

เมื่อไหร่ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1.ชื่อผลงาน การปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี

2.ระยะเวลาดำเนินการ พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน

3.ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

ผู้ขอรับการประเมินได้ใช้ความรู้ทางวิชาการและแนวคิดในการดำเนินการ 2 ส่วน ได้แก่

3.1 แนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์

3.2 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี

3.1 แนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

คำว่า การประชาสัมพันธ์ แปลมาจากคำในภาษาอังกฤษ คือ Public Relations โดยคำว่า Public แปลเป็นภาษาไทยคือ ประชา ซึ่งหมายถึง หมู่คน และคำว่า Relations แปลเป็นภาษาไทยคือ สัมพันธ์ ซึ่งหมายถึง การผูกพัน ดังนั้นคำว่า การประชาสัมพันธ์ เมื่อแปลตามตัวอักษร ก็จะได้ความหมายว่า “การเกี่ยวข้องผูกพันกับหมู่คน”

Bernays(1952)อ้างโดย วิรัช ลภีรัตนกุล (2535:54) ผู้บุกเบิกงานประชาสัมพันธ์ ให้ความสำคัญเห็นว่า การประชาสัมพันธ์มีความหมาย 3 ประการ ด้วยกัน คือ

1) เผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ

2) ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย ตลอดจนเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธี

ดำเนินงานของสถาบัน

3) ประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับจุดมุ่งหมาย และ

วิธีการดำเนินงานของสถาบัน

สะอาด ต้นสุกผล อ้างโดย วิรัช ลภีรัตนกุล (2535:54) ให้คำจำกัดความว่า การประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการของสถาบันอันมีแบบแผนและการกระทำที่ต่อเนื่อง ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นๆ ดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย โดยมีประชาคมติเป็นแนวบรรทัดฐานสำคัญด้วย

อุบลวรรณ ปิติพัฒนา โอบิต (2545 : 1) ให้คำจำกัดความ การประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบของการติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น จากสถาบันหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยมีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ และดำเนินการเพื่อบอกกล่าวให้ทราบ เพื่อชี้แจงให้เข้าใจ ถูกต้อง อันเป็นการเสริมสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนเพื่อสร้างชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ที่ดี อันจะนำไปสู่การสนับสนุนและการได้รับความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

ถาวร ชะนะภัย (2531 : 83) ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ว่า คือ ศาสตร์และศิลปะแห่งการจูงใจที่จะให้หน่วยงานหรือธุรกิจของเราเป็นที่นิยมชมชอบ ได้รับการยอมรับจากประชาชน มีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี

โดยสรุป การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) คือ การดำเนินงานสื่อสาร โดยติดต่อสื่อสารด้านความคิดเห็นและข่าวสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งติดต่อสื่อสารไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างสรรค์ความเข้าใจอันดี เพื่อความสำเร็จในงานของหน่วยงาน นั้น ๆ การประชาสัมพันธ์เป็นงานเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน เพื่อให้เกิดความรู้ตึกนึกคิดที่ดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชน กลุ่มเป้าหมายและประชาชนที่เกี่ยวข้อง

ศาสตร์และศิลป์ของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์อาจพิจารณาได้ว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ไปพร้อมๆกัน ในตัวเอง โดยสามารถอธิบายความละเอียด ได้ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ที่เป็นศาสตร์

ศาสตร์ในที่นี้หมายถึงวิทยาการ ความรู้ ความเชื่อถือที่กำหนดไว้เป็นระบบระเบียบที่พึงเชื่อถือได้ และสามารถศึกษาค้นคว้าหาความจริงได้อย่างมีระเบียบแบบแผนและมีระบบ วิชาการประชาสัมพันธ์ เป็นวิชาที่มีระเบียบแบบแผน มีเหตุมีผลและอาจศึกษาเรียนรู้ได้จากตำราต่างๆ เป็นการศึกษาค้นคว้าหาหลักและทฤษฎีที่น่าเชื่อถือได้ไว้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ มีการศึกษาค้นคว้าถึงกระบวนการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของมนุษย์ เพื่ออธิบายและวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในสังคม รวมทั้งการศึกษาวิจัยถึงประชาคมดี และความสัมพันธ์กันระหว่างกลุ่มบุคคลกับองค์กรสถาบันที่เกี่ยวข้อง

เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้สามารถสอน เรียนรู้วิธีการ และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ ฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่า วิชาการประชาสัมพันธ์อยู่ในขอบเขตของศาสตร์ทางด้านสังคมวิทยา

การประชาสัมพันธ์ที่เป็นศิลปะ

การประชาสัมพันธ์มีลักษณะการดำเนินงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ รวมทั้งประสบการณ์และทักษะของแต่ละบุคคล ทั้งยังต้องประกอบด้วยเทคนิคการประชาสัมพันธ์ บางอย่างที่เป็นความสามารถเฉพาะตัว เช่น ความสามารถและทักษะในการสื่อสาร ซึ่งถ่ายทอด และลอกเลียนแบบกัน ได้ยาก ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละคน ย่อมไม่เหมือนกัน เทคนิคอย่างหนึ่งที่นักประชาสัมพันธ์คนหนึ่งนำไปใช้แล้วประสบผลสำเร็จ หากนักประชาสัมพันธ์ อีกผู้หนึ่งนำไปใช้อาจไม่ได้ผลและประสบความล้มเหลวก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถเฉพาะตัว ความเหมาะสมของสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เวลา และสถานที่ เป็นต้น

โดยที่การประชาสัมพันธ์เป็นการนำเอาหลักการ ความรู้ที่ได้ศึกษามา ไปประยุกต์ใช้ จึงมีลักษณะเป็นศิลปะ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์จะยึดถือกฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนที่ตายตัวไม่ได้ แต่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการให้สอดคล้องเหมาะสมกับเงื่อนไข ของสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ทั้งนี้ ศิลปะของการประชาสัมพันธ์จะต้องใช้ความสามารถพิเศษเฉพาะตัวเป็นหลัก ดังนั้นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ทำงานประชาสัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของงานประชาสัมพันธ์นั้นๆ

ดังนั้น การดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์ในการดำเนินงาน

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ (วิรัช ฤทธิรัตนกุล, 2535:48)

งานประชาสัมพันธ์เป็นงานสื่อสารสัมพันธ์ที่มีความสำคัญ และเป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง มีระบบงานที่ซับซ้อนแต่งานประชาสัมพันธ์จะช่วยส่งเสริมลักษณะความเป็นผู้นำขององค์กรและบุคคล ทั้งยังช่วยให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือทั้งจากพนักงานภายในและจากประชาชนภายนอกด้วย นับว่างานประชาสัมพันธ์มีคุณค่าต่อสถาบันต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งพอจะสรุปความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ได้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

1.การประชาสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างค่านิยมของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น หมายถึง การสร้างความรู้สึกระหว่างใจที่บุคคลหลาย ๆ กลุ่มมีต่อหน่วยงานนั้น ๆ รวมทั้ง ลูกจ้าง ลูกค้า ผู้บริโภค ชุมชน พ่อค้าและรัฐบาล โดยการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มชน

เหล่านี้ เผยแพร่ชี้แจงข่าวสารให้ประชาชนเป็นอยู่ความดีให้เกิดความเลื่อมใสและสร้างความผูกพันทางใจ เช่น การที่หน่วยงานประสบความสำเร็จมีกำไรพอควร และแบ่งส่วนของกำไรให้กับพนักงานในรูปของเงินเดือนที่สูงพอควร ตลอดจนมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามอัตรา ขณะเดียวกันก็เป็นสมาชิกที่มีความรับผิดชอบต่อชุมชน เป็นเพื่อนบ้านที่ดี มีนโยบายส่งเสริมพนักงานให้มีตำแหน่งและความรับผิดชอบสูง มีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

2.การประชาสัมพันธ์ช่วยป้องกันรักษาชื่อเสียงของหน่วยงาน หมายถึง มีการพัฒนาปรับปรุงตัวเอง รวมทั้งสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน แล้วโอกาสที่ประชาชนจะได้รับความไม่สะดวก เกิดความเข้าใจผิด หรือมองในแง่ร้าย ซึ่งจะเป็นผลในการนำไปวิพากษ์วิจารณ์ให้เกิดเสียชื่อเสียงย่อมไม่มีหรือมีน้อยมากเพราะเราได้ตรวจสอบความคิดเห็นทัศนคติของประชาชนและทำการปรับปรุงอยู่เสมอ

3.การประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความร่วมมือ กับหน่วยงานและฝ่ายบริหาร เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยการให้ข่าวสารข้อเท็จจริงและความถูกต้อง มิได้เป็นการงูใจหรือการโฆษณาชวนเชื่อด้วยกลฉ้อโกง ย่อมทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกับฝ่ายบริหารขึ้น

