



## คู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์

นางเฉลิมศรี บุญครอง  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

## คำนำ

การประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน สาธารณชน หรือกลุ่มชน หรืออาจกล่าวได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามขององค์กรที่จะแสวงหาความสัมพันธ์และความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนดำรงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อองค์กร เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือ ความศรัทธา ฯลฯ ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการยอมรับและสนับสนุน ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของสถาบันหรือองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ

การประชาสัมพันธ์ จึงเป็นการสื่อสารแบบ ๒ ทาง ผู้รับสารมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเป็นความพยายามขององค์กรในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อให้การสนับสนุนยอมรับและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต่างจากการเผยแพร่เป็นการสื่อสารทางเดียว (Communication) ผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับอย่างเดียว เช่น การประกาศ แจ้งความ กำหนดการ ระเบียบ ฯลฯ เผยแพร่ความรู้หรือความจริงไปสู่ประชาชน

ข้าพเจ้า นางเฉลิมศรี บุญครอง ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัยขึ้น เพื่อผู้ปฏิบัติงานในงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนของการปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าขั้นตอนรายละเอียดคู่มือปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ท่านผู้ใช้บริการได้บ้างไม่มากก็น้อย และหากมีข้อเสนอแนะใดๆเพิ่มเติม อันจะเป็นประโยชน์ต่องานประชาสัมพันธ์ ยินดีรับไว้พิจารณา กรุณาแจ้งมาได้ที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๕๘๙๓๗ จักขอบพระคุณยิ่ง

นางเฉลิมศรี บุญครอง  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑	ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒	วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	๑
๑.๓	ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ	๑
๑.๔	ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๑.๕	คำจำกัดความ	๒

บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๒.๑	ภารกิจตามกรอบโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ	๓
๒.๒	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๓

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์

๓.๑	โครงสร้างการบริหารงานด้านประชาสัมพันธ์	๗
๓.๒	กระบวนการประชาสัมพันธ์	๘
๓.๓	กระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์	๙
๓.๔	กระบวนการผลิตข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์	๑๐
๓.๕	กระบวนการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	๑๑
๓.๖	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
๓.๗	ปัญหา/ อุปสรรค/ แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	๑๓

ภาคผนวก

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ มีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสาร รวมถึงการประชาสัมพันธ์องค์กร เป็นการสื่อสารสองทาง (Two way Communication) ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ เป็นการสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสารจากสำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัยสู่สาธารณชนใน ขณะเดียวกันก็เป็นการรับฟังความคิดเห็นรับทราบข้อมูลความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสาธารณชนเช่นเดียวกัน ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นเมื่อนำมาวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูล เรียบเรียง นำมาสู่ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่เป็น ปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเข้ามา บริหารงาน ในการสอดส่อง รับฟังข้อร้องเรียน แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ การดำเนินงานของสำนักงาน เทศบาลตำบลเด่นชัย ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติราชการที่สุจริต เป็นประโยชน์ต่อสังคม

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม ของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร ภายในและภายนอกหน่วยงานตลอดจนประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานโดยใช้ สื่อเป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราว จากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชนดั่งนั้น เพื่อพัฒนารูปแบบ วิธีการบริหาร และกระบวนการทำงานของงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลให้เป็นไป ตามแนวทางการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของเทศบาล และนโยบายของเทศบาล ในการส่งเสริมและสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีประสิทธิภาพโปร่งใส ทันสมัย และสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาล ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนของการปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้อย่าง ถูกต้อง

### ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์
๒. เพื่อใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์

### ๑.๓ ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ทั้งภายในและภายนอกเทศบาล
๒. ประชาชนเกิดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินของสำนักงานเทศบาล ตำบลนาหนองไผ่ อันจะนำมาซึ่งการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน
๓. ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงาน เมื่อใช้คู่มือปฏิบัติงานในการเลือกใช้ช่องทางในการ สื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานและออกแบบระบบงานใหม่และ ปรับปรุงอยู่เสมอ

