



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คู่มือปฏิบัติงาน Work Manual

กระบวนการงานประชาสัมพันธ์

หน่วยงาน ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานประชาสัมพันธ์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของคุณ การศึกษาจังหวัดระนองให้สามารถนำกระบวนการงานประชาสัมพันธ์ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) ความเป็นมาและความสำคัญ 2) วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4) ขอบเขตของคู่มือ 5) นิยามศัพท์เฉพาะ 6) โครงสร้างของหน่วยงาน 7) ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน 8) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง 9) ขั้นตอนการปฏิบัติ 10) หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน 11) เทคนิคการปฏิบัติงาน 12) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 13) ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานประชาสัมพันธ์

คณะผู้จัดทำ

30 มกราคม 2566

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

| | |
|--------------------------------|---|
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ | 1 |
| 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 1 |
| 1.4 ขอบเขตของคู่มือ | 1 |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ | 1 |

บทที่ 2 โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

| | |
|--|---|
| 2.1 โครงสร้างของหน่วยงาน | 3 |
| 2.2 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน | 4 |
| 2.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง | 5 |
| 2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติ | 6 |

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

| | |
|--------------------------------|---|
| 3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน | 7 |
|--------------------------------|---|

บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน

| | |
|--------------------------|---|
| 4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน | 8 |
| 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 9 |

บทที่ 5 ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา 11

ภาคผนวก

คณะผู้จัดทำ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

งานประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการงานสื่อสารของศูนย์การศึกษาจังหวัดระนองกับประชาชนหรือสังคม เพื่อช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างค่านิยมของหน่วยงาน สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เผยแพร่และชี้แจง สร้างความนิยมและให้สังคมรับรู้ถึงบทบาท นโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน จึงถือได้ว่าการประชาสัมพันธ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานของหน่วยงาน

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในสังคม
- 2) หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี ตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม
- 3) ประชาชนได้รับข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ และสถานการณ์

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่ 1) ขั้นตอนการวางแผน 2) จัดทำและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ 3) การรายงานผล (มีการนำจำนวนข่าวที่เผยแพร่เสนอต่อที่ประชุมบุคลากรทุกเดือน)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงาน องค์กร สถาบันหรือ บุคคล ที่ปฏิบัติเพื่อชนะใจประชาชน รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการเผยแพร่กระจายข่าวสารทางเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิชยุกระจายเสียง โทรทัศน์และภาพยนตร์ และเป็นวิธีการที่ช่วยส่งเสริมให้สถาบัน องค์กร ชุมชน หรือกลุ่มคน มีความเข้าใจอันดีซึ่ง กันและกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพขององค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานในความรู้สึกของ ประชาชนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่างๆ ของหน่วยงานที่ประชาชนได้รับรู้นั้นๆ โดย การเกิดภาพลักษณ์ต้องใช้ ระยะเวลาที่ยาวนาน ในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์ ควรศึกษาถึงลักษณะของ ภาพลักษณ์ การเกิดภาพลักษณ์ และประเภทของภาพลักษณ์ ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ สามารถกำหนด รายละเอียดต่างๆ ในแผนประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง

การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานตาม นโยบาย ยุทธศาสตร์หรือโครงการสำคัญของศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง ซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสาร งาน/โครงการ/กิจกรรม โดยมีแหล่งข่าวศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนสุนันทา

ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข่าวที่เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูล ต่าง ๆ ของ หน่วยงานเผยแพร่ไปยังกลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆตามความเหมาะสม จึงอาจ เป็นทั้งข่าวที่เผยแพร่ทาง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ สื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ และสื่อ แขนงอื่นๆ ได้ทั้งสิ้น ข่าวประชาสัมพันธ์ที่นักประชาสัมพันธ์ต้องรับผิดชอบจัดทำเผยแพร่อาจจำแนกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1) ข่าวแจ้งให้ทราบ หรือ Announcement Release เป็นการแจ้งให้ทราบรายละเอียดต่างๆ ของสิ่งที เกิดขึ้นหรือที่จะมีขึ้น

