



สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

PATHUMWAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์

นางสาว สาวิตรี สามปลื้ม

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

ฝ่ายสื่อสารองค์กร กองกลาง สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

คำนำ

การประชาสัมพันธ์ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของหน่วยงาน องค์กร สถาบันฯ ที่จะขาดไม่ได้ โดยอย่างยิ่งในยุคของข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว เพียงปลายนิ้วสัมผัส เมื่อข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็วมากเพียงใด หน่วยงาน องค์กร สถาบันฯ ต้องสร้างความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ความศรัทธา ตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อ หน่วยงาน องค์กร สถาบันฯ นั้นให้เกิดแก่กลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนโดยทั่วไปที่รับทราบข้อมูลข่าวสาร ยอมรับ พร้อม สนับสนุน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ถูกต้อง ไม่บิดเบือน

การประชาสัมพันธ์ ที่ดีควรเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง เพื่อให้ผู้รับสารมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเป็น ความพยายามขององค์กรในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อให้โอกาสในการยอมรับ และให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจการต่างๆขององค์กร ซึ่งต่างจากการเผยแพร่เป็นการสื่อสารทางเดียว เช่น ประกาศ แจ้งความ กำหนดการ ระเบียบ ฯลฯ เผยแพร่ความรู้หรือความจริงสู่ประชาชน

ข้าพเจ้า นางสาวสาวิตรี สามปल्ली ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ จึงได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กร กองกลาง สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันขึ้น เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายสื่อสารองค์กรได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้ บริการได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนของการปฏิบัติงานในฝ่ายสื่อสารองค์กรได้อย่างถูกต้อง และหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าขั้นตอนรายละเอียดคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ท่านผู้ให้บริการ และผู้ต้องการศึกษาการดำเนินการต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์

หากท่านผู้อ่านมีข้อเสนอแนะ ยินดีรับไว้พิจารณา กรุณาแจ้งมาได้ทั้ง ฝ่ายสื่อสารองค์กร กองกลาง สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน หมายเลขติดต่อ 0-2104-9099 ต่อ 1440

นางสาวสาวิตรี สามปल्ली

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน	1
1.3 ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ	1
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
1.5 คำจำกัดความ	2
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	
2.1 ภารกิจตามกรอบโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ	3
2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3-4
บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์	
3.1 โครงสร้างการบริหารด้านการประชาสัมพันธ์	5
3.2 กระบวนการประชาสัมพันธ์	6
3.3 กระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์	7
3.4 กระบวนการผลิตข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์	8
3.5 กระบวนการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	9
3.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
3.7 ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	11

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารและสังคมออนไลน์ มีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารรวมถึงการประชาสัมพันธ์องค์กร เป็นการสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ เป็นการสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสารจากสถาบันเทคโนโลยีปทุมวันสู่สาธารณะชนเพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็น รับทราบข้อมูลความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสาธารณชนเช่นเดียวกัน ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นเมื่อนำมาวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูล เรียบเรียง นำมาสู่ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ในการสอดส่อง รับฟังข้อร้องเรียน แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ การดำเนินงานของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติราชการที่สุจริต เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ฝ่ายสื่อสารองค์กร กองกลาง สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงานตลอดจนประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถาบันฯ โดยใช้สื่อแขนงต่างๆเป็นเครื่องมือในการนำเสนอข่าวสาร เรื่องราว จากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่กลุ่มเป้าหมายและประชาชน ดังนั้นเพื่อพัฒนารูปแบบ วิธีการบริหาร และกระบวนการทำงานของฝ่ายสื่อสารองค์กร ให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานในฝ่ายสื่อสารองค์กรได้อย่างถูกต้อง

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- 1.เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์
- 2.เพื่อใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้

1.3 ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของฝ่ายสื่อสารองค์กร กองกลาง สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
- 2.มีความรู้และเข้าใจการดำเนินงานของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน อันจะนำมาซึ่งการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3. เมื่อมีคู่มือปฏิบัติงาน จะทำให้การดำเนินงานสะดวกขึ้นในการประกอบการตัดสินใจในการใช้สื่อ
แขนงต่างๆให้เหมาะสม ทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณ

