการตามระเบียบและขั้นตอนในการเข้าร่วมประชุม / ร่วมกิจกรรมในต่างประเทศ หรือ	สรท.	1.4 ความร่วมมือกับองค์กรต่างประเทศ ที่กรมประชาสัมพันธ์ เป็นสมาชิก (AIBD, ABU ,ASEAN , COCI)	องค์กรต่างประเทศที่กรมประชาสัมพันธ์เป็นสมาชิก		- ความร่วมมือที่เพิ่มขึ้นในการเป็นเจ้าภาพจัดประชุมสัมมนาการฝึกอบรม และส่งบุคลากรเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ - การนำองค์ความรู้ที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
		ต้อนรับผู้แทนขององค์กร ต่างประเทศกรณีกรม ประชาสัมพันธ์เป็นเจ้าภาพ					

6. ส่วนผ.

สนผ.

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- รัฐบาล - ผู้บริหาร กปส. - สผค. / หน่วยงาน ภายนอก	- แผนบริหาร ราชการ แผ่นดิน - นโยบาย รัฐบาล - นโยบาย ผู้บริหารของ กปส. - แผน ยุทธศาสตร์ กปส. / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ทบทวน ยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ให้ สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ รัฐบาล ผู้บริหาร สถานการณ์ - ประชุมบูรณาการแผนงาน โครงการและงบประมาณกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดทำร่างกรอบแผนงาน โครงการและงบประมาณเสนอ ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ - จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ จัดทำรายละเอียดแผนงาน โครงการและงบประมาณ	- สผค. / สปผ. / กวพ. - สผค. / สปผ. / กวพ. - สผค. / สปผ. / กวพ. - สผค. / สปผ. / กวพ.	แผนงาน โครงการ ประชาสัมพันธ์	- หน่วยงานใน กปส. - หน่วยงาน ภายนอก	- ประชาชน - ประชาชน	- ต้องการแผนที่ทันต่อ การปฏิบัติ / เวลาใน ปีงบประมาณนั้นๆ - ต้องการแผนที่ม่ประสิทธิภาพปฏิบัติได้จริง - ต้องการช่องทางในการสื่อสาร / ประชาสัมพันธ์ - สามารถดำเนินการตามแผนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อ สถานการณ์ มีความถี่ในการเผยแพร่สูง

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- สถาบันการศึกษา / หน่วยงานวิจัย - สปผ. - กปช.	- ข้อมูลการวิจัย - ข้อมูลการประเมินผล - แผนชาติ	- เสนอร่างแผนงานโครงการและงบประมาณให้ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	สนช.				

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- สศช. - สปน. - รัฐบาล - สถาบันการศึกษา	- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ - นโยบายรัฐบาล - ข้อมูลการวิจัยการนำแผนฯ ฉบับที่ผ่านมาไปปฏิบัติ	- แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจกร่างกรอบแนวนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ - เสนอให้ กปช. พิจารณาให้ความเห็นชอบ - กปช. แต่งตั้งคณะกรรมการกร่างกรอบแนวนโยบายและแผนฯ - จัดประชุมสัมมนาผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาร่างกรอบแนวทางฯ - เสนอแนะนโยบายและแผนต่อ กปช. - กปช. เห็นชอบและนำเสนอกรม. - จัดประชุมชี้แจงแก่ส่วนราชการต่างๆ	กปช. , สนช.	แผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ	- หน่วยงานภายใน กปส. และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการประชาสัมพันธ์	ประชาชน	- มีแนวทางในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เป็นเอกภาพ

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
		- บริหารโครงการ - ติดตามประเมินผล					

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- รัฐบาล - ผู้บริหาร	- นโยบาย รัฐบาล - นโยบาย ผู้บริหาร	- กำหนดหัวข้อเรื่องและประเด็น ปัญหาในการศึกษาวิจัย - วิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหา และอุปสรรค - ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง - นำเสนอแนวทาง จัดทำโครงการวิจัยและของบประมาณ ฯ - ดำเนินการศึกษา สัมภาษณ์ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล - จัดทำรายงานการวิจัยเป็น รูปเล่ม - เผยแพร่ผลงานวิจัยให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	กพพ.	รายงานวิจัย ด้านประชา สัมพันธ์	- หน่วยงาน ภายใน กปส. - หน่วยงาน ภายนอก กปส.	- สถาบัน การศึกษา - ประชาชน	- งานวิจัยมีความ น่าเชื่อถือและถูกต้อง ตามหลักวิชาการ - พัฒนาองค์ความรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- สนผ. - สำนัก / กอง - ใน กปส.ที่ ดำเนินการจัดทำงาน - ประชาสัมพันธ์	- ข้อมูลแผนงานโครงการประจำปี - ข้อมูลผลการประเมินปีที่ผ่านมา	<u>ประเมินผล</u> - ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแผนงาน/โครงการ - กำหนดกรอบแนวทางการติดตามประเมินผล - กำหนดกลุ่มเป้าหมาย/รวบรวมให้ชัดเจน - ดำเนินการเก็บตัวอย่างวิเคราะห์ประมวลผล - จัดทำสรุปรายงานผลการประเมิน <u>ติดตาม</u> - ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบโครงการ / กิจกรรม (Monitoring) เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ	สพผ.	- รายงานการติดตามประเมินผลโครงการ - ประชาสัมพันธ์ประจำปี	หน่วยงานภายใน กปส.	ประชาชนทั่วไป	- แผนปฏิบัติการชัดเจนสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม - มีการนำเสนอผลรายงานการประเมินอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- สำนักงาน ก.พ.ร. - สำนัก / กอง ใน กปส. ที่ ดำเนินการ ตามคำรับรอง ฯ ประจำปี	- ยุทธศาสตร์ ภารกิจหลัก ของ กปส. - ข้อมูลผล การจัดทำคำ รับรองฯในปีที่ ผ่านมารวมทั้ง ข้อมูลแผนงาน / โครงการ ประจำปี - ตัวชี้วัดภาค บังคับจาก ก.พ.ร. ในมิติที่ 2 -4	<u>การประเมินผลตามคำรับรอง</u> - มีเจรจาระดับผู้บริหารกับ สำนักงาน ก.พ.ร.เพื่อกำหนด กรอบแนวทางในการจัดทำคำ รับรองฯ ประจำปี โดยยึดหลัก งานตามภารกิจ / ยุทธศาสตร์ ของ กปส. - จัดประชุมกำหนดหน่วยปฏิบัติเพื่อ ชี้แจงถึงตัวชี้วัดที่ต้องรับผิดชอบ และภารกิจที่ต้องดำเนินการ ให้ บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัด - รวบรวมการรายงานผลของ หน่วยปฏิบัติเพื่อจัดทำรายงาน การประเมินผลตนเองตามคำ รับรองฯ รวมทั้งกรอกE-SAR CARD รอบ 6 , 9 และ 12 เดือน	ส.ป.ผ.	- รายงานการ ประเมินผล ตามคำรับรอง ประจำปี	หน่วยงาน ภายในและ ภายนอก กปส. (ก.พ.ร.)		- สามารถปฏิบัติงาน ได้บรรลุผลสำเร็จตาม คำรับรองฯ(ตามเกณฑ์/ เป้าหมาย) - กปส. สามารถ ดำเนินการได้ตาม เกณฑ์ที่กำหนดไว้ในคำ รับรองฯ

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
		ส่ง สำนักงาน ก.พ.ร.					

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- รัฐบาล - สถานการณ์	- สถานการณ์ปัจจุบัน - นโยบายรัฐบาล - นโยบายผู้บริหาร	1. ศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน นโยบายระดับชาตินโยบายรัฐบาล และนโยบายผู้บริหาร	สนผ.	- แผนปฏิบัติราชการ 1 ปี	ทุกหน่วยงานใน กปส.	ประชาชน	1. สนองตอบวิสัยทัศน์พันธกิจ กปส 2. สามารถใช้ทันระยะเวลาในปีงบประมาณ
- หน่วยงานภายนอกที่เป็นเจ้าภาพยุทธศาสตร์ - สปน. - สงป. - กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ	- ยุทธศาสตร์ระดับชาติ พันธกิจ / ภารกิจ กปส.	2. ประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เป็นเจ้าภาพยุทธศาสตร์ระดับชาติ 3. กำหนดเป้าหมายผลผลิตของ กปส.	1. สปน. 2. สำนักบฯ 3. หน่วยงานเจ้าภาพยุทธศาสตร์ระดับชาติ สนผ.				