#### ๑.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ในครั้งนี้ จะทำการรวบรวมความรู้จากปฏิบัติงานด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาล โดยมีกระบวนการตั้งแต่การวางแผนและกำหนดประเด็นเนื้อหาในการผลิตสื่อ การออกแบบและจัดทำสื่อ การตรวจสอบ ความถูกต้องและการเผยแพร่

#### ๑.๕ คำจำกัดความ

การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงาน ตามนโยบายของคณะผู้บริหาร ยุทธศาสตร์/แผนงาน หรือโครงการสำคัญของสำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย ซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสาร งาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การตรวจราชการ ข้าราชการของประชาชน และสื่อมวลชน โดยมีแหล่งข่าวเป็นผู้บริหารของเทศบาลตำบลเด่นชัย

การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือและสื่อกลาง ในการสื่อสารจากองค์กรสู่กลุ่มเป้าหมาย การสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับ กลุ่มเป้าหมาย ในปัจจุบัน สื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลาย อันเป็นผลเนื่องมาจากการ พัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลกปัจจุบัน โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อได้เป็น ๕ ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่อกิจกรรม และสื่อสมัยใหม่

การเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เผยแพร่สู่สาธารณชนโดยตรงผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัยและผ่านสื่อมวลชน ทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โทรสาร จดหมายข่าว แผ่นพับ ใบปลิว รายงานผลการดำเนินงาน ปฏิทินบันทึกผลการปฏิบัติงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ วิทยุทัศน์ สปอตโฆษณา รถประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ระบบกระจายเสียงทางไกลไร้สายอัตโนมัติเทศบาลตำบลเด่นชัย หอกระจายข่าว ประจำหมู่บ้าน สถานีวิทยุ วิทยุชุมชน และเฟสบุ๊คสำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง นักประชาสัมพันธ์ ผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์และ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการปฏิบัติงานภารกิจนั้น โดยสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติงาน

## บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

### ๒.๑. ภารกิจตามกรอบโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล ตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่น ประกอบกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ บัญญัติให้คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการวิธีการบริหาร และการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ให้เหมาะสมกับลักษณะ การบริหารและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และจะต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานกลางเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ที่คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ วรรค ๔ ซึ่งกำหนดให้นำความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มาใช้บังคับในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลโดยอนุโลม ประกอบกับ มติคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๔ ให้ประกาศมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

### ๒.๒ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดแพร่ เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคลเทศบาล ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ หมวดที่ ๑๔ ส่วนที่ ๕ ข้อ ๓๓๑ กำหนดให้มีการกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน เช่น แผนงาน โครงการ หรือผลงานที่กำหนด ในการมอบหมายงาน เป็นต้น ทั้งนี้ ให้พิจารณาจากข้อตกลงการ บริหารงานทุกส่วนราชการหรือภารกิจหลักที่ได้มีการกำหนดไว้ตามที่ ก.ท.จ. กำหนดขึ้นด้วย

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ ของเทศบาล ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ การติดต่อต้อนรับชี้แจงและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการกอง/งานต่างๆ จัดทำวารสาร แผ่นพับ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ แจกจ่ายข่าวสารให้ความรู้ในด้านต่างๆ แก่ประชาชน หรือผู้มาติดต่อราชการ และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ซึ่งสายงานนี้คลุมถึงตำแหน่ง ต่างๆ ที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรวจ รวบรวม รับฟังความ คิดเห็นของประชาชน การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและเอกสารความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อการดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ การจัดปาฐกถา การจัดสัมมนา การจัดนิทรรศการ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลงานของหน่วยงานหรือของรัฐบาลหรือนโยบายของรัฐบาล การเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรมของชาติ เพื่อเป็นสื่อเชื่อมโยงระหว่างรัฐบาลกับประชาชน การควบคุม การตรวจสอบ การดำเนินงาน กระจายเสียง ทั้งทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ให้เป็นไปตามแผนงานและ นโยบาย การประชาสัมพันธ์หรือตามกฎหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ประเภทวิชาการ ชื่อสายงานประชาสัมพันธ์ ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ หน้าที่ความรับผิดชอบหลักปฏิบัติงาน ในฐานะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับ มอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

