

# คู่มือการปฏิบัติงาน

นางศิริรัตน์ หาญเวช

นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ

งานประชาสัมพันธ์

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 และเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบและเข้าใจถึงกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ได้อย่างถูกต้อง

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า นอกจากประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงานโดยตรงแล้ว ยังจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอน และรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1

ศิริรัตน์ หาญเวช

นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ

## สารบรรณ

### บทนำ

แนวคิดงานประชาสัมพันธ์	1
ขอบข่ายภารกิจงาน	1
โครงสร้างงานประชาสัมพันธ์	2

### ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

งานการสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์	3
งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงาน	7

## บทนำ

### แนวคิด

งานประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องผูกพันกับบุคคลหรือความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน สถาบันกับกลุ่มประชาชน การประชาสัมพันธ์เป็นการใช้ความพยายามเพื่อให้สามารถสร้างและรักษาค่านิยมเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์การกับชุมชนตามที่ได้วางแผนไว้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับข่าวสารกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็น ทศนคติ และค่านิยมหรือเป็นการติดต่อสื่อสารกับชุมชนทั้งภายในและภายนอกองค์การเพื่อสร้างภาพพจน์ขององค์การกับสาธารณชน และเพื่อให้องค์กร หน่วยงานในสังกัด สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านดีให้จดจำ ซึ่งข้อมูลข่าวสารจำเป็นต้องมีช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะสม มีประสิทธิภาพ โดยเน้นที่ความเข้าใจของผู้รับข่าวสารเป็นหลัก และข่าวสารที่ส่งออกไปต้องไม่บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง

งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 อยู่ในโครงสร้างของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีภารกิจในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน/สถานศึกษา/บุคลากร/นักเรียน ให้สาธารณชนได้รับรู้รับทราบ ตลอดจนการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทั่วไป รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสาร/กิจกรรมต่าง ๆ หน่วยงานในสังกัดที่เป็นประโยชน์ สู่หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ และสาธารณชน เพื่อให้ได้รับทราบ พร้อมรับความคิดเห็น ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งการร้องเรียน ต่าง ๆ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ได้จัดบริการระบบ Call Center โดยมีระบบตอบรับอัตโนมัติ ทางหมายเลขโทรศัพท์ 044-821500 ซึ่งจะแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ภายในให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่ม/หน่วยต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 และสถานศึกษาในสังกัดต่อสาธารณชนก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ การดำเนินงาน เกิดความเลื่อมใส และศรัทธาและให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา

### ขอบข่าย/ภารกิจ

1. งานการสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์
2. งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงาน

โครงสร้างการบริหารงานประชาสัมพันธ์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ



นายธนชน มุทาพร  
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1



นายวิไล เบิบชัยภูมิ  
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ



นางยุวดี นาคคำ  
ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ



นางศิริรัตน์ หาญเวช  
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ

## งานการสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อบริหารการประชาสัมพันธ วิเคราะห์ข้อมูล ผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีการประชาสัมพันธ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการ ผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาให้หน่วยงาน บุคลากร ชุมชนและประชาชนทั่วไปได้รับทราบทั่วถึงกัน

### 2. ขอบเขต

ครอบคลุมถึงการผลิตและพัฒนาเทคโนโลยี สร้างเครือข่ายประชาสัมพันธทั้งภายในและภายนอกองค์กร การจัดทำข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

### 3. คำจำกัดความ

“การบริหารงานประชาสัมพันธ” หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร โครงการ นโยบาย ความเคลื่อนไหวทางการศึกษา ทรัพยากรและกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่องค์ความรู้และสื่อประชาสัมพันธ

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายถึง สิ่งสื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าจะสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของ เอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ไฟล์ภาพ ไฟล์เอกสาร การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“เครือข่ายประชาสัมพันธภายในองค์กร” หมายถึง สถานศึกษาหรือกลุ่มเครือข่ายสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง

“เครือข่ายประชาสัมพันธภายนอกองค์กร” หมายถึง หน่วยงานองค์กรภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่น องค์กรชุมชน สถานประกอบการ สื่อมวลชนและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1

