



คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
กองประชาสัมพันธ์

โดย

กองประชาสัมพันธ์

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
(สำนักงาน กปร.)

คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกองประชาสัมพันธ์ จัดทำขึ้นสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้สนใจได้ทราบถึงภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านประชาสัมพันธ์ รวมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงกระบวนการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน อีกทั้งเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งเพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่และผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ได้ศึกษาและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ส่วนหนึ่งใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเป็นการจัดองค์ความรู้ไว้ที่ส่วนงานให้เป็นแหล่งเรียนรู้และการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก อันจะก่อให้เกิดการสื่อสารและความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดทำคู่มือการปฏิบัติกองประชาสัมพันธ์ ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับหนึ่ง หากมีข้อบกพร่องประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้

กองประชาสัมพันธ์

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กองประชาสัมพันธ์ สำนักงาน กปร.

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

“... การประชาสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างประชาชน หรือให้ประชาชนเข้าใจสัมพันธ์กัน
และงานกิจกรรมต่าง ๆ ก็ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์เกือบทั้งนั้น
ถ้าทุกคนตั้งใจทำ เพื่อให้ผลที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม
ก็เชื่อได้ว่าส่วนรวมจะอยู่เป็นสุข ...”

พระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร
พระราชทานแก่คณะกรรมการบริหารสมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย
เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2523

● ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน กปร.

1. ความเดิม

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ หรือสำนักงาน กปร. กำเนิดขึ้นเนื่องจากรัฐบาลได้ตระหนักถึงพระราชกรณียกิจในพระบาทสมเด็จพระมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เกี่ยวกับการพัฒนาตามโครงการต่างๆ เป็นการพัฒนาเพื่อความกินดีอยู่ดีหรือพอกินพอกินให้แก่ประชาชนในชนบทที่อยู่ห่างไกลทุรกันดารและยากจนอย่างแท้จริง หรืออีกนัยหนึ่งโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มีส่วนสำคัญที่เข้าไปเสริมแผนงานโครงการต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาล ผลของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินอกจากจะทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและความมั่นคงเป็นส่วนรวมด้วย

จากนั้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 พระบาทสมเด็จพระมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ในหมวด 21 มาตรา 46 (4) ให้สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เป็นส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง มีฐานะเป็นกรม อยู่ในสายการบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี

สำนักงาน กปร. มีอำนาจหน้าที่ในการตามเสด็จเพื่อรับและประมวลพระราชดำริ สืบค้น ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนงาน หรือโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ รวมทั้งพิจารณาและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน

2. วิสัยทัศน์ของสำนักงาน กปร.

“หน่วยงานหลักในการดำเนินงานสนองพระราชดำริที่มีประสิทธิภาพ
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน”

3. พันธกิจของสำนักงาน กปร.

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เป็นหน่วยงานกลางในการประสานความร่วมมือเพื่อสนองงานพระราชดำริอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และสามารถดำเนินงานเพื่อตอบสนองการพัฒนาที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ กรอบยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) รวมทั้ง แนวทางของแผนบูรณาการงบประมาณ บนฐานองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จึงกำหนดพันธกิจของสำนักงาน กปร. ดังนี้

- 1) รับผิดชอบและสนองพระราชดำริ
- 2) สำรวจ ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนงานหรือโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ รวมทั้งพิจารณาและเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานและการจัดสรรงบประมาณ เพื่อดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 3) ประสาน วางแผน สนับสนุน และร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และองค์กรความร่วมมือต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ
- 4) กำกับ ดูแล ติดตาม เร่งรัด และประเมินผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 5) ศึกษา รวบรวม สรุป และส่งเสริมการขับเคลื่อนขยายผลและเผยแพร่ประสบการณ์และองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริ
- 6) เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และองค์ความรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีความสมบูรณ์ สะดวกต่อการเข้าถึง และมีระบบการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อสามารถสนับสนุนการประยุกต์ใช้ได้อย่างครอบคลุม

4. ค่านิยมของสำนักงาน กปร.

“จงรักและภักดี ซื่อสัตย์สุจริต สามัคคี อุทิศตนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน”

5. ยุทธศาสตร์การเผยแพร่และขับเคลื่อนองค์ความรู้การพัฒนาตามแนวพระราชดำริ

กองประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินงานและปฏิบัติตามยุทธศาสตร์สำนักงาน กปร. ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2561 – 2564) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์หลัก รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายกำกับองค์กรที่ดี ในการดำเนินงานสนองพระราชดำริและบริหารจัดการโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 3 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่

- ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานสนองพระราชดำริ
- ยุทธศาสตร์การเผยแพร่และขับเคลื่อนองค์ความรู้การพัฒนาตามแนวพระราชดำริ
- ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบและสมรรถนะในการประสานความร่วมมือเพื่อสนองพระราชดำริ

ในส่วนของกองประชาสัมพันธ์ นายยุทธศาสตร์ที่ 2 มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้แก่