## ๑. ด้านการปฏิบัติการ

๑.๑ จัดกิจกรรมตามโครงการประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศ โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

๑.๒ สืบค้นความคิดเห็นของประชาชน และรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ และสรุปผลเพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการประชาสัมพันธ์

๑.๓ ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประกอบการวิจัย วางแผนการประชาสัมพันธ์ และติดตามผล

๑.๔ จัดทำเอกสาร และผลิตบทบาท เพื่อการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

๑.๕ ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะความคิดเห็นในการวางแผนงานการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ในการเผยแพร่ข่าวสารและการใช้สื่อต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงงานการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

๑.๖ ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ รวมทั้งวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการจัดทำแผนงาน โครงการ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

๑.๗ ร่วมจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การเผยแพร่และสื่อสารประชาสัมพันธ์สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

๑.๘ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถเขียนข่าว บทความ และสารคดีเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลกระทบต่อ ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

๑.๙ ออกแบบ และจัดกิจกรรม นิทรรศการ และโครงการต่างๆ รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และแนะนำการบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแก่ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไปเพื่อช่วยกระจายข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ขององค์กรให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๑.๑๐ ออกแบบ จัดทำ และผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ เอกสาร บทบาทและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น วารสารอุตสาหกรรม รายงานประจำปี และคู่มือต่างๆ เป็นต้น เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๑๑ จัดทำเอกสาร รายงาน และสรุปผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม/ โครงการ การใช้สื่อ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อเป็นมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานต่อไป

๑.๑๒ สืบค้นประขามติตามเรื่องที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในอนาคต

๑.๑๓ สร้าง และรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับสื่อมวลชน นักข่าว และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความง่าย และสะดวกมากขึ้น

๑.๑๔ ร่วมดำเนินประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การใช้สื่อ การผลิตสื่อ และ การจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อปรับปรุงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การใช้สื่อ การผลิตสื่อ และ การจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

๑.๑๕ ศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ งานประชาสัมพันธ์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## ๒. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานราชการ ส่วนท้องถิ่นหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

## ๓. ด้านการประสานงาน

๓.๑ ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

๓.๒ ประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้

ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้อง

## ๔. ด้านการบริการ

๔.๑ ให้บริการข้อมูลการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

๔.๒ แนะนำให้คำปรึกษาด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กรเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

## ๕. หน้าที่อื่น ๆ

๕.๓ งานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล

๕.๒ งานเผยแพร่สนับสนุนผลงาน นโยบายเทศบาล จังหวัดและรัฐบาล

๕.๓ งานเผยแพร่งานศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น

๕.๔ งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชน หรือปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ เพื่อเสนอแนะฝ่ายบริหารพิจารณาวางหลักเกณฑ์ ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับนโยบายของเทศบาล

๕.๕ งานสารสนเทศ

๕.๖ งานต้อนรับ แนะนำ อำนวยความสะดวก และบริการนำเที่ยว เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว หรือกิจการท่องเที่ยวภายในอำเภอและจังหวัด

๕.๗ งานติดตามข้อมูลข่าวสาร สถิติ ผลงานทางด้านวิชาการ จากสื่อต่างๆ เพื่อนำมาเผยแพร่ในหน่วยงานและประชาชนได้รับทราบ

๕.๘ งานประชาสัมพันธ์โครงการก้าวหน้า โครงการพัฒนาของเทศบาล ทั้งก่อน และหลังดำเนินการเพื่อให้ประชาชนทราบถึงการบริหารงานและการบริหารงานงบประมาณ