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- ทุกหน่วยงาน ของ กปส.	ข้อมูลจาก สำนัก / กอง	4. จัดทำรายละเอียดวางแผน และกำหนดงบประมาณ	สนผ.				
- ทุกหน่วยงาน ของ กปส.	กระบวนการ มีส่วนร่วม	5. จัดประชุมหน่วยงานภายใน กปส. ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา วางแผน สร้างความเข้าใจใน ทิศทางของการจัดทำแผนฯ	สนผ. หน่วยงาน ภายในที่ เกี่ยวข้อง				
- ทุกหน่วยงาน ของ กปส.	ข้อมูลแผนงาน/ โครงการ	6. รวบรวมโครงการเพื่อเสนอขอ งบประมาณ	สนผ.				
ทุกหน่วยงาน ของ กปส.	ข้อมูลแผนงาน / โครงการและ งบประมาณ	7. ขั้นตอนการพิจารณาการ อนุมัติงบประมาณประจำปีของ คณะกรรมการพิจารณา งบประมาณรายจ่ายประจำปี	- คณะกรรมาธิ การพิจารณา งบประมาณ				
- ทุกหน่วยงาน ของ กปส.	- กระบวนการ มีส่วนร่วม - ข้อมูล แผนงาน /	8. ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ บริบทแผนให้สอดคล้องกับ งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ	- หน่วยงาน ภายใน กปส. ที่เกี่ยวข้อง				

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- ทุกสำนัก/ กอง ของ กปส. - ทุกสำนัก/ กอง กปส.	โครงการ 24/01/51 ข้อมูล แผนงาน/ โครงการ การวิเคราะห์ ข้อมูล แผนงาน/ โครงการ	9. หน่วยงานภายใน กปส. ปรับ แผนให้สอดคล้องกับ งบประมาณและส่งให้ สนผ. 10. จัดทำคู่มือแผนปฏิบัติการ ประจำปี	- สนผ. - หน่วยงาน ภายใน กปส. สนผ.				

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- สำนักนายกฯ (สำนักปลัดฯ) สภาพัฒน์ - ทุกหน่วยงาน ใน กปส. - รัฐบาล สภาพแวดล้อม ภายนอก - หน่วยงาน ราชการ	นโยบาย รัฐบาล กระบวนการ มีส่วนร่วม - นโยบาย รัฐบาล - ผลการ วิเคราะห์ นโยบาย เฉพาะเรื่อง	1. ผู้บริหารหรือผู้แทน กปส. ร่วมประชุมและรับมอบนโยบาย แนวทางการจัดทำแผน 4 ปี กับสำนักนายกรัฐมนตรี 2. แต่งตั้งคณะทำงานยกร่าง แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และ แผนปฏิบัติราชการประจำปีของ กปส. 3. ศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ ปัจจุบัน นโยบายระดับชาติ นโยบายรัฐบาล เพื่อใช้ข้อมูล ประกอบการจัดทำแผน 4 ปี 4. ประชุมเชิงปฏิบัติการระดับ หน่วยงานภายนอกที่เป็น เจ้าภาพยุทธศาสตร์ระดับชาติ เพื่อนำแนวทางมาจัดทำแผน กปส.	สผค. สนผ.	แผนปฏิบัติ ราชการ 4 ปี	ทุกหน่วยงานใน กปส.	ประชาชน	1. สนองตอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ 2. สามารถใช้ได้ทันใน ปีงบประมาณ

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- ทุกหน่วยงาน ใน กปส.	กระบวนการมีส่วนร่วม	5. ประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับ คณะทำงานและหน่วยงาน ภายใน กปส. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อ จัดทำแผนปฏิบัตินิติราชการ 4 ปี					
- ทุกหน่วยงาน ใน กปส.	ผลการ ประชุมฯ ขั้นตอนที่ (5)	6. จัดทำสรุปผลการจัดทำร่าง แผนปฏิบัตินิติราชการ 4 ปี เสนอ ผู้บริหารตามลำดับชั้น					

7. คํปส.

ศปส.

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- รัฐบาล - ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง - ประชาชนใน / นอกพื้นที่ / ไทย พุทธ / ไทย มุสลิม	- นโยบายด้านความมั่นคงของรัฐบาล - ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต่างๆ ด้านความมั่นคง	- ประชุมบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เพื่อทราบทิศทางที่ต้องการ) - จัดทำแนวทาง / แผนงาน / โครงการประชาสัมพันธ์ (ประชุมบุคลากรของกรมประชาสัมพันธ์) - เสนอแผน / ปรับแก้ไข / ดำเนินการวัดผล	- ศปส. - หน่วยงานงานด้านแผน	- แผน / แนวทางการประชาสัมพันธ์ในสถานการณ์ในภาวะไม่ปกติ	- หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ (สนช.) ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน (กอ.รมน.)	- ประชาชนที่ได้รับผลกระทบในพื้นที่ - ประชาชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ - ประชาชนทั่วไป	- เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว - ต้องการให้ประเด็นการประชาสัมพันธ์ในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. สປช.

สถาบันการประชาสัมพันธ์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- งบประมาณจากกรมประชาสัมพันธ์ - นโยบายจากกรมประชาสัมพันธ์ - วิทยากรจากภายใน / ภายนอก - อุปกรณ์การจัดการฝึกอบรมจากบริษัทที่ขายหรือให้เช่า	- งบประมาณ - สถานที่ - วิทยากร - นโยบายของกรม - ประชาสัมพันธ์	1. รวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของลูกค้า 2. สร้างหลักสูตร 3. ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักสูตร 4. ทำการรับสมัคร / คัดเลือก / แจกผล 5. จัดการฝึกอบรม 6. สรุปผลการจัดการฝึกอบรมต่อผู้บริหาร (อปส.)	สถาบันการประชาสัมพันธ์	- การจัดฝึกอบรม - บริการจัดที่พัก	- บุคลากรของกรมประชาสัมพันธ์ - บุคลากรภาครัฐภาคเอกชน และบุคคลที่ประกอบวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์	- ผู้รับฟังรายการวิทยุ - ผู้รับชมรายการโทรทัศน์ - หน่วยงานภายนอกที่ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม	- เป็นหน่วยงานหลักในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย - ต้องการความรู้และเทคนิคด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน - ต้องการเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์ - ต้องการได้ไปประกาศนียบัตรในการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ - ต้องการสถานที่ในการจัดฝึกอบรม / ที่พัก / อาหารที่ดี - ต้องการวิทยากรที่มีคุณภาพ มีชื่อเสียง - ต้องการให้มีการขยายเวลาในการจัดฝึกอบรม - ต้องการให้มีการศึกษาดูงานในต่างประเทศ

สถาบันการประชาสัมพันธ์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- บุคลากรของกรม ประชาสัมพันธ์ / สถาบันการ ประชาสัมพันธ์ - บุคลากรจากบริษัท ฯ	- บุคลากรของ สถาบัน ฯ - บุคลากรจ้างจาก บริษัท ฯ ภายนอก	1. ทำการ ประชาสัมพันธ์ 2. ผู้รับบริการทำ หนังสืออนุมัติ 3. ลงทะเบียนเข้าพัก 4. เก็บค่าบริการ	สถาบันการ ประชาสัมพันธ์	- บริการจัดที่พัก และสถานที่	- ผู้เข้าการฝึกอบรม - หน่วยงานภาครัฐและ ภาคเอกชนที่อยู่บริเวณ ใกล้เคียง		- ความสะดวกสบาย - ห้องพักสะอาด - ราคาประหยัด

9. ส.ปชส.

งานแผนประชาสัมพันธ์ (การเลือกตั้ง ส.ส.)

สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด

supplier	input	Process	ผู้รับผิดชอบ Process	Output	Customer	C's C	ความต้องการ ความคาดหวัง
กปส. จังหวัด สนง.กรรมการ การเลือกตั้ง จังหวัดบุรีรัมย์ อปท.	Demand&support 4 M - เงิน - คน - วัสดุ - การจัดการ - ฐานข้อมูล	กระบวนการวางแผนประชาสัมพันธ์ 1.สำรวจข้อมูล - รธน. - พรบ.เลือกตั้ง ส.ส. - ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ กกต. - ข้อมูลการเลือกตั้ง ส.ส.ระดับ จังหวัด 2.วางแผน 3.ดำเนินการ - กิจกรรมการใช้สื่อ(สปอต/ป้ายคัท เอ๊าท์ ฯลฯ) - กิจกรรมประชาสัมพันธ์ (การแถลง ข่าว/ จัดประชุมวิทยุชุมชน) 4.ติดตามประเมินผล (สถิติ จว. สำรวจความคิดเห็นของ ประชาชน ทุก 15 วัน ในโครงการ จังหวัดเคลื่อนที่) 5.เรียบเรียง/บทข่าว/ตรวจแก้ไข 6.จัดส่งข่าวตามช่องทาง	ปชส.จังหวัด ผช.ปชส.จว. เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล เจ้าหน้าที่ธุรการ	1.แผน ประชาสัมพันธ์ (กรณีศึกษา แผน ประชาสัมพันธ์ การเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทน ราษฎร จังหวัด บุรีรัมย์) วันที่ 23 ธันวาคม 2550)	คณะกรรมการ การเลือกตั้ง ประจำจังหวัด บุรีรัมย์	1.ประชาชนผู้เลือกตั้ง 2.ผู้สมัคร ส.ส. / ผู้ช่วย เหลื่อดำเนินการ 3.คณะกรรมการประจำ เขตเลือกตั้ง (4 เขต) 4.คณะอนุกรรมการ ประจำอำเภอ 5.สื่อมวลชน -วิทยุ -วิทยุชุมชน -หอกระจายข่าว -ผู้สื่อข่าวโทรทัศน์ -นสพ. -สารสนเทศ	1.การเลือกตั้งเป็น ธรรม /เป็นกลาง 2.ทุกฝ่ายยอมรับผล การเลือกตั้ง 3.ปชช.ไปใช้สิทธิ เลือกตั้ง ให้มากที่สุด (ร้อยละ 70) 4.บัตรเสียน้อย (รูปแบบใหม่)

supplier	input	Process	ผู้รับผิดชอบ Process	Output	Customer	C's C	ความต้องการ ความคาดหวัง
		7.ติดตาม/ประเมินผล(ต่อเนื่อง) ข่าวเหตุการณ์/กระแสดราม่า สถานการณ์ 1.กำหนดประเด็นข่าว ดำเนินการ ตามข้อขึ้นตอน กระบวนการ กรณีประเด็นข่าว สำคัญ/น่าสนใจ จะมีการติดตาม ประเด็นข่าวต่อเนื่อง					

งานผลิตและเผยแพร่ข่าว
สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด

supplier	input	Process	ผู้รับผิดชอบ Process	Output	Customer	C's C	ความต้องการ ความคาดหวัง
กรม ประชาสัมพันธ์ / จังหวัด/ องค์กรเอกชน / ท้องถิ่น - กปส. / จว. - กปส.(กกจ.) - กปส./จว.	Demand&support 4 M - เงิน - คน - วัสดุ (รถยนต์, กล้องโทรทัศน์, เทปบันทึกเสียง, ไมโครโฟน,เทป เป็นต้น)	ข่าวประชาสัมพันธ์ 1.หน่วยงาน/องค์กร ประสานงาน/ แจ้งวาระงานกิจกรรม 2.กำหนดประเด็นข่าว 3.มอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบ/ เตรียมอุปกรณ์ 4.สื่อข่าว 5.เรียบเรียง/บทข่าว/ตรวจแก้ไข 6.จัดส่งข่าวตามช่องทาง 7.ติดตาม/ประเมินผล(ต่อเนื่อง) ข่าวเหตุการณ์/กระแสดตาม สถานการณ์ 1.กำหนดประเด็นข่าว ดำเนินการ ตามข้อขึ้นตอน กระบวนการ กรณีประเด็นข่าว สำคัญ/น่าสนใจ จะมีการติดตาม ประเด็นข่าวต่อเนื่อง	ผู้ควบคุม ปชส.จังหวัด ผู้ปฏิบัติการ ผช.ปชส.จว. นายช่างฯ พชร เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล เจ้าหน้าที่ธุรการ	1.ข่าว - ข่าววิทยุ - ข่าวโทรทัศน์ - ข่าว นสพ. - ข่าว internet	สื่อมวลชน - วิทยุกระจายเสียง - วิทยุชุมชน - ผู้สื่อข่าวโทรทัศน์ - ผู้สื่อข่าว นสพ.	หอกระจายข่าว เสียงทางสาย ประชาชน	<u>ความคาดหวัง</u> -ข้อมูลข่าวสารที่ ถูกต้อง เป็นกลาง -เชื่อถือได้ -ทันสมัย <u>ความต้องการ</u> -ใกล้ชิด -ผลกระทบ <u>ความต้องการและ ความคาดหวังของ หน่วยงาน/องค์กร</u> -การเผยแพร่ ปชส. งานกิจกรรม เพื่อ ความรู้ความเข้าใจที่ ถูกต้อง เชื่อถือ ศรัทธา มีส่วนร่วม

10. สปข.1 - 8

สพข.1-8

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- S" c S - หน่วยงานในพื้นที่ที่ขอรับบริการ - สปข.1-8	- ผล NA(Need Assessment) - ฐานข้อมูล - งบประมาณ - บุคลากรมืออาชีพด้าน PR และวิจัย - ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง - เครื่องมืออุปกรณ์โสต - โปรแกรมประเมินผล	- เก็บรวบรวมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล และความต้องการของลูกค้า (SWOT Analysis) - จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ - เสนอแผน ขออนุมัติ ดำเนินการ - ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ - ติดตาม/ประเมินผลสำเร็จของแผน - สรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำผลมาปรับปรุง	- สผป. สปข.1-6 - กผป. สปข.7-8	แผนประชาสัมพันธ์/ข้อเสนอแนะ	- หน่วยงานราชการในพื้นที่ - หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ - สถาบันการศึกษา - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - องค์กรภาคประชาชน (NGO)	ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ระบุในแผนประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	ต้องการให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลักดันให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ข้อมูลข่าวสาร (วิทยุ)

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- กปส. -หน่วยงานภาครัฐ - ในพื้นที่/แหล่งข่าว/ - ส.ปชส.ในพื้นที่ - ฝ่ายข่าว สวท.ใน - สังกัด สปข.1-8 - บรรณาธิการข่าว	- ข้อมูล/นโยบาย - บุคลากรด้านข่าว/ - รายการ/ช่างเทคนิค - เครื่องมือ/อุปกรณ์ - การผลิตข่าว/ - รายการ - งบประมาณ - สคริปต์ข่าว/ - รายการ - สวท.ในสังกัด - สปข.1-8 - โทรศัพท์/ - จดหมาย/ - ไปรษณียบัตร/ - SMS/website - แบบสอบถาม	- ศึกษา - สภาพแวดล้อม/ - นโยบาย/ - สถานการณ์/กระแส - กำหนดประเด็น/ - แหล่งข่าว/รูปแบบ - การผลิต/วิธีการ - นำเสนอ - จัดเตรียม - เครื่องมือ/บุคลากร - ดำเนินการผลิต - ข่าว/รายการ - เผยแพร่ข่าว/ - รายการ - Feed back / - ประเมินผลจาก - กลุ่มเป้าหมาย - ปรับปรุง/ - พัฒนาการผลิตข่าว/	- ฝ่ายข่าว - ฝ่ายรายการ - ผ.สวท. - ผ.สขร.	ข้อมูลข่าวสาร - ข่าว - รายการ	- กลุ่มเป้าหมายตาม - ประเภทข่าว / - รายการ	-	ข่าว - ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว - ความน่าเชื่อถือ - รายการ - ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว - ความน่าเชื่อถือ - ความรู้ - ความบันเทิง

		รายการ					
--	--	--------	--	--	--	--	--

ข้อมูลข่าวสาร (โทรทัศน์)