5.1 เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์

เพื่อส่งเสริมให้คนไทยเป็นคนที่มีความคิดและหลักปฏิบัติในการใช้ชีวิต มีเหตุผล และสามารถสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อเผชิญการเปลี่ยนแปลง มีคุณธรรมจริยธรรมและสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง มีความเข้าใจที่ถูกต้องและเหมาะสมเกี่ยวกับองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

5.2 กลยุทธ์

1) การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลความสำเร็จในการน้อมนำแนวพระราชดำริไปใช้เพื่อการพัฒนา

ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินอกจากจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมความมั่นคงของชาติอีกทางหนึ่ง

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ (1) การติดตามสถานะของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดสัมฤทธิ์ผล (2) การเผยแพร่ข้อมูลความสำเร็จในการน้อมนำแนวพระราชดำริไปใช้ในการพัฒนาผ่านรูปแบบที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างหลากหลาย (3) การขยายกลุ่มเป้าหมายในการเผยแพร่องค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริและข้อมูลความสำเร็จของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

2) การขยายเครือข่ายขับเคลื่อนองค์ความรู้การพัฒนาตามแนวพระราชดำริ

เครือข่ายในการขับเคลื่อนองค์ความรู้การพัฒนาตามแนวพระราชดำริ ทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม นอกจากจะเป็นการช่วยสนับสนุนงานตามแนวพระราชดำริแล้ว ยังเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและเกิดความผูกพันต่อสถาบันฯ

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ (1) การสร้างเครือข่ายวิทยากรในพื้นที่การพัฒนา (2) การจัดเวทีหรือพื้นที่การขยายผล โดยเน้นความหลากหลายของหน่วยงาน/องค์กร รวมทั้ง กลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างของวัย

3) การเพิ่มขีดความสามารถในการเผยแพร่องค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริ

การเผยแพร่ข้อมูลและองค์ความรู้การพัฒนาตามแนวพระราชดำริ ต้องอาศัยความสามารถและความชำนาญของบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์และขับเคลื่อนแนวพระราชดำริ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ศึกษาการพัฒนาฯ และโครงการบูรณาการต่างๆ

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ (1) การส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ (2) การส่งเสริมค่านิยม “การทำสำเร็จมากกว่าการทำเสร็จ” (3) การพัฒนาศักยภาพทั้งในเชิงเนื้อหาวิชาการและเทคนิคการนำเสนอ

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1) การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลความสำเร็จในการน้อมนำแนวพระราชดำริไปใช้เพื่อการพัฒนา				
1.1) การเผยแพร่ข้อมูลความสำเร็จในการน้อมนำแนวพระราชดำริไปใช้ในการพัฒนาผ่านรูปแบบที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย	(1) การจัดทำและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลความสำเร็จในการน้อมนำแนวพระราชดำริไปใช้ในการพัฒนา ผ่านสื่อที่มีความหลากหลาย	- มีรูปแบบของสื่อที่หลากหลาย และเหมาะสม - มีกลุ่มเป้าหมายที่นำไปใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	ปี 2561-2564	กปส. (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
	(2) การพัฒนาความรู้เชิงเทคนิค เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาต่างประเทศ การใช้แผนที่การถ่ายภาพประกอบรายงานการปฏิบัติงาน การต่อรองราคาจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งทักษะในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	- จัดกิจกรรม/เวทีให้ความรู้เพิ่มเติม แก่เจ้าหน้าที่ กปร. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง/เรื่อง	ปี 2561-2564	
1.2) การขยายกลุ่มเป้าหมายในการเผยแพร่องค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริและข้อมูลความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	(1) การประสานกับสถาบันการศึกษา เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริผ่านการเรียนการสอน และกิจกรรมเสริมหลักสูตรในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย	- มีความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรม/การบรรยายเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้แก่สถาบันการศึกษาต่างๆ เพิ่มขึ้น	ปี 2561-2564	กปส.
	(2) การประสานกับสื่อมวลชนเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริผ่านรายการโทรทัศน์ วิทยู และเครือข่ายออนไลน์	- จำนวนครั้งที่เกิดความร่วมมือกับสื่อมวลชนในการเผยแพร่องค์ความรู้และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริผ่านสื่อต่างๆ	ปี 2561-2564	กปส.
	(3) การร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขยายผลองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริเชิงบูรณาการ	- จำนวนครั้งที่จัดกิจกรรมความร่วมมือในการเผยแพร่องค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ปี 2561-2564	กปส.

- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกองประชาสัมพันธ์ จัดทำขึ้นสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้สนใจได้ทราบถึงภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านประชาสัมพันธ์ รวมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงกระบวนการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน อีกทั้งเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งเพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่และผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ได้ศึกษาและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ส่วนหนึ่งใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเป็นการจัดองค์ความรู้ไว้ที่ส่วนงานให้เป็นแหล่งเรียนรู้และการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต รวมทั้งเพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการได้เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดการสื่อสารและความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. ขอบเขต

ขอบเขตของการจัดทำคู่มือกระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นการรวบรวมความรู้จากการปฏิบัติงานด้านการผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยมีกระบวนการตั้งแต่การวางแผนและการกำหนดประเด็นเนื้อหาในการผลิตสื่อ การออกแบบและจัดทำสื่อ การตรวจสอบ ความถูกต้อง และการเผยแพร่

3. คำจำกัดความ

ข่าว หมายความว่า คำบอกเล่าเรื่องราวซึ่งโดยปกติมันเป็นเรื่องเกิดใหม่หรือเป็นที่สนใจ ถ้ามองในแง่ของการสื่อสารข้อมูล ก็จัดว่าเป็นข้อมูลชนิดหนึ่งที่จะต้อง มี ผู้ที่ทำให้เกิด ข่าว ผู้ส่งข่าว สื่อกลางที่ใช้ในการส่งข่าว

การผลิตข่าว หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ การติดตามผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ รวมทั้งภารกิจ การดำเนินงานตามนโยบาย โครงการสำคัญของสำนักงาน กปร. ซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสาร งาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การแถลงข่าว และการติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีแหล่งข่าวมาจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กปร. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเครือข่าย

สารคดี หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับข้อเท็จจริง เรื่องราวเกี่ยวกับบุคคลที่มีตัวตนจริง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง มีเจตนาเบื้องต้นในการให้สาระ ความรู้ ความคิด อีกทั้งให้เกิดความเพลิดเพลิน

สปอต หมายถึง สื่อซึ่งผลิตขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการโฆษณาและได้ผ่านการบันทึกเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำไปออกอากาศตามสถานีวิทยุ โทรทัศน์ต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน สื่อโฆษณาในลักษณะสปอตจะอยู่ในรูปของแผ่นเสียง เทป CD หรือ DVD แล้วแต่ชนิดของการใช้งานและความต้องการของแต่ละสถานี โดยสปอตมาตรฐานสำหรับสถานีวิทยุจะมีความยาว 30 วินาที สำหรับสถานีโทรทัศน์จะมีความยาว 1 นาที

โปสเตอร์ หมายถึง ภาพหรือข้อความโฆษณา ที่ทำขึ้นโดยใช้วัสดุชนิดใดก็ได้ที่สามารถเขียน พิมพ์ ตัด ฉลุ ภาพหรือข้อความนั้นๆ ลงไปได้ อาจจะเป็นผ้า กระดาษ ไม้อัด สังกะสี กระຈก พลาสติก หรือโลหะ เพื่อเร่งเร้าให้ผู้พบเห็นเกิดความสนใจ เร้าใจให้มีความเห็นคล้อยตาม ข้อความนั้นต้องสั้นกะทัดรัด อาจเป็นคำคม คำพังเพย หรือข้อความคล้องจองกัน ซึ่งทำให้ผู้ดูเข้าใจ จดจำได้ง่ายและรวดเร็ว ตลอดจนระลึกถึงและนำไปปฏิบัติตาม

แผ่นพับ หมายถึง สิ่งพิมพ์ใดๆที่มีการพับเข้าหรือกางออกขณะที่ใช้งานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือเป็นคู่มือสินค้า เช่น แผ่นพับแนะนำสินค้า แผ่นพับแนะนำบริการ แผ่นพับส่งเสริมการขาย แผ่นพับแนะนำองค์กร แผ่นพับแนะนำสถานที่สำคัญ แผ่นพับแนะนำสถานศึกษา แผ่นพับแนะนำสถานที่เที่ยว แผ่นพับแจ้งข่าวสาร แผ่นพับแนะนำร้านค้า แผ่นพับรับสมัครสมาชิก แผ่นพับคู่มือสินค้า แผ่นพับคู่มือการใช้บริการ แผ่นพับแผนที่ ฯลฯ

สารคดีเชิงข่าว หมายถึง การนำเสนอเรื่องราวที่เกิดขึ้นแล้ว เกิดขึ้นจริง มีลึก มีซบซ้อน มีแง่มุม มีองค์ความรู้ ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นออกไปสู่สังคมได้ 1 แรงกระตุ้นคือ 1 ศักยภาพ และหลายๆศักยภาพ ก่อให้เกิดพลังหลายๆ พลังจะเกิดการสร้างสรรค์ นำพาสู่การเปลี่ยนแปลงสังคม

บทสัมภาษณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารเรื่องราวของหน่วยงานโดยผ่านบทสัมภาษณ์ เพื่อเป็นสื่อกลางในการบอกเล่าความเคลื่อนไหวขององค์กร การแนะนำบุคคล การสร้างความเข้าใจ การสร้างความรู้สึที่ดีขององค์กร ประโยชน์ในการ ช่วยสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ช่วยสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน และช่วยสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนภายนอก

ธีม (Theme) หมายถึง แก่นของเรื่อง แก่นกลางที่กำหนดทิศทางของคอนเซ็ปต์ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นจับต้องได้ เช่น ธีมโทรศัพท์มือถือคือ รูปแบบที่ใช้สำหรับตกแต่งมือถือ ธีมคอมพิวเตอร์ คือ รูปแบบสีสันตกแต่งหน้าจอ

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เผยแพร่สู่สาธารณชนโดยผ่านทางเว็บไซต์ สื่อมวลชน หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้ง Social Media

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง บุคลากรทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในกองประชาสัมพันธ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กปร.