/๕.๙ อำนวยความ



- ๕.๙ อำนาจความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ
- ๕.๑๐ งานส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวของเทศบาลให้เป็นที่รู้จัก
- ๕.๑๑ งานจัดทำป้ายและจัดทำบอร์ดเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของเทศบาล
- ๕.๑๒ งานธุรการในส่วนรองงานประชาสัมพันธ์
- ๕.๑๓ งานถ่ายภาพกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาล
- ๕.๑๔ ดำเนินการปิดประกาศ
- ๕.๑๕ ดำเนินการจัดยืมครุภัณฑ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ให้กับประชาชน

ผู้มาติดต่อราชการ

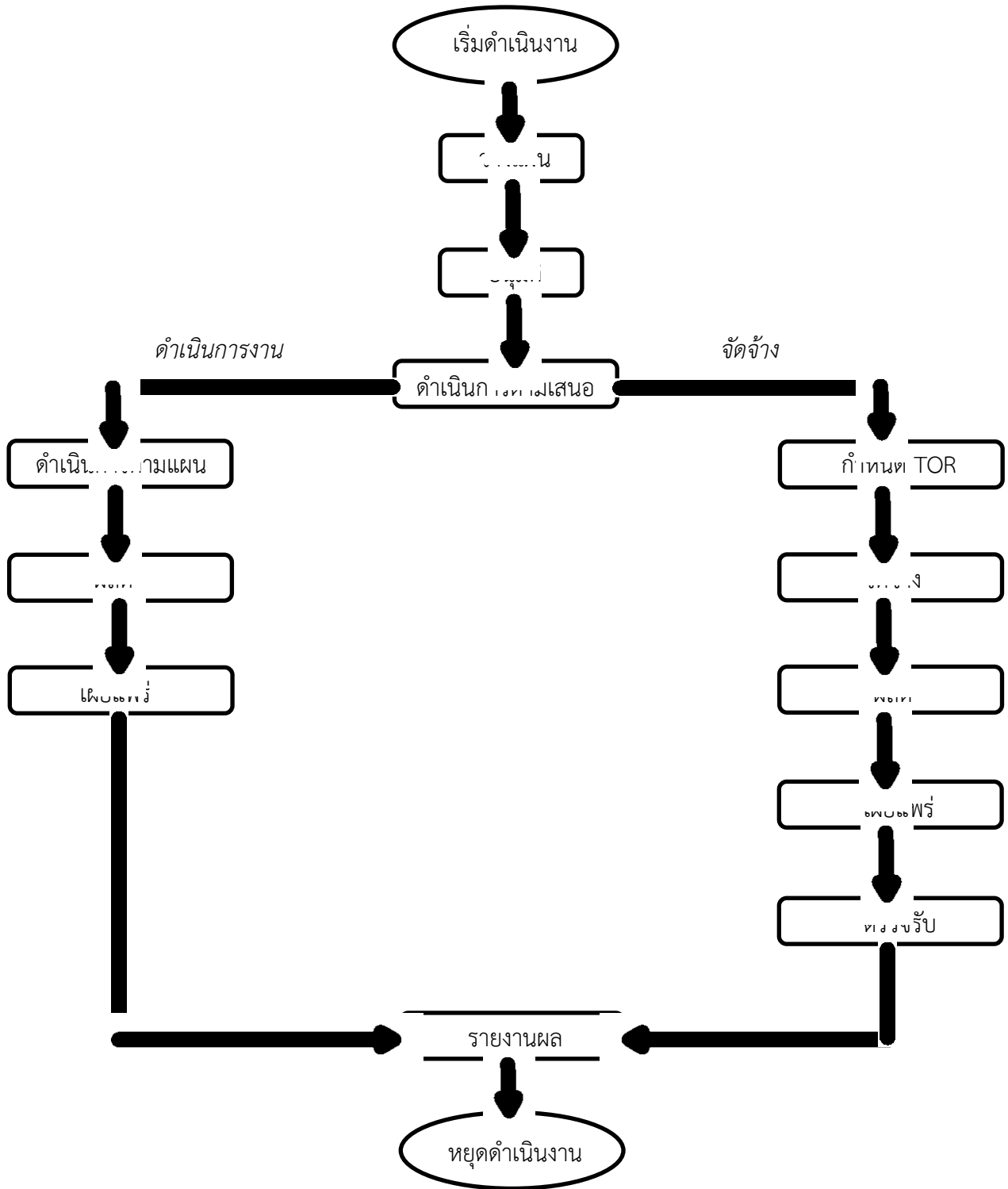
- ๕.๑๖ ปฏิบัติหน้าที่แทน นางบานเย็น ผิวทวี กรณีไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้
- ๕.๑๗ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