2) ข่าวประกอบกิจกรรมพิเศษทางการประชาสัมพันธ์ (Created News Release) บางครั้งหน่วยงาน อาจต้องการให้ข่าวได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนเป็นพิเศษ แทนที่จะเผยแพร่ในลักษณะ แจ้งให้ทราบ อย่างธรรมดา ก็ทำได้โดยการจัดให้เป็นกิจกรรมพิเศษขึ้น เช่น โครงการรณรงค์เพื่อสังคมต่างๆ ช่วยให้ มี สีสันและดึงดูดความสนใจ ให้เกิดความนิยมต่อหน่วยงาน และมักจะได้รับการเผยแพร่ ทางสื่อมวลชนในวง กว้างมากขึ้น

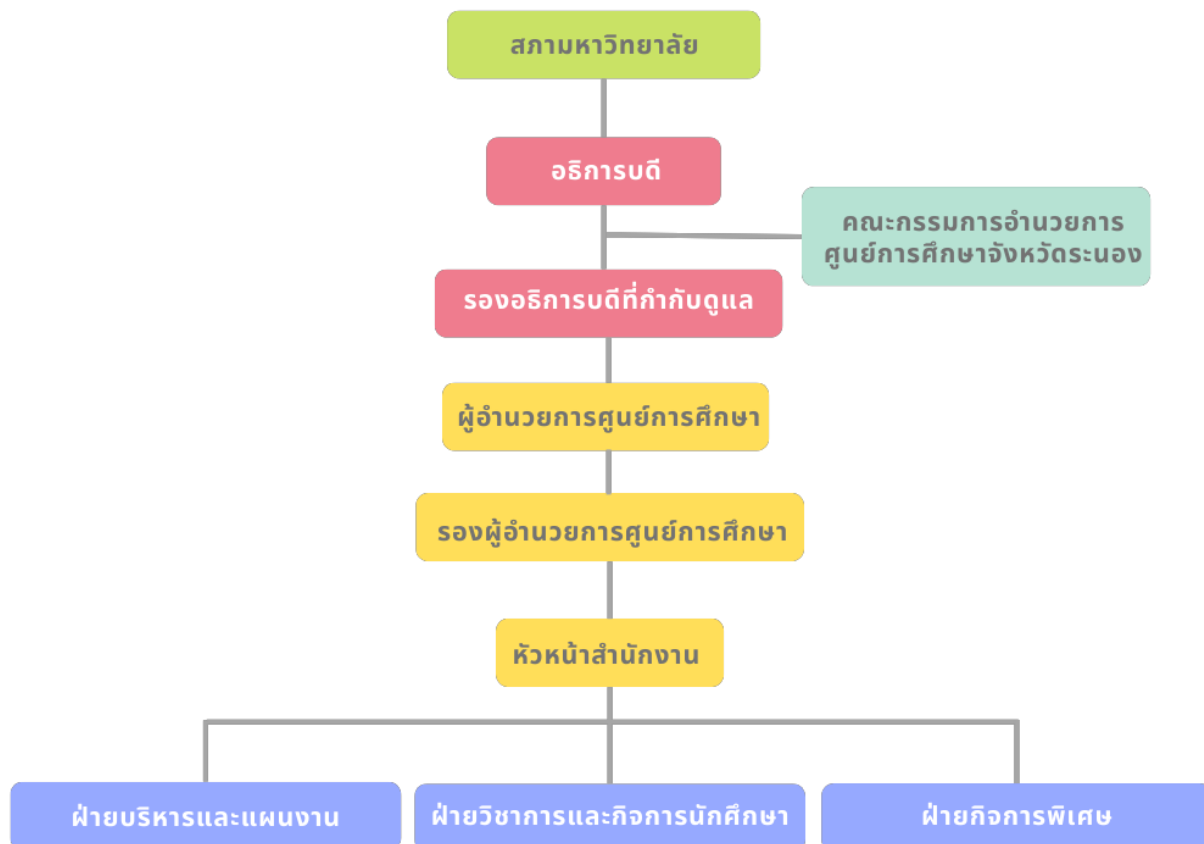
3) ข่าวเหตุการณ์เร่งด่วน หรือ Spot News Release สำหรับเผยแพร่กรณีเกิดเหตุการณ์ ฉุกเฉิน หรือมีเหตุการณ์เร่งด่วนที่ควรแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบอย่างรวดเร็วอาจไม่มีการเสนอ รายละเอียดมาก แต่เน้นที่ความฉับไว เช่น การเปลี่ยนแปลงกำหนดการบางอย่าง เป็นต้น

