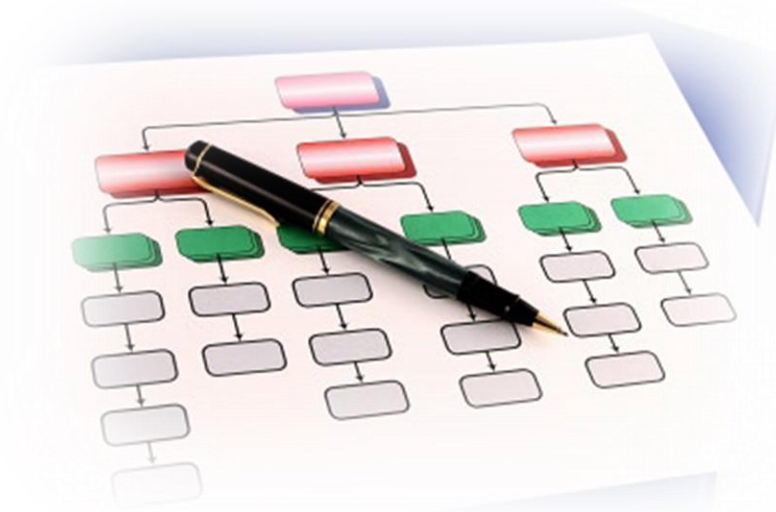




ประกาศใช้ ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2561

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์



งานประชาสัมพันธ์
คณะครุศาสตร์
นางสาวปรารธนา บัวดิส

SuanSunandhaRajabhat University

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานประชาสัมพันธ์รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้แก่มหาวิทยาลัยโดยครอบคลุมขั้นตอนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ เริ่มตั้งแต่ดำเนินการประสานงาน พิจารณาตรวจสอบข้อมูล/เนื้อหาที่รวบรวมได้ เผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆตามความเหมาะสม

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) คำจำกัดความ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดในคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยสามารถเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของงานได้เป็นอย่างดี

คณะผู้จัดทำ
กุมภาพันธ์ 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	4
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	4
3. คำจำกัดความ.....	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	6
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	6
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	6
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	7
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	7
7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ.....	8
7.3 เอกสารอ้างอิง.....	8
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	8
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	8
ภาคผนวก.....	10
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์	14
คณะผู้จัดทำ	15

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตการดำเนินงาน

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ เริ่มตั้งแต่ดำเนินการประสานงาน 1) การรับข้อมูลข่าวและภาพประกอบจากจากสำนักงานคณะหรือสาขาวิชา 2) รวบรวมตรวจสอบความถูกต้องของข่าวสาร 3) ดำเนินการจัดทำข่าวตามรูปแบบ 4) เผยแพร่ข้อมูลข่าวระบบเว็บไซต์ผ่านช่องทางต่างๆ 5) จัดเก็บข้อมูลข่าวที่ประชาสัมพันธ์เรียบร้อยแล้วสำหรับเป็นฐานข้อมูลคณะ

3. คำจำกัดความ

3.1 การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์

การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นการเขียนที่แตกต่างจากการเขียนประเภทอื่นๆ เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างจากการเขียนทั่วไป การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์นั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนเป้าหมายเกิดความรู้อัตถุประสงค์พื้นฐานมี 7 ประการ คือ

- 1) การเขียนเพื่อบอกกล่าวให้เข้าใจเพื่อให้ได้รับรู้ว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร เมื่อใด เพื่ออะไร เพราะอะไร ที่ไหน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ
- 2) การเขียนเพื่อให้ประชาชนยอมรับ เป็นการเขียนโน้มน้าวใจ ชักจูงให้ประชาชนคล้อยตาม โดยยกส่วนดีให้เห็นชัดเจนและใช้ภาษาเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- 3) การเขียนเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิด
- 4) การเขียนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
- 5) การแก้ไขเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิด
- 6) การเขียนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี
- 7) การเขียนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาด

รูปแบบของการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร มีการเขียนในลักษณะต่างๆ เช่น การเขียนข่าวแจก การเขียนสุนทรพจน์ในโอกาสต่างๆ การเขียนบทความ การเขียนบรรยายสรุป การเขียนทางวิชาการ การเขียนบรรยายภาพนิ่ง การเขียนบทภาพยนตร์และวิทยุโทรทัศน์

- ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์

ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือเรียกว่า ข่าวแจก เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆของหน่วยงานเผยแพร่ไปยังกลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆตามความเหมาะสมจึงอาจเป็นทั้งข่าวที่เผยแพร่ทางแผ่นโปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์

