



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

แผนกประชาสัมพันธ์

สำนักงานอำนวยการ

แผนกประชาสัมพันธ์  
สำนักงานอำนวยการ  
องค์การสะพานปลา  
กุมภาพันธ์ 2562

## คำนำ

ตามที่องค์การสะพานปลามีนโยบายให้ทุกส่วนงาน จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน รวมถึงเป็นการจัดองค์ความรู้ของแผนกประชาสัมพันธ์ไว้ที่ส่วนงาน ให้เป็นแหล่งเรียนรู้และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น แผนกประชาสัมพันธ์ สำนักงานอำนวยการ องค์การสะพานปลา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของกองประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ เพื่อรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในแผนกประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยคู่มือนี้เป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ที่มีความรู้และชำนาญในการปฏิบัติงานของแผนกประชาสัมพันธ์ และสามารถเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการได้เข้าใจถึงกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ อันจะก่อให้เกิดการสื่อสารสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

แผนกประชาสัมพันธ์ สำนักงานอำนวยการ องค์การสะพานปลา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทางด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ และการดำเนินงานขององค์การสะพานปลา สามารถนำไปใช้ได้มีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล และจรรยาบรรณทางวิชาชีพต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. Work Flow กระบวนการ	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานคุณภาพงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	7

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**กระบวนการการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์**

**1. วัตถุประสงค์**

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ของแผนกประชาสัมพันธ์ สำนักงานอำนวยการ อย่างมีระบบ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

**2. ขอบเขต**

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ของแผนกประชาสัมพันธ์ สำนักงานอำนวยการ สำหรับให้บุคลากรของหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับการงานด้านดังกล่าว นำไปปฏิบัติหรือประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

**3. คำจำกัดความ**

3.1 การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบาย ยุทธศาสตร์หรือโครงการสำคัญขององค์การสะพานปลา ซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสารงาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และสื่อมวลชน

3.2 การเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เผยแพร่สู่สาธารณชน โดยตรงผ่านทางเว็บไซต์องค์การสะพานปลา ([www.fishmarket.co.th](http://www.fishmarket.co.th)) และผ่านสื่อมวลชน ทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โทรสาร โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ก

3.3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง บุคลากรทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

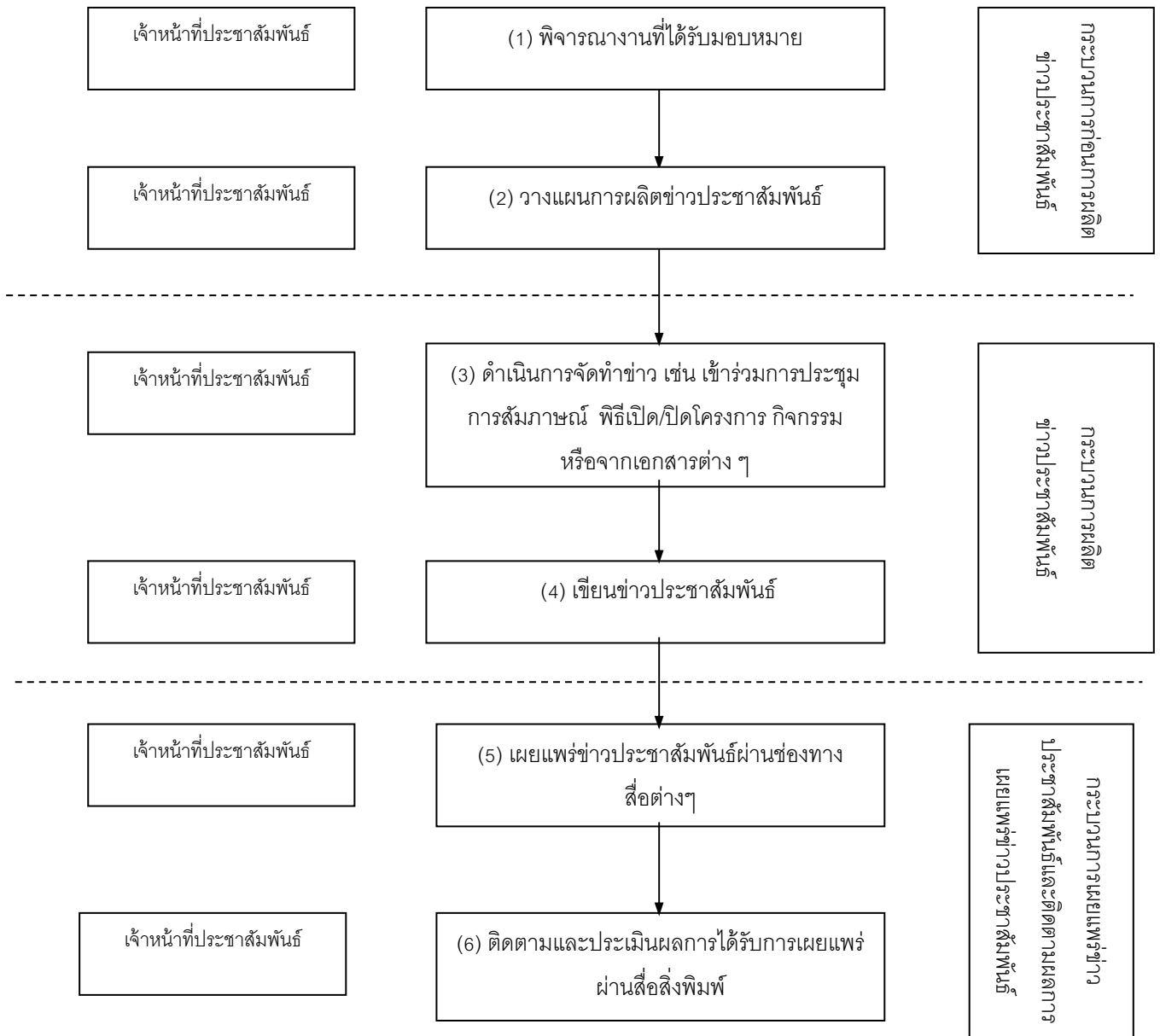
หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์