4.การประชาสัมพันธ์ช่วยการขายและการตลาด การประชาสัมพันธ์เป็นการปูพื้นค่านิยม ทัศนคติที่ดีให้เกิดกับหน่วยงานเมื่อประชาชนมีค่านิยม ความรู้สึกที่ดีแล้วก็มีใจพร้อมที่จะรับฟังข่าวสาร การโฆษณาสินค้า หรือบริการต่างๆ ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากได้และตัดสินใจซื้อในที่สุด ประชาสัมพันธ์ที่มีการตรวจสอบทัศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยมของกลุ่มเป้าหมาย ยังช่วยให้ฝ่ายการตลาดวางแผนงาน ตั้งแต่ผลิตสินค้า จัดจำหน่ายโฆษณา ฯลฯ ได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพด้วย หลักการประชาสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533: 35)

หลักการประชาสัมพันธ์ มี 3 ประการ คือ

1.การบอกกล่าวเผยแพร่ คือ การบอกกล่าวเพื่อให้ประชาชนได้รู้ถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ผลงาน หรือกิจกรรมของหน่วยงาน เพื่อการรู้จัก เข้าใจ เลื่อมใสศรัทธา มีความรู้สึกในทางที่ดีต่อสถาบันหรือหน่วยงาน เพื่อการส่งเสริม ร่วมมือ และสนับสนุนในการดำเนินงาน ซึ่งการบอกกล่าวนั้นจะบรรลุผลสำเร็จ ต้องสามารถโน้มน้าวใจให้เกิดความประทับใจ รวมทั้งต้องเป็นการบอกกล่าวที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับของประชาชนด้วย

2.การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ถือเป็นการป้องกันไว้ก่อน ซึ่งจะเป็นผลดีกว่าการแก้ไขภายหลัง

3.การสำรวจประชาคมติ ประชาคมติเป็นความคิดเห็นของประชาชนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่าชอบหรือไม่ชอบ ต้องการหรือไม่ต้องการ เพื่อสถาบันหรือหน่วยงานจะได้ดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน
วัตถุประสงค์ทั่วไปของการประชาสัมพันธ์(วิรัช ลภีรัตนกุล,2535:75)

- 1.เพื่อสร้างความนิยมให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน
- 2.เพื่อปกป้อง และรักษาชื่อเสียงสถาบันมิให้เสื่อมเสีย
- 3.เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายใน

ประเภทของการประชาสัมพันธ์ (วิรัช ลภีรัตนกุล,2535:81)

โดยทั่วไปการประชาสัมพันธ์ อาจแบ่งตามลักษณะงานกว้างๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1.การประชาสัมพันธ์ภายใน (Internal Public Relations)

คือ การสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มบุคคลภายในสถาบันเอง อันได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ เสมียน พนักงาน ลูกจ้าง รวมตลอดจนถึงนักการภารโรง คนขับรถภายใน องค์การสถาบันให้เกิดมีความรักใคร่กลมเกลียว สามัคคีกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งด้านการเสริมสร้างขวัญ และความรักใคร่ผูกพัน จงรักภักดี (Loyalty) ต่อหน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์ภายใน จึงมีความสำคัญมากกว่าการประชาสัมพันธ์ภายนอก องค์การ สถาบันจะดีไปไม่ได้เลยหากการประชาสัมพันธ์ภายในขององค์การสถาบันยังไร้ประสิทธิภาพ เพราะความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานจะมีผลสะท้อนไปกับการสร้างความสัมพันธ์ภายนอกด้วย และการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานยังเอื้ออำนวยให้การบริการ และการดำเนินงานขององค์การสถาบันเป็นไปด้วยความราบรื่น คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการที่พนักงาน ลูกจ้างภายในสถาบันมีความเข้าใจในนโยบาย และการดำเนินงานของสถาบันเป็นอย่างดี ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพแก่การประชาสัมพันธ์ภายนอกด้วย

สำหรับสื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ภายในนั้น อาจใช้การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา แบบซึ่งหน้า (Face of Face) หรืออาจใช้สิ่งพิมพ์ภายในองค์กร (House Journal) ช่วย เช่น หนังสือเวียน จดหมายของภายใน วารสารภายใน การจัดบอร์ด เป็นต้น

2.การประชาสัมพันธ์ภายนอก (External Public Relations) คือ การสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนภายนอกกลุ่มต่าง ๆ อันได้แก่ประชาชนทั่วไป และประชาชนที่องค์กรสถาบันเกี่ยวข้องกับ เช่น ผู้นำความคิดเห็น ผู้นำในท้องถิ่น ลูกค้า ผู้บริโภค รวมทั้งชุมชนละแวกใกล้เคียง ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มประชาชนเหล่านี้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสถาบัน และให้ความร่วมมือแก่สถาบันด้วยดี

การทำงานประชาสัมพันธ์ภายนอกต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนที่มีกลุ่มขนาดใหญ่หรือจำนวนมาก จึงอาจใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้ามาช่วยเผยแพร่กระจายข่าวสารประชาชนด้วยอันได้แก่ สื่อมวลชน (Mass Media) เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบัน องค์กร สถาบันต่าง ๆ ก็นิยมใช้เครื่องมือ สื่อสารมวลชน เหล่านี้เข้าช่วยในการประชาสัมพันธ์

สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2535: 125-136)

สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ คือ หนทางหรือวิถีทางในการนำข่าวสารที่ต้องการประชาสัมพันธ์จากผู้ส่งไปสู่ผู้รับ ในปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลายอันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลก อย่างไรก็ตามสามารถแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อ ได้เป็น 5 ประเภท คือ

สื่อบุคคล

หมายถึงตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ ตัวบุคคลอื่น สื่อบุคคลจัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโน้มน้าวจิตใจ เนื่องจากติดต่อกับผู้รับสารโดยตรง ส่วนใหญ่อาศัยการพูดในลักษณะต่างๆ เช่น การสนทนาพบปะพูดคุย การประชุม การสอน การให้สัมภาษณ์ การได้วาที การอภิปราย การปาฐกถา และการพูดในโอกาสพิเศษ ต่างๆ แต่สื่อบุคคลก็มีข้อจำกัดคือ ในกรณีที่เนื้อหาเป็นเรื่องซับซ้อน การใช้คำพูดอย่างเดียวอาจไม่สามารถสร้างความเข้าใจได้ทันที และ เป็นสื่อที่ไม่ถาวร หากแก่การตรวจสอบและอ้างอิง นอกจากนี้จะมีผู้บันทึกคำพูดนั้นๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกเสียงเอาไว้

สื่อมวลชน

จากข้อจำกัดของสื่อบุคคลที่ไม่สามารถใช้เป็นสื่อกลางถ่ายทอดข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์สู่คนจำนวนมากพร้อมกันในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว มนุษย์จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร และเกิดเป็นสื่อมวลชนเพื่อมารับใช้ภารกิจดังกล่าว สื่อมวลชนอาจแบ่ง

ประเภทตามคุณลักษณะของสื่อได้เป็น 5 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์

ทั้งนี้ สื่อหนังสือพิมพ์และนิตยสารมีความคงทนถาวร สามารถนำข่าวสารมาอ่านใหม่ได้ซ้ำแล้วซ้ำอีก แต่มีข้อจำกัดสำหรับบุคคลที่ตามอดหรืออ่านหนังสือไม่ออก

ส่วนสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อที่ส่งไปได้ไกลเพราะใช้คลื่นวิทยุ ไม่มีข้อจำกัดด้านการขนส่งเหมือนหนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร และสามารถรับฟังในขณะที่ทำงานอย่างอื่นไปด้วยได้ แต่มีข้อจำกัดคือ ผู้ฟังไม่สามารถย้อนกลับมาฟังได้ใหม่อีก ดังนั้นหากมิได้ตั้งใจฟังในบางครั้งก็ทำให้ได้ข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์

สื่อวิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ จัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากสามารถเห็นภาพเคลื่อนไหวและได้ยินเสียง ทำให้การรับรู้เป็นไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพยิ่ง แต่มีข้อจำกัดคือต้องใช้ไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้

