

คู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลกุฎประทาย

อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

การประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน สาธารณชน หรือกลุ่มชน หรือ อาจกล่าวได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามขององค์กรที่จะแสวงหาความสัมพันธ์และความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนดำรงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อองค์กร เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือ ความศรัทธา ฯลฯ ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ยอมรับและสนับสนุน ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของสถาบันหรือ องค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ

การประชาสัมพันธ์ จึงเป็นการสื่อสารแบบ ๒ ททาง ผู้รับสารมีโอกาสแสดงความคิดเห็น เป็นความพยายามขององค์กรในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อให้การสนับสนุน ยอมรับและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต่างจากการเผยแพร่เป็นการสื่อสารทางเดียว (Communication) ผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับอย่างเดียว เช่น การประกาศ แจ้งความ กำหนดการ ระเบียบ ฯลฯ เผยแพร่ความรู้หรือความจริงไปสู่ประชาชน

เทศบาลตำบลกุดประทายจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเทศบาล ตำบลกุดประทายขึ้น เพื่อผู้ปฏิบัติงานในงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนของการปฏิบัติงานในฝ่าย ประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าขั้นตอนรายละเอียดคู่มือปฏิบัติงานด้าน ประชาสัมพันธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ท่านผู้ใช้บริการได้บ้างไม่มากก็น้อย และหากมีข้อเสนอแนะใดๆ เพิ่มเติม อันจะเป็นประโยชน์ต่องานประชาสัมพันธ์ ยินดีรับไว้พิจารณา กรุณาแจ้งมาได้ที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทาย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๒๕๒-๙๗๐ จักขอบพระคุณ ยิ่ง

งานประชาสัมพันธ์

เทศบาลตำบลกุดประทาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
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	๓-๖
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์	
๓.๑ โครงสร้างการบริหารงานด้านประชาสัมพันธ์	๗
๓.๒ กระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์	๘
๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
๓.๔ ปัญหา / อุปสรรค/ แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	๑๐

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ มีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสาร รวมถึงการประชาสัมพันธ์องค์กร เป็นการสื่อสารสองทาง (Two way Communication) ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ เป็นการสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสารจากสำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทายสู่สาธารณชนในขณะเดียวกันก็เป็นการรับฟังความคิดเห็น รับทราบข้อมูลความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสาธารณชน เช่นเดียวกันข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นเมื่อนำมาวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูล เรียบเรียง นำมาสู่ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเข้ามาบริหารงาน ในการสอดส่อง รับฟังข้อร้องเรียน แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ การดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทาย ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติราชการที่สุจริต เป็นประโยชน์ต่อสังคม

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดประทาย มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงานตลอดจนประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานโดยใช้สื่อเป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราว จากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชน ดังนั้น เพื่อพัฒนารูปแบบ วิธีการบริหาร และกระบวนการทำงานของงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลให้เป็นที่ไปตามแนวทางกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของเทศบาลและนโยบายของเทศบาล ในการส่งเสริมและสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีประสิทธิภาพโปร่งใส ทันสมัย และสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาล ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนของการปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์
๒. เพื่อใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์

๑.๓ ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทายทั้งภายในและภายนอกเทศบาล
๒. ประชาชนเกิดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินของสำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทาย อันจะนำมาซึ่งการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน
๓. ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงาน เมื่อใช้คู่มือปฏิบัติงานในการเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานและออกแบบระบบงานใหม่และ

๑.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ในครั้งนี้ จะทำการรวบรวมความรู้จากปฏิบัติงานด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาล โดยมีกระบวนการตั้งแต่การวางแผนและกำหนดประเด็นเนื้อหาในการผลิตสื่อ การออกแบบและจัดทำสื่อ การตรวจสอบ ความถูกต้อง และการเผยแพร่

๑.๕ คำจำกัดความ

การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายของคณะผู้บริหาร ยุทธศาสตร์/แผนงาน หรือโครงการสำคัญของสำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทาย ซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสาร งาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การตรวจราชการ ข้าราชการของประชาชน และสื่อมวลชน โดยมีแหล่งข่าวเป็นผู้บริหารของเทศบาลตำบลกุดประทาย

การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือและสื่อกลางในการสื่อสารจากองค์กรสู่กลุ่มเป้าหมาย การสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย ในปัจจุบัน สื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลาย อันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลกปัจจุบัน โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อได้เป็น ๖ ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อกิจกรรม และสื่อสมัยใหม่

การเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เผยแพร่สู่สาธารณชนโดยตรงผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทาย และผ่านสื่อมวลชน ทางช่องทางการสื่อสาร ต่างๆ อาทิ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โทรสาร จดหมายข่าว แผ่นพับ ใบปลิว รายงานผลการดำเนินงาน ปฏิทินบันทึกผลการปฏิบัติงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ วิทยุทัศน์ สปอตโฆษณา รถประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ระบบกระจายเสียงทางไกลไร้สายอัตโนมัติเทศบาลตำบลกุดประทาย หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สถานีวิทยุ วิทยุชุมชน และเพชบุรีคสำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทาย

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง นักประชาสัมพันธ์ ผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการปฏิบัติงานภารกิจนั้น โดยสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติงาน

บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๒.๑. ภารกิจตามกรอบโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล ตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่น ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ บัญญัติให้คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการวิธีการบริหาร และการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ให้เหมาะสมกับลักษณะการบริหารและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และจะต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานกลางเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ วรรค ๔ ซึ่งกำหนดให้นำความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มาใช้บังคับในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลโดยอนุโลม ประกอบกับมติคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๔๔ เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๔๔ ให้ประกาศมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

๒.๒ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาล ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ การติดต่อต้อนรับชี้แจงและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการกอง/งานต่างๆ จัดทำข่าวสาร แผ่นพับ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ แจกจ่ายข่าวสารให้ความรู้ในด้านต่างๆ แก่ประชาชน หรือผู้มาติดต่อราชการ และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ซึ่งสายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่างๆ ที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรวจ รวบรวม รับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและเอกสารความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อการดำเนินการประชาสัมพันธ์ การจัดปาฐกถา การจัดสัมมนา การจัดนิทรรศการ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลงานของหน่วยงานหรือของรัฐบาลหรือนโยบายของรัฐบาล การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติ เพื่อเป็นสื่อเชื่อมโยงระหว่างรัฐบาลกับประชาชน การควบคุม การตรวจสอบ การดำเนินงานกระจายเสียง ทั้งทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ให้เป็นไปตามแผนงานและนโยบายการประชาสัมพันธ์ หรือตามกฎหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ ประเภททั่วไป ชื่อสายงานประชาสัมพันธ์ ระดับตำแหน่งปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบหลักปฏิบัติงานในฐานะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ด้านการปฏิบัติการ

๑.๑ จัดกิจกรรมตามโครงการประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศ โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

๑.๒ สำรวจความคิดเห็นของประชาชน 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 และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ประกอบในการจัดทำแผนงาน โครงการ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

๑.๗ ร่วมจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การเผยแพร่และสื่อสารประชาสัมพันธ์สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

๑.๘ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร และประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถเขียนข่าว บทความ และสารคดีเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๙ ออกแบบ และจัดกิจกรรม นิทรรศการ และโครงการต่างๆ รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและแนะนำการบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแก่ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป เพื่อช่วยกระจายข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์บริการต่างๆขององค์กรให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๑.๑๐ ออกแบบ จัดทำ และผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ เอกสาร บทบาทและรายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น วารสารอุตสาหกรรม รายงานประจำปี และคู่มือต่างๆ เป็นต้น เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๑๑ จัดทำเอกสาร รายงาน และสรุปผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม/โครงการ การใช้สื่อ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานต่อไป

๑.๑๒ สำรวจประชามติตามเรื่องที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในอนาคต

๑.๑๓ สร้าง และรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับสื่อมวลชน นักข่าว และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความง่าย และสะดวกมากขึ้น

๑.๑๔ ร่วมดำเนินประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การใช้สื่อ การผลิตสื่อ และการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อปรับปรุงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การใช้สื่อ การผลิตสื่อ และการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

๑.๑๕ ศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ งานประชาสัมพันธ์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๒. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานราชการ ส่วนท้องถิ่นหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๓. ด้านการประสานงาน

๓.๑ ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

๓.๒ ประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้

๓.๓ ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ด้านการบริการ

๔.๑ ให้บริการข้อมูลการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

๔.๒ แนะนำให้คำปรึกษาด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กรเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

๕. หน้าที่อื่น ๆ

๕.๑ 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

- ๕.๑๐ งานส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวของเทศบาลให้เป็นที่รู้จัก
- ๕.๑๑ งานจัดทำป้ายและจัดทำบอร์ดเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของเทศบาล
- ๕.๑๒ งานธุรการในส่วนของงานประชาสัมพันธ์
- ๕.๑๓ งานถ่ายภาพกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาล
- ๕.๑๔ ดำเนินการปิดประกาศ
- ๕.๑๕ ดำเนินการจัดยืมครุภัณฑ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลกุศุดประทาย ให้กับประชาชน

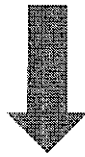
ผู้มาติดต่อราชการ

- ๕.๑๖ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

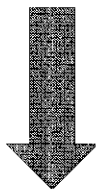
บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์