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ในครั้งนี้ เพื่อรวบรวมความรู้ด้านการ
ปฏิบัติงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของฝ่ายสื่อสารองค์กร กองกลาง สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยมี
กระบวนการตั้งแต่การวางแผนและกำหนดประเด็นเนื้อหาในการผลิตสื่อ การออกแบบจัดทำสื่อ การตรวจสอบ
ความถูกต้องและการเผยแพร่

1.5 คำจำกัดความ

การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินการตาม
นโยบายของคณะผู้บริหาร ยุทธศาสตร์/แผนงาน หรือโครงการสำคัญของฝ่ายสื่อสารองค์กร กองกลาง สถาบัน
เทคโนโลยีปทุมวันซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวสารได้มาจากเอกสาร งาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การ
สัมภาษณ์ผู้บริหาร โดยแหล่งข่าวจะมาจาก ผู้บริหาร คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ นักศึกษา ของ
สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือและสื่อกลางในการ
สื่อสารจากสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน สู่กลุ่มเป้าหมาย เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สื่อในการประชาสัมพันธ์
มีปัจจุบันมีมากมายและหลากหลายเนื่องจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน

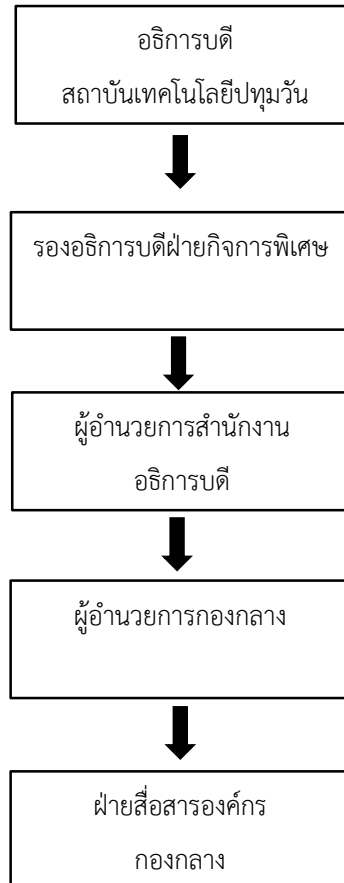
การเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เผยแพร่สู่
สาธารณชนโดยตรงผ่านทางเฟสบุ๊ก ระบบไลน์ หรือ เว็บไซต์ของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน และผ่านทาง
สื่อมวลชนแขนงต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการ และผู้ที่
ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานนั้นๆ

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ



2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. ด้านการปฏิบัติการ

- 1.1 เปิดและปิดเสียงตามสายภายในหน่วยงานในทุกเช้าเวลา 08.00 น.
- 1.2 รับ-โอนสาย พร้อมให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานแก่ผู้โทรศัพท์เข้ามาติดต่อ
- 1.3 นำเสนอข่าวสารพร้อมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน
- 1.4 สร้างความเชื่อมั่นของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวันให้เกิดขึ้นต่อกลุ่มเป้าหมายและสาธารณะชน
- 1.5 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานและสื่อมวลชน
- 1.6 วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ข่าวสารประเด็นต่างๆ ที่ถูกต้องเพื่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ถูกต้องเป็นจริง ต่อกลุ่มเป้าหมายและสาธารณะชน
- 1.7 ประสานงานโครงการต่างๆ ของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน พร้อมนำเสนอและเรียนเชิญสื่อมวลชนเข้าทำข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์
- 1.8 ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.ด้านการวางแผน

วางแผนงานตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายตามที่กำหนด

3.ด้านการประสานงาน

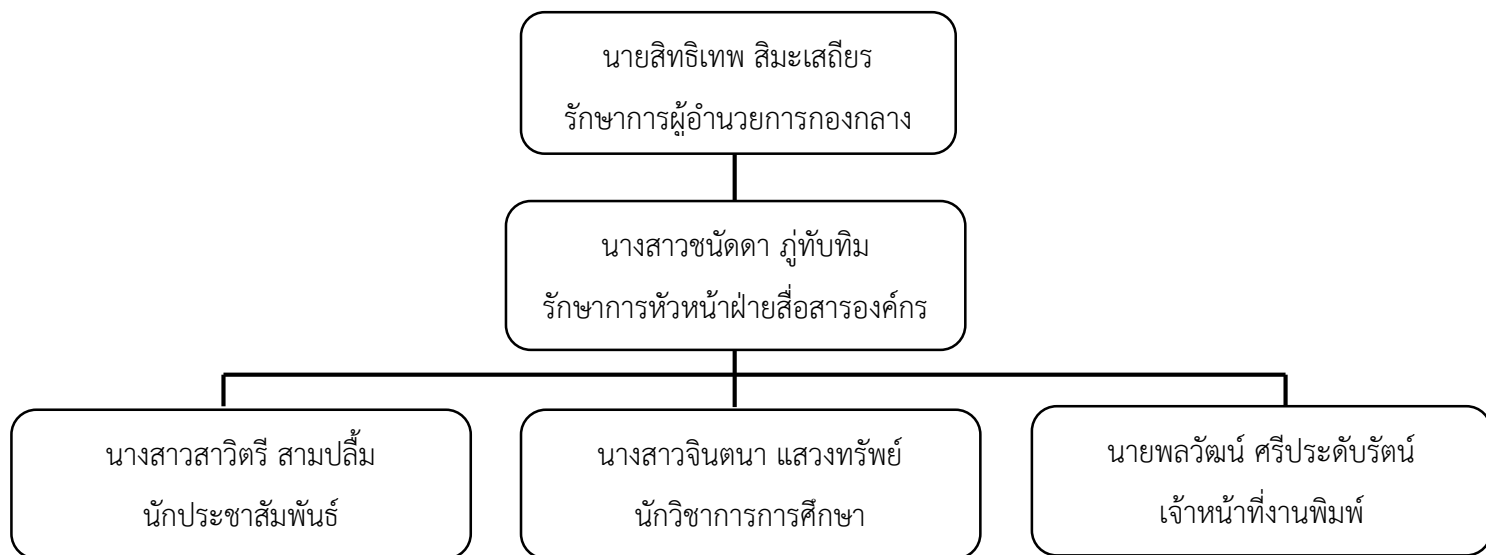
- 3.1 ประสานงานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกฝ่ายสื่อสารองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด
- 3.2 ประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
- 3.3 ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

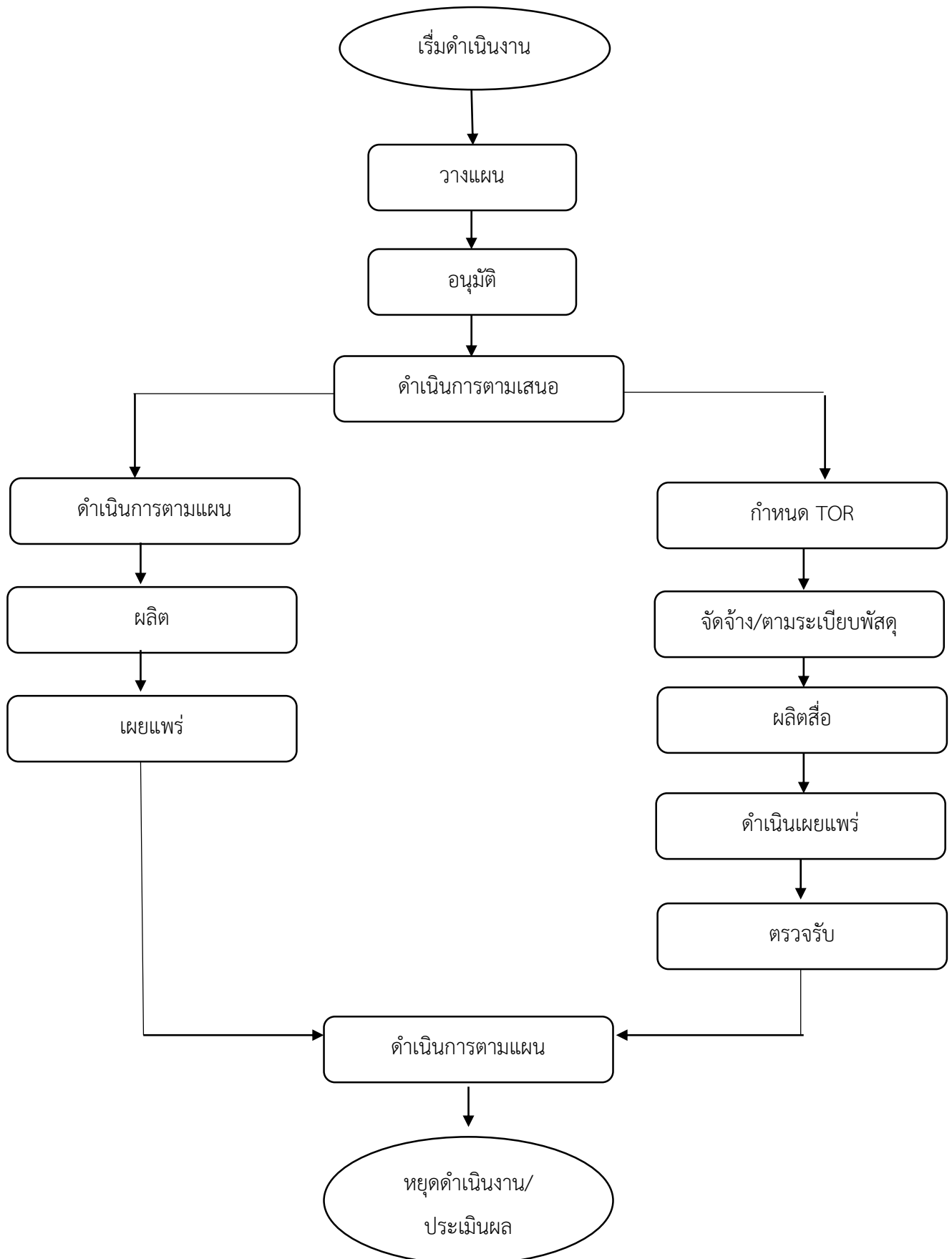
บทที่ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงานฝ่ายสื่อสารองค์กร กองกลางสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

