คู่มือการปฏิบัติงาน
Work manual
การรับเรื่องและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. Work Flow กระบวนการ	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๔
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๕

ภาคผนวก

- พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- กฎกระทรวง กำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีอำนาจมีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม มาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๙ ตอนที่ ๕๑ ก ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manaul)
กระบวนงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลตันหยงมัส อย่างมีระบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์หรือมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือเชื่อมโยงกับงานด้านดังกล่าวนำไปปฏิบัติหรือประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือโครงการสำคัญของเทศบาลตำบลตันหยงมัส ซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสาร งาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การแถลงข่าว และข้อร้องเรียนของประชาชน

๓.๒ การเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำข่าวประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณชน โดยตรงผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ผ่านสื่อมวลชน ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ สถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุ จดหมายข่าว จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ วารสาร โทรสาร เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ค

๓.๓ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง บุคลากรทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ได้แก่ นักประชาสัมพันธ์ , เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- กำกับดูแล และตรวจสอบติดตามการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์

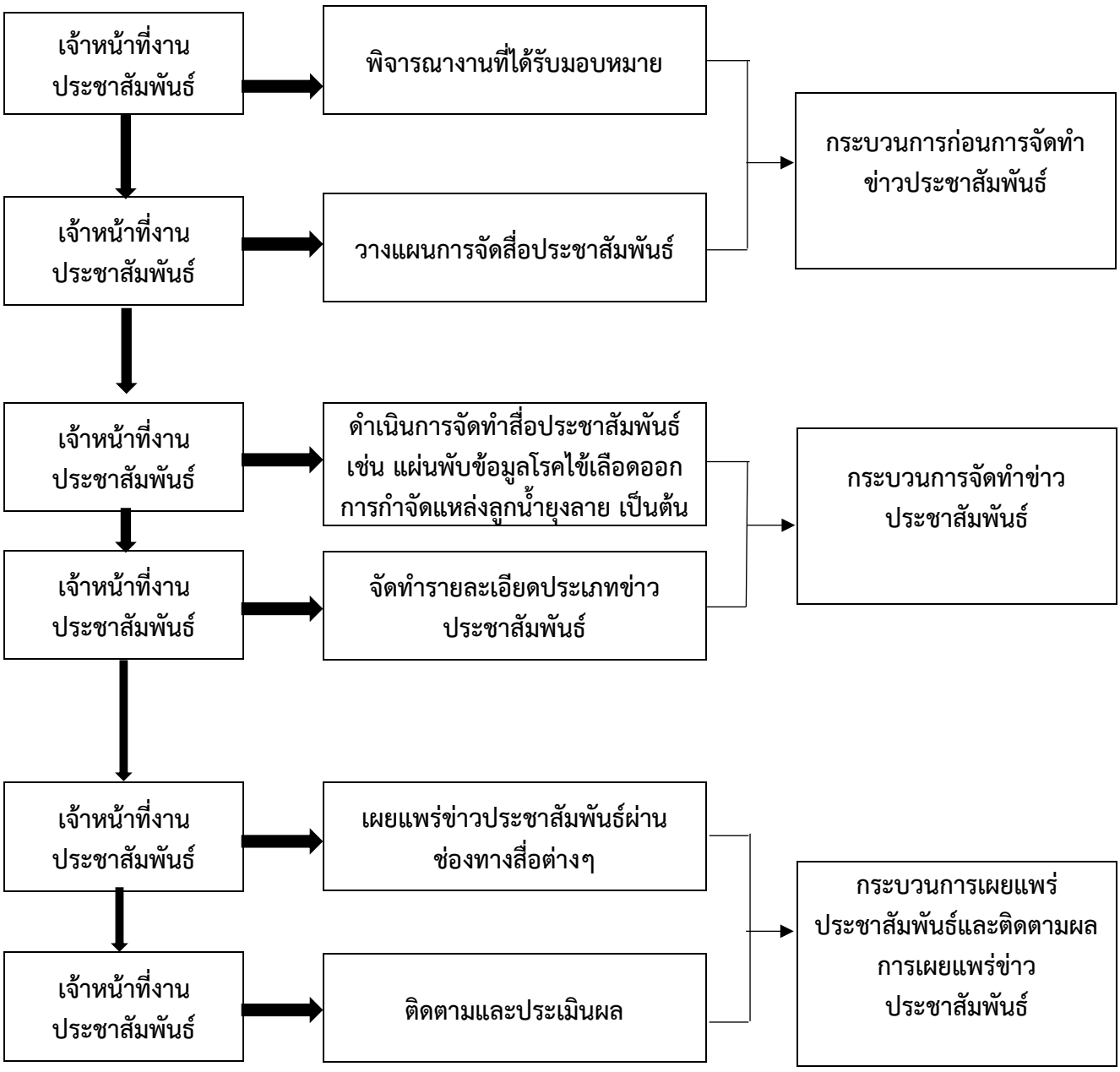
หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