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- กปส. -หน่วยงานภาครัฐ - ในพื้นที่/แหล่งข่าว/ - ส.ปชส.ในพื้นที่ - ฝ่ายข่าว สทท.ใน - สังกัด สปข.1-8 - บรรณาธิการข่าว	- ข้อมูล/นโยบาย - บุคลากรด้านข่าว/ - รายการ/ช่างเทคนิค - เครื่องมือ/อุปกรณ์ - การผลิตข่าว/ - รายการ - งบประมาณ - สคริปต์ข่าว/ - รายการ - สทท.ในสังกัด - สปข.1-8 - โทรศัพท์/ - จดหมาย/ - ไปรษณียบัตร/ - SMS/website - แบบสอบถาม	- ศึกษา - สภาพแวดล้อม/ - นโยบาย/ - สถานการณ์/กระแส - กำหนดประเด็น/ - แหล่งข่าว/รูปแบบ - การผลิต/วิธีการ - นำเสนอ - จัดเตรียม - เครื่องมือ/บุคลากร - ดำเนินการผลิต - ข่าว/รายการ - เผยแพร่ข่าว/ - รายการ - Feed back / - ประเมินผลจาก - กลุ่มเป้าหมาย - ปรับปรุง/	- ฝ่ายข่าว - ฝ่ายรายการ - ผ.สทท. - ผ.สขร.	- ข้อมูลข่าวสาร - ข่าว - รายการ	- กลุ่มเป้าหมายตาม - ประเภทข่าว / - รายการ	-	- ข่าว - ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว - ความน่าเชื่อถือ - รายการ - ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว - ความน่าเชื่อถือ - ความรู้ - ความบันเทิง

		พัฒนาการผลิตข้าว/ รายการ					
--	--	-----------------------------	--	--	--	--	--

11. กนกช.

กลุ่ม 4 กองงาน กทช. กลุ่มงานกำกับดูแลวิทยุ - โทรทัศน์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ความคาดหวัง
- สถานีวิทยุ-โทรทัศน์ วิทยุชุมชน เคเบิลทีวี - ผู้ร้องเรียน - ผู้บริโภคสื่อ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น กทช. ฯลฯ) - กกจ. กปส. - กคส. กปส. - ศสช. กปส.	- ข้อมูลจากการตรวจสอบ - ขอร้องเรียน - บุคลากรที่มีความรู้เฉพาะเรื่อง - งบประมาณ - อุปกรณ์ สื่อในการเผยแพร่	1. การตรวจสอบจากการออกอากาศจริงและจากข้อร้องเรียนและ หรือ การตรวจสอบจากการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ 2. แจ้งเตือน 3. การดำเนินการตามกฎหมาย กรณีไม่ปฏิบัติตามการแจ้งเตือน 4. แจ้งตอบผู้ร้องเรียน 5. การจัดทำคู่มือการดำเนินการวิทยุ-โทรทัศน์ 6. ชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง 7. เสนอผู้บริหาร 8. นำเสนอ กทช. เพื่อกำหนดเป็นนโยบายระดับชาติ	กองงาน กทช.	- การปฏิบัติตามกฎหมาย - กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับวิทยุ-โทรทัศน์ เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน -	- ผู้ประกอบการ - สถานีวิทยุ-โทรทัศน์ เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน	- ผู้บริโภคสื่อ - ผู้ประกอบการ - สถานีวิทยุ-โทรทัศน์	• ผู้ประกอบการ/สถานี - ได้รับความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม • ผู้บริโภคสื่อ - ได้รับบริโภคสื่อที่มีคุณภาพ • การกำกับดูแล มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ

12. สลัก.

สลก.

1 ฝปส.

Supplier (ผู้ผลิต/ผู้ส่งมอบ)	Input ตัวป้อนที่นำเข้าไปใช้ในระบบ	Process กระบวนการในการผลิต	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer ลูกค้า	C's C ลูกค้าของลูกค้า	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
สลก. ฝปส.	- คน - อุปกรณ์สำนักงาน - เทคโนโลยี - พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ - ระเบียบ กปส. ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารฯ - กฎหมาย, ระเบียบ, ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการ	- ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ - ปฏิบัติตามระเบียบ กปส. ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารฯ - เผยแพร่/ เวียนแจ้งด้วยเอกสาร - เผยแพร่/ เวียนแจ้ง ทาง Intranet	งานประชาสัมพันธ์	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กปส. - เป็นหน่วยจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลข่าวสารของราชการ กปส.ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค - เผยแพร่ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ ให้กับหน่วยงานในสังกัด กปส. - ให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ กปส. ตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ	- ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ กปส. - ประชาชนทั่วไป - หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน - นิสิต นักศึกษา	- ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ กปส. - ประชาชนทั่วไป - หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน - นิสิต นักศึกษา	- เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการ - เกิดสะดวก รวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
	- คน - อุปกรณ์สำนักงาน - เทคโนโลยี - ระเบียบว่าด้วยจรรยาบรรณสื่อมวลชน - กฎหมาย, ระเบียบ, ข้อบังคับ	- ปฏิบัติตามระเบียบ ว่าด้วยจรรยาบรรณสื่อมวลชน - เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสาร/ วารสาร	งานประชาสัมพันธ์	- เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์วารสาร กปส. - เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั่วไป - รับ-ส่ง ลงทะเบียนหนังสือ	- ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ กปส. - ประชาชนทั่วไป	- ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ กปส. - ประชาชนทั่วไป - หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและ	- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ศรัทธา แก่บุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน และ

Supplier (ผู้ผลิต/ผู้ส่งมอบ)	Input ตัวป้อนที่นำเข้าไปใช้ในระบบ	Process กระบวนการในการผลิต	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer ลูกค้า	C's C ลูกค้าของลูกค้า	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
	ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการ - คน - อุปกรณ์สำนักงาน - เทคโนโลยี - ระเบียบว่าด้วยสวัสดิการฯ - ข้อตกลงระหว่าง กปส. กับ ธนาคาร , บริษัทประกันชีวิต และหน่วยงานต่างๆ - พ.ร.บ.ประกันสังคม - กฎหมาย, ระเบียบ, ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการ	- เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ทาง ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ บอร์ด/ Intranet / เสี่ยง ตามสาย - รวบรวม วิเคราะห์ และ พิจารณา เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารทั่วไปภายใน กปส. - ปฏิบัติตามระเบียบว่า ด้วยสวัสดิการฯ - ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ประกันสังคม - ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ กปส. ได้ทำร่วมกับธนาคาร - รวบรวมข้อมูลเอกสาร เพื่อประกอบการพิจารณา - จัดทำระเบียบวาระ - ผลิตเอกสารการประชุม	งาน สวัสดิการ	ราชการทั่วไป และข้อมูล ข่าวสารในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ทั้งภายใน และภายนอก - จัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดทำเอกสาร ประชาสัมพันธ์ - ขออนุมัติเบิกจ่ายค่า จัดพิมพ์เอกสาร ประชาสัมพันธ์ - ดำเนินการเกี่ยวกับการจัด สวัสดิการด้านต่าง ๆ และ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์อันดีแก่ ข้าราชการ ลูกจ้างทุกระดับ ของ กปส. รวมทั้ง การจัด กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กับหน่วยงานอื่น ๆ และ ประชาชนทั่วไป	- หน่วยงาน ภายนอก ทั้ง ภาครัฐและ ภาครัฐและ - นิสิต นักศึกษา - คณะ กรรมการ สวัสดิการ กปส. - ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน ราชการ และ ลูกจ้าง ชั่วคราว	ภาคเอกชน - นิสิต นักศึกษา - ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ภายใน กปส. - ข้าราชการเกษียณ - หน่วยงานภายนอก	ประชาชนทั่วไป - เกิดประโยชน์ สูงสุดกับผู้ใช้ บริการ - เกิดความสะดวก รวดเร็ว และสร้าง ความพึงพอใจ ให้กับผู้ใช้บริการ

Supplier (ผู้ผลิต/ผู้ส่งมอบ)	Input ตัวป้อนที่นำเข้าไปใช้ในระบบ	Process กระบวนการในการผลิต	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer ลูกค้า	C's C ลูกค้าของลูกค้า	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
		- จัดส่งวาระการประชุม - จัดทำสรุปรายงานการประชุม			ภายใน กปส. - ข้าราชการ เกษียณ		

2.ฟชป.