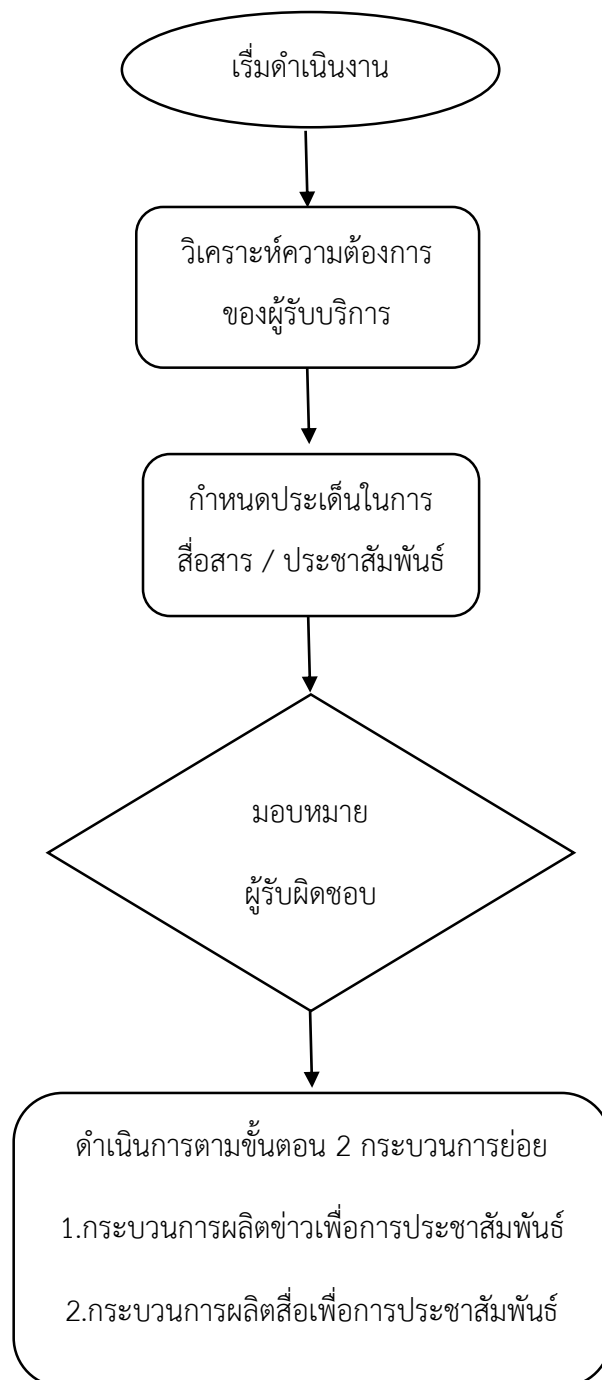
3.1 โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายสื่อสารองค์กร กองกลางสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน



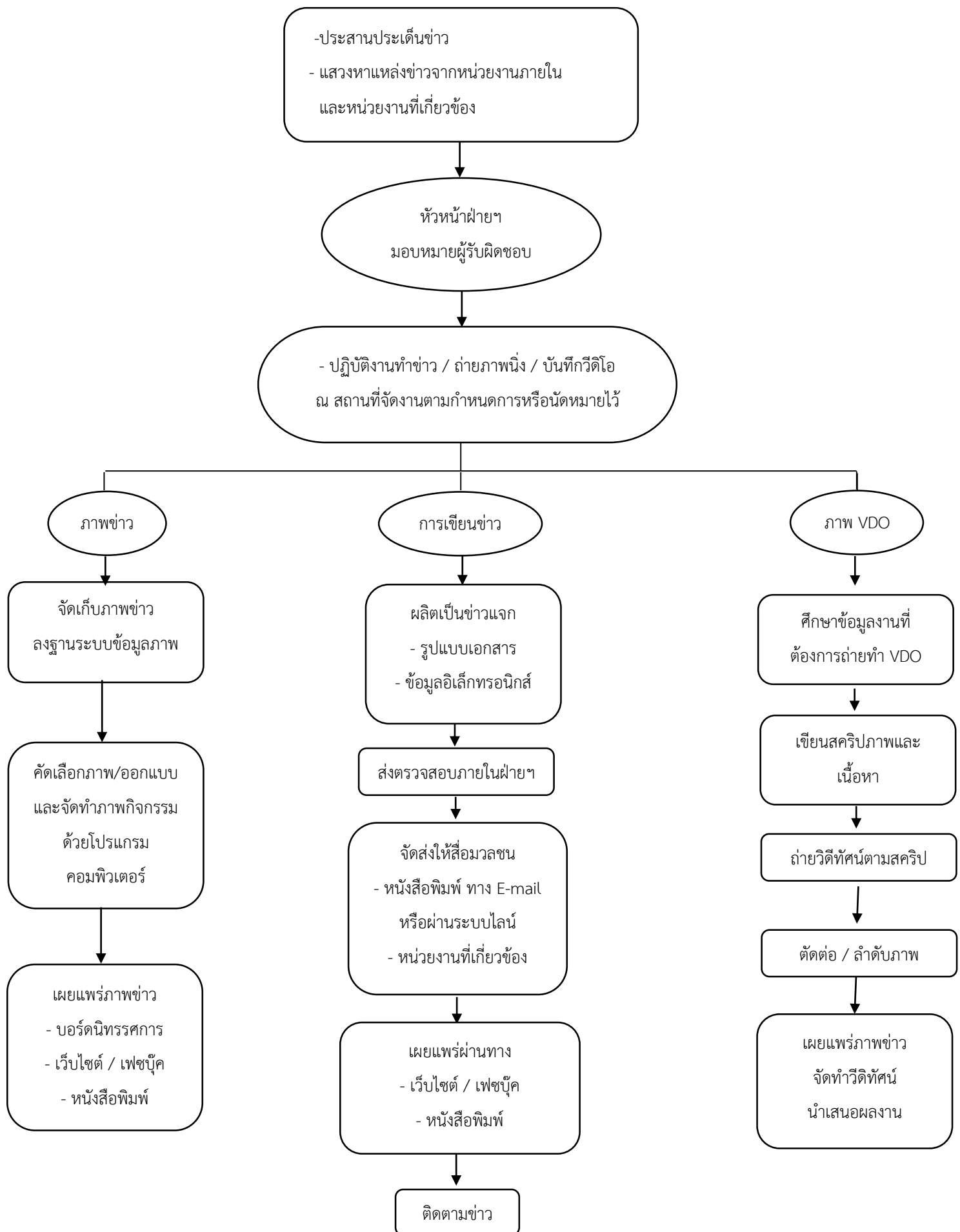
3.2 กระบวนการประชาสัมพันธ์



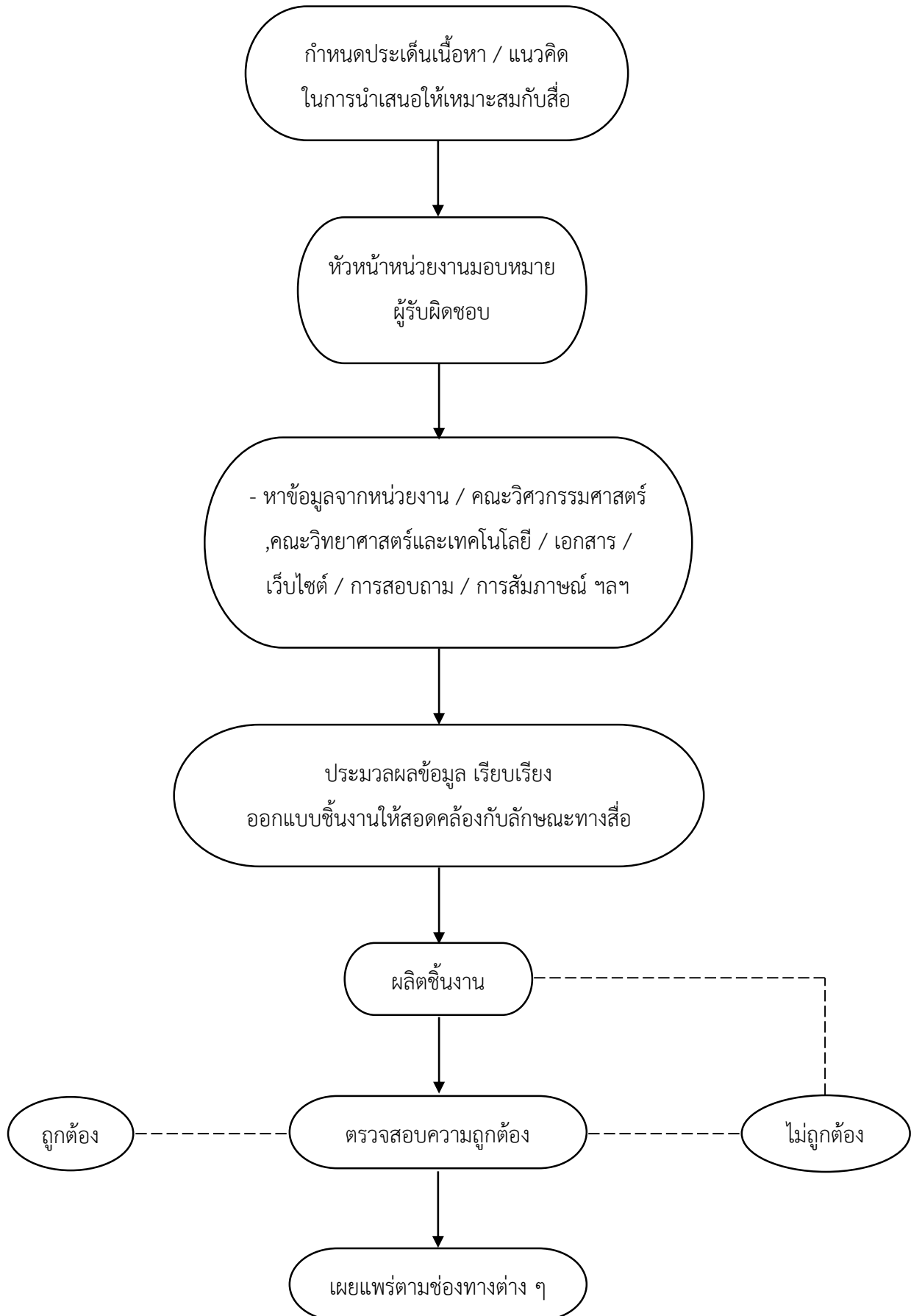
3.3 กระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์



3.4 กระบวนการผลิตข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์



3.5 กระบวนการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์



3.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการประชาสัมพันธ์

- ฝ่ายสื่อสารองค์กร เป็นผู้รวบรวมและศึกษาข้อมูลเชิงนโยบายจากการประชุมผู้บริหาร(ที่สามารถเผยแพร่ได้) อาทิ ยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากการประชาสัมพันธ์
- ศึกษาและหาข้อมูลเกี่ยวกับสื่อประเภทต่างๆ
- วางแผนการประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดความสำคัญของภารกิจด้านต่างๆ ให้เหมาะสมและคุ้มค่า อาทิ กลุ่มเป้าหมาย กำหนดประเภทสื่อ กิจกรรม ระยะเวลา และงบประมาณ
- นำเสนอแผนประชาสัมพันธ์ต่อผู้บริหาร เพื่อขออนุมัติดำเนินการ
- เมื่อได้รับการอนุมัติแผนประชาสัมพันธ์ จึงเริ่มดำเนินการตามแผน ดังนี้

