

คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

การผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

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

ภาคผนวก

-

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ของเทศบาลนครนนทบุรี อย่างมีระบบ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ สำหรับให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ หรือมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับงานด้านดังกล่าว นำไปปฏิบัติหรือประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

3. คำจำกัดความ

3.1 การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบาย ยุทธศาสตร์หรือโครงการสำคัญของเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสารงาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การแถลงข่าว ขัอร้องเรียนของประชาชน และสื่อมวลชน

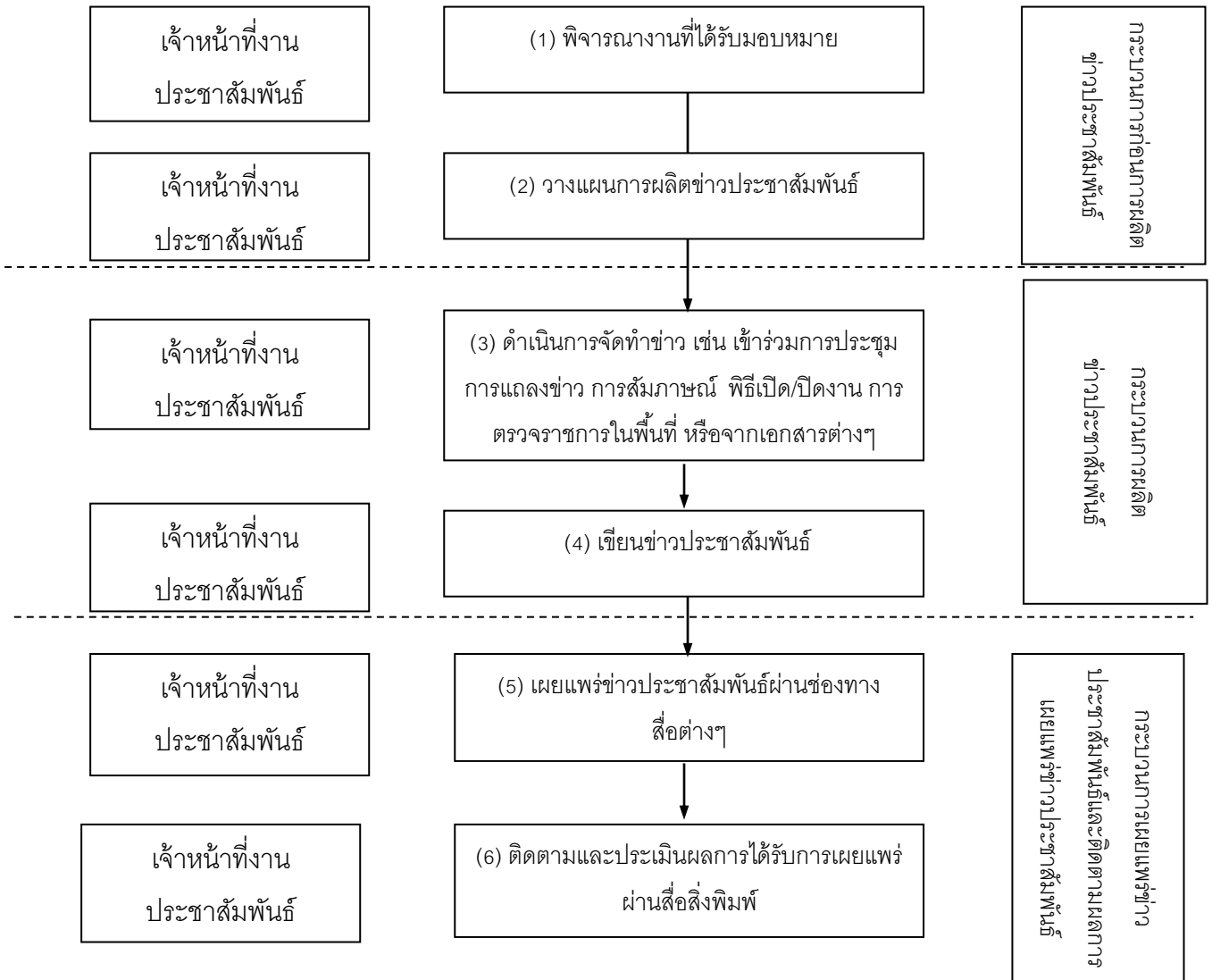
3.2 การเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เผยแพร่สู่สาธารณชนโดยตรงผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ผ่านสื่อมวลชน ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ สถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุ จดหมายข่าว จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ วารสาร จอ LED โทรสาร เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ก และผ่านทางเครือข่ายสื่อมวลชนจังหวัดนนทบุรี