4) ข่าวตอบโต้เหตุการณ์ หรือ Response News Release ในกรณีที่เรื่องราวของหน่วยงาน ที่รับรู้ไป ถึงสื่อมวลชนโดยมิได้ออกมาจากนักประชาสัมพันธ์จนกลายเป็นประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมา วิทยากรวิจารณ์ หรือตั้งข้อสงสัยจากหน่วยงานภายนอก เช่น ข่าวสื่อเกี่ยวกับการขาดทุนของกิจการ ข่าวความขัดแย้ง เป็น ต้น เมื่อเกิดเหตุเช่นนี้ขึ้น สื่อมวลชนย่อมต้องการคำชี้แจงที่ชัดเจนจากหน่วยงาน ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์ จำเป็นต้องชี้แจงอย่างละเอียดด้วยเหตุผลน่าเชื่อถือ และจำเป็นอย่างยิ่งในการอ้างถึงแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ สูงสุด

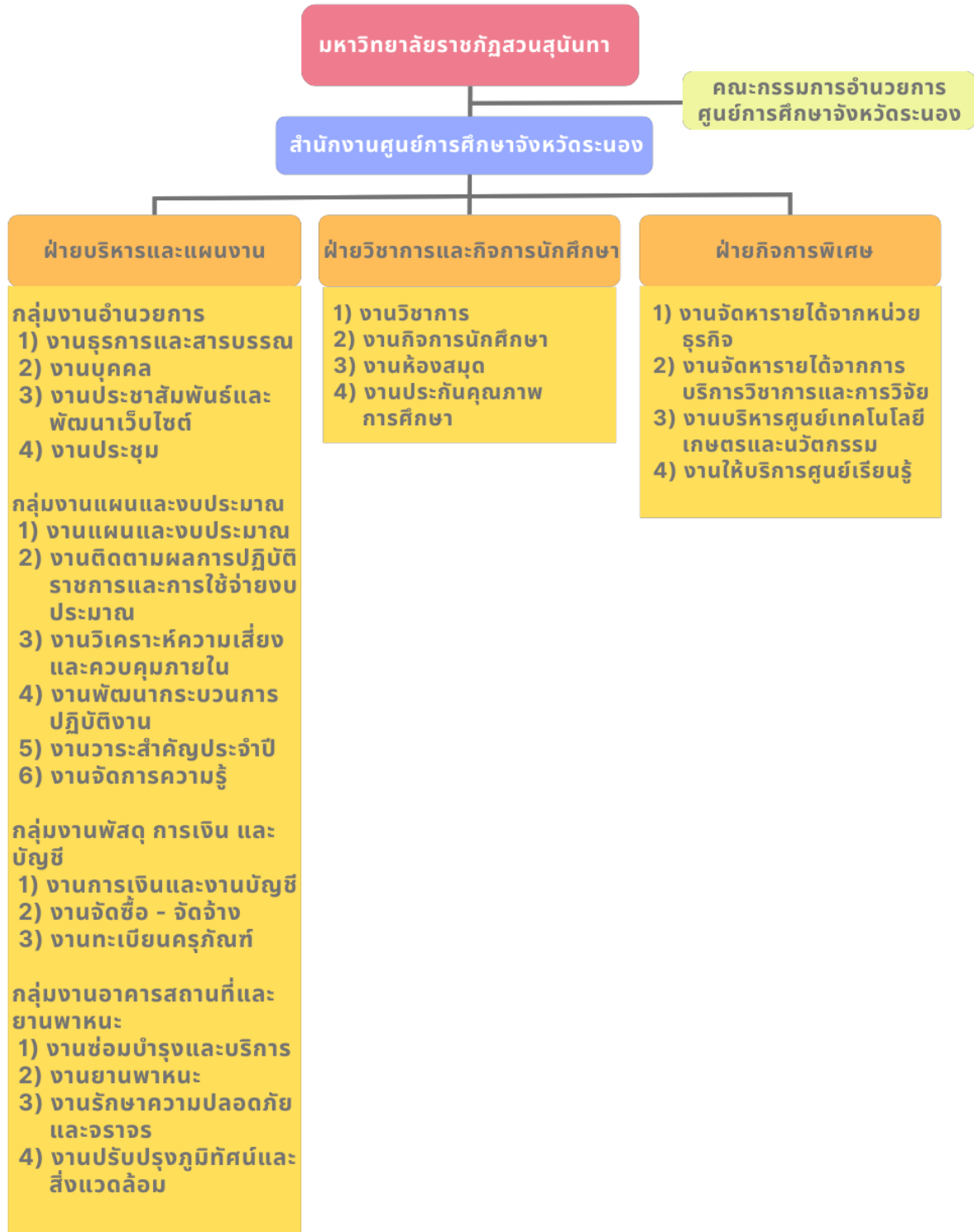
บทที่ 2

โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

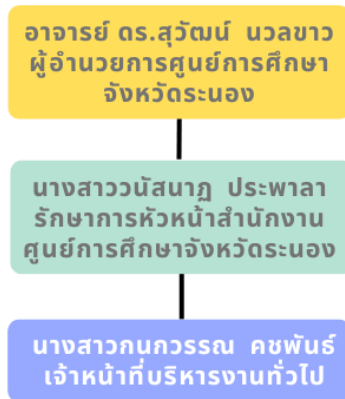
2.1 โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart) / โครงสร้างหน่วยงาน