สื่อสิ่งพิมพ์

เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย ด้วยวัตถุประสงค์ในการผลิตและรูปแบบของสิ่งพิมพ์ที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่ได้เขียนเล่ม เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าว เป็นต้น หรือที่เขียนเป็นเล่ม เช่น วารสาร เอกสารเผยแพร่ หนังสือในโอกาสพิเศษ รายงานประจำปี เป็นต้น ปัจจุบันความนิยมในการใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์นี้มีอยู่มากและมีรูปแบบที่หลากหลายออกไปอีกมากมาย เช่น ในรูปปฏิทิน รูปโลก สมุดบันทึก ซึ่งล้วนแต่เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอายุการใช้งานนาน แต่มีข้อจำกัดในเรื่องการนำเสนอเนื้อหาซึ่งต้องให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น แผ่นพับที่เขียนด้วยภาษาวิชาการ ถ้าส่งไปให้ประชาชนในชนบท อาจจะไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ต้องการประชาสัมพันธ์ได้เลย

สื่อโสตทัศน

เป็นสื่อที่ผู้รับสามารถรับได้ทั้งภาพ และหรือเสียง โดยปกติสื่อโสตทัศนแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสื่อวัสดุ และส่วนที่เป็นสื่ออุปกรณ์ โดยสื่อวัสดุอาจจะสามารถใช้ได้ด้วยตัวเองโดยตรง เช่น ภาพวาด แบบจำลอง หรือของตัวอย่าง หรืออาจต้องนำไปใช้ร่วมกับสื่ออุปกรณ์ เช่น เทปบันทึกเสียง เทปวีดิทัศน์ ฟิล์มภาพยนตร์ แผ่นดิสเก็ต แผ่นซีดีรอม เป็นต้น

ส่วนที่เป็นสื่ออุปกรณ์ได้แก่ เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉายภาพยนตร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

โดยภาพรวมแล้ว สื่อโสตทัศนศึกษาที่มีความน่าสนใจ เป็นสื่อที่ทรงคุณค่า นำมาใช้ได้บ่อยครั้ง และสามารถคัดลอกเพื่อนำไปใช้ที่อื่นได้ง่าย แต่มีข้อจำกัดคือต้องใช้อุปกรณ์ซึ่งบางประเภทมีราคาแพง และต้องมีความรู้ในการใช้ และจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่ เป็นแหล่งพลังงาน

ในปัจจุบันนี้ คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากในการติดต่อสื่อสารและในงานประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อผสม (Multi-media) ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง เพราะเป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากให้ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงที่สมจริงเป็นธรรมชาติ และผู้รับยังสามารถมีส่วนร่วมและตอบสนองต่อสื่อดังกล่าวได้ ส่วนข้อจำกัดคือมีความยุ่งยากในการจัดเตรียมอุปกรณ์ ผู้รับต้องมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์พอสมควร และต้องใช้ไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่เป็นแหล่งพลังงาน

นอกจากนี้ในยุคที่โลกไร้พรมแดน การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ยิ่งทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ และจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของพลโลกในอนาคตอันใกล้ โดยอินเทอร์เน็ตมีข้อดีคือสามารถเข้าถึงประชาชนทั่วทุกมุมโลกได้อย่างรวดเร็ว และเป็นการสื่อสารสองทางที่ผู้รับสามารถโต้ตอบเพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อมูลที่ไม่เข้าใจได้โดยตรงผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

สื่อกิจกรรม

ปัจจุบันสื่อนี้มีความหมายขยายขอบเขตกว้างขวางไปถึงกิจกรรมที่สามารถสื่อความรู้สึนึกคิด ความรู้ อารมณ์ และเรื่องราวข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ สื่อประเภทกิจกรรมมิได้มากมายหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การแถลงข่าว การสาธิต การจัดริ้วขบวน การจัดนิทรรศการ การจัดแข่งขันกีฬา การจัดแสดง การจัดกิจกรรมทางการศึกษา การจัดกิจกรรมเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมการกุศล เป็นต้น

สื่อกิจกรรมนี้สามารถปรับปรุงดัดแปลงแก้ไขให้ยืดหยุ่น เหมาะสมกับโอกาสและสถานการณ์ได้ง่าย แต่มีข้อจำกัดคือ ผู้รับมีจำนวนจำกัดเฉพาะกลุ่มที่ร่วมกิจกรรมนั้นๆ เท่านั้น

หลักการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี 2533: 53-54)

1.ต้องเข้าใจ รู้จักจิตใจคนแต่ละกลุ่มในองค์กร เพื่อสามารถโน้มน้าวและดึงให้เข้าสู่จุดหมายร่วมกันได้

2.ต้องรู้นโยบาย หรือรู้จักองค์กรที่ตนเป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างแท้จริง

3.ต้องเปิดเผยความรู้ ความจริง อย่างตรงไปตรงมา

4.ต้องปฏิบัติงานติดต่อกัน โดยสม่ำเสมอ

5.บุคลากรที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ต้องมีคุณภาพสูง

โดยที่การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ บุคคลที่ทำการประชาสัมพันธ์ติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆ กลุ่มต่างๆ ดังนั้นจึงต้องมีคุณธรรมเป็นที่ไว้วางใจ และในเรื่องของเครื่องมือสื่อสารต้องมีประสิทธิภาพ

การประชาสัมพันธ์ขององค์กรภาครัฐ (นงลักษณ์, 2539 : 123-126)

ความหมาย

การประชาสัมพันธ์องค์กรภาครัฐ (Government PR) หมายถึง การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการซึ่งอาจจะเป็นกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานราชการในภูมิภาค

ความสำคัญ

รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของประเทศย่อมมีสิทธิ มีเสียง หรือมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ ดังนั้นประชาชนจึงมีสิทธิที่จะรู้ (The people right to know) การดำเนินงานของรัฐบาล

วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อให้ประชาชนทราบถึงบริการต่างๆ ของหน่วยงานรัฐบาล
- 2.เพื่อเรียกร้องความเห็นชอบในการแก้ไขปรับปรุง หรือออกกฎหมายใหม่
- 3.เพื่อขจัดความยุ่งยากขัดแย้งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับงานขึ้นใหม่ของรัฐบาล
- 4.เพื่อเปิดโอกาส และช่องทางให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นแก่ฝ่ายบริหาร
- 5.เพื่อรวบรวมประสามติของประชาชนให้หน่วยงานราชการต่างๆ
- 6.เพื่อสร้างพลังสนับสนุนจากประสามติ และความร่วมมือด้วยดีจากประชาชน
- 7.เพื่อสร้างความนิยมหรือความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ผู้เป็นเจ้าของประเทศ

๘. เพื่อเผยแพร่ผลการความก้าวหน้าต่าง ๆ ในด้านการปกครอง และการบริหาร
ประเทศของรัฐบาล

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของรัฐบาล (เสรี วงษ์มณฑา, 2542 :325)

แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Proactive PR) เป็นการวางแผนการประชาสัมพันธ์ไว้ล่วงหน้าก่อนทำกิจกรรมใดหรือโครงการใด เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจ ปรับความรู้สึก ปรับความคิด เพื่อให้เกิดความเข้าใจว่า ถ้าหากจะทำอะไรก็ตามจะเกิดจากการยอมรับก่อน

2. การประชาสัมพันธ์เชิงรับ (Reactive PR) เป็นการทำสิ่งต่าง ๆ ขึ้นหลังจากเกิดปัญหา เพื่อสร้างความเข้าใจ

กรณีที่จะดำเนินการประชาสัมพันธ์

แบ่งออกเป็น 3 กรณี

1. การป้องกันล่วงหน้าก่อนเหตุการณ์จะเกิดขึ้น (Prevent) เพื่อการบอกข่าว ให้ข้อมูล ชักจูงเชิญชวนให้ความคิด สร้างการยอมรับ

2. การกระทำในระหว่างที่เกิดเหตุการณ์ (During event) เพื่อให้เกิดการรับรู้ความเคลื่อนไหว

3. การกระทำหลังจากเกิดเหตุการณ์ (Post event) เพื่อให้เกิดความเข้าใจ
การดำเนินการประชาสัมพันธ์ถ้าจะให้ดีควรมีทั้ง 3 กรณีประกอบกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของรัฐบาล (เสรี วงษ์มณฑา, 2542 :328)

ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของรัฐบาล รัฐบาลมีเครื่องมือที่สามารถนำมา
ใช้ได้ ดังนี้

1. สื่อมวลชนที่เป็นของรัฐ
2. สื่อของเอกชน
3. การให้สัมภาษณ์ในสื่อต่าง ๆ
4. การเขียนบทความพิเศษโดยรัฐมนตรี
5. การจัดนิทรรศการ
6. การจัดประชุมสัมมนาโดยบุคคลที่เกี่ยวข้อง
7. การจัดทำเอกสารพิเศษในรูปรายงาน แผ่นพับ ใบปลิว