3.3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง บุคลากรทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ได้แก่ นักประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	- กำกับ ดูแล และตรวจสอบติดตามการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์
หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์	- คัดเลือกวารสารงานสำคัญประจำวันของผู้บริหารพร้อมมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ - ตรวจสอบผลการดำเนินงาน ติดตามการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ
นักประชาสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่	- จัดหาข้อมูลสำหรับการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์
พนักงานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	- ผลิตข่าวประชาสัมพันธ์ - เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ - ติดตามผลการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

5. Work Flow กระบวนการ



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- กระบวนการก่อนการผลิตข้าวประชาสัมพันธ์

6.1 พิจารณางานที่ได้รับมอบหมาย

พิจารณาคัดเลือกวาระงานของผู้บริหาร และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ รับเอกสารวาระงานประจำวันหรือเอกสารวาระงานจากผู้บริหารระดับสูง หรือ กิจกรรม/โครงการที่หน่วยงานต่าง ๆ แจ้งและส่งมอบให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยนำหารือเพื่อวางแผนการประชาสัมพันธ์

- ผู้อำนวยการ/หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ พิจารณา วางแผน คัดเลือกวาระงานสำคัญที่สามารถนำมาเป็นประเด็นข่าวประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้สื่อข่าวทราบ

- มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ตามหัวเรื่องการประชุมในวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

- เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ พิจารณางานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฯ เพื่อประสานข้อมูลกำหนดการ หรือรายละเอียดต่างๆ เพื่อเตรียมการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์

6.2 วางแผนการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์

โดยวางแผนทางการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

6.2.1 ข่าวประชาสัมพันธ์นโยบายผู้บริหาร ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมสำคัญของเทศบาลนครนทบุรี

6.2.2 ข่าวประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับ กิจกรรมของเทศบาลนครนทบุรี ฯลฯ

6.2.3 ข่าวเกี่ยวกับวันสำคัญ

- กระบวนการ การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์

6.3 ดำเนินการจัดทำข่าว

เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำข่าว ดังนี้

6.3.1 บันทึกภาพนิ่ง วิดีโอ หรือรับมอบนโยบายจากผู้บริหาร ฯลฯ

6.3.2 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ผ่านการประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

6.3.4 การสัมภาษณ์แหล่งข่าวร่วมกับผู้สื่อข่าว

6.3.5 การแถลงข่าว/การชี้แจงข่าว

6.4 เขียนข่าวประชาสัมพันธ์

6.4.1 เขียนข่าวประชาสัมพันธ์จากการสรุปประเด็นสำคัญจากการลงพื้นที่ การสัมภาษณ์ หรือข้อมูลจากเอกสารที่ได้รับ

6.4.2 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น อาทิ การสะกดคำ การเรียบเรียงประเด็นสำคัญ

6.4.3 ส่งข่าวตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยแหล่งข่าวหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบประเด็นดังกล่าว เป็นผู้ตรวจสอบ

6.4.4 ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล อีกครั้งหนึ่งภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่เขียนข่าวประชาสัมพันธ์แล้วเสร็จ

- กระบวนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์และติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

6.5 เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ

6.5.1 เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น ผ่านสื่อมวลชน ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์ จอ LED วารสาร เป็นต้น