2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) / โครงสร้างของฝ่าย



2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) / โครงสร้างงานของตนเอง JD งานทั้งหมดของตนเอง



บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

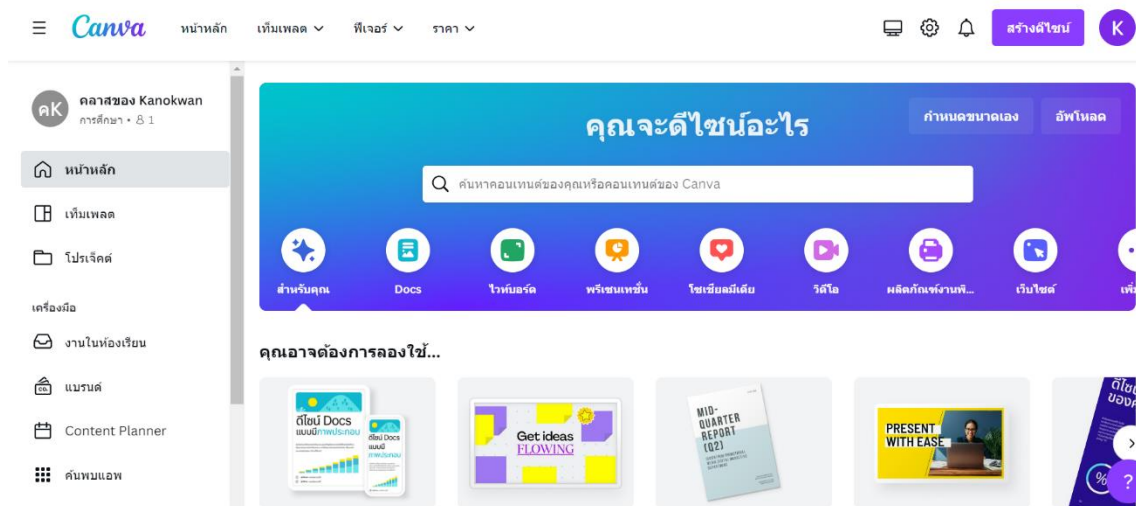
กฎระเบียบ ข้อบังคับ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงาน

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแต่งภาพออนไลน์ อาทิเช่น Canva เพื่อ สร้าง Template ของ E-poster ว่างล่วงหน้า เพื่อความรวดเร็วในการเผยแพร่ข่าว



ภาพที่ 1 หน้าเว็บไซต์ <https://www.canva.com/>



ภาพที่ 2 ตัวอย่างภาพ E-poster สำหรับการประชาสัมพันธ์

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2.1 การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

กระบวนการ....งานประชาสัมพันธ์.....

กิจกรรม....การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดีย.....

| ขั้นตอน | A.วิธีการปฏิบัติงานเดิม | | B.วิธีการพัฒนางานใหม่ | | ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น |
|---|---|--------------------|--|--------------------|---|
| | กิจกรรม/ วิธีการ | ระยะเวลา | กิจกรรม/ วิธีการ | ระยะเวลา | |
| 1. วางแผน | สำรวจปฏิทิน กิจกรรม ประจำศูนย์ฯ / สาขาวิชา / ผู้บริหาร / บุคลากร | ต.ค 65 - ก.ย 66 | สำรวจปฏิทิน กิจกรรมประจำ ศูนย์ฯ /สาขาวิชา /ผู้บริหาร / บุคลากร และ ข่าว ประชาสัมพันธ์ จากหน่วยงาน ภายในศูนย์ การศึกษาจังหวัด ระนอง | ต.ค 65 - ก.ย 66 | 1. มีจำนวนข่าวสาร เพิ่มมากขึ้น 2. นักศึกษารับรู้ข่าว เกี่ยวกับกิจกรรม วิชาการเพิ่มมากขึ้น |
| 2. จัดทำและ เผยแพร่ข่าว ประชาสัมพันธ์ | จัดทำ ตกแต่ง E-POSTER | ต.ค 65 - ก.ย 66 | จัดทำ TEMPLATE E-POSTER ไว้ และ ใส่ ข้อมูลภาพ และ ข่าว มา ประกอบ | ต.ค 65 - ก.ย 66 | 1. จัดทำ E-POSTER ได้ เร็วมากยิ่งขึ้น 2. ข่าวมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน |
| 3. รายงานผล การ ปฏิบัติงาน | สรุปจำนวน ข่าวที่ ประชาสัมพันธ์ ต่อที่ประชุม | ต.ค 65 - ก.ย 66 | สรุปจำนวนข่าว ช่องทาง การ ประชาสัมพันธ์ ต่อที่ประชุม | ต.ค 65 - ก.ย 66 | 1. ผู้บริหารทราบข้อมูล ที่ใช้ในการตัดสินใจ มากยิ่งขึ้น |

4.2.2 วิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)

กระบวนการงานประชาสัมพันธ์

กิจกรรมการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดีย.....

| ขั้นตอน | กิจกรรม/วิธีการ (ใหม่) | ระยะเวลา |
|-------------------------------------|--|-----------------|
| 1. วางแผน | สำรวจปฏิทินกิจกรรมประจำศูนย์ฯ /สาขาวิชา /ผู้บริหาร /บุคลากร และข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายใน ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง | ต.ค 65 - ก.ย 66 |
| 2. จัดทำและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ | จัดทำ TEMPLATE E-POSTER ไว้ และใส่ข้อมูลภาพและข่าวมาประกอบ | ต.ค 65 - ก.ย 66 |
| 3. รายงานผลการปฏิบัติงาน | สรุปจำนวนข่าวของทางการประชาสัมพันธ์ต่อที่ประชุม | ต.ค 65 - ก.ย 66 |

บทที่ 5

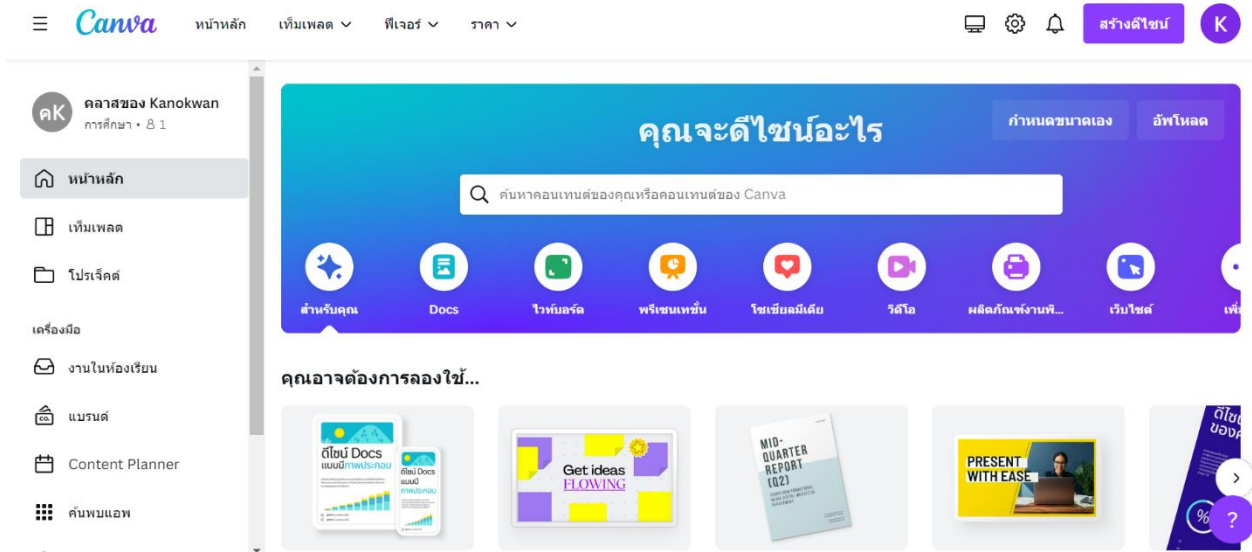
ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

การดำเนินงานในการจัดทำกระบวนการงานประชาสัมพันธ์มีข้อจำกัด และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

| ข้อจำกัด และปัญหาอุปสรรค | แนวทางการพัฒนา |
|--|--|
| 1. กิจกรรมบางกิจกรรมมีการเผยแพร่ไม่ครบทุกช่องทาง | เมื่อดำเนินการเผยแพร่ทางโซเชียลมีเดียที่ถือว่ามีความสะดวกที่สุดแล้ว รีบดำเนินการเผยแพร่ในช่องทางอื่น ๆ ทันที |
| 2. บางช่วงไม่ได้มีการติดตามกิจกรรมอยู่เสมอ ทำให้พลาดการทำข่าวกิจกรรมนั้น ๆ | ติดตามและสอบถามการทำกิจกรรม/การประชุม ภายใน/ภายนอก กิจกรรมวิชาการและกิจกรรมของคณะ/วิทยาลัยอยู่เสมอ |

ภาคผนวก

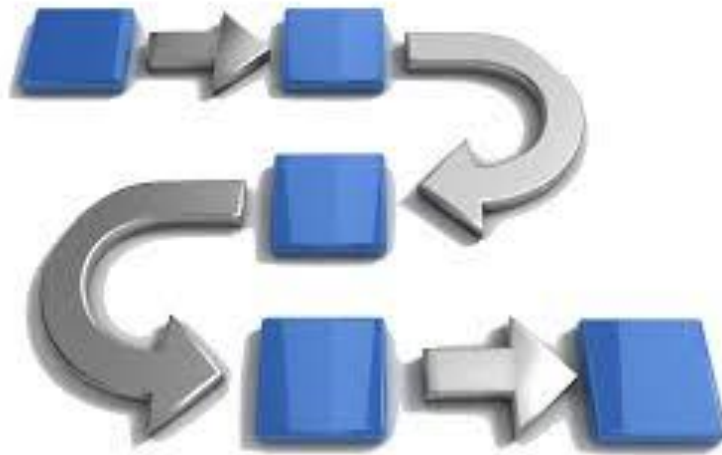
เว็บไซต์แต่งภาพสำเร็จรูป <https://www.canva.com/>



คณะผู้จัดทำ

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. อาจารย์สุวัฒน์ นวลขาว | ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง |
| 2. นางอัญชัญ จงเจริญ | ที่ปรึกษา ฯ |
| 3. นางสาวนัสนาฏ ประพาลา | หัวหน้าสำนักงาน |
| 4. นางสาวสะดีเยาะ บินมะดีเยาะ | นักวิชาการศึกษา |
| 5. นางสาวกนกวรรณ คชพันธ์ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 6. นายฐิติพงศ์ ศรวณีย์กุล | ช่างเทคนิค |
| 7. นางสาวณิชชา บุญประสพ | พนักงานบริการ |
| 8. นางสาวพรชัชกรณ์ เกตุลิขิตกุล | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
-

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University