- คัดเลือกวาระงานสำคัญประจำวันของผู้บริหารพร้อมมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ติดตามการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และช่องทาง การสื่อสาร ต่าง ๆ

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

- จัดหาข้อมูลสำหรับการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์
- เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์
- ติดตามผลการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

๕. Work Flow กระบวนการ



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการก่อนจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์

๖.๑ พิจารณางานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ รับเอกสารวาระงานประจำวันหรือเอกสารวาระงานจากผู้บริหารหรือ กิจกรรม/โครงการที่หน่วยงานต่างๆ แจ้งและส่งมอบให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์

๖.๑.๒ ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ พิจารณาวางแผนคัดเลือกวาระงานสำคัญที่สามารถนำมาเป็นประเด็นข่าวประชาสัมพันธ์

- มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด
- เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ พิจารณางานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฝ่ายฯ เพื่อประสานข้อมูลกำหนดการหรือรายละเอียดต่างๆ เพื่อเตรียมการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์

๖.๒ วางแผนการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ โดยวางแนวทางการดำเนินงานออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๖.๒.๑ ข่าวประชาสัมพันธ์นโยบายผู้บริหาร ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมสำคัญของเทศบาลตำบลตันหยงมัส

๖.๒.๒ ข่าวประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับกิจกรรมของเทศบาลตำบลตันหยงมัส ฯลฯ

๖.๒.๓ ข่าวเกี่ยวกับวันสำคัญต่างๆ

กระบวนการการทำจัดสื่อประชาสัมพันธ์

๖.๓ ดำเนินการจัดหาข่าว

มอบหมายเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำข่าว ดังนี้

๖.๓.๑ บันทึกภาพนิ่ง วิดีโอ หรือรับมอบนโยบายจากผู้บริหาร ฯลฯ

๖.๓.๒ การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ผ่านการประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๖.๓.๓ การสัมภาษณ์แหล่งข่าวร่วมกับผู้สื่อข่าว

๖.๓.๔ การแถลงข่าว/การชี้แจงข่าว

๖.๔ การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์

๖.๔.๑ เขียนข่าวประชาสัมพันธ์จากการสรุปประเด็นสำคัญจากการลงพื้นที่ การสัมภาษณ์หรือข้อมูลจากเอกสารที่ได้รับ

๖.๔.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น อาทิ การสะกดคำ การเรียบเรียบประเด็นสำคัญ

๖.๔.๓ ส่งข่าวตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยแหล่งข่าวหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบประเด็นดังกล่าวเป็นผู้ตรวจสอบ

๖.๔.๔ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูอีกครั้งหนึ่งภายหลังจากเจ้าหน้าที่เขียนข่าวประชาสัมพันธ์แล้วเสร็จ

กระบวนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์และติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

๖.๕ <u>เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ</u>

๖.๕.๑ เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ค ป้ายประชาสัมพันธ์ไวนิล วารสาร เป็นต้น