8.การจัดทำโศกนาฏกรรมในรูปแบบของบทเพลง และวิทัศน์

9.การใช้สื่อบุคคล หมายถึง ข้าราชการประจำที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในหน่วยต่าง ๆ เป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

10.โดยโฆษกรัฐบาล

11.การจัดกิจกรรมพิเศษ

12.การจัดทำประชาสัมพันธ์

13.การสัมภาษณ์

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 331)

1.ประกาศของกระทรวง ทบวง กรม

2.กฎกระทรวง ทบวง กรม

3.การปฏิบัติตนของประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ

4.การเปลี่ยนแปลงที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนพร้อมคำอธิบาย

5.การจูงใจให้ประชาชนยอมรับการเปลี่ยนแปลง สำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบยินดีที่จะเสียสละ

6.การประกาศข่าวดีและเรื่องราวอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

7.ประกาศให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิตของประชาชน

8.การชี้แจงปัญหาการทำงานต่าง ๆ ที่หน่วยราชการไม่สามารถเอื้ออำนวยให้กับประชาชนได้ตามที่ประชาชนต้องการ

9.การรายงานผลการปฏิบัติราชการ

นักประชาสัมพันธ์(เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 227-228)

ความหมายของ “นักประชาสัมพันธ์”

นักประชาสัมพันธ์ คือ บุคคลผู้ดำเนินงานเพื่อสร้างสรรค์และธำรงไว้ ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน องค์กร สถาบันกับกลุ่มประชาชน

คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์

เอ็ดเวิร์ด แอล เบอ์เนย์ (Edward L. Bernays) อ้างในวิรัช ทิกรัตนกุล อธิบายถึงคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์

- 1.ต้องเป็นผู้ที่กตัญญูหรือซื่อสัตย์
- 2.ต้องเป็นคนที่มีความตั้งใจในการทำงานด้านนี้อย่างแน่วแน่
- 3.ต้องเป็นที่มีความสุขุมรอบคอบ
- 4.มีความอยากรู้อยากเห็นและกระตือรือร้นเสมอ
- 5.มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

หน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์

1. ทำหน้าที่เป็นผู้รับฟังความคิดเห็น (Listener) นักประชาสัมพันธ์จะต้องการสำรวจวิจัยหรือรับฟังความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของประชาชน เพื่อจะได้สามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับประชาคม

2. ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษา (Counselor) นักประชาสัมพันธ์จะต้องทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำในด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ต่อฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการ (Management) ของหน่วยงานเพื่อให้องค์การสถาบันกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3. ทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อสื่อสาร (Communicator) นักประชาสัมพันธ์จะต้องทำหน้าที่เป็น “สื่อกลาง” หรือผู้ติดต่อสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงความเข้าใจแก่กลุ่มประชาชนทั้งภายในสถาบัน และนอกองค์การสถาบัน

4. ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล (Evaluator) นักประชาสัมพันธ์ต้องติดตามประเมินผลทุกครั้งที่ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ไปแล้วว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

งานของนักประชาสัมพันธ์ (เสรี วงษ์มณฑา ,2542:331)

สมาคมการประชาสัมพันธ์แห่งสหรัฐอเมริกา (PRSA) ได้จำแนกประเภทงานของนักประชาสัมพันธ์หรือผู้ที่ทำงานด้านนี้ไว้ดังนี้ คือ

1.งานด้านการเขียน (Writing) นักประชาสัมพันธ์จะต้องมีความรู้ความสามารถในการเขียนเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเขียนทางด้านการประชาสัมพันธ์ หรือการเขียนเพื่อประชาสัมพันธ์

2.งานบรรณาธิการ (Editing) นักประชาสัมพันธ์ อาจต้องรับหน้าที่ในการผลิตสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ สำหรับเผยแพร่ประชาชนทั้งกลุ่มประชาชนภายในและภายนอก

หน่วยงาน

3.งานการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ (Placement) นักประชาสัมพันธ์ จะต้องติดต่อกับ สื่อมวลชนต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสารต่างๆ ฯลฯ นักประชาสัมพันธ์จะต้องทราบถึงตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ในการส่งข่าวหรือติดต่อกับสื่อมวลชนเหล่านี้

4.งานด้านการส่งเสริม (Promotion) นักประชาสัมพันธ์จะต้องจัดงานต่างๆ เป็น เช่น งานเหตุการณ์พิเศษ (special events) งานนิทรรศการ งานฉลองครบรอบปี งานแสดงพิเศษต่างๆ งานเลี้ยงและแถลงข่าวแก่สื่อมวลชน งานเปิดสำนักงานหรือเปิดบริษัทใหม่

5.งานด้านการพูด (Speaking) นักประชาสัมพันธ์จะต้องพร้อมเสมอที่จะพูดแถลงชี้แจงกับประชาชนซึ่งเป็นการติดต่อ

6.งานด้านการผลิต (Production) นักประชาสัมพันธ์จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการผลิตสื่อหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์บางประเภท เช่น โปสเตอร์ และจุลสาร

7.งานด้านการวางโครงการ (Programming) นักประชาสัมพันธ์จะต้องรู้จักการวางโครงการประชาสัมพันธ์ตามที่ประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับจุดหมายขององค์กร

8.งานด้านการโฆษณาสถาบัน (Institutional Advertising) นักประชาสัมพันธ์จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้การโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Public Relations Advertising) หรืออีกในหนึ่งก็คือ การโฆษณาเพื่อหวังผลทางด้านการประชาสัมพันธ์ ในด้านชื่อเสียง ทรัพย์สิน และภาพลักษณ์ (Image) ของหน่วยงาน

ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์(มหาวิทยาลัยมหิดล ,2533:254)

- 1.การเข้าใจสับสน ไขว้เขว ระหว่างการประชาสัมพันธ์ และ โฆษณา
- 2.การนำการประชาสัมพันธ์ไปใช้แบบผิดๆ ตามสื่อมวลชนต่างๆ
- 3.บุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ยังขาดความสามารถในการทำงาน
- 4.ผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์
- 5.ปัญหาของการขยายชุมชน จะทำให้หน่วยงานหรือกิจการธุรกิจ ต้องพิจารณาความรับผิดชอบของสังคม โดยต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์อย่างถูกวิธี
- 6.ผู้ทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ ยังขาดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีมาช่วยเสริมในการปฏิบัติงาน ทำให้งานล่าช้า และอาจเกิดความเสียหายได้
- 7.ความคาดหวังที่ไม่ถูกต้อง ในการประชาสัมพันธ์ เช่น

7.1 หวังกำไรในการวางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยต้องการเห็นผลทันทีทันใด

7.2 หลักเกณฑ์การดำเนินงานไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

7.3 การวางแผนไว้สูงหรือต่ำหรือกว้างเกินไป จนดำเนินการไม่ได้หรือไม่เกิดผลดีเท่าที่ควร

7.4 ขาดการคำนึงถึงผลกระทบ หรือผลกระทบที่มาจากทางตรงและทางอ้อม หรือผลกระทบที่คาดไม่ถึง

7.5 ขาดการคำนึงหลักการประมาณค่าใช้จ่ายทั้งหมด ในด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเทียบกับปริมาณผลที่ได้รับ

7.6 การวัดผลงานประชาสัมพันธ์ วัดได้จากความสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชน เกียรติยศ ความเชื่อถือ ศรัทธา ความนิยมรักใคร่ ฯลฯ มิใช่วัดจากผลกำไรเพิ่มขึ้น หรือขยายผลผลิตเพิ่มขึ้น

7.7 คิดว่าอำนาจ อิทธิพล เงิน และความมั่นคง จะซื้อความเลื่อมใส ศรัทธา และทุกอย่างทุกอย่างจากประชาชนได้

3.2 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน (Office of the Minister) เป็นหน่วยงานเทียบเท่ากรมในสังกัดกระทรวงแรงงาน มีเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน (ข้าราชการการเมือง) เป็นผู้บังคับบัญชา สำนักงานนี้ขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2536 (ฉบับที่8) เรียกว่า “สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี” แบ่งโครงสร้างเป็น

- 1.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 2.ฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย
- 3.กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกรัฐมนตรี
- 4.งานเลขานุการ

พ.ศ. 2538 พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ.2538 แบ่งโครงสร้างเป็น

- 1.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 2.ฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย

พ.ศ. 2530 พระราชบัญญัติการแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2538 และแบ่งส่วนราชการ
ภายในเป็น

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย
3. ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก
4. ฝ่ายเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. 2541 ตามที่ ก.พ.อนุมัติ เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2540 แบ่งโครงสร้างเป็น

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายเรื่องร้องทุกข์และการเมือง
3. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์
4. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