ผอ.กปส.

นางพิชญดา หัตถภาค

เลขานุการกอง
(น.ส.สุภาวรีศ) ลูกจ้างโครงการ

ผอ.ก.สื่อสารองค์กร.

นายเอกชัย (นักวิเคราะห์ ขพ.)

สื่อสัมพันธ์ วารสาร และองค์ความรู้

- น.ส.อภิญา (นักวิเคราะห์ฯ ขก.)
- นางเบญจรัตน์ (นักวิเคราะห์ฯ ขก.)
- น.ส.มัทรา (นักวิเคราะห์ฯ ขก.)
- นางสุธิตา (พรก.)
- น.ส.ประทีป (พรก.)
- น.ส.ประภาพร (ลูกจ้างโครงการ)

หนังสือประชาสัมพันธ์โครงการฯ

นางวีโล (นักวิเคราะห์ฯ ขก.)

สื่อวิทยุและโทรทัศน์

- นางชญวีรัตน์ (นักวิเคราะห์ฯ ขก.)
- น.ส.วิฑูพร (นักวิเคราะห์ฯ ปก.)
- น.ส.ณัฐติ (พรก.)

ช่างภาพ

- นายพิสิทธิ์ (นายช่างภาพ ปก.)
- นายทวีศักดิ์ (ลูกจ้างประจำ)
- นายพลวรรธ (พรก.)
- นายภาณุพันธ์ (พรก.)

นิทรรศการ

- นายเชคชัย (พรก.)
- น.ส.สุชานดา (ลูกจ้างโครงการ)
- น.ส.ธวัชญาภรณ์ (ลูกจ้างโครงการ)

หมายเหตุ

- มีจำนวนเจ้าหน้าที่รวมทั้งสิ้น 21 คน
- ช่างภาพกร จำนวน 10 คน
- ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน
- พนักงานราชการ จำนวน 6 คน
- ลูกจ้างโครงการ จำนวน 4 คน

ช่างศิลป์

- (พรก.)

หน.พัฒนาระบบสื่อสารและเผยแพร่ความรู้

นายวิชาญ (นายช่างภาพ อวกุโส)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับผิดชอบภารกิจในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ พระบาทสมเด็จพระมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร สมเด็จพระบรมราชชนนีพันปีหลวง และพระบรมวงศ์ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) เพื่อพิทักษ์รักษาและเผยแผ่เกียรติคุณของสถาบันพระมหากษัตริย์ สร้างความรู้ ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมและความร่วมมือ เพื่อน้อมนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ตามที่ทรงมีพระราชปณิธานและความตั้งใจอันแน่วแน่ในการทรงงาน เพื่อที่จะ “สืบสาน รักษา และต่อยอด” โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ รวมทั้งดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับโสตทัศนูปกรณ์และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ โดยให้มีส่วนราชการภายใน มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 กลุ่มประชาสัมพันธ์โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์พระราชกรณียกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ การพัฒนาตามแนวพระราชดำริและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงการขยายผลองค์ความรู้และสร้างเครือข่ายเพื่อขยายผลเกี่ยวกับการพัฒนาตามแนวพระราชดำริและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงต่อสาธารณชน องค์กร หน่วยงาน และประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและหน้าที่อื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ได้แก่

○ การผลิตสารคดีโทรทัศน์ ประกอบด้วย

สารคดีเฉลิมพระเกียรติ ชุด “ร้อยไทยด้วยดวงใจ” ผลงานที่ผ่านมา

1) สารคดีสั้นเฉลิมพระเกียรติ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ ช่อง 7, 9, และ NBT ในวันสำคัญตามวาระต่างๆ ช่วงเวลาหลังข่าวในพระราชสำนัก

2) สารคดีทางโทรทัศน์ “สืบสานพัฒนาแผ่นดิน” สารคดีเชิงข่าวทางสถานีโทรทัศน์ ชุด

“ปวงประชาเป็นสุขสานต์” ออกอากาศทุกวันอังคาร ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

○ สารคดีภาพเล่าเรื่องโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ความยาว 5 นาที จำนวน 6 เรื่อง เผยแพร่ทางสื่อออนไลน์

○ การผลิตสารคดีวิทยุ ประกอบด้วย

รายการ ชุด “ประโยชน์สุขปวงประชา” ทางสถานีวิทยุ จส. 100 (FM 100 MHz)



4.2 กลุ่มสื่อสารองค์กร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ภารกิจและผลการดำเนินงานของสำนักงาน กปร.ต่อองค์กรหน่วยงานภายนอกและสาธารณชน ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่และหน้าที่อื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ได้แก่

- การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย
 - 1) โปสเตอร์
 - 2) หนังสือ พร้อม E-Book
 - 3) วารสารอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จำนวน 4 ฉบับ/ปี



○ การส่งเสริมและขยายผลให้แก่สถาบันการศึกษา เด็ก เยาวชน และเจ้าหน้าที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โครงการค่ายเยาวชนรู้งานสืบสานพระราชดำริ RDPB Camp และโครงการเครือข่ายสถาบันการศึกษา



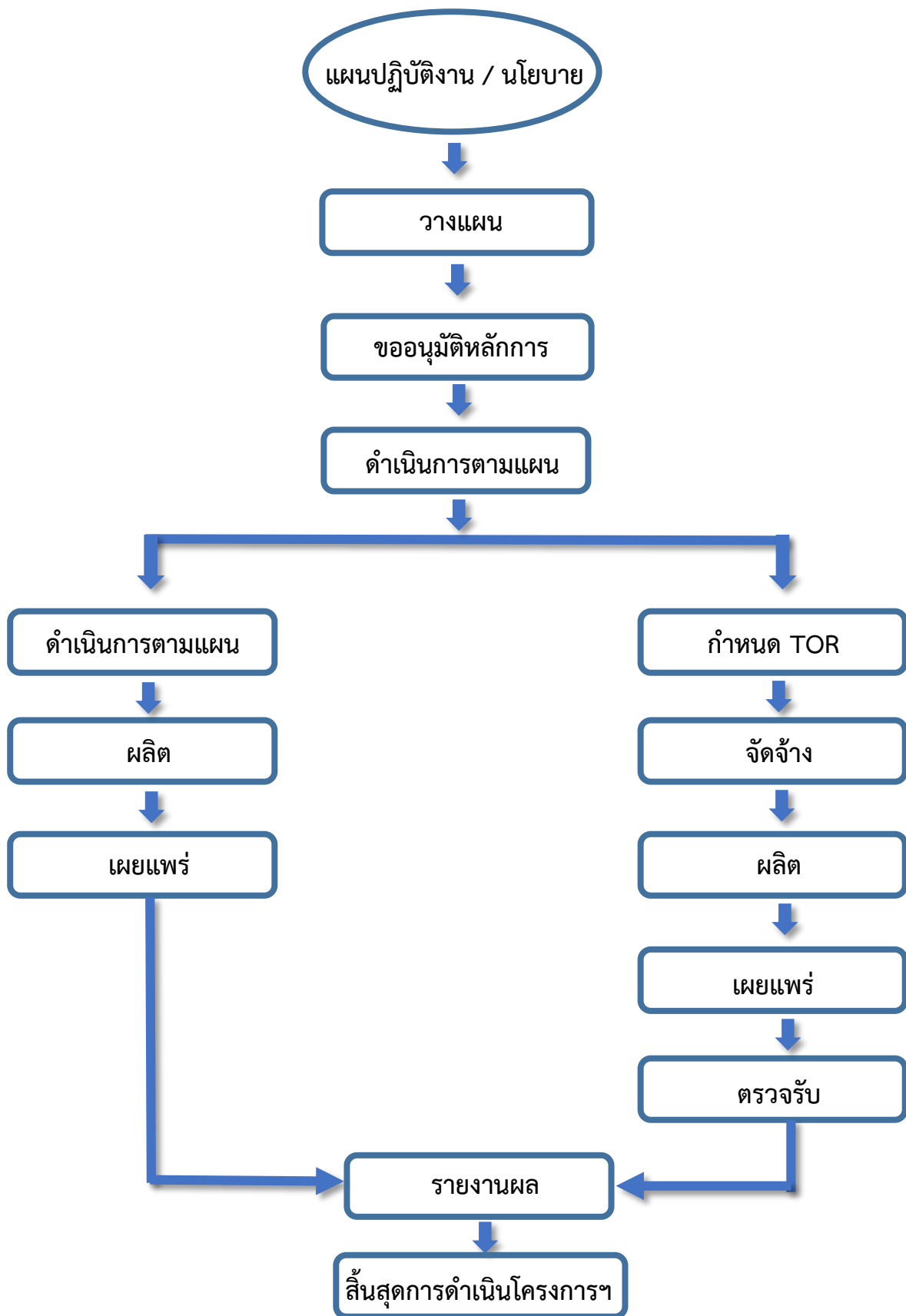
○ สื่อหนังสือพิมพ์ ผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ใน 4 รูปแบบ ประกอบด้วย ข่าว บทความ ข่าวสังคม ภาพข่าว