Supplier (ผู้ผลิต/ผู้ส่งมอบ)	Input ตัวป้อนที่นำเข้าไปใช้ในระบบ	Process กระบวนการในการผลิต	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer ลูกค้า	C'sC ลูกค้าของลูกค้า	ความต้องการ ความคาดหวัง
สกก. ฟชป.	- ระเบียบงานสารบรรณ	- ปฏิบัติตามระเบียบ	- งานเลขานุการ	- รับ-ส่ง ลงทะเบียน	- อปส.		- รวดเร็ว
	- ระเบียบพัสดุ	งานสารบรรณ	นักบริหาร	หนังสือราชการทั่วไป	- รปส.3 ท่าน		- ถูกต้อง
	- คน	- แจ้งเวียนด้วยเอกสาร		-ร่างโต้ตอบหนังสือ	- ที่ปรึกษา		- นำไปปฏิบัติได้
	- อุปกรณ์สำนักงาน	- แจ้งเวียนทางระบบ		ภายในภายนอก	- ผชช.		
	- เทคโนโลยี	Intranet		- เสนอแนะให้	- ผู้อำนวยการ		
				คำปรึกษาแนะนำ	สำนัก/กอง		
				- รายงาน ติดตาม	- ข้าราชการและ		
				รวบรวมข้อมูล	เจ้าหน้าที่ กปส.		
				ตรวจสอบ กลับกรอง			
				เรื่องที่สำคัญ เร่งด่วน			
				เสนอผู้บริหาร			
				- ประสานด้านการเงิน			
				วัสดุครุภัณฑ์ รวดเร็ว			
				ทันกำหนดเวลา			

Supplier (ผู้ผลิต/ผู้ส่งมอบ)	Input ตัวป้อนที่นำเข้าไปใช้ในระบบ	Process กระบวนการในการผลิต	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer ลูกค้า	C'sC ลูกค้าของลูกค้า	ความต้องการ ความคาดหวัง
สกก. ฝชป.	- ระเบียบงานสารบรรณ	- ปฏิบัติตามระเบียบ	- งานประสาน	- รับ-ส่ง ลงทะเบียน	- อปส.		- ถูกต้อง
	- ระเบียบพัสดุ	งานสารบรรณ	ราชการ	หนังสือราชการทั่วไป	- รปส.3 ท่าน		- นำไปปฏิบัติได้
	- คน	- แจ้งเวียนด้วยเอกสาร		-ร่างโต้ตอบหนังสือ	- ที่ปรึกษา		
	- อุปกรณ์สำนักงาน	- แจ้งเวียนทางระบบ		ภายในภายนอก	- ผชช.		
	- เทคโนโลยี	Intranet		- บริหารเอกสาร	- ผอ.สำนัก/กอง		
				ระหว่างหน่วยงาน	- ส.ปชส.75 จังหวัด		
				ภายใน กปส.กับ			
				ส.ปชส.75 จังหวัด			
				และหน่วยงาน			
				ภายนอก			
				- ประสานการ			
				ดำเนินงานระหว่าง			
				ส่วนกลางภายใน			
				กปส.กับ ส.ปชส.			
				75 จังหวัด			
				- ปฏิบัติงานภายใน			
				กปส.กับ ส.ปชส.			
				75 จังหวัด ด้วย			

3 ฝสบ.

Supplier (ผู้ผลิต/ผู้ ส่งมอบ)	Input ตัวป้อนที่นำเข้าไป ใช้ในระบบ	Process กระบวนการในการ ผลิต	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer ลูกค้า	C's C ลูกค้าของลูกค้า	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
สกก. ฝสบ.	- คน - อุปกรณ์สำนักงาน - เทคโนโลยี - ระเบียบงานสารบรรณ	- ปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณ	งานสารบรรณ	- รับ-ส่ง ลงทะเบียนหนังสือราชการทั่วไป ร่างโต้ตอบหนังสือภายในนอก	- ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ - หน่วยงานภายนอก	-	- บริการอย่างเป็นเลิศ - รวดเร็ว - ถูกต้อง
	- คน - อุปกรณ์สำนักงาน - เทคโนโลยี	- แจกเวียนด้วยเอกสาร - แจกเวียนทางระบบ Intranet	งานสารบรรณ	- เขียนแจ้งมติคณะรัฐมนตรี กฎระเบียบและเรื่องต่างๆ ให้หน่วยงานในสังกัด กปส. ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค	- ผู้บริหาร กปส. - ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์	-	- บริการอย่างเป็นเลิศ - รวดเร็ว - ถูกต้อง
		- รวบรวมข้อมูลเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา - พิจารณาเรื่องและตรวจสอบข้อมูลเพื่อนำเข้าที่ประชุม - จัดระเบียบวาระ - ผลิตเอกสารการประชุมเสนอผู้บริหารก่อนการประชุม - จัดส่งวาระให้ผู้บริหาร	งานประชุม	- การประชุมผู้บริหาร ,ประชุม กปส. - เป็นหน่วยจัดเก็บเอกสารกลางของกรม - ปฏิบัติหน้าที่งานประชุมที่อปส. ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ, คณะอนุกรรมการ, คณะทำงาน, และการประชุมอื่นๆ	- ผู้บริหาร กปส.	- ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์	- นำผลการประชุมไปสู่การปฏิบัติถูกต้องและชัดเจน

		ก่อนเข้าที่ประชุม - ดำเนินการจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม		- ปฏิบัติงานตามนโยบายของ รัฐบาลและจัดกิจกรรมพิเศษที่ไม่มี หน่วยงานใดรองรับในภาพรวมของ กปส. เนื่องจากโอกาสต่างๆหรือ งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย			
--	--	---	--	--	--	--	--

4 ฝสอ.

Supplier (ผู้ผลิต/ผู้ ส่งมอบ)	Input ตัวป้อนที่นำเข้าไป ใช้ในระบบ	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
สลก.ฝสอ.	1.แผนการควบคุม ตรวจสอบระบบ สาธารณูปโภค ประจำปี	- ตรวจสอบระบบไฟฟ้า โทรศัพท์ โทรพิมพ์ ทางสาย ระบบปรับอากาศประปา น้ำเสียและลิฟท์ - ประมาณ การงบประมาณสำหรับการ การซ่อมแซมและการ บำรุงรักษาอุปกรณ์ ต่างๆ ภายใน กปส. และระบบ สาธารณูปโภค	ฝสอ.	1. ปฏิบัติงาน ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบวิเคราะห์ ติดตั้ง บำรุงรักษาและบริหารจัดการ ระบบไฟฟ้า ระบบโทรศัพท์ โทรทัศนทางสาย ระบบปรับ อากาศระบบประปา ระบบน้ำเสีย และระบบลิฟท์ขนส่ง/โดยสาร	-หน่วยงานภายใน - หน่วยงานภายนอก	-	- มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เพียงพอ - มีการบริการที่ดีและมี ประสิทธิภาพ
	2.การใช้บริการ ห้องประชุมและ อุปกรณ์โสต ฯ ของหน่วยงาน ภายในและ หน่วยงานภายนอก	-กำหนดคุณลักษณะ ของระบบ สาธารณูปโภคที่ต้อง ซ่อมแซม - กำหนดคุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	ฝสอ.	2. ปฏิบัติงานควบคุม ตรวจสอบ บำรุงรักษา ให้ บริหารห้องประชุม อุปกรณ์ โสตทัศนศึกษา	-หน่วยงานภายใน - หน่วยงานภายนอก	-	- มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เพียงพอ - มีการบริการที่ดีและมี ประสิทธิภาพ