การปรับปรุงโครงสร้างระบบราชการแผ่นดินใหม่ เริ่มใช้ 3 ตุลาคม 2545 โครงสร้าง
ส่วนราชการ 20 กระทรวง จากเดิม 14 กระทรวง 1 ทบวง 125 กรม ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง
กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 วันที่ 2 ตุลาคม 2545 มีผลบังคับใช้ในวันถัดจากวันประกาศใน
ราชกิจจานุเบกษา คือวันที่ 3 ตุลาคม 2545

พ.ศ. 2545 เปลี่ยนชื่อจากสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี เป็น "สำนักงานรัฐมนตรี"
ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 40 และ 41 รวม
ทั้งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2546 มาตรา 10 ได้กำหนดให้
สำนักงานรัฐมนตรี เป็นส่วนราชการขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน และจากแนวทาง
การบริหารราชการยุคใหม่ของรัฐมนตรี ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.
2545 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี ให้มีฐานะเป็นทีมงานฝ่ายการเมือง มีเป้าหมาย
เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐมนตรี และของกระทรวงในเชิงยุทธศาสตร์ การวิเคราะห์
สถานการณ์ การเชื่อมโยงนโยบายของกระทรวง กับภาพรวมนโยบายของรัฐบาลระดับ
มหภาค การประสานนโยบายกับกระทรวงต่างๆ ตลอดจนการประสานงานกับฝ่ายข้าราชการ
ประจำ เพื่อสนับสนุนรัฐมนตรีในการจัดทำนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของกระทรวงที่
รัฐมนตรีต้องทำข้อตกลงการทำงานกับคณะกรรมการนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งการจัดทำรายงาน
ต่อรัฐบาล รัฐสภา และสาธารณชน และเป็นแกนประสานเชื่อมโยงการดำเนินนโยบายรัฐบาล

ระหว่างกระทรวง อาศัยตามความในมาตรา 8 ฉ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2543 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน จึงได้ออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน พ.ศ.2545 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน มีภารกิจเกี่ยวกับข้าราชการทางการเมือง เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ประสานนโยบายระหว่างกระทรวง เป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างฝ่ายการเมืองและฝ่ายราชการ ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์กลั่นกรองเรื่องเพื่อเสนอต่อรัฐมนตรี รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี

(2) สนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรีในการดำเนินงานทางการเมืองระหว่างรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐสภาและประชาชน

(3) ประสานงานการตอบกระทู้ชี้แจงญัตติ ร่างพระราชบัญญัติ และ กิจกรรมอื่นทางการเมือง

(4) ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

(5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ 2 ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน ดังต่อไปนี้

(1) งานบริหารทั่วไป

(2) กลุ่มงานประสานการเมือง

(3) กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

ข้อ 3 ส่วนราชการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) งานบริหารทั่วไป มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานเลขานุการและรายงานการประชุมของรัฐมนตรี งานบริหารทั่วไป และช่วยอำนวยความสะดวกของสำนักงานรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ที่ได้รับมอบหมาย

(2) กลุ่มงานประสานการเมือง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการประสานนโยบายระหว่างกระทรวง และประสานกับรัฐสภา ตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย การประชาสัมพันธ์ชี้แจงทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และงานรับข้อร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

(3) กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงานวิเคราะห์ กลั่นกรองและให้ความเห็นแก่รัฐมนตรีเกี่ยวกับการกิจของรัฐมนตรี ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ ติดตามความเคลื่อนไหวทางการเมือง และรายงานเพื่อการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างและบทบาทหน้าที่กลุ่มงาน (แบ่งภายใน)

เพื่อให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพ ได้มีการจัดแบ่งโครงสร้างของกลุ่มงานภายในสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานประสานการเมือง
 - งานการเมือง
 - งานประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์
3. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ
 - งานระบบข้อมูลและแผนงาน
 - งานช่วยอำนวยความสะดวก

โดยฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบคงเดิม ส่วนงานกลุ่มประสานการเมือง และกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ได้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละงาน ดังนี้

กลุ่มประสานการเมือง

1) งานการเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- การประสานนโยบายระหว่างกระทรวง
- การสนับสนุนรัฐมนตรีในการดำเนินงานด้านการเมืองระหว่างรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี และรัฐสภา ได้แก่ การพิจารณาจัดเตรียมเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี การ

- งานประสานและเตรียมข้อมูลการเดินทางไปราชการต่างประเทศ
- งานเข้าพบของบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ
- การเขียนเชิญร่วมงานต่าง ๆ ด้านต่างประเทศ เช่น สถานทูตเชิญร่วม

งานวันชาติ ฯลฯ

- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มสนับสนุนวิชาการ

1) งานระบบข้อมูลและแผนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์ติดตามความเคลื่อนไหวทาง การเมือง และ รายงานเพื่อการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี
- งานอนุมัติการเดินทาง จัดทำกำหนดการ จัดเตรียมเอกสารข้อมูล และประสานการเดินทางไปราชการภายในประเทศของรัฐมนตรี
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2) งานช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- งานด้านวิชาการในการสรุป วิเคราะห์ ตรวจสอบและ กลั่นกรองเรื่อง และรายงานเพื่อการวินิจฉัยสั่งการและให้ความเห็นแก่รัฐมนตรีเกี่ยวกับ การปฏิบัติการกิจของ รัฐมนตรี
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

อัตรากำลังข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี

สำนักงานรัฐมนตรีมีอัตรากำลังข้าราชการ จำนวน 15 อัตรา ดังนี้

1.เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 9 ชข. (หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี)

1 อัตรา

2.กลุ่มประสานการเมือง 6 อัตรา แบ่งเป็น

2.1 งานการเมือง 3 อัตรา ได้แก่

2.1.1 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7 ว/8 ว(หัวหน้างานการเมือง)

1 อัตรา

- 2.1.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 ว/7 ว 1 อัตรา
- 2.1.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-5/6 ว 1 อัตรา
- 2.2 งานประชาสัมพันธ์ 3 อัตรา ได้แก่
 - 2.2.1 นักวิชาการประชาสัมพันธ์ 8 ว (หัวหน้างานประชาสัมพันธ์) 1 อัตรา
 - 2.2.2 เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 6 ว/7 ว 1 อัตรา
 - 2.2.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-5/6 ว 1 อัตรา
- 3. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ 5 อัตรา แบ่งเป็น
 - 3.1 งานระบบข้อมูลและแผนงาน 2 อัตรา ได้แก่
 - 3.1.1 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7 ว/8 ว 1 อัตรา
 - 3.1.2 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 3-5/6 ว 1 อัตรา
 - 3.2 งานช่วยอำนวยความสะดวก 3 อัตรา ได้แก่
 - 3.2.1 นักวิชาการแรงงาน 7 ว/8 ว 1 อัตรา
 - 3.2.2 นักวิชาการแรงงาน 6 ว/7 ว 1 อัตรา
 - 3.2.3 นักวิชาการแรงงาน 3-5/6 ว 1 อัตรา
- 4. ฝ่ายบริหารทั่วไป 3 อัตรา แบ่งเป็น
 - 4.1 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7 (หัวหน้างานบริหารทั่วไป) 1 อัตรา
 - 4.2 เจ้าพนักงานธุรการ 5 1 อัตรา
 - 4.3 เจ้าหน้าที่ธุรการ 5 1 อัตรา

จากโครงสร้างสำนักงานรัฐมนตรี จะเห็นได้ว่าอัตราข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรีมีจำกัด เพียง 15 อัตรา ข้าราชการแต่ละตำแหน่งจึงต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์ มีเพียงหัวหน้างานที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการประชาสัมพันธ์ ส่วนผู้ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ดังนั้น นอกจากจะปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงานของตนเองแล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ช่วยงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีการกึ่งมากมายอีกด้วย

4. สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน พ.ศ.2545 กำหนดว่า ในการปฏิบัติงานของรัฐมนตรี จำเป็นต้องมีฝ่ายเลขานุการ ที่เรียกว่า "สำนักงาน

รัฐมนตรี” เป็นผู้สนับสนุนในการดำเนินงานของรัฐมนตรีทุกด้าน ซึ่งงานประชาสัมพันธ์ก็เป็นงานหนึ่งในกลุ่มงานประสานการเมือง ที่มีบทบาทสำคัญในสำนักงานรัฐมนตรี โดยมีหน้าที่ในการประสานงานด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับรัฐมนตรี และองค์การเผยแพร่ข่าวสาร ตลอดจนกิจกรรม การดำเนินงานต่าง ๆ ของรัฐมนตรีให้สาธารณชนได้ประจักษ์ ผู้ขอรับการประเมินจึงได้ประมวลวิเคราะห์ “การปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี” ให้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงการดำเนินการของสำนักงานรัฐมนตรีให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรชั้นนำ โดยใช้การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารงานต่อไปในอนาคต