- บทความเพื่อการประชาสัมพันธ์

การเขียนบทความมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่ออธิบาย มีลักษณะเป็นการให้ข้อมูล ให้ภูมิหลัง และข้อเท็จจริงอย่างละเอียด เพื่ออธิบายให้ผู้อ่านเข้าใจง่ายในเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่ซับซ้อน
2. เพื่อรายงานหรือกระตุ้นความสนใจ มีลักษณะคล้ายๆ กับการเขียนเพื่ออธิบายหรือวิเคราะห์ ซึ่งพิจารณาเห็นว่าเป็นเรื่องที่ผู้อ่านควรรู้ เป็นการรายงาน บอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้น
3. เพื่อให้ความรู้ การแสดงความคิดเห็นของบทความนี้ คือ การให้ความรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม
4. เพื่อเสนอแนวทางแก้ไข เป็นบทความที่ผู้เขียนมุ่งอธิบายถึงข้อเท็จจริงและที่มาของปัญหาตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นพร้อมกับเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่งแนวทางก็ได้
5. เพื่อโน้มน้าวใจ เป็นบทความที่ผู้เขียนต้องการโน้มน้าวให้เกิดการคล้อยตามความคิดเห็นในเรื่องที่กำลังนำเสนอ ส่วนมากมักเป็นประเด็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือโครงการรณรงค์ต่างๆ
6. เพื่อวิเคราะห์หรือวิจารณ์ การวิเคราะห์เป็นการนำเสนอข้อเท็จจริงหรือประเด็นปัญหาตามหลักวิชาการ ชี้ให้เห็นข้อดีข้อเสีย และผลกระทบ โดยอ้างเหตุผลที่น่าเชื่อถือประกอบการวิเคราะห์อย่างรอบด้าน ส่วนการวิจารณ์จะเน้นในความคิดเห็นของผู้เขียนเป็นหลัก ซึ่งมาจากความรู้และประสบการณ์ที่มีโดยมองปัญหารอบด้านในทุกมิติเพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่เที่ยงตรง
7. เพื่อความเพลิดเพลิน เป็นการนำเสนอเรื่องราว ที่ผ่อนคลาย เพื่อสร้างอารมณ์ขึ้นด้วยลีลาภาษาที่ไม่เป็นทางการ

หน่วยที่/หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานประชาสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
1.ผู้บริหารระดับคณะ (คณบดี/รองคณบดีฝ่ายบริหาร)	1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ประจำหน่วยงาน 2. พิจารณาแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์ 3. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การประชาสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี 4. ติดตามและประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์ต่อไป
(2) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการ)	1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยดี 2. นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการ โดยใช้กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการสร้างภาพลักษณ์มากที่สุด 3. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อคณบดี/รองคณบดี พิจารณา
(3) หน่วยงาน (เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์)	1. กำหนดแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ เพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณา

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ได้รับข้อมูลและข่าวสารอย่างถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลและข่าวสารทันต่อสถานการณ์อย่างรวดเร็ว

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
1. ข้อมูลและข่าวสารถูกต้อง	✓		
2. ข่าวสารทันต่อสถานการณ์อย่างรวดเร็ว	✓		
3. ข้อมูลตรงกับกลุ่มเป้าหมาย	✓		


7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)															
ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน....ประชาสัมพันธ์..... กิจกรรมหลัก ..การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้งวัน.....1..... ชั่วโมง.....55.....นาที															
ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	สำนักงานคณะ/สาขาวิชา	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์		
			ฝ่ายประชาสัมพันธ์	ธุรการคณะ	คณะดี	ฝ่ายประชาสัมพันธ์กลาง	นาที	ชม.						วัน	
1.	รับแจ้งข่าวสารจากสำนักงานคณะหรือสาขาวิชา		ออกเลขเอกสาร				10			ข้อมูลข่าว			ข้อมูลข่าว		
2.	ผ่านผู้บริหารเพื่อพิจารณา			รับเรื่อง				10			เอกสารการอนุมัติ				
3.	รวบรวมตรวจสอบความถูกต้องของข่าวสาร			รวบรวมข้อมูลข่าวสาร				30			ความถูกต้องของข้อมูลข่าว				
4.	เขียนข่าวประชาสัมพันธ์			ตรวจสอบ				30							
5.	ดำเนินการลงข่าวสารของคณะในระบบ e-office			เขียนข่าวประชาสัมพันธ์				30							
6.	ส่งข่าวไปลงมติต่อประชาสัมพันธ์กลาง			ดำเนินการลงข่าวสารของคณะในระบบ e-office				30			ข่าวประชาสัมพันธ์ลง e-office	ความถูกต้องของข้อมูลข่าว		ข่าวประชาสัมพันธ์ลง e-office	ร้อยละ 100
							5								
							55	1						ร้อยละ 100	ข่าวประชาสัมพันธ์
หมายเหตุ		1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี	ผู้จัดทำ	นางลลิตา สหนาวัน.....	ผู้อนุมัติ	ผศ.ดร.อานัติ	ศิระปินคา.....							
		2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	(ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์.....)	(ตำแหน่ง	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)								
		3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	ผู้ควบคุม	ผ.ศ.อติชัย โทวิชา.....	วันที่	30...../.....มิถุนายน...../.....2558.....								
			(ตำแหน่ง	รองคณบดีฝ่ายบริหาร.....)										