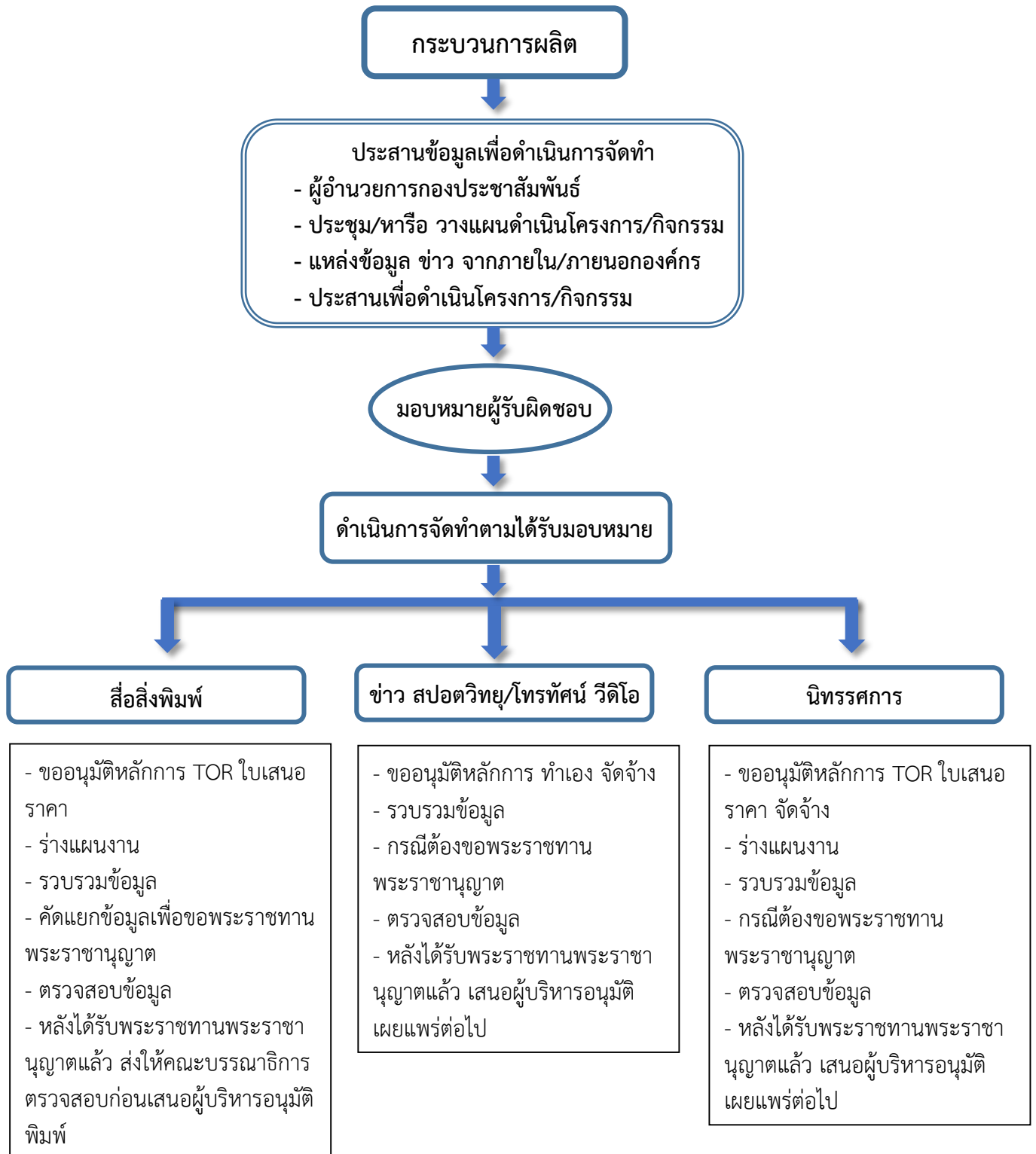
4.3 กลุ่มพัฒนาระบบสื่อสารและเผยแพร่ความรู้ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการผลิตสื่อ นิทรรศการ จัดเก็บ รักษานิทรรศการและให้บริการสื่อนิทรรศการ การบันทึกภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและคลัง เก็บภาพโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้บริการถ่ายภาพและสำเนาภาพถ่าย การจัดหา จัดเก็บ ซ่อม บำรุงและให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการสื่อสารองค์กร ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและหน้าที่อื่นใด ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย



WORK FLOW การจัดกระบวนการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร



กระบวนการผลิตโครงการฯ



- **งานการผลิตและจัดซื้อจัดจ้าง**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 23 กำหนดให้การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยต้องชั่งน้ำหนักถึงประโยชน์และผลได้ผลเสียต่อสังคม ภาระของประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ และการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าของส่วนราชการที่ทำให้ต้นทุนการบริหารราชการต่ำลงได้ และถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่ (แก้ไขเพิ่มเติม) และ พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ดังนั้น กองประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นส่วนที่จะต้องผลิตข้อมูลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ทั้งที่ผลิตเอง และจัดจ้างบุคคลภายนอก ให้เกิดความโปร่งใส คุ้มค่า เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง สามารถเปิดเผยและตรวจสอบได้ตามกระบวนการและขั้นตอนที่ถูกต้อง ทั้งนี้ เพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์ของทางราชการเป็นที่ตั้ง

(รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย : แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน กปร. จัดทำโดยกลุ่มบริหารการเงิน การคลังและพัสดุ)