บทบาทหน้าที่ของงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี มี 8 ภารกิจ ดังนี้

- 1.การติดตาม และวิเคราะห์ข่าว/บทความที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบกับการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน รัฐมนตรี และรัฐบาลจากสื่อหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์
- 2.การแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน
- 3.การเชิญเป็นประธานในงานพิธีการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงแรงงาน
- 4.การจัดเตรียมสารอวยพร สารแสดงความยินดี คำนิยม ฯลฯ ให้กับรัฐมนตรีเพื่อกล่าวในงานต่าง ๆ และจัดพิมพ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ตามที่ผู้ร้องขอ
- 5.การนัดหมายเพื่อเข้าพบของคณะบุคคลต่าง ๆ
- 6.การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของรัฐมนตรี
- 7.การรับเชิญในงานพระราชพิธีและรัฐพิธีของรัฐมนตรี
- 8.จัดทำปฏิทินนัดหมายงานของรัฐมนตรี

การปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานรัฐมนตรี

ภารกิจที่ 1 การติดตาม วิเคราะห์ข่าว/บทความที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบกับการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน รัฐมนตรี และรัฐบาลจากสื่อหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์

การตรวจข่าวและติดตามผลการประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน เป็นการประเมินผลงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นการเฝ้าระวัง การสับดับรับฟังกระแสข่าวต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย ความเข้าใจผิด ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน และการตรวจระวังนี้มีประโยชน์สำหรับการป้องกันและการแก้ไขที่จะดำเนินการได้อย่างทันต่อ

เหตุการณ์ เช่น กรณีที่สื่อมวลชนลงข่าวเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ประชาชนทั่วไป ถ้าปล่อยทิ้งไว้จะก่อให้เกิดปัญหา จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขและชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจกับสื่อมวลชน เพื่อให้ประชาชนได้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกรั่ว

- 1.เป็นข่าวหรือบทความที่เกี่ยวกับการกิจของกระทรวงแรงงานโดยตรง
- 2.เป็นข่าวหรือบทความทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีผลกระทบหรืออาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานทั้งทางด้านบวกและด้านลบ เช่น ข่าวการ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการต่างชาติเข้าไปลงทุนในเวียดนาม อาจทำให้สถานประกอบการในเมืองไทย ปิดกิจการ เพื่อย้ายฐานการผลิตไปยังเวียดนาม ทำให้คนงานตกงาน หรือข่าวสงครามในต่างประเทศ อาจทำให้คนงานประสบอันตราย เป็นต้น
- 3.เป็นข่าวหรือบทความเกี่ยวกับผู้บริหารกระทรวงแรงงาน
- 4.เป็นข่าวหรือบทความวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐบาลทั้งทางด้านบวกและด้านลบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1.ตรวจสอบข่าว/บทความที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบกับการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน รัฐมนตรี และรัฐบาลจากสื่อหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์ และสำนักข่าวต่างๆ
- 2.คัดข่าว รวบรวมข่าว/บทความ
- 3.ข่าว/บทความที่มีผลกระทบกับการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยพิจารณา ดังนี้
 - 3.1 ถ้าเป็นข่าว/บทความเกี่ยวกับข้อมูล สถิติ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานหน่วยงานหรือบุคคลที่สำรวจข้อมูล สถิติเพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ไว้ใช้ในการดำเนินงานต่อไป เช่น ข้อมูลสถิติคนว่างงานของ สำนักสถิติแห่งชาติ ข้อมูลผลการวิจัยจากสำนักวิจัยต่างๆ ฯลฯ
 - 3.2 ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องและหนังสือพิมพ์ที่ลงข่าวนั้นทราบ

3.3 ถ้าเป็นข้อกล่าวหาที่คาดคะเนจากความเป็นจริง หรือแสดงความคิดเห็นที่เสียหายต่อการดำเนินงานของกระทรวง ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจให้สื่อและประชาชนได้ทราบ

3.4 ถ้าเป็นเรื่องที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของกระทรวง ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และหาทางแก้ปัญหาไว้วงหน้า เช่น สถานการณ์ค่าเงินบาทแข็งค่า อาจทำให้สถานประกอบการปิดตัวลง ซึ่งจะทำให้คนงานตกงาน หรือข้าวสงครามในประเทศที่มีแรงงานไทยทำงานอยู่ กระทรวงแรงงานจะต้องเตรียมแผนอพยพสำหรับคนงานไว้วงหน้า เป็นต้น

3.5 ถ้าเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานในกระทรวง ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นข้อมูล และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.6 ถ้าเป็นเรื่องของบอร์คประกันสังคม ให้แจ้งปลัดกระทรวง ในฐานะประธาน บอร์คประกันสังคม และสำนักงานประกันสังคมได้ทราบและดำเนินการต่อไป

3.7 ถ้าเป็นเรื่องการเตือนภัยคนงาน ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์ให้คนงานทราบถึงภัยและระวังภัยดังกล่าวโดยด่วน เช่น การลวงค่าแรงงานทาส

3.8 ถ้าเป็นเรื่อง FTA ให้แจ้งที่ปรึกษาวิชาการแรงงาน ในฐานะผู้ที่ได้รับมอบหมายทราบเป็นข้อมูล

3.9 ถ้าเป็นเรื่อง ภัยแล้ง ให้แจ้งรองปลัดกระทรวงแรงงานที่ได้รับมอบหมายทราบเป็นข้อมูล

4.ทำบันทึก นำเสนอรัฐมนตรีเพื่อทราบ ซึ่งบางครั้งรัฐมนตรีอาจมีข้อสั่งการเพิ่มเติม

5.ติดตามผลการดำเนินงานตามข้อสั่งการ

ในปี พ.ศ. 2550 ได้ดำเนินการรวบรวมข้าวเสนรัฐมนตรี จำนวน 185 ฉบับ จำนวน 2,643 ข้าว เป็นข้าวที่แจ้งกรมต่าง ๆ เพื่อดำเนินการ จำนวน 461 ข้าว

ภารกิจที่ 2 การแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน

การแถลงข่าว คือ การนัดหมายแจ้งข่าวแก่สื่อมวลชน หรือการพบปะตอบข้อซักถามแก่สื่อมวลชน ปัจจุบันใช้กันมากในการประชาสัมพันธ์ แต่มีข้อระวัง คือ ควรจะใช้สำหรับเหตุการณ์ที่สำคัญและจำเป็นบางครั้งบางคราวเท่านั้น เช่น ในกรณีข่าวใหญ่ ข่าวสำคัญ และ

มีรายละเอียดมาก ผู้ที่แสดงข่าวจะเป็นผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ

ส่วนการให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชน ดำเนินการคล้ายกับการแถลงข่าว เพียงแต่อาจจะได้รับการร้องขอจากสื่อมวลชน 1 แห่ง หรือหลายแห่งที่จะมาสัมภาษณ์บุคคลสำคัญของหน่วยงาน เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่สื่อมวลชนสนใจ ส่วนใหญ่จะมีการนัดหมายล่วงหน้า อาจมีการเตรียมคำถามจากนักข่าวล่วงหน้า (มหาวิทยาลัยมหิดล 2534 : 26-27)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

กรณีแถลงข่าว

1. นำเรียนรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา กำหนดวัน เวลา สถานที่ เพื่อแจ้ง สื่อมวลชน
2. จัดเตรียมแฟ้มข้อมูลประกอบการแถลงข่าวสำหรับผู้บริหาร โดยพิจารณาข้อมูลให้ครบถ้วน และเป็นประโยชน์กับผู้บริหาร
3. เมื่อถึงกำหนดนัดหมาย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และประสานงานระหว่างรัฐมนตรีกับสื่อมวลชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง

กรณีสัมภาษณ์

1. ประสานสื่อมวลชนที่ขอสัมภาษณ์ในรายละเอียด ประกอบด้วย ประเด็นการสัมภาษณ์ ช่องทางการเผยแพร่ (วิทยุ โทรทัศน์ หรือเคเบิลทีวี) วัน เวลา สัมภาษณ์ พิธีกร ลักษณะการสัมภาษณ์ (สัมภาษณ์สดหรือบันทึกเทป) ผู้ร่วมรายการ (กรณีที่มีผู้ร่วมรายการสัมภาษณ์หลายคน)