บทที่ ๓  
ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์

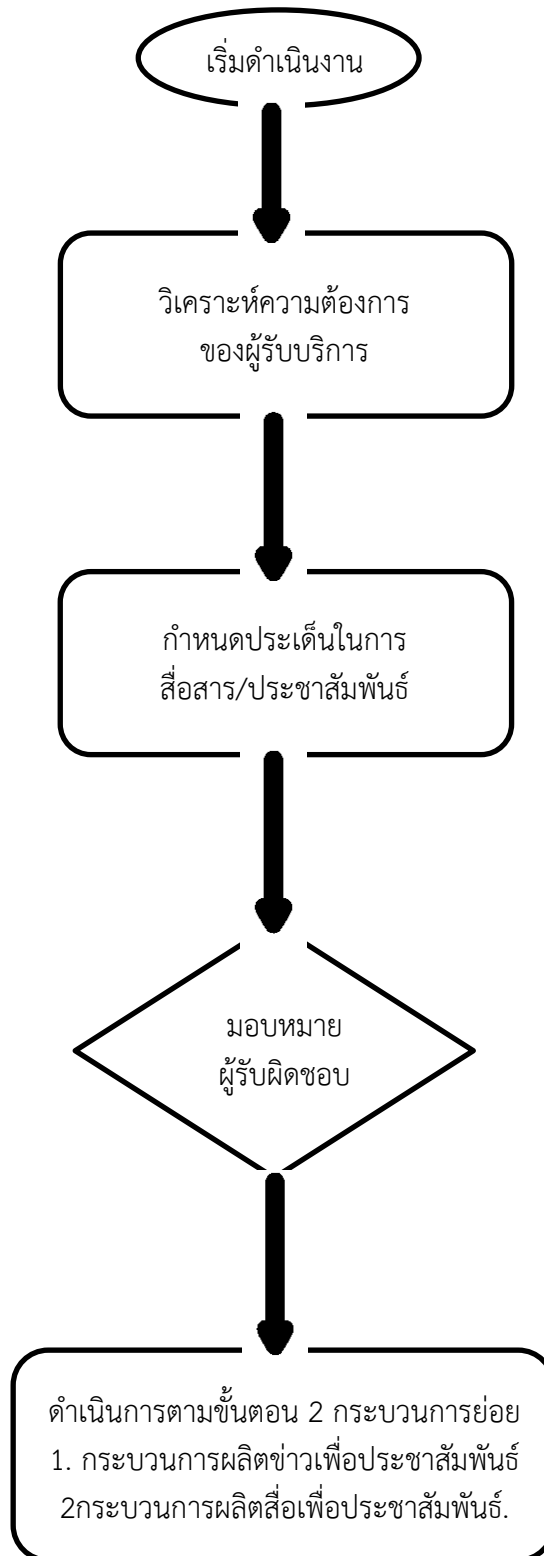
๓.๑ โครงสร้างการบริหารงานด้านประชาสัมพันธ์