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรม ดังต่อไปนี้

- 1) เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ของหน่วยงาน
- 2) ส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง
- 3) เพื่อบริหารผลการปฏิบัติงานและการดำเนินงานกับเจ้าหน้าที่ผู้มีผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานต่ำ
- 4) การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน
- 5) กำหนดมาตรการ กลไก หรือวางระบบในการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน
- 6) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- **งานด้านประชาสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอย่างไร**

นักประชาสัมพันธ์ (Public Relations Officer) คือ บุคคล หรือผู้ดำเนินงานเพื่อสร้างสรรค์ และธำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี ระหว่างหน่วยงาน องค์กร สถาบัน กับกลุ่มประชาชน

นักประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ วางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเสริมสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร โดยรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ หรือเมื่อมีผู้ติดต่อขอข้อมูล จัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวแจก ภาพข่าว บทความ วารสาร สไลด์หรือ วิดิทัศน์ เป็นต้น อาจเขียนบทความพิเศษ ด้วยการสัมภาษณ์บุคคล ต่างๆ ในองค์กรติดต่อพบปะกับสื่อมวลชนและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนทุกแขนง ดำเนินการตามโครงการพิเศษ/กิจกรรมพิเศษ เพื่อสังคัมรวมทั้งกิจกรรมใหม่ๆ ที่จัดขึ้นโดยองค์กร ประสานการดำเนินงานกับบริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์ จึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้สร้างและรักษาไว้ซึ่งความนิยม ทศนคติที่ดี ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร รวมถึงการติดต่อประสานงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งนักประชาสัมพันธ์ที่ดีควรมีคุณสมบัติ 5 ประการดังนี้

1) บุคลิกภาพเพียบพร้อม

คนที่จะมาเป็นประชาสัมพันธ์ได้แน่นอนว่าเรื่องของบุคลิกภาพ ซึ่งการมีบุคลิกภาพดี และดูภูมิฐานมีส่วนช่วยให้การทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงขององค์กรในระดับหนึ่ง รวมถึงการปฏิบัติตนให้มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เนื่องจากการปฏิบัติงานในพื้นที่ของกองประชาสัมพันธ์จะต้องพบปะและเข้าถึงผู้คนและเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2) ความรู้ความสามารถ

นักประชาสัมพันธ์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรในทุกเรื่อง ไม่ใช่รู้แต่เรื่องทางวิชาการที่ตนเรียนมาเท่านั้น เพราะนักประชาสัมพันธ์มีหน้าที่เป็นกระบอกเสียงให้กับองค์กรโดยตรง ซึ่งบางสถานการณ์คำถามที่บรรดานักข่าวและสื่อมวลชนยังเข้าใจไม่ชัดเป็นสิ่งที่ไม่ได้เตรียมคำตอบมาก่อนเสมอ ดังนั้นความรู้ลึกและรู้จริงจะช่วยให้ตอบคำถามและสร้างความพึงพอใจให้กับสื่อมวลชนได้เป็นอย่างดี และยังรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรเอาไว้ได้อีกด้วย

3) ทักษะการพูดที่ดี

นักประชาสัมพันธ์ต้องทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงขององค์กรอยู่ตลอดเวลา ทักษะการพูดจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงานที่จะมาดำรงตำแหน่งประชาสัมพันธ์เป็นพิเศษโดยพิจารณาจากทักษะในการสื่อสารเป็นหลัก เพราะบางครั้งเรื่องราวๆ ก็อาจพลิกกลับมาเป็นเรื่องดีได้หากนักประชาสัมพันธ์มีทักษะการพูดที่สามารถโน้มน้าวให้คนเชื่อในสิ่งที่พูด

4) มีใจรักงานบริการ

คุณสมบัติอีกอย่างของผู้ต้องการเป็นนักประชาสัมพันธ์คือต้องรักงานบริการอย่างแท้จริง เพราะตำแหน่งนี้มักเป็นฝ่ายที่ต้องรับหน้าองค์กรภายนอกและสื่อมวลชนเสมอ ดังนั้นหากใครไม่มีใจรักและความอดทนจริงๆ ก็ไม่อาจทำงานนี้ได้อย่างแน่นอน ดังนั้นองค์กรจึงต้องคัดเลือกคนที่มีใจรักในงานบริการและกระตือรือร้น แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นคนใจเย็นและประนีประนอมด้วย

5) ไหวพริบและความฉลาดทางอารมณ์เป็นเลิศ

ทุกครั้งในงานแถลงข่าวมักมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้นอยู่เสมอ ดังนั้นไหวพริบและความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยแก้ไขสถานการณ์อันเลวร้ายให้ผ่านพ้นไปได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตอบคำถาม หรือเอาตัวรอดจากการถูกบีบคั้นทางอารมณ์จากสื่อมวลชนหรือองค์กรภายนอก และยังรวมถึงการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าทุกอย่างไม่ได้เป็นไปตามที่ต้องการเสมอ

ดังที่กล่าวข้างต้นว่านักประชาสัมพันธ์เป็นเสมือนหน้าตาขององค์กร การจะคัดเลือกนักประชาสัมพันธ์สักคนมาทำงานในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญมากเป็นพิเศษ เพราะการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีส่วนหนึ่งก็ต้องใช้ความสามารถของนักประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย

• การวิเคราะห์พิจารณางานในหน้าที่

1) ศึกษานโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการวางแผนและดำเนินงานประชาสัมพันธ์

2) การดำเนินงานประชาสัมพันธ์โดยการเสนอข่าว หรือบทความเพื่อสร้างความรับรู้ความเข้าใจและความ เชื่อถือเกี่ยวกับงานในองค์กร

3) จัดหาข้อความที่เหมาะสม เกิดความน่าเชื่อถือ สร้างความนิยมและดึงดูดใจ

4) เลือกสื่อสิ่งพิมพ์ในการประชาสัมพันธ์ให้ไปถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น แผ่นพับ ตีตบอร์ต หรือผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

- 5) จัดเก็บข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมา
- 6) พิจารณาว่ามีผลกระทบต่อหน่วยงาน และองค์กรหรือไม่
- 7) ประเมินผล แก้ไข ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบาย และจัดทำรายงานผลการประชาสัมพันธ์พร้อมด้วยข้อเสนอแนะ

- **กฎหมายมาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

- **กฎหมาย กฎระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง**

- พรบ.ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ พ.ศ.2540
 - ระเบียบพัสดุว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ระเบียบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา

- **คู่มือการปฏิบัติงาน และวิธีปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง**

- คู่มือแนวทางประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนัก/กอง ในสังกัด

- **การบันทึกและจัดเก็บเอกสาร**

- **8.1 การจัดเก็บ**

- แฟ้มเอกสารต่างๆ เก็บ ณ กองประชาสัมพันธ์
 - ไฟล์ข้อมูล Drive M://.....
 - ไฟล์ข้อมูลภาพ Multimedia Drive O://Audio

- **8.2 ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง**

- เจ้าหน้าที่กองประชาสัมพันธ์ และสำนัก กอง ศูนย์/กลุ่ม ที่ได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล

- **เกณฑ์การวัดคุณภาพการปฏิบัติงาน** เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐานที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่ส่วนราชการ โดยนำวันลาป่วย ลากิจ สาย ขาดราชการ ประกอบการพิจารณาในแต่ละครั้งด้วย

- **1) ข้าราชการ การประเมินผลประกอบด้วย**

- แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานแต่ละบุคคล (แบบ ปผ.2) 70 คะแนน ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลงานที่ผ่าน ได้แก่ งานที่รับผิดชอบ ผลสำเร็จ มาในรอบ 6 เดือน

- แบบประเมินพฤติกรรมตามสมรรถนะ (แบบ ปผ.3) 30 คะแนน ประกอบด้วย

- 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

- 1.1 พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง
 - 1.2 พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
 - 1.3 มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
 - 1.4 แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น
 - 1.5 แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน

- 2. บริการที่ดี

- 2.1 ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ
 - 2.2 ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

- 2.3 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่
- 2.4 ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- 3.1 ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน
- 3.2 พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
- 3.3 ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
- 4.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ
- 4.2 แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
5. การทำงานเป็นทีม
- 5.1 สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย
- 5.2 รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม
- 5.3 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม
6. การให้ความร่วมมือ
- 6.1 การให้ความร่วมมือและการตอบสนองนโยบายกับยุทธศาสตร์องค์กร

เกณฑ์การวัดระดับ

- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับดีเด่น (90.00 – 100%)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับดีมาก (80.00 – 89.99%)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับดี (70.00 – 79.99%)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับพอใช้ (60.00 – 69.99%)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับต้องปรับปรุง (ต่ำกว่า 60.00%) ไม่ได้เลื่อนเงินเดือน

2) ลูกจ้างประจำ การประเมินผลงาน ประกอบด้วย

1. ให้คะแนนประเมินทั้งผลงาน 70 คะแนน
2. คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน 30 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับ

- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับดีเด่น (90 – 100%)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับเป็นที่ยอมรับได้ (60 – 89%)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับต้องปรับปรุง (ต่ำกว่า 60%)

3) พนักงานราชการทั่วไป การประเมินผลงาน ประกอบด้วย

1. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่ผ่านมา 80 คะแนน
2. การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน 20 คะแนน ประกอบด้วย

- 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์** (จากความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน การแสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น การแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน)
- 2. การบริการที่ดี** (จากการให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ แจ้งให้ผู้บริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนต่างๆ ที่ให้บริการหรือการประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว)
- 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ**(จากการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ)
- 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม** (จากการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ แสดงความเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต)
- 5. การทำงานเป็นทีม** (สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม)

เกณฑ์การวัดระดับ

- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับดีเด่น (95 – 100 คะแนน)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับดีมาก (85 – 94 คะแนน)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับดี (75 – 84 คะแนน)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับพอใช้ (65 – 74 คะแนน)
- ผู้ที่มีผลการประเมินระดับต้องปรับปรุง (น้อยกว่า 65 คะแนน)