คู่มือการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Instruction : QWI)

 <div style="text-align: center;"> วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) กระบวนการเขียนข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ </div>			
คำจำกัดความ การเขียนข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือและสื่อกลางในการสื่อสารจากองค์กรสู่กลุ่มเป้าหมาย การสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย ในปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลาย อันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลกปัจจุบัน อย่างไรก็ตามได้มีการแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาตามลักษณะของผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์	ภายใน 1 วัน	หัวหน้างาน	แผนการดำเนินงาน
1.ประสานงานประเด็นข่าว-ข้อมูล	ภายใน 1 วัน	เจ้าหน้าที่	บันทึกข้อความ
2.รับข้อมูลและทำข่าวกิจกรรม	ภายใน 1 วัน	เจ้าหน้าที่	แบบฟอร์ม PR-EDU-01
2.การตกแต่งข่าว	ภายใน 1 วัน	เจ้าหน้าที่	ต้นฉบับข้อมูล
3.การตรวจแก้ไข	ภายใน 1 วัน	เจ้าหน้าที่	ร่างต้นฉบับข่าว
4.การจัดทำต้นฉบับข่าว	ภายใน 1 วัน	เจ้าหน้าที่	ต้นฉบับข่าว
5.การเผยแพร่	ตามระยะเวลาของสื่อและช่องทาง	เจ้าหน้าที่	เอกสารข่าวฉบับจริง

7.3 เอกสารอ้างอิง

- คู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อมูล/ข่าวสารที่ถูกต้องและเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 95
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนด้านการประชาสัมพันธ์	ร้อยละ 0

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการประชาสัมพันธ์นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม-กันยายน	เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม-กันยายน	เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม-กันยายน	เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม-กันยายน	เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์

หมายเหตุ: การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการเขียนข่าว (PR-EDU-01)



แบบฟอร์มการส่งข่าวประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

วัน.....เดือน.....ปี.....

ชื่อ-นามสกุล (ผู้ส่ง).....หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ.....

ประเภทข่าวที่ประสงค์ลงประชาสัมพันธ์ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

เว็บไซต์คณะครุศาสตร์

เว็บไซต์มหาวิทยาลัย

เสียงตามสาย

บอร์ดประชาสัมพันธ์คณะ

ข่าวแก้วเจ้าจอม

หัวข้อข่าว.....

ข้อมูลข่าว (ข้อมูลไฟล์เวิร์ด word)

ภาพประกอบ (ข้อมูลไฟล์เจแปค jpg) จำนวน.....ภาพ

ระยะเวลาประชาสัมพันธ์ เริ่มวัน.....เดือน.....ปี.....

>>>>หมายเหตุ : โปรดส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า 3 วันทำการ

>>>>> งานประชาสัมพันธ์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า นางนันทิยา น้อยจันทร์ ตำแหน่งคณบดี คณะครุศาสตร์ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณบดี โดยยินยอมให้งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี นำกระบวนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

รองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา น้อยจันทร์
คณบดีคณะครุศาสตร์

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการเขียนประชาสัมพันธ์

- | | |
|--|----------------------------------|
| 1) รองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา น้อยจันทร์ | คณบดีคณะครุศาสตร์ |
| 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพงศ์ บุญผดุง | รองคณบดีฝ่ายบริหาร |
| 3) นางรวินันท์ พระยาน้อย | หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ |
| 4) นางสาวปรารถนา บัวดิศ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ |

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

SuanSunandhaRajabhat University