- คัดเลือกวาระงานสำคัญของผู้บริหาร
- มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่
- ตรวจสอบผลการติดตามการเผยแพร่
- ข่าวประชาสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

- จัดหาข้อมูลสำหรับการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์
- ผลิตข่าวประชาสัมพันธ์
- เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์
- ติดตามผลการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

## 5. Work Flow กระบวนการ



## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### - กระบวนการก่อนการผลิตข้าวประชาสัมพันธ์

#### 6.1 พิจารณางานที่ได้รับมอบหมาย

พิจารณาคัดเลือกรางงานของผู้บริหาร และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รับเอกสารวาระงานประจำวันหรือเอกสารของผู้บริหาร
- หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ พิจารณาคัดเลือกรางงานสำคัญที่สามารถนำมาเป็นประเด็นข่าว

ประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้สื่อข่าวทราบ

- มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ตามหัวเรื่องการประชุมในวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด
- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พิจารณางานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฯ เพื่อประสานข้อมูล

กำหนดการ หรือรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อเตรียมการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์

#### 6.2 วางแผนการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์

โดยวางแผนทางการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

6.2.1 ข่าวประชาสัมพันธ์นโยบายกระทรวงและนโยบายผู้บริหาร ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมสำคัญขององค์การสะพานปลา

6.2.2 ข่าวประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับกิจกรรมขององค์การสะพานปลา ฯลฯ

6.2.3 ข่าวเกี่ยวกับวันสำคัญ

### - กระบวนการ การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์

#### 6.3 ดำเนินการจัดทำข่าว

เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำข่าว ด้วยการเข้าร่วมการประชุมในคณะต่าง ๆ หรือจากเอกสารต่างๆ ด้วยวิธีการและขั้นตอน ดังนี้

6.3.1 การเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรอื่นๆ เข้าพบผู้บริหาร ฯลฯ

6.3.2 การติดตามคณะผู้บริหารไปตรวจงานในพื้นที่

6.3.3 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ผ่านการประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

6.3.4 การสัมภาษณ์แหล่งข่าวร่วมกับผู้สื่อข่าว

6.3.5 การแถลงข่าว/การชี้แจงข่าว

#### 6.4 เขียนข่าวประชาสัมพันธ์

6.4.1 เขียนข่าวประชาสัมพันธ์จากการสรุปประเด็นสำคัญจากผลการประชุมฯ ผลจากการตรวจงานในพื้นที่ การสัมภาษณ์แหล่งข่าว หรือข้อมูลจากเอกสารที่ได้รับ

6.4.2 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น อาทิ การสะกดคำ การเรียบเรียงประเด็นสำคัญ

6.4.3 ส่งข่าวตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยแหล่งข่าวหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบประเด็นดังกล่าว เป็นผู้ตรวจสอบ

6.4.4 หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ รองผู้อำนวยการ หรือผู้อำนวยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล อีกครั้งหนึ่งภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่เขียนข่าวประชาสัมพันธ์แล้วเสร็จ

- กระบวนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์และติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