Supplier (ผู้ผลิต/ผู้ ส่งมอบ)	Input ตัวป้อนที่นำเข้าไป ใช้ในระบบ	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
	3. นโยบายของผู้บริหารจากมติที่ประชุม ประจำเดือน 4. แผนปฏิบัติงานประจำปี 5. แผนปฏิบัติงานประจำปี	- สรรหาผู้รับเหมาบริการเพื่อซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค - ติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาบริการอย่างใกล้ชิด และสม่ำเสมอ	ผลส. ผลส. ผลส. ผลส.	3. ปฏิบัติงาน ควบคุม กำกับดูแล และบำรุงรักษาอาคาร สถานที่ กรมประชาสัมพันธ์ 4. บริหารงานจ้างเหมาบริการ ควบคุมดูแลและติดตาม ประเมินผล การบำรุงรักษา ระบบลิฟท์โดยสาร, การรักษาความสะอาด, การรักษาความปลอดภัย, การกำจัดปลวก หนู แมลง และการ ดูแลรักษา ต้นไม้สวนหย่อม - ปฏิบัติงานควบคุม ดูแล ทดสอบ บำรุงรักษา ระบบ ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคาร - ปฏิบัติงานตรวจสอบ กำหนด รายละเอียดประเมินราคางาน สร้าง/ซ่อม บำรุงรักษาอาคาร สถานที่และระบบ สาธารณูปโภค	- หน่วยงานภายใน - หน่วยงานภายนอก บริษัทรับเหมา - หน่วยงานภายใน - หน่วยงานภายนอก - หน่วยงานภายใน - หน่วยงานภายนอก	- - - -	- มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียบพร้อม - มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ - มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียบพร้อม - มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ - มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียบพร้อม - มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ - มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียบพร้อม - มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ - มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียบพร้อม - มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

Supplier (ผู้ผลิต/ผู้ ส่งมอบ)	Input ตัวป้อนที่นำเข้าไป ใช้ในระบบ	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
			ฟสอ.	- บริหารจัดการระบบ การจราจรภายในกรม ประชาสัมพันธ์ขออารีย์ สัมพันธ์	- หน่วยงานภายใน - หน่วยงานภายนอก	-	- มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เพียงพอ - มีการบริการที่ดีและมี ประสิทธิภาพ

13. กกกจ.

กองการเจ้าหน้าที่
การวิเคราะห์ผลผลิต / บริการ และกระบวนการ
SIPOC MODEL

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ / ความคาดหวัง
กองการเจ้าหน้าที่	- นโยบายทั่วไปของผู้บริหาร - ข้อมูล กฎ ระเบียบของทางราชการ - ความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานในการวิเคราะห์งาน	- การสรรหาบุคคล - พัฒนาบุคคล - แต่งตั้ง / เลื่อน / ย้าย / โอน / ปลด / ออก - บริหารตำแหน่ง - ข้อมูลบุคคล - เกษียณ	กองการเจ้าหน้าที่	- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (HRM)	บุคลากร (ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว)	- ครอบครัว - เพื่อนข้าราชการ - ผู้บังคับบัญชา - ผู้บริหาร	- ความก้าวหน้าในสายอาชีพ - มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและเหมาะสมที่กับการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทางราชการ - ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน - มีความมั่นคงและมีสุขกายหลังเกษียณอายุ

- การวิเคราะห์ผลผลิต / บริการ และกระบวนการ SIPOC MODEL

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ / ความคาดหวัง
กองการเจ้าหน้าที่	- นโยบายทั่วไปของผู้บริหาร - ข้อมูล กฎ ระเบียบของทางราชการ - ความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานในการวิเคราะห์งาน - ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน	- ศึกษาระเบียบหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด - วิเคราะห์งานและเงื่อนไขของตำแหน่ง - วิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดมาตรฐาน - เสนอแนวทางการบริหารตำแหน่ง	กองการเจ้าหน้าที่ กลุ่มอัตรากำลังและ พัฒนาระบบงาน	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารตำแหน่ง	ผู้บังคับบัญชาและ ผู้มีอำนาจ	-	ต้องการระบบที่สามารถปฏิบัติได้และก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

- การวิเคราะห์ผลผลิต / บริการ และกระบวนการ SIPOC MODEL

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ / ความคาดหวัง
กองการเจ้าหน้าที่	- นโยบายทั่วไปของผู้บริหาร - ข้อมูล กฎ ระเบียบของทางราชการ - ความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานในการวิเคราะห์งาน - ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน	ตามกระบวนการที่ทางราชการกำหนด	กองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายสรรหาบรรจุแต่งตั้ง และทะเบียนประวัติ	จัดบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง	- ข้าราชการ - ผู้บริหารตามลำดับชั้น - เพื่อนร่วมงาน	-	- ความก้าวหน้าในสายอาชีพ - มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและเหมาะสมที่กับการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทางราชการ
กองการเจ้าหน้าที่	- ก.พ.7 - คำสั่งกรมประชาสัมพันธ์ - ประกาศกรมประชาสัมพันธ์ - หลักฐานส่วนบุคคล (เอกสารเพิ่มเติม)	- ตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล - จัดทำคำสั่ง/ประกาศให้ทราบทั่วกัน - บันทึกข้อมูลตามระบบ DPIS ในทะเบียน ก.พ.7 - เก็บรักษาในแฟ้มทะเบียนประวัติ	กองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายสรรหาบรรจุแต่งตั้งและทะเบียนประวัติ	ข้อมูลบุคคล	ข้าราชการ	-	ข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบัน

- การวิเคราะห์ผลผลิต / บริการ และกระบวนการ SIPOC MODEL

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ / ความคาดหวัง
หน่วยงานที่จัดหลักสูตร ทั้งภายในและภายนอก กรมประชาสัมพันธ์ และ หน่วยงานเจ้าของ- หลักสูตร	หลักสูตร งบประมาณ - งบประมาณของ กรมประชาสัมพันธ์ - งบจากหน่วยงาน ภายนอก	- การประกาศรับสมัคร - คณะกรรมการคัดเลือก - ประกาศรายชื่อผู้ได้รับ การคัดเลือก - ส่งตัวผู้เข้ารับการอบรม - เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการ ฝึกอบรม - บันทึกประวัติการเข้า รับการฝึกอบรม	กองการเจ้าหน้าที่ กลุ่มพัฒนาบุคคล	การพัฒนาบุคลากร - การศึกษา - การศึกษาฝึกอบรม - การสัมมนา	ข้าราชการ	-	มีความรู้เพิ่มขึ้น สามารถ นำความรู้ที่ได้รับไป พัฒนาการปฏิบัติงานให้ ดียิ่งขึ้น

14. กคล.

กองคลัง

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. รัฐบาล 2. หน่วยงาน ภาครัฐ 3. หน่วยงาน ภาคเอกชน	1. เงิน งบประมาณ 2. เงินนอก งบประมาณ	1. การบริหารจัดการทั่วไป 2. การบริหารเงินงบประมาณและเงิน นอกงบประมาณ 3. การตรวจสอบใบสำคัญ 4. การบริหารจัดการด้านพัสดุ (P / O) 5. การบริหารจัดการด้านการเงิน 6. การจัดทำรายงานการเงิน	ฝบห. ฝงป. ฝบช. ฝพด. ฝกง. ฝบช.	จำนวนเรื่องที่ เบิกจ่าย	- บุคลากรภายใน - บริษัท, ห้าง, ร้าน ,บุคคลธรรมดา - หน่วยงาน ภาครัฐ	-	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ

15. กกกร.

กกร.

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
หน่วยงาน ภาครัฐที่ออก กฎหมาย	1.ข้อมูล ทางด้าน กฎหมายและ ระเบียบ จาก แหล่งที่ผลิต ทั้งหน่วยงาน ภาครัฐและ เอกชน 2.ข้อมูลพื้นฐาน (รายละเอียด)ที่ นำมาพิจารณา	1. <u>การปรับปรุงแก้ไขระเบียบ คำสั่ง ประกาศ</u> 1.1 ตรวจสอบศึกษา ค้นคว้า กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ มติ ครม. แนวทางปฏิบัติ 1.2 ยกร่าง ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ 1.3 เสนอ 1.2 ต่อผู้มีอำนาจ พิจารณา 1.4 แจ้งเวียนเพื่อถือปฏิบัติ 2. <u>การดำเนินงานเกี่ยวกับความรับ ผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่</u> 2.1 ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น จากหน่วยงานที่เสนอ เรื่องมา 2.2 พิจารณาข้อกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง 2.3 เสนอแต่งตั้งคณะ กก. สอบสวน	กลุ่มกฎหมาย และระเบียบ	1.ดำเนินงาน กฎหมายและ ระเบียบ	หน่วยงานภายใน กปส. ผู้บริหาร, ข้าราชการ,บุคคล ผู้มีส่วนได้เสีย		ถูกต้อง, รวดเร็ว, เชื่อถือได้, โปร่งใส, ยุติธรรม