๖.๕.๒ จัดเก็บข่าวประชาสัมพันธ์ในรูปแบบไฟล์ เอกสารข่าว

๖.๖ ติดตามและประเมินผลการได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

๖.๖.๑ รวบรวมเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้นโดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ และเอกสารข่าวตัดจากหนังสือพิมพ์เป็นประจำทุกวัน

๖.๖.๒ ผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งหนึ่งภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์แล้วเสร็จ

๖.๖.๓ สรุปจำนวนและประมวลผลเป็นร้อยละของข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ และจำนวนผู้ได้รับรู้ข่าวสารให้กับผู้บริหารทราบ

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

มาตรฐานระยะเวลา : การปฏิบัติงานด้านการจัดทำและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ถึงแม้ว่าจะไม่มีเอกสาร หรือข้อกำหนดระยะเวลาเริ่มต้น-สิ้นสุด ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่จะยึดหลักการพื้นฐานที่เป็นสากลของการจัดทำสื่อประเภทข่าวประชาสัมพันธ์ คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเภทของข่าวประชาสัมพันธ์	มาตรฐานระยะเวลา
ข่าวสรุปผล/ประเด็นสำคัญ	ดำเนินการจัดทำและเผยแพร่ ภายใน ๓ ชั่วโมง หลังเสร็จสิ้นการสรุปประเด็น
ข่าวจากการติดตามคณะผู้บริหารตรวจราชการในพื้นที่	ดำเนินการผลิตและเผยแพร่ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากเดินทางกลับ
ข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อการแถลงข่าว	ดำเนินการจัดทำแล้วเสร็จก่อนการแถลงข่าวอย่างน้อย ๓ ชั่วโมง ดำเนินการเผยแพร่ ภายใน ๑ ชั่วโมง หลังเสร็จสิ้นการแถลงข่าว

มาตรฐานในเชิงคุณภาพ/ข้อกำหนดที่สำคัญ

ขั้นตอน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
๑. กระบวนการก่อนการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์	๑. ชัดเจน ๒. ถูกต้อง ๓. รวดเร็ว
๒. กระบวนการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์	๑. ถูกต้อง ๒. ชัดเจน ๓. ทันการณ์ ๔. ครบถ้วน

ขั้นตอน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
๓. กระบวนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์และติดตามและประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๑. รวดเร็ว ๒. ถูกต้อง ๓. กว้างขวาง ๔. ครบถ้วน

ระบบติดตามประเมินผล

ขั้นตอน	ความเสี่ยง	ตัวชี้วัด	การติดตามประเมินผล
๑.กระบวนการก่อนการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์	๑. ได้รับแจ้งวาระงานของ ผู้บริหารในระยะเวลาที่กระชั้นชิด ๒.มีการเปลี่ยนแปลงเวลางานกะทันหัน ๓. สื่อมวลชนไม่ได้รับแจ้งกิจกรรมของเทศบาล	วาระงานได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสมสำหรับการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์	- สื่อมวลชนทราบกิจกรรม - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามวาระงานที่ได้รับมอบหมาย
๒. กระบวนการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์	๑. ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ ๒. กรณีเป็นการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ บางครั้งยังไม่มีข้อยุติ	ร้อยละ ๘๐ ของข่าวประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินจัดทำได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	- จำนวนข่าวประชาสัมพันธ์ที่จัดทำ - สรุปข้อมูลในแบบบันทึกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๓. กระบวนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ การติดตามและประเมินผล	๑. ข่าวประชาสัมพันธ์ไม่ได้รับการคัดเลือกจากผู้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปเผยแพร่	ข่าวประชาสัมพันธ์ได้รับการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์	- สรุปจำนวนช่องทางในการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

ขั้นตอน	ความเสี่ยง	ตัวชี้วัด	การติดตามประเมินผล
	๒. ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน	ร้อยละของข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ	- สรุปจำนวนและประมวลผลเป็นร้อยละของข่าวประชาสัมพันธ์ตามนโยบายที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์เป็นรายไตรมาส - จัดทำรายงานผล รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ในรูปแบบไฟล์เอกสารอย่างเป็นระบบ

.....