ดำเนินการเอง

1. รวบรวมกิจกรรมของหน่วยงานภายในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
2. กำหนดช่องทาง และระยะเวลาที่เหมาะสมกับประเภทกิจกรรมและกลุ่มเป้าหมาย โดยประมวลข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนการดำเนินงาน
3. ดำเนินการผลิตสื่อและกิจกรรม
 - รายงานผลการดำเนินงาน
 - วีดิทัศน์
 - เว็บไซต์
 - เฟซบุ๊ก
 - Press release (ข่าวแจก) ตามวาระงาน
 - แผ่นพับ/ใบปลิว

จ้างเหมาดำเนินการ

1. กำหนดรายละเอียดและข้อกำหนด (Term of reference : TOR) ในการจัดซื้อจัดจ้างผลิตสื่อประเภทต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์
2. นำเสนอเพื่อขออนุมัติ
3. จัดจ้าง ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ ของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ตรวจสอบติดตามประเมินผล

- ตรวจสอบจากการนำเสนอข่าวสารตามที่ตกลงไว้
- ใช้แบบสอบถามสำรวจการมีส่วนร่วมของคนที่เข้าร่วมงาน

การประเมินผล/รายงานผล

ประเมินผลการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสรุปรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรต่อไป

3.7 ปัญหา/ อุปสรรค/ แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

1.ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ การพัฒนาไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี และโปรแกรมต่างๆ ทำให้บางครั้งบุคลากรไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต้องพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีและโปรแกรมต่างๆเหล่านั้น

แนวทางแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องศึกษาในเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การสื่อสารในด้านต่างๆ โดยทดลองปฏิบัติศึกษาจากคู่มือ ศึกษาจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ หรือจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2.ปัญหาบุคลากรไม่ได้รับพัฒนาความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพราะการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากรมีน้อย โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี การหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านเทคโนโลยีด้านประชาสัมพันธ์ที่ได้คือจากตำรา หรืออินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่ทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ หรือการผลิตสื่อ จะต้องฝึกปฏิบัติจริงถึงจะเป็นผลและมีประสิทธิภาพ

แนวทางแก้ไขปัญหา ศึกษาหาความรู้จากอินเทอร์เน็ต การศึกษาจากงานแสดงสินค้า เครื่องมืออุปกรณ์ การสัมมนา เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยให้บุคลากรได้เลือกหลักสูตรฝึกอบรม สถานที่ และผู้จัดฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการ หรือเอกชนได้ เพราะงานด้านเทคโนโลยี บริษัทเอกชนจะพัฒนาไปมากกว่าหน่วยงานราชการ

3.ปัญหาการไม่พูดคุย หรือไม่ชี้แจงเนื้อหาของงานให้เรียนรู้ร่วมกัน พร้อมทั้งไม่กระจายหน้าที่ในแต่ละด้านที่บุคคลนั้นดักกันอย่างมีประสิทธิภาพ (put the right man on the right job)

แนวทางแก้ไขปัญหา ควรมีการพูดคุยกันอย่างชัดเจน เพื่อความเข้าใจงานร่วมกัน และเป็นแนวทางในการตอบปัญหาต่างๆที่ตรงกัน หรือมีการประชุมเพื่อสอบถามและเรียนรู้ร่วมกันเป็นประจำทุกๆเดือน

4.บุคคลากรขาดความชำนาญในด้านการถ่ายภาพวิดีโอทัศน์และการตัดต่อสื่อ

แนวทางแก้ไขปัญหา ส่งบุคลากรเข้าอบรม เพื่อเพิ่มเติมความรู้ พร้อมหาอุปกรณ์ให้พร้อมในการดำเนินการ และไม่ควรให้ มีภาระงานที่มากเกินไประหว่างการดำเนินการด้านการตัดต่อชิ้นงาน