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
		2.4 ตรวจสอบสำนวน สอบสวน และพิจารณาเสนอ ความเห็นต่อผู้มีอำนาจ 3. <u>การให้ความเห็นทางด้าน</u> <u>กฎหมายและระเบียบ</u> 3.1 ตรวจสอบ คึกษา ค้นคว้า กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ มติ ครม. แนว- คำพิพากษา บทความ ทางวิชาการ แนวทาง ปฏิบัติ 3.2 พิจารณาเสนอความเห็น					

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
หน่วยงาน ภาครัฐที่ออก กฎหมาย	1.ข้อมูล ทางด้าน กฎหมาย และ ระเบียบ จากแหล่งที่ ผลิต ทั้ง หน่วยงาน ภาครัฐและ เอกชน 2.ข้อมูล พื้นฐาน (รายละเอียด)ที่ นำมาพิจารณา	1. <u>งานนิติกรรมสัญญา</u> 1.1 ศึกษาข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 1.2 ยกร่าง ตรวจ แก้ไข สัญญา หรือข้อตกลง 1.3 เสนอผู้มีอำนาจลงนามใน สัญญา 2. <u>งานคดี</u> 2.1 ตรวจสอบศึกษาเรื่องเดิม และศึกษาค้นคว้ากฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 2.2 รวบรวมพยานหลักฐาน ทั้ง พยานเอกสาร และพยาน บุคคล ส่งพนักงานอัยการ 2.3 ประสานงานพนักงานอัยการ 3. <u>งานติดตามและบังคับคดี</u> <u>ลูกหนี้ กปส. และลูกหนี้ตาม</u> <u>คำพิพากษา</u> 3.1 ดำเนินการตามขั้นตอนของ กฎหมาย	กลุ่มคดีและนิติ กรรมสัญญา	2.ดำเนินงาน คดีและนิติ- กรรมสัญญา	หน่วยงานภายใน กปส. ผู้บริหาร, ข้าราชการ,บุคคล ผู้มีส่วนได้เสีย		ถูกต้อง, รวดเร็ว, เชื่อถือได้, โปร่งใส, ยุติธรรม

16. นตส.

หน่วยตรวจสอบภายใน

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1.หน่วยรับตรวจ 2.กรมบัญชีกลาง 3. ค.ต.ป.นร 4.สตง.	1.แบบสอบถาม 2.ความผิดปกติ ของรายงาน ทางการเงิน 3.ข้อร้องเรียน 1.การวิเคราะห์ ความเสี่ยง 2.สถิติความถี่ที่ ควรเข้าทำการ ตรวจสอบ 3.จำนวนคน/วัน และ งบประมาณที่ ได้รับ 4.จัดทำแนวการ ตรวจสอบ 5.คัดเลือกทีม ตรวจสอบ	1.วิเคราะห์ความเสี่ยง 2.จัดทำแผนการตรวจสอบ	1.หัวหน้าหน่วย ตรวจสอบ ภายใน 2.หัวหน้าทีม ตรวจสอบ 1.หัวหน้าหน่วย ตรวจสอบ ภายใน 2.หัวหน้าทีม ตรวจสอบ	รายงานผลการ ตรวจสอบด้าน การเงิน การ บัญชี การพัสดุ และด้านการ ดำเนินงาน พร้อม ข้อเสนอแนะ ของหน่วยงาน ต่าง ๆ ในสังกัด กรม ประชาสัมพันธ์	1.หน่วยรับตรวจ ในสังกัดกรม ประชาสัมพันธ์ทุก หน่วย 2.ผู้บริหารสูงสุด	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานแต่ ละหน่วยรับ ตรวจ	1.เป็นที่ปรึกษา 2.ให้ข้อเสนอแนะ

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
	แผนการ ตรวจสอบ ประจำปี 1.ก่อนเริ่มการ ปฏิบัติการ ตรวจสอบ - แจ้งผู้รับตรวจ -เตรียมข้อมูล เบื้องต้น -จัดทำกระดาษ ทำการ 2.ระหว่างการ ปฏิบัติงาน ตรวจสอบ -ประชุมเปิด ตรวจกับหน่วย รับตรวจ -การทำการ ตรวจสอบ -การประชุมปิด ตรวจ	3.นำเสนอและอนุมัติแผน 4.การปฏิบัติงานตรวจสอบ	1.ค.ต.ป.นร. 2.ผู้บริหารสูงสุด หัวหน้าทีม ตรวจสอบและ ผู้ตรวจสอบ ภายใน				

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
	3.การปฏิบัติเมื่อเสร็จสิ้นการตรวจสอบ -รวบรวมหลักฐาน -รวบรวมกระดาดำทำการสรุปผลการตรวจสอบ						
	1.การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบและรายงานการติดตามผล -ผลจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ	5.การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบและรายงานการติดตามผล	1.หัวหน้าทีมตรวจสอบ 2. ผู้ตรวจสอบภายใน				
	1..การสอบทาน	6.สอบทานรายงานผลการตรวจสอบ					

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
	รายงานผลการ ตรวจสอบ 2.รายงานผล การตรวจสอบ 3.การสั่งการ ของผู้บริหาร สูงสุด		1.หัวหน้าหน่วย ตรวจสอบ ภายใน				

17. กพร.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมประชาสัมพันธ์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (Process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- สำนักงาน ก.พ.ร. - อปส.	1. นโยบาย	1. รับนโยบายจาก สำนักงาน ก.พ.ร. (ตัวแทน รัฐบาล) และนโยบายจาก ผู้บริหารกรม	ห.กพร.กปส.	<u>องค์ความรู้</u> 1. ข้อเสนอแนะ ด้านการพัฒนา ระบบบริหาร	อปส., รปส. ผอ.สำนัก (9- 10)	- รมต.สำนัก นายกฯ - ผอ.สำนัก/ กอง	- เข้าใจง่าย นำไปปฏิบัติ ได้จริง - รวดเร็ว ทันต่อ สถานการณ์
- กคส. - สนผ.	2. งบประมาณ 3. เครื่องมือ บรรยาย	2. ออกแบบกระบวนการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ไปสู่ ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ กพร.กปส.	2. เครื่องมือการ พัฒนาวิธีการ ปฏิบัติงานของ สำนัก/กอง	ผอ.ส่วนงาน, เจ้าหน้าที่ระดับ ปฏิบัติ งาน (8 ลงมา)		- เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้ ง่าย - มีช่องทางในการ เข้าถึงที่หลากหลาย - Direct Sale
- ศสช. - กกจ.	4. ระบบ IT 5. บุคลากร	3. จัดทำแผนงานโครงการ ของงบประมาณ 4. ปฏิบัติตามแผน	เจ้าหน้าที่ กพร.กปส. เจ้าหน้าที่ กพร.กปส. เจ้าหน้าที่ กพร.กปส.				
- สำนักงาน ก.พ.ร. - สถาบันเพิ่ม ผลผลิตแห่งชาติ - สถาบันการศึกษา	6. วิทยากร/ ผู้เชี่ยวชาญ ภายนอก	5. ติดตามประเมินผล	กพร.กปส.				
		5.1 แบบสอบถาม กิจกรรม - ประชุม - สัมมนา 5.2 นิเทศงาน 5.3 วิเคราะห์ผลรายงาน ความก้าวหน้า 5.4 รายงานประจำปี	กพร.กปส.		คณะทำงาน เครือข่ายการ พัฒนาระบบ ราชการ	บุคลากร ภายในสำนัก/ กอง	- มีวิธีปฏิบัติที่ถ่ายทอด ได้ง่ายและชัดเจน - มีสื่อในการเรียนรู้และ ถ่ายทอดต่อได้โดยง่าย (ใช้ง่าย เข้าใจง่าย) - ช่องทางการสื่อสาร

18. สัพพ.

สพท.