การสัมภาษณ์มี 3 ประเภท ได้แก่

1.1 สัมภาษณ์สด ส่วนมากมักจะเป็นการสัมภาษณ์เพื่อออกอากาศทางวิทยุ โทรทัศน์ หรือเคเบิลทีวี โดยเป็นการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ หรือการสัมภาษณ์โดยพูดคุยได้ตอบกันในรายการสดนั้น การสัมภาษณ์ประเภทนี้ต้องมีการนัดหมายในเรื่องช่วงเวลาการให้สัมภาษณ์ และประเด็นการสัมภาษณ์เป็นการล่วงหน้า โดยประเด็นการสัมภาษณ์มักจะเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในช่วงเวลานั้น

1.2 บันทึกเทปสัมภาษณ์ ต้องมีการนัดหมายสถานที่บันทึกเทป และช่วงเวลาบันทึกเทป ส่วนใหญ่จะเป็นประเด็นการดำเนินงานของกระทรวงในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นงานปกติ

การบันทึกเทปสัมภาษณ์การจดเวลาทางวิทยุ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี หรือจัดพิมพ์ในสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร หรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ซึ่งประเด็นการสัมภาษณ์เป็นเรื่องการดำเนินงานของกระทรวงในเรื่องต่าง ๆ ที่สื่อมวลชนหรือประชาชนให้ความสนใจ

1.3 สัมภาษณ์ทางโทรสาร โดยสื่อมวลชนจะส่งประเด็นคำถามที่ต้องการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรสาร และเจ้าหน้าที่จัดส่งคำตอบตามประเด็นคำถามให้สื่อมวลชนผ่านทางโทรสารเช่นเดียวกัน การสัมภาษณ์ทางโทรสาร ช่วยประหยัดเวลาให้กับผู้บริหารในการตอบคำถาม แต่มีข้อเสียที่ไม่สามารถสร้างความประทับใจในการตอบคำถาม และแสดงอารมณ์ต่อเรื่องนั้น ๆ อีกทั้งไม่สามารถอธิบายเรื่องที่สื่อมวลชนยังมีข้อสงสัยได้ แต่ก็มีข้อดีที่สามารถให้ข้อมูลได้มาก โดยเฉพาะตัวเลขสถิติต่าง ๆ ซึ่งก่อนส่งให้สื่อมวลชนต้องมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง

2. ประสานกลุ่มงานเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของรัฐมนตรี และเตรียมข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์ / การแถลงข่าวเป็นการล่วงหน้า

3. นำเรียนรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา กำหนดวัน เวลา สถานที่ เพื่อแจ้งสื่อมวลชน

4. จัดเตรียมแฟ้มข้อมูลประกอบการแถลงข่าว/การสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหาร โดยพิจารณาข้อมูลให้ครบถ้วน และเป็นประโยชน์กับผู้บริหาร

5. เมื่อถึงกำหนดนัดหมาย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และประสานงานระหว่างรัฐมนตรีกับสื่อมวลชน และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง

6. ติดต่อสื่อมวลชนเพื่อขอตำแหน่งที่ออกอากาศ สำหรับกรณีสัมภาษณ์ออกทางโทรทัศน์และเคเบิลทีวี และขอตัวอย่างสิ่งพิมพ์ที่ได้มีการจัดพิมพ์ไปแล้ว เพื่อดูว่ามีการบิดเบือนบทสัมภาษณ์หรือไม่

ภารกิจที่ 3 การเชิญเป็นประธานในงานพิธีการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงแรงงาน

หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนขนาดใหญ่ มักจะมีการจัดงานและประกอบพิธีในโอกาสต่าง ๆ เช่น เปิด/ปิดการประชุม การอบรมต่าง ๆ การกล่าวในโอกาสวันสำคัญ ๆ อาทิ วันสถาปนาครบรอบการก่อตั้งฯลฯ ในโอกาสเหล่านี้หน่วยงานจะเรียนเชิญผู้บริหารระดับสูงเป็นประธานในพิธี ซึ่งการรับเชิญในงานเหล่านี้ จะช่วยสร้างความ

สัมพันธ์อันดีระหว่างกรมแรงงานและหน่วยงานต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการสร้าง

ความร่วมมือในอนาคต

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของรัฐมนตรี จัดเตรียมข้อมูล และคำกล่าวเป็นการล่วงหน้า

2. นำเรียนรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา

2.1 กรณีปฏิเสธ โทรแจ้งเป็นการภายใน และทำหนังสือแจ้งผู้เชิญทราบอย่างเป็นทางการ การตอบปฏิเสธต้องใช้เทคนิคในการตอบ เพื่อให้ผู้เชิญเกิดความรู้สึกที่ดีว่ามีเหตุจำเป็นจึงไม่สามารถไปร่วมงานได้จริงๆ แต่ยังมีโอกาสที่อาจร่วมงานกันในภายหน้า

2.2 กรณีมอบหมาย

- โทรแจ้งผู้เชิญทราบเป็นการภายใน และทำหนังสือแจ้งผู้เชิญทราบชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน

- โทรแจ้งผู้ได้รับการมอบหมายทราบ และส่งหนังสือที่รัฐมนตรีลงนามมอบหมายให้ทราบด้วย

2.2 กรณีรับเชิญ

- โทรแจ้งผู้เชิญทราบเป็นการภายใน และทำหนังสือแจ้งผู้เชิญทราบอีกครั้ง

- ประสานรายละเอียดกำหนดการ

- จัดเตรียมแฟ้มเอกสารประกอบการกิจให้ครบถ้วน เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ได้แก่ คำกล่าวในพิธีต่างๆ เช่น สุนทรพจน์ คำกล่าวเปิดงาน คำกล่าวปิดงาน คำอวยพร คำบรรยายทางวิชาการ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กำหนดการ โครงการ แผนทำงาน ฯลฯ

- ประสานประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อแจ้งสื่อมวลชน

- ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่รัฐมนตรีในงานพิธีต่างๆ

ภารกิจที่ 4 จัดเตรียมสารอวยพร สารแสดงความยินดี คำนิยม ฯลฯ ให้กับรัฐมนตรีเพื่อจัดพิมพ์ในสื่อสิ่งพิมพ์

หน่วยงานต่าง ๆ หรือบุคคล ที่จะจัดพิมพ์สื่อสิ่งพิมพ์เนื่องในวาระโอกาสพิเศษ เช่น ในโอกาสครบรอบการจัดตั้งหน่วยงาน การได้รับรางวัลต่าง ๆ ฯลฯ มักจะขอสารจากบุคคล

สำคัญนำไปจัดพิมพ์ เผยแพร่... มีหน่วยงาน หรือบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น งานประชาสัมพันธ์ จึงมีหน้าที่ในการจัดทำร่างสาร เนื่องในโอกาสต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นประกอบ การพิจารณา พร้อมจัดเตรียมร่างสารอวยพร สารแสดงความยินดี หรือคำนิยม

2.นำเรียนรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

3.บางครั้งอาจมีการปรับเปลี่ยนแก้ไข ให้แจ้งเจ้าของเรื่องปรับแก้ร่างสารอวยพร สาร แสดงความยินดี หรือคำนิยมให้เหมาะสมกับรัฐมนตรี ถ้าเป็นงานส่วนตัวงานของรัฐมนตรี ผู้ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์จะเป็นผู้ร่างสารเอง

4.นำร่างสารตาม ข้อ 3 นำเรียนรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาลงนาม พร้อมขอภาพถ่ายเพื่อนำ ไปจัดพิมพ์ด้วย

5.ประสานหน่วยงานที่ขอมา เพื่อนำไปจัดพิมพ์

6.ขอตัวอย่างสิ่งพิมพ์ที่ได้มีการจัดพิมพ์ไปแล้ว เพื่อดูว่ามีการนำไปใช้จริงหรือไม่ และ มีการแก้ไขข้อความหรือไม่

สำหรับการกิจที่ 3 และ 4 ในเรื่องของการเตรียมคำกล่าวในพิธีต่าง ๆ การเขียน สารอวยพร สารแสดงความยินดี คำนิยม ฯลฯ จะมีคำที่เรียกรวม ๆ ว่า “การเขียนสุนทรพจน์” นั้น เป็นงานที่มีความสำคัญ เพราะสื่อถึงภาพลักษณ์ของผู้บริหาร และหน่วยงาน ซึ่งผู้บริหารส่วน ใหญ่ที่ได้รับเชิญให้ไปพูดหรือขอให้เขียนสุนทรพจน์ลงในสิ่งพิมพ์ มักไม่มีโอกาสได้เตรียมตัว เนื่องจากมีหน้าที่รับผิดชอบงานหลายด้าน ไม่มีเวลาเตรียมตัวหาข้อมูลหรือเตรียมการเขียนด้วย ตนเอง จำเป็นต้องมีเลขานุการหรือนักประชาสัมพันธ์คอยเตรียมเขียนร่างคำกล่าวปราศรัยหรือ สุนทรพจน์ให้ ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์จึงควรมีความรู้หลักการเขียนสุนทรพจน์ โดยหลักการ เขียนสุนทรพจน์ มีดังนี้