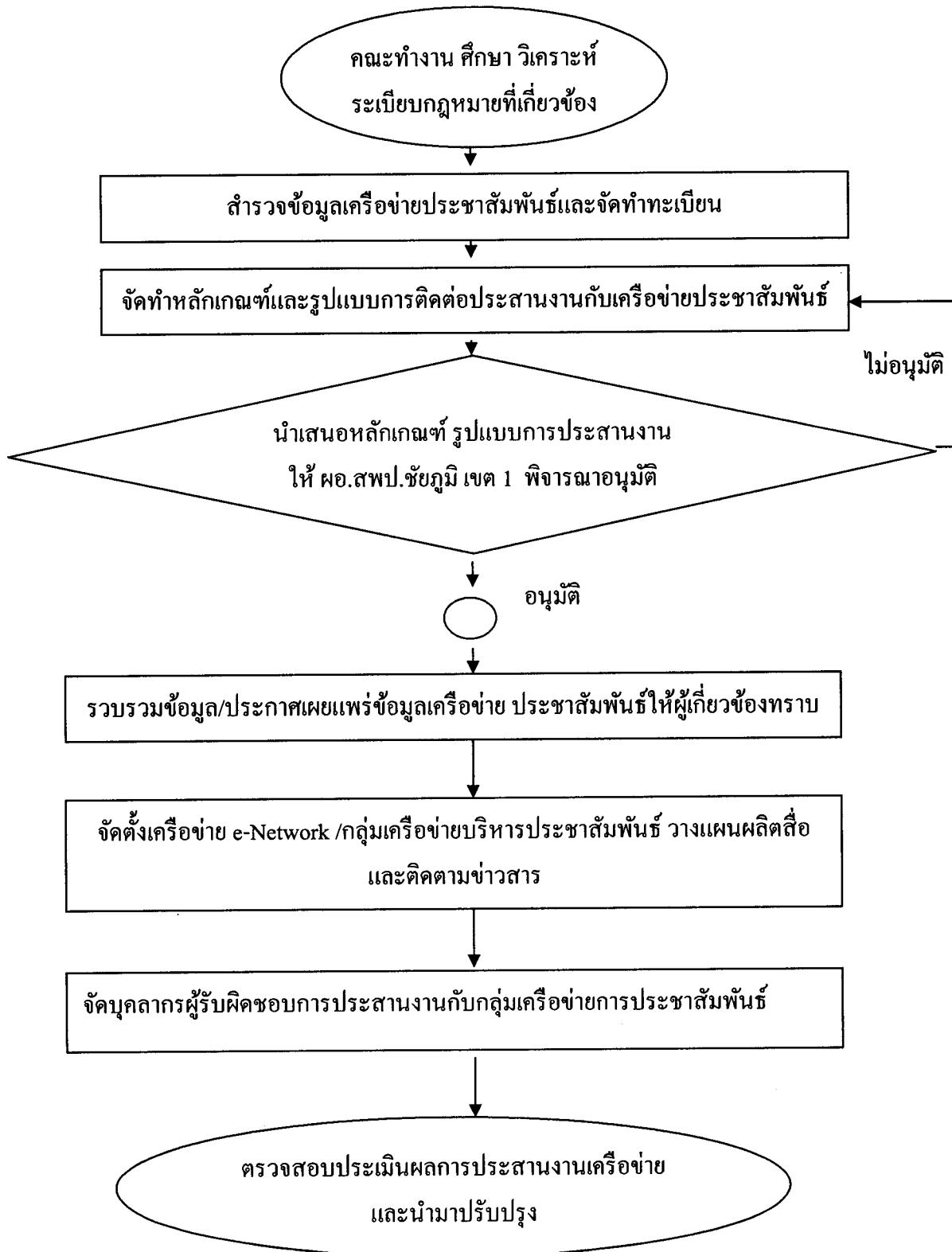
“คณะทำงาน” หมายถึง บุคลากรผู้ได้รับแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นการเฉพาะ ในแต่ละภารกิจ

“การเผยแพร่กิจกรรมและผลงาน” หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริหารจัดการศึกษา และผลงานอื่น ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 และสถานศึกษาในสังกัด

#### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาวิเคราะห์ ระเบียบกฎหมาย หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเครือข่ายการประชาสัมพันธ์
- 4.2 สืบหาข้อมูลเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ทั้งเครือข่ายภายในและภายนอกองค์กร แล้วจัดทำทะเบียนเครือข่ายประชาสัมพันธ์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์
- 4.3 จัดทำหลักเกณฑ์ข้อกำหนด แนวปฏิบัติ และรูปแบบการติดต่อประสานงานกับเครือข่ายประชาสัมพันธ์
- 4.4 รวบรวมข้อมูลข่าวสารด้วยระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ
- 4.5 นำเสนอหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด แนวปฏิบัติ รูปแบบการประสานงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 พิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติ
- 4.6 วางแผน วิเคราะห์ และบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารพัฒนาสื่อไอที พิจารณาเลือกสื่อให้ตอบสนองจุดมุ่งหมาย ประกาศเผยแพร่ข้อมูลเครือข่ายประชาสัมพันธ์ หลักเกณฑ์ ข้อกำหนด แนวปฏิบัติ รูปแบบการติดต่อประสานงานให้บุคลากร ผู้เกี่ยวข้อง และเครือข่ายประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์และสถานศึกษาได้ทราบและนำไปใช้ประโยชน์ในการติดต่อและส่งข่าวประชาสัมพันธ์
- 4.7 ติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทางการศึกษา รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ด้วยเครือข่ายประชาสัมพันธ์ (e-Network)
- 4.8 จัดบุคลากรผู้รับผิดชอบการประสานงานและเครือข่ายประชาสัมพันธ์
- 4.9 จัดกิจกรรมเสริมการประชาสัมพันธ์ โดยให้เครือข่ายมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์
- 4.10 ตรวจสอบประเมินผล การประสานงาน เครือข่ายประชาสัมพันธ์แล้วนำผลมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

### 5. Flow Chart การปฏิบัติงาน





6. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ ที่	รายละเอียดงาน	เวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาวิเคราะห์ ระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	1 วัน		-คณะทำงาน	
2	สำรวจข้อมูล/จัดทำทะเบียนเครือข่าย/ หลักเกณฑ์/รูปแบบการประสานงานกับ กับเครือข่าย	1 เดือน		-เจ้าหน้าที่ คณะทำงาน	
3	นำเสนอหลักเกณฑ์ รูปแบบการ ประสานงานให้ ผอ.สพป.ชัยภูมิ เขต 1 พิจารณาอนุมัติ	1 วัน		-เจ้าหน้าที่ -ผอ.สพป. ชัยภูมิ เขต 1	
4	กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ ผู้รับผิดชอบการประสานงานกับกลุ่ม เครือข่าย				
5	กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ ผู้รับผิดชอบการประสานงานกับ เครือข่าย				
6	จัดกิจกรรมเสริมการประชาสัมพันธ์ใน หลายรูปแบบ			บุคลากรที่ ได้รับ มอบหมาย	
7	ตรวจสอบ ประเมินผล การประสานงาน เครือข่ายและนำมาพัฒนาปรับปรุง		มีเครือข่าย ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรม ของ สพป.ชัยภูมิ เขต 1 ที่มี ประสิทธิภาพ หลากหลาย ช่องทาง		

## งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงาน

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเสริมสร้าง ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจการและผลงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้หน่วยงาน บุคคล ชุมชน และสาธารณชนทั่วไปได้รับ ทราบโดยทั่วกัน

### 2. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมถึงการสร้างเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การจัดทำข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

### 3. คำจำกัดความ

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายถึง สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือ สิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่า จะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นพับ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ไฟล์ภาพ ไฟล์ เอกสาร การบันทึกภาพหรือเสียงการบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ ปรากฏได้

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

“คณะทำงาน” หมายถึง บุคลากรผู้ได้รับแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นการ เฉพาะในแต่ละภารกิจ

“การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงาน” หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริหาร จัดการศึกษาและผลงานอื่นๆของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัด

### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 4.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

4.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาวิเคราะห์ระเบียบกฎหมายหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

4.1.2 จัดระบบ รูปแบบการติดต่อประสานงานกับเครือข่ายฯ บุคคล หน่วยงาน และสาธารณชน ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และรูปแบบอื่น

4.1.3 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและผลงานของสำนักงานและ สถานศึกษาให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

4.1.4 ผลิตสื่อข้อมูลข่าวสาร บทความวารสาร รายการวิทยุ โทรทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อในรูปแบบอื่น