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- กคส. กปส. - สพท.	- เครื่องขยายเสียง - งบประมาณ	1. ได้รับการร้องขอ / ประสานงาน 2. จัดลงปฏิทินปฏิบัติงานพร้อมมอบหมายเจ้าหน้าที่ 3. อนุมัติเดินทาง 4. ไปปฏิบัติงานและรายงานผล	สพท.	บริการอุปกรณ์ ใส่ตลับอุปกรณ์ ในงานพระราชพิธี	- สำนักพระราชวัง - สถาบันการศึกษา - ส่วนราชการ ทั้งภายในและ ภายนอก - องค์กร สถาบัน มูลนิธิ		- การขยายเสียงในงานพระราชพิธีมีคุณภาพ - ขั้นตอนการถวายอุปกรณ์ใส่ตลับ (ไมค์) ถูกต้องตามพิธีการและเสียงมีคุณภาพ
- บริษัทผู้ อำนวยความสะดวก ภัณฑ์ - บริษัทผู้ผลิต สินค้า - Internet	- ข้อมูลพื้นฐานทางเทคนิค	1. สำรวจ วิเคราะห์วิจัยข้อมูล 2. ประชุมคณะกรรมการ 3. คำนวณค่าวัสดุ – ประมาณราคา 4. ออกแบบ	สสว. สวท.	บริการการ ออกแบบ - SPEC - แบบก่อสร้าง	- สวท. - สพท. - สคท. - สวศ.		- ได้อุปกรณ์ที่ดีมีคุณภาพ - ได้อาคารก่อสร้างที่มั่นคงแข็งแรง สวยงามและสมประโยชน์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- บริษัทผู้ จำหน่าย ผลิตภัณฑ์ - บริษัทผู้ผลิต สินค้า - Internet	- ข้อมูลพื้นฐาน ทางเทคนิค	<u>อะไหล่วิทยุโทรทัศน์</u> 1. สำรวจ วิเคราะห์ วิจัยข้อมูลและ ความต้องการ 2. ประชุมคณะกรรมการ 3. คำนวณค่าวัสดุ – ประมาณราคา 4. ออกแบบ 5. จัดซื้อ / จัดจ้าง 6. จัดเก็บบริหารเบิกจ่าย <u>เครื่องมือสื่อสาร</u> 1. สำรวจวิเคราะห์ วิจัยข้อมูลและ ความต้องการ 2. ประชุมคณะกรรมการ 3. ประมาณค่าใช้จ่าย 4. จัดซื้อ / จัดจ้าง 5. จัดเก็บบริหารเบิกจ่าย	สพท.	บริการจัดหา อะไหล่ - วิทยุและ โทรทัศน์ - เครื่องมือ สื่อสาร	สวท. สทท. สคท. สวศ.		ได้อุปกรณ์อะไหล่ที่มี คุณภาพตรงความต้องการ

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- กคส. กปส. - สพท.	- งบประมาณ - เส้นทาง - อะไหล่	1. ได้รับการร้องขอ / ประสาน ผู้เกี่ยวข้อง 2. ขออนุมัติเส้นทาง 3. เบิกอะไหล่ 4. ปฏิบัติงานซ่อมบำรุงและรายงานผล	สพท.	บริการซ่อม บำรุง - วิทยุและ โทรศัพท์ - เครื่องมือ สื่อสาร	สวท. สทท. สคท. สวศ.		ระบบออกอากาศมี คุณภาพและประสิทธิภาพ

19. ศสช.

การแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อวิเคราะห์สินค้าบริการและผู้รับบริการด้วย (Sipoc Model)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ที่ต้องการให้มี ระบบข้อมูล สารสนเทศเพื่อ สนับสนุนการ ปฏิบัติงาน	- ความต้องการ ในการใช้ระบบ สารสนเทศจาก หน่วยงานต่างๆ - งบประมาณ - ผู้พัฒนา ระบบข้อมูล สารสนเทศ - software/ Hardware	- การบริหารจัดการภายในองค์กร ผ่านสื่อสารสนเทศ ความต้องการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ วิเคราะห์ปัญหา/ความเป็นไปได้ กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการพัฒนาระบบ พัฒนาระบบ/จัดทำ ฐานข้อมูล ทดสอบระบบจัดทำคู่มือ/ แนะนำการใช้งาน บำรุงรักษาระบบ ส่งมอบระบบให้กับเจ้าของระบบ	กลุ่มพัฒนา สารสนเทศ การบริหาร	- ระบบข้อมูล สารสนเทศเพื่อ สนับสนุนการ บริการจัดการ ภายในองค์กร (Application System Software) - ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนับสนุน การบริการ จัดการ (Data Information)	- ผู้บริหารระดับสูง - ผู้บริหารระดับ สำนัก/กอง - หน่วยงาน เจ้าของระบบ ข้อมูลสารสนเทศ - หน่วยงานต่างๆ ภายใน ภายนอก	- เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องกับ ข้อมูล - เจ้าหน้าที่ที่ ปรับปรุงข้อมูล ให้ทันสมัย - สำนัก งบประมาณ - สนง. กพ. - สปน. - สนง. กพร. - ธนาคาร กรุงเทพ	- มีข้อมูลสารสนเทศ เพื่อ สนับสนุนการบริการ จัดการภายใน และการ ตัดสินใจในเวลาที่รวดเร็ว - หน่วยงานต่างๆและ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้ ประโยชน์จากระบบข้อมูล สารสนเทศที่จัดทำขึ้น - ระบบข้อมูลสารสนเทศใช้ งานง่าย - มีการประมวลผลข้อมูลที่ถูก ต้องแม่นยำ - ลดความซ้ำซ้อนในการ จัดการ

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- หน่วยงานภายใน กปส. ที่ผลิตข้อมูล - หน่วยงานภายนอกที่มีความต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	- ข้อมูล ได้แก่ที่เป็นข้อความ(Text), ภาพ(Picture), เสียง Soundm วิดีโอ Video , streaming - งานของ กปส. ที่มีใช้สำหรับเผยแพร่สู่ประชาชน, ภารกิจ, ยุทธศาสตร์, กิจกรรม, ประชาสัมพันธ์, ข่าว ,อื่นๆ - ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากร เงิน และเครื่องมืออุปกรณ์ด้าน IT ที่มีประสิทธิภาพ - ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงที่มีประสิทธิภาพ	- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารสนเทศ รับข้อมูล/ความต้องการ ↓ ศึกษา/วิเคราะห์ความต้องการ ↓ - ออกแบบการนำเสนอ - พัฒนาระบบ - จัดทำคู่มือการใช้งาน ↓ ทดสอบ / เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ สารสนเทศ ↓ บำรุงรักษา ปรับปรุง	กลุ่มพัฒนาสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์	- Website - ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเผยแพร่ผ่านสื่อสารสนเทศ	- ประชาชนที่ใช้เครือข่าย internet หรือสื่อสารสนเทศที่สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้		- ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ถูกต้อง ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ - ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น สะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย - ประชาชนมีช่องทางเพิ่มขึ้นในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร กับกรมประชาสัมพันธ์

Supplier	Input	Process	ผู้รับผิดชอบ (process)	Output	Customer	C's C	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
- บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) - กระทรวง เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร - บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) - หน่วยงาน ต่างๆ ภายใน กปส.	1. ทรัพยากร บุคคล 2. งบประมาณ 3. อุปกรณ์ เทคโนโลยี สำหรับการ เชื่อมโยงระบบ สารสนเทศ Wire LAN, Wireless LAN	1. กำหนดนโยบายการใช้งานระบบ สารสนเทศให้เกิดประโยชน์มากที่สุด 2. เชื่อมโยงระบบสารสนเทศภายใน กรมประชาสัมพันธ์เข้าด้วยกัน ให้มี ปริมาณ bandwidth เพียงพอกับ ความต้องการใช้งานในอนาคต 3. ดูแล ใ้ระบบระบบเชื่อมโยง สารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง	กลุ่มพัฒนา เทคนิคและ เชื่อมโยงระบบ เครือข่าย	- ระบบเชื่อมโยง สารสนเทศ ภายในกปส. - ระบบเชื่อมโยง สารสนเทศกับ หน่วยงาน ภายนอก	- หน่วยงาน ภายใน กปส. - หน่วยงาน ภายนอก กปส. - ประชาชนที่ ต้องการใช้ข้อมูล ข่าวสาร		- Customer สามารถใช้ งานระบบเชื่อมโยง เครือข่ายสารสนเทศได้ ตลอด 24x7 ชั่วโมงมีความ รวดเร็วในข้อมูลของ ผู้ใช้งาน - ข้อมูลข่าวสารที่ Customer ใช้ในงาน ราชการมีความถูกต้องและ มีความปลอดภัย - Customer สามารถใช้ งาน Application ต่างๆ อธิ E-Service ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางบน พื้นฐานของความปลอดภัย