การเขียนสุนทรพจน์

การเขียนสุนทรพจน์ เป็นงานอีกภารกิจหนึ่งที่นักประชาสัมพันธ์ ต้องเรียนรู้ หลักการ นำเสนอและปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน ต่างๆ ทั้งราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชนขนาดใหญ่ มักมีการจัดการและประกอบพิธี ในโอกาสต่างๆ เช่น คำนับ

ผู้มาเยี่ยมชมองค์กร เปิดการประชุม อบรมต่างๆ กล่าวในโอกาสวันสำคัญ อาทิ วันสถาปนากระทรวง
วันสถาปนากรม โอกาสครบรอบการก่อตั้ง

กาญจนา นาคสกุล (2521: 130) ได้ให้ความหมายของสุนทรพจน์ ไว้ดังนี้

สุนทรพจน์ คือ การพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ และเหมาะสมแก่โอกาส ถ้ากำหนดตาม
ความหมายนี้ การพูดในที่ชุมนุมชนในโอกาสต่างๆ ก็จัดเป็นสุนทรพจน์ทั้งสิ้น เช่นการกล่าวอวยพร
การกล่าวสดุดี การแถลงรายงาน การกล่าวคำปราศรัยกล่าวให้โอวาท ถ้ากำหนดตามนี้สุนทรพจน์
จะต้องมีการร่างเตรียมมาอย่างดี ใช้ภาษาที่รัดกุมความสำคัญการเขียนสุนทรพจน์ การเขียนสุนทรพจน์
เป็นงานเขียนที่ต้องใช้การเขียนที่พิถีพิถันในการใช้ภาษามากพอสมควร เนื่องจากการเขียนที่
ใช้ในโอกาสที่ค่อนข้างเป็นทางการหรืองานพิธีการสำคัญ กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ฟังจะเป็นบุคคลที่
ถูกเชิญมาเป็นพิเศษ ในบางโอกาสจะเป็นผู้บริหารระดับสูงหรือบุคคลสำคัญ การเขียนสุนทรพจน์
จะเป็นการเขียนในนามผู้บริหารระดับสูงหรือบุคคลสำคัญเท่านั้น เพราะฉะนั้นผู้ที่มีหน้าที่ร่างหรือ
เขียนสุนทรพจน์จึงต้องระมัดระวังในการใช้ภาษา กล่าวคือจะต้องเขียนในนามผู้อื่นซึ่งเป็นบุคคล
สำคัญ ฉะนั้น ก่อนการเขียนจะต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิภาพ ประวัติของผู้ที่จะต้องเขียนใน
นามของเขาให้ดีด้วย ว่าควรเขียนในลีลาอย่างไรจึงเหมาะสมกับผู้กล่าว

ช่องทางการนำเสนอสุนทรพจน์เพื่อประชาสัมพันธ์

การนำเสนอสุนทรพจน์แบ่งเป็น 2 ช่องทาง ได้แก่

1.ทางการพูดหรือกล่าวในที่ชุมนุมชน นักประชาสัมพันธ์ต้องรับผิดชอบเตรียม
ร่างคำพูดสำหรับผู้บริหารเป็นผู้กล่าวในที่ชุมนุม การกล่าวสุนทรพจน์ประเภทนี้จำเป็นต้องขึ้นต้น
ด้วยการกล่าวทักทายที่ประชุมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม เช่น กราบเรียน ท่านประธานใน
พิธี ท่านประธานกรรมการจัดงาน ฯลฯ

2.ทางสื่อสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสิ่งพิมพ์พิเศษเพื่อการประชาสัมพันธ์
เช่น รายงานประจำปี สารแสดงความยินดีในโอกาสครบรอบการก่อตั้ง สารแสดงความยินดีใน
โอกาสได้รับรางวัล ฯลฯ สุนทรพจน์นี้จะพบอยู่ในเอกสารแทรกตามสื่อหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
นักประชาสัมพันธ์ต้องเรียบเรียงสารนำเสนอในนามของผู้บริหารให้สอดคล้องกันในแต่ละโอกาส

นอกจากสุนทรพจน์ที่นำเสนอในที่ชุมนุมแล้ว การประชาสัมพันธ์ยังรวมถึงการ
นำเสนอสุนทรพจน์ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เรียกกันว่า “สาร” ได้แก่สารแสดงความยินดี

และการอวยพร โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความสัมพันธอันดีต่อหน่วยงานหรือกิจการใด ๆ เป็นสำคัญ

การเขียนสุนทรพจน์ต้องให้ความสำคัญในเรื่องการค้นคว้าข้อมูลประกอบการเขียน ข้อมูลที่จำเป็น มี 2 ประเด็น คือ ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา นโยบายและการเติบโตของหน่วยงาน กับข้อมูลความสำคัญกับองค์กร สถาบันอื่น ๆ ซึ่งนักประชาสัมพันธ์สามารถ สืบค้นได้จากเอกสารหน่วยงานและการสอบถามจากผู้รู้

ประเภทของสุนทรพจน์เพื่อการประชาสัมพันธ์

พิจารณาจากโอกาสนำเสนอ จำแนกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1.การกล่าวปราศรัย เป็นคำกล่าวเรื่องทั่ว ๆ ไป ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานกล่าวกับผู้เกี่ยวข้องหรือผู้เสนอในโอกาสต่าง ๆ คือ

1.1 กล่าวในโอกาสวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันครบรอบสถาปนาหน่วยงาน วันขึ้นปีใหม่ ฯลฯ

1.2 กล่าวในโอกาสเข้ารับตำแหน่งใหม่

1.3 กล่าวสดุดีเกียรติคุณพนักงาน ผู้ร่วมงาน

เนื้อหาของสุนทรพจน์หรือสารประเภทนี้ ควรประกอบด้วยหัวข้อสำคัญความลำดับ คือ

- โอกาส ความสำคัญของโอกาส

- ประวัติความเป็นมา จุดมุ่งหมายของกิจกรรม หน่วยงาน หรือ

โครงการ

- หลักการดำเนินงานหรืออุดมการณ์ของหน่วยงาน

- กิจกรรมสำคัญ ๆ หรือผลงานเด่นที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลงาน หรือ

โครงการที่เป็นประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม

- ขอขอบคุณผู้ให้การสนับสนุนแก่กิจการ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของหน่วยงาน (รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง, 2538:130)

2.การกล่าวอวยพร หรือสารแสดงความยินดี หรือสารอวยพร ในฐานะแขกผู้ทรงเกียรติหรือนบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างสำคัญกับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง บางครั้งผู้บริหารระดับสูงก็ต้องใช้สุนทรพจน์หรือสารประเภทนี้ด้วย เช่น ในฐานะรัฐมนตรีว่าการ

กระทรวง ฯลฯ หัวข้อที่สำคัญสำหรับสุนทรพจน์ในขณะนี้ ควรประกอบด้วยเนื้อหาตามลำดับดังนี้

- โอกาส ความสำคัญของโอกาสนั้น
- ความสำคัญ และบทบาทของกิจการหรือหน่วยงานที่มีผลต่อส่วนรวม อาจเป็นเชิงธุรกิจเศรษฐกิจหรือสังคม

- ชื่นชมผลงานหรือกิจกรรมที่โดดเด่นเป็นพิเศษ

- แสดงความยินดีและอวยพรแก่กิจการ หน่วยงาน ผู้บริหาร และพนักงาน

3.การกล่าวรายงาน เป็นการสื่อสารผ่านช่องทางการพูดเป็นหลัก โดยทั่วไปการกล่าวรายงานเป็นหน้าที่ของประธานกรรมการจัดงาน ซึ่งต้องรายงานต่อประธานในงานหรือพิธีนั้น ๆ เนื้อหาของการรายงานประกอบด้วยหัวข้อสำคัญ ดังนี้

- หลักการและเหตุผลของการจัดงาน
- วัตถุประสงค์ของการจัดงาน
- ระยะเวลาการจัดงาน และกิจกรรมต่างๆ ที่น่าสนใจในงาน
- ขอบเขตผู้ให้การสนับสนุนการจัดงาน
- แสดงความคาดหวังผลหรือประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดงาน
- ขอบเขตประธานในพิธีและเชิญกล่าวเปิดงาน

4.การกล่าวเปิดงาน ในโอกาสที่ประธานในพิธีกล่าวตอบรับการรายงานและเปิดงานประกอบด้วยหัวข้อเนื้อหาที่สำคัญ ดังนี้

- แสดงความยินดีที่