6.5.2 จัดเก็บข่าวประชาสัมพันธ์ในรูปแบบไฟล์, เอกสารข่าว

6.6 ติดตามและประเมินผลการได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

6.6.1 รวบรวมเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ ที่ผลิตขึ้นโดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ และเอกสารข่าวตัดจากหนังสือพิมพ์ เป็นประจำทุกวัน

6.6.2 คัดเลือกข่าวประชาสัมพันธ์นโยบาย ที่ได้รับการเผยแพร่ทางหนังสือพิมพ์ เป็นประจำทุกวัน

6.6.3 สรุปจำนวนและประมวผลเป็นร้อยละของข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ และจำนวนผู้ได้รับรู้ข่าวสาร ให้กับผู้บริหารทราบ

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

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

ประเภทของข่าวประชาสัมพันธ์	มาตรฐานระยะเวลา
ข่าวสรุปผล/ประเด็นสำคัญจากการประชุม	ดำเนินการผลิตและเผยแพร่ ภายใน 3 ชั่วโมง หลังเสร็จสิ้นการประชุม
ข่าวจากการติดตามคณะผู้บริหารตรวจราชการในพื้นที่	ดำเนินการผลิตและเผยแพร่ให้แล้วเสร็จ ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากเดินทางกลับ
ข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อการแถลงข่าว	ดำเนินการผลิตแล้วเสร็จก่อนการแถลงข่าวอย่างน้อย 3 ชั่วโมง ดำเนินการเผยแพร่ ภายใน 1 ชั่วโมง หลังเสร็จสิ้นการแถลงข่าว

มาตรฐานในเชิงคุณภาพ / ข้อกำหนดที่สำคัญ

ขั้นตอน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
1. กระบวนการก่อนการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์	1. ชัดเจน 2. ถูกต้อง 3. รวดเร็ว
2. กระบวนการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์	1. ถูกต้อง 2. ชัดเจน 3. ทันการณ์ 4. ครบถ้วน
3. กระบวนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์และติดตามและประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	1. รวดเร็ว 2. ถูกต้อง 3. กว้างขวาง 4. ครบถ้วน

8. ระบบติดตามประเมินผล

ขั้นตอน	ความเสี่ยง	ตัวชี้วัด	การติดตามประเมินผล
1. กระบวนการก่อนการผลิตข้าวประชาสัมพันธ์	1. ได้รับแจ้งวาระงานของผู้บริหารในระยะเวลาที่กระชั้นชิด 2. มีการเปลี่ยนแปลงเวลางานกะทันหัน 3. สื่อมวลชนไม่ได้รับแจ้งกิจกรรมของเทศบาล	วาระงานได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสมสำหรับการผลิตข้าวประชาสัมพันธ์	- สื่อมวลชนทราบกิจกรรม - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามวาระงานที่ได้รับมอบหมาย
2. กระบวนการผลิตข้าวประชาสัมพันธ์	1. ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการทำข่าวประชาสัมพันธ์ 2. กรณีเป็นการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ บางครั้งยังไม่มีข้อมูล	ร้อยละ 80 ของข่าวประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินการผลิตได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	- จำนวนข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิต - สรุปข้อมูลในแบบบันทึกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. กระบวนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์และติดตามและประเมินผล	1. ข่าวประชาสัมพันธ์ไม่ได้รับการคัดเลือกจากสื่อมวลชนเพื่อนำไปเผยแพร่	ข่าวประชาสัมพันธ์ได้รับการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์	- สรุปจำนวนช่องทางในการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์
	2. ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน	ร้อยละของข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ	- สรุปจำนวนและประมวผลเป็นร้อยละของข่าวประชาสัมพันธ์นโยบายที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นรายเดือน - จัดทำรายงานผล รอบ 6 เดือน, 9 เดือน และ 12 เดือน ในรูปแบบเอกสารไฟล์ อย่างเป็นระบบ