๓.๑ โครงสร้างการบริหารงานด้านประชาสัมพันธ์

นายวุฒิภูมิ สุรเสน
ปลัดเทศบาลตำบลกุดประพาย

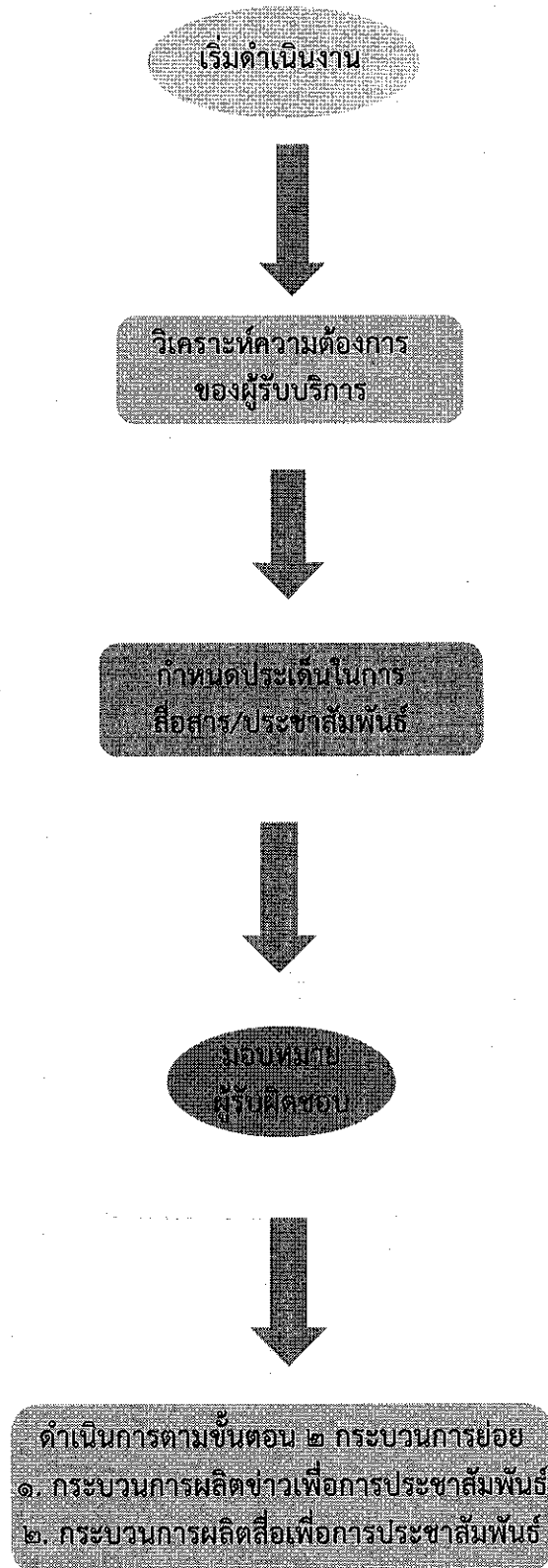


นางอภิสรฯ วงษ์วัน
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ



นางสาวศิริพรรณ อางสาส์
เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์

๓.๒ กระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์



๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการประชาสัมพันธ์

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

ดำเนินการเอง

๑. รวบรวมกิจกรรมของหน่วยงานในสังกัด
๒. กำหนดช่องทาง และระยะเวลาที่เหมาะสมกับประเภทกิจกรรมและกลุ่มเป้าหมาย โดยประมวลข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนการดำเนินงาน

๓. ดำเนินการผลิตสื่อและกิจกรรม

- รายงานผลการดำเนินงาน
- สปอตวิทยุ / สปอตโฆษณา
- วีดิทัศน์
- เว็บไซต์
- เฟซบุ๊ก

จ้างเหมาดำเนินการ

๑. กำหนดรายละเอียดและข้อกำหนด (Term of reference : TOR) ของการจัดซื้อจัดจ้างผลิตสื่อประเภทต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์

๒. นำเสนออนุมัติ

๓. จัดจ้าง ดำเนินการตามระเบียบพัสดุฯ โดยฝ่ายพัสดุ กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบล

กวดประทาย

- หลังจากได้รับจ้างแล้ว ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
- คณะกรรมการตรวจรับฯ ตรวจรับสื่อตามรายละเอียด TOR

ตรวจสอบติดตามประเมินผล

โดยวิธีการเผยแพร่ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์ และจำนวนของประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรม

การประเมินผล/รายงานผล

ประเมินผลการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสรุปรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรต่อไป

๓.๕ ปัญหา / อุปสรรค / แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

๑. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ บุคลากรไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเครื่องมืออุปกรณ์ เพราะเทคโนโลยีในด้านต่างๆ ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต้องพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีเหล่านั้น

แนวทางแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องศึกษาในเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยทดลองปฏิบัติศึกษาจากคู่มือ ศึกษาจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ หรือจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อนำความรู้มาใช้กับเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีอยู่ ให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ

๒. ปัญหาบุคลากรไม่ได้รับพัฒนาความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพราะการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากรมีน้อย โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี การหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านเทคโนโลยีด้านประชาสัมพันธ์ที่ทำได้คือจากตำรา หรืออินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่ทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ หรือการผลิตสื่อ จะต้องฝึกปฏิบัติจริงถึงจะเป็นผลและมีประสิทธิภาพ

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