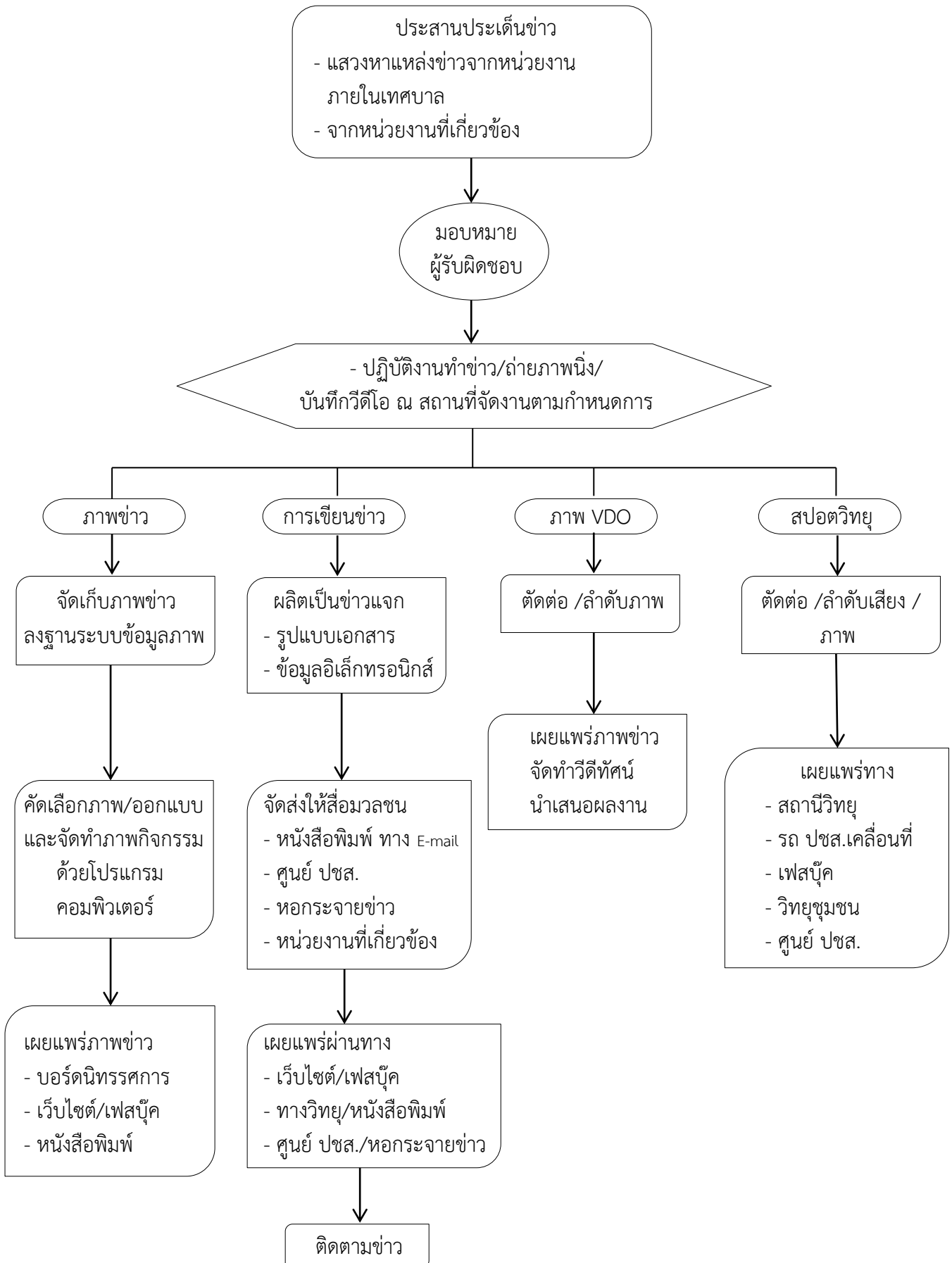
๓.๒ กระบวนการประชาสัมพันธ์



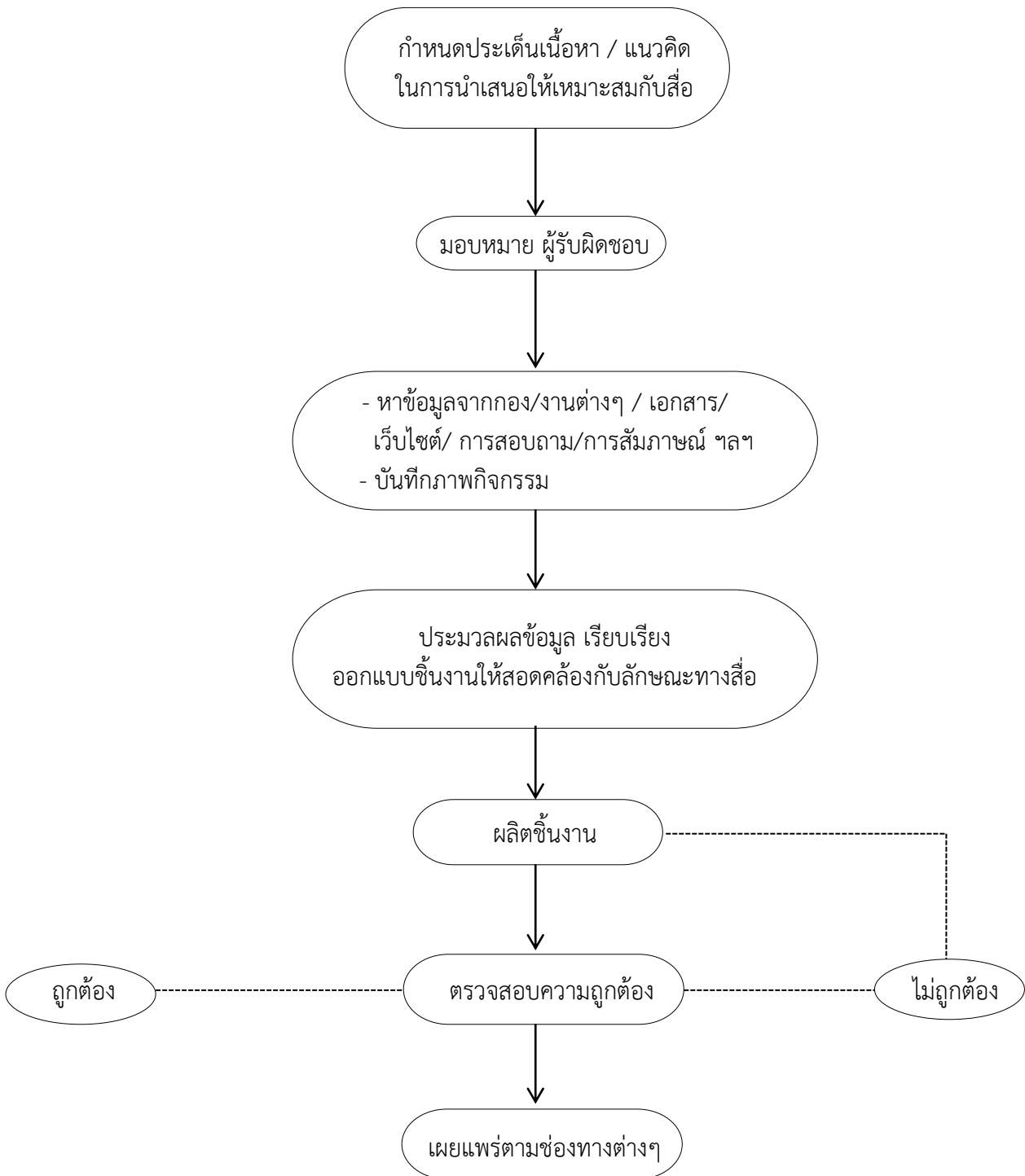
๓.๓ กระบวนการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์