6.5 เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ

6.5.1 เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ อีเมลของสื่อมวลชน เว็บไซต์ขององค์การสะพานปลา โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ก

6.5.2 จัดเก็บข่าวประชาสัมพันธ์ในรูปแบบไฟล์, เอกสารข่าว

6.6 ติดตามและประเมินผลการได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

6.6.1 รวบรวมเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์นโยบาย ที่ผลิตขึ้นโดยแผนกประชาสัมพันธ์ และเอกสารข่าวจากหนังสือพิมพ์ เป็นประจำทุกวัน

6.6.2 คัดเลือกข่าวประชาสัมพันธ์นโยบาย ที่ได้รับการเผยแพร่ทางสื่อมวลชน เป็นประจำทุกวัน

6.6.3 สรุปจำนวนและประมวผลเป็นร้อยละของข่าวประชาสัมพันธ์นโยบายฯ ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนเป็นรายเดือน

## 7. มาตรฐานคุณภาพงาน

**มาตรฐานระยะเวลา:** การปฏิบัติงานด้านการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ถึงแม้ว่าจะไม่มีเอกสารหรือข้อกำหนดระยะเวลาเริ่มต้น-สิ้นสุดในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่จะยึดหลักการพื้นฐานที่เป็นสากลของการผลิตสื่อประเภทข่าว คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเภทของข่าวประชาสัมพันธ์	มาตรฐานระยะเวลา
ข่าวสรุปผล/ประเด็นสำคัญจากการประชุม	ดำเนินการผลิตและเผยแพร่ ภายใน 1 วัน หลังเสร็จสิ้นการประชุม
ข่าวจากการติดตามคณะผู้บริหารตรวจงานในพื้นที่	ดำเนินการผลิตและเผยแพร่ให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 วัน หลังจากเดินทางกลับ
ข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อการแถลงข่าว	ดำเนินการผลิตแล้วเสร็จก่อนการแถลงข่าวอย่างน้อย 1 วัน ดำเนินการเผยแพร่ ภายใน 1 วัน หลังเสร็จสิ้นการ แถลงข่าว

### มาตรฐานในเชิงคุณภาพ / ข้อกำหนดที่สำคัญ

ขั้นตอน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
1. กระบวนการก่อนการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์	1. ชัดเจน 2. ถูกต้อง 3. รวดเร็ว
2. กระบวนการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์	1. ถูกต้อง

ขั้นตอน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	2. ชัดเจน 3. ทันท่วงที 4. ครบถ้วน
3. กระบวนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์และติดตามและประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	1. รวดเร็ว 2. ถูกต้อง 3. กว้างขวาง 4. ครบถ้วน

## 8. ระบบติดตามประเมินผล

ขั้นตอน	ความเสี่ยง	ตัวชี้วัด	การติดตามประเมินผล
1. กระบวนการก่อนการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์	1. ได้รับแจ้งวาระงานของผู้บริหารในระยะเวลาที่กระชั้นชิด 2. มีการเปลี่ยนแปลงเวลางานกะทันหัน 3. สื่อมวลชนไม่ได้รับแจ้งกิจกรรม ของ อสป.	วาระงานได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสมสำหรับการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์	- สื่อมวลชนทราบกิจกรรมของ อสป. - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามวาระงานที่ได้รับมอบหมาย
2. กระบวนการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์	1. ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการทำข่าวประชาสัมพันธ์ 2. กรณีเป็นการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ บางครั้งยังไม่มีข้อมูล	ร้อยละ 80 ของข่าวประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินการผลิตได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	- จำนวนข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิต - สรุปข้อมูลในแบบบันทึกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. กระบวนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์และติดตามและประเมินผล	1. ข่าวประชาสัมพันธ์ไม่ได้รับการคัดเลือกจากสื่อมวลชนเพื่อนำไปเผยแพร่	ข่าวประชาสัมพันธ์ได้รับการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โซเชียลมีเดีย	- สรุปจำนวนช่องทางในการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์
	2. ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน	ร้อยละของข่าวประชาสัมพันธ์นโยบาย	- สรุปจำนวนและประมวลผลเป็นร้อยละของ

ขั้นตอน	ความเสี่ยง	ตัวชี้วัด	การติดตามประเมินผล
		ของ อสป. และ กษ. ที่ได้รับการเผยแพร่ ผ่านสื่อต่าง ๆ	ข่าวประชาสัมพันธ์นโยบาย ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อ ต่าง ๆ เป็นรายเดือน - จัดทำรายงานผล รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน ในรูปแบบเอกสาร ไฟล์ อย่างเป็นระบบ