



คู่มือการปฏิบัติงานด้าน ประชาสัมพันธ์



นางสาวสุภาภรณ์ ันทอง

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ ชำนาญงาน

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เทศบาลตำบลบ้านแป้น

อ.เมือง จ.ลำพูน



www.banphan.go.th



f เทศบาลตำบลบ้านแป้น

คำนำ

การประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับประชาชน สาธารณชน หรือกลุ่มชน หรืออาจกล่าวได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามขององค์กรที่จะแสวงหาความสัมพันธ์และความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนดำรงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อองค์กร เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือ ความศรัทธา ฯลฯ ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ยอมรับและสนับสนุน ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของสถาบันหรือองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ

การประชาสัมพันธ์จึงเป็นการสื่อสารแบบสองทางผู้รับสารมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเป็นความพยายามขององค์กรในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้การสนับสนุนยอมรับและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานขององค์กรซึ่งจากจากการเผยแพร่เป็นการสื่อสารทางเดียว(Communication)ผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับอย่างเดียวเช่นการประกาศแจ้งความกำหนดการระเบียบเผยแพร่ความรู้หรือความจริงไปสู่ประชาชน

ข้าพเจ้านางสาวสุภาภรณ์ ชันทอง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น ขึ้นเพื่อผู้ปฏิบัติงานในงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนของการปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าขั้นตอนรายละเอียดของการปฏิบัติงานด้านงานประชาสัมพันธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ท่านผู้ใช้บริการได้บ้างไม่มากก็น้อย และหากมีข้อเสนอแนะใดๆ เพิ่มเติมนั้นจะเป็นประโยชน์ต่องานประชาสัมพันธ์ ข้าพเจ้ายินดีรับไว้พิจารณา กรุณาแจ้งมาได้ทั้งงานประชาสัมพันธ์กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น หมายเลข 053-573641 โทรศัพท์ภายในต่อ 50 จะขอบพระคุณยิ่ง

นางสาวสุภาภรณ์ ชันทอง
เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ ชำนาญงาน

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ มีบทบาทสำคัญต่อการรวมถึงการประชาสัมพันธ์องค์กรเป็นการสื่อสารสองทาง (Two way Communication) ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ เป็นการสื่อสารเผยแพร่ข่าวสารจากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น สู่สาธารณชนในขณะเดียวกันก็เป็นการรับฟังความคิดเห็น รับทราบข้อมูลความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสาธารณชนเช่นเดียวกัน ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นเมื่อนำมาวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูลเรียบเรียงนำมาสู่ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ที่เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล เข้ามาบริหารงาน ในการสอดส่อง รับฟังข้อร้องเรียน แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติราชการที่สุจริต เป็นประโยชน์ต่อสังคม

งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน โดยใช้สื่อเป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราว จากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชน ดังนั้น เพื่อพัฒนารูปแบบ วิธีการบริหาร และ กระบวนการทำงานของงานประชาสัมพันธ์ ให้เป็นไปตามแนวทางกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อให้ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของเทศบาลและนโยบายของเทศบาล ในการส่งเสริมและสร้างการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ทันสมัย และสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์
2. เพื่อใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์

1.3 ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น ทั้งภายในและภายนอกเทศบาล
2. ประชาชนเกิดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น อันจะนำมาซึ่งการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน
3. ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงาน เมื่อใช้คู่มือปฏิบัติงานในการเลือกใช้ช่องทาง ในการสื่อสารที่ ถูกต้องและเหมาะสม ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานและออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงอยู่เสมอ

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ในครั้งนี้ จะทำการรวบรวมความรู้จาก ปฏิบัติงานด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาล โดยมีกระบวนการตั้งแต่การวางแผนและกำหนด ประเด็นเนื้อหาในการผลิตสื่อ การออกแบบและการจัดทำสื่อ ตรวจสอบความถูกต้องและการเผยแพร่

1.5 คำจำกัดความ

การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงาน ตามนโยบาย ของคณะผู้บริหาร ยุทธศาสตร์/แผนงาน หรือโครงการสำคัญของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น ซึ่งข้อมูลในการ จัดทำข่าวได้มาจากเอกสาร งาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การตรวจราชการ ข้อร้องเรียน-ของประชาชน และสื่อมวลชน โดยมีแหล่งข่าวเป็นผู้บริหารของเทศบาลตำบลบ้านแป้น

การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือและในการสื่อสารจากองค์กรสู่กลุ่มเป้าหมาย การสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย ในปัจจุบัน สื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลาย อันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลกปัจจุบัน โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อได้เป็น 6 ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่อกิจกรรม และสื่อสมัยใหม่

การเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เผยแพร่สู่สาธารณชน โดยตรงผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น และผ่านสื่อมวลชน ทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จดหมายข่าว แผ่นพับ ใบปลิว รายงานผลการดำเนินงาน ปฏิทินบันทึกผลการปฏิบัติงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ วีดิทัศน์ สปอตโฆษณา รถประชาสัมพันธ์-เคลื่อนที่ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ระบบกระจายเสียงตามสายเทศบาลตำบลบ้านแป้น สถานีวิทยุ วิทยุชุมชน และเพชบุ๊คสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการปฏิบัติงานภารกิจนั้น โดยสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติงาน

1. ด้านการปฏิบัติการ

- 1.1 ดำเนินกิจกรรมตามโครงการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ขององค์กร
- 1.2 สำรวจความคิดเห็นของประชาชนและรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการประชาสัมพันธ์
- 1.3 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประกอบการวิจัยวางแผนการประชาสัมพันธ์และติดตามผล
- 1.4 จัดทำเอกสาร และผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
- 1.5 ออบแบบและจัดกิจกรรมตามโครงการต่างๆ รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อช่วยกระจายข้อมูลให้ทันเหตุการณ์
- 1.6 ออกแบบจัดทำและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อนำเสนอข่าวสารของกองงานต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ
- 1.7 สร้างภาพลักษณ์องค์กรในการแนะนำให้บริการกับพี่น้องประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ ของเทศบาล ด้วยการสื่อสารที่เป็นมิตรและชัดเจน

2. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานส่วนท้องถิ่นหรือโครงการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

- 3.1 ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอก ให้ความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด
- 3.2 ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เป็นไปอย่างราบรื่นและเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้
- 3.3 ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล แก่บุคคลหรือหน่วยงานเกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องเข้าใจ และประสานงานกันในองค์กรด้วยความเป็นทีม

4. ด้านการบริการ

- 4.1 ให้บริการข้อมูลการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้จักความเข้าใจที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
- 4.2 แนะนำให้คำปรึกษาด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กรเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. หน้าที่อื่นๆ

- 5.1 งานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล
 - 5.2 งานเผยแพร่สนับสนุนผลงาน นโยบายเทศบาล จังหวัดและรัฐบาล
 - 5.3 งานเผยแพร่งานศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น
 - 5.4 งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชน หรือ ปัญหาข้อข้องต่างๆ เพื่อเสนอแนะฝ่ายบริหารพิจารณาวางหลักเกณฑ์ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม และสัมพันธ์กับนโยบายของเทศบาล
 - 5.5 งานสารสนเทศ
 - 5.6 งานต้อนรับ แนะนำ อำนวยความสะดวก
 - 5.7 งานส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวของเทศบาลให้เป็นที่รู้จัก
 - 5.8 งานจัดทำป้ายและจัดทำบอร์ดเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของเทศบาล
 - 5.9 งานธุรการในส่วนของงานประชาสัมพันธ์
 - 5.10 งานถ่ายภาพกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาล
 - 5.11 ดำเนินการปิดประกาศ
-