### ๓.๔ กระบวนการผลิตข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์



### ๓.๕ กระบวนการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์



### ๓.๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กระบวนการประชาสัมพันธ์

- งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมและศึกษาข้อมูลนโยบายเทศบาล จังหวัดและรัฐบาล ยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อการประชาสัมพันธ์
- ศึกษาและหาข้อมูลเกี่ยวกับสื่อประเภทต่างๆ
- วางแผนประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดความสำคัญของภารกิจด้านต่างๆ กลุ่มเป้าหมาย และกำหนดประเภทสื่อ กิจกรรมระยะเวลา และงบประมาณ
- นำเสนอแผนประชาสัมพันธ์ต่อผู้บริหาร เพื่ออนุมัติดำเนินการ
- เมื่อได้รับการอนุมัติแผนประชาสัมพันธ์ จึงเริ่มดำเนินการตามแผน ดังนี้

#### ดำเนินการเอง

๑. รวบรวมกิจกรรมของหน่วยงานในสังกัด
๒. กำหนดช่องทาง และระยะเวลาที่เหมาะสมกับประเภทกิจกรรมและกลุ่มเป้าหมาย โดยประมวลข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนการดำเนินงาน

#### ๓. ดำเนินการผลิตสื่อและกิจกรรม

- วารสาร
- รายงานผลการดำเนินงาน
- ปฏิทินบันทึกผลการปฏิบัติงาน
- สปอตวิทยุ / สปอตโฆษณา
- วีดิทัศน์
- เว็บไซต์
- เพสบุ๊ก
- นิทรรศการ
- Press release (ข่าวแจก)
- แผ่นพับ / ใบปลิว

#### จ้างเหมาดำเนินการ

๑. กำหนดรายละเอียดและข้อกำหนด (Term of reference : TOR) ของการจัดซื้อจัดจ้างผลิตสื่อประเภทต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์
  ๒. นำเสนออนุมัติ
  ๓. จัดจ้าง ดำเนินการตามระเบียบพัสดุฯ โดยฝ่ายพัสดุ กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลนาหนองไผ่
- หลังจากได้ผู้รับจ้างแล้ว ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
  - คณะกรรมการตรวจรับฯ ตรวจรับสื่อตามรายละเอียด TOR

#### ตรวจสอบติดตามประเมินผล

โดยวิธีการเผยแพร่ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์ และจำนวนของประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรม

#### การประเมินผล/รายงานผล

ประเมินผลการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสรุปรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรต่อไป

### ๓.๗ ปัญหา/ อุปสรรค / แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

๑. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ บุคลากรไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเครื่องมืออุปกรณ์ เพราะเทคโนโลยีในด้านต่างๆ ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต้องพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีเหล่านั้น

แนวทางแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องศึกษาในเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยทดลองปฏิบัติศึกษาจากคู่มือ ศึกษาจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ หรือจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อนำความรู้มาใช้กับเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีอยู่ ให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ

๒. ปัญหาบุคลากรไม่ได้รับพัฒนาความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพราะการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากรมีน้อย โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี การหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านเทคโนโลยีด้านประชาสัมพันธ์ที่ทำได้ คือจากตำรา หรืออินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่ทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ หรือการผลิตสื่อ จะต้องฝึกปฏิบัติจริงถึงจะเป็นผลและมีประสิทธิภาพ

แนวทางแก้ไขปัญหา ศึกษาหาความรู้จากอินเทอร์เน็ต การศึกษาจากงานแสดงสินค้าเครื่องมืออุปกรณ์ การสัมมนา เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยให้บุคลากรได้เลือกหลักสูตรฝึกอบรม สถานที่ และผู้จัดฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการ หรือเอกชนได้เพราะงานด้านเทคโนโลยี บริษัทเอกชนจะพัฒนาไปมากกว่าหน่วยงานราชการ