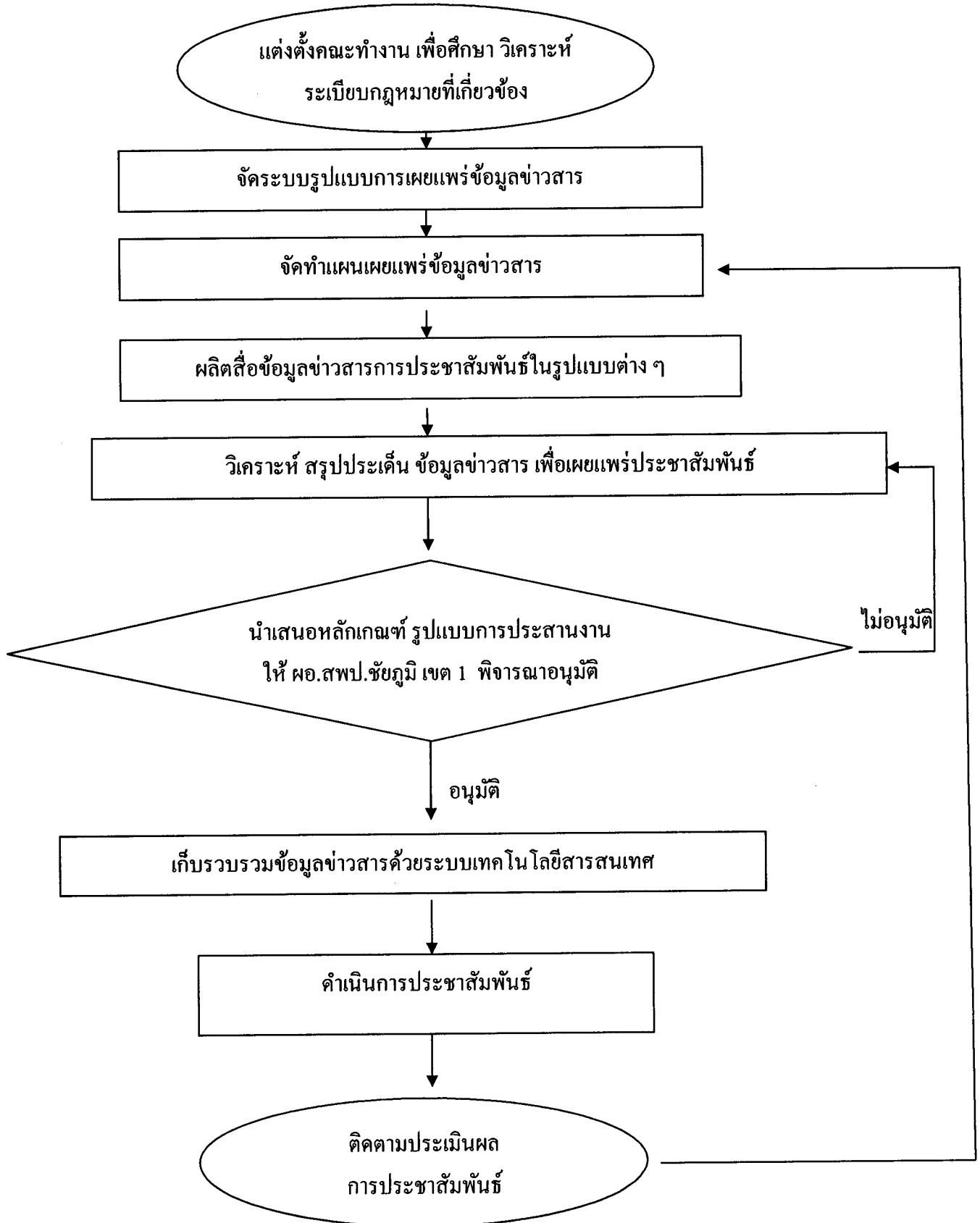
4.1.5 วิเคราะห์สรุปประเด็นข้อมูลข่าวสาร ผลงานที่ผลิตเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ทั้งเชิงรุก และเชิงรับ

4.1.6 เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและผลงานของสำนักงานเขตฯ ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาพอื่นๆ

4.1.7 ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่างๆ และเครือข่ายการประชาสัมพันธ์

4.1.8 ติดตามประเมินผลการประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขเป็นระยะๆ

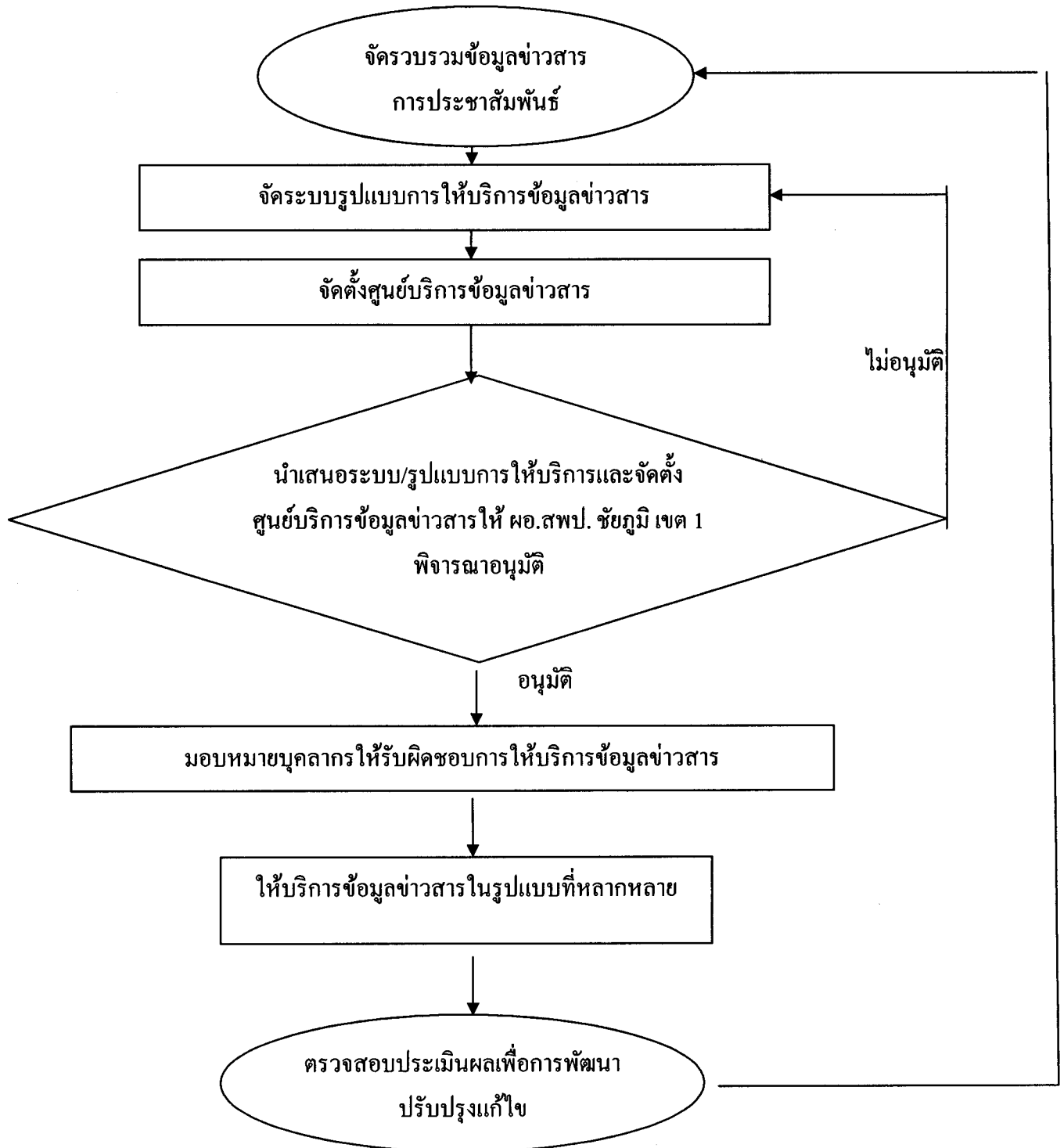
5. Flow Chart การปฏิบัติงาน



## 4.2 งานบริการข้อมูลข่าวสาร

- 4.2.1 จัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารผลงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่และสถานศึกษา ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบอื่น
- 4.2.2 จัดระบบรูปแบบการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ผลงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ในรูปแบบของเอกสาร ข่าวสาร สื่อ Web Page E-mail และกระดานข่าว
- 4.2.3 จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร หรือคลังข้อมูลข่าวสารในรูปแบบเอกสาร และระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 4.2.4 จัดบุคลากรผู้รับผิดชอบข้อมูลข่าวสารและการให้บริการ
- 4.2.5 ให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบที่หลากหลายผ่านสื่อทุกแขนงและเครือข่าย การประชาสัมพันธ์ ต่อสาธารณชน
- 4.2.6 ตรวจสอบประเมินผลระบบการให้บริการ นำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องเป็นระยะๆ

5. Flow Chart การปฏิบัติงาน



**ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้ข่าวและบริการข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2529  
และที่แก้ไขเพิ่มเติม
3. ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวราชการ พ.ศ. 2525  
และที่แก้ไขเพิ่มเติม

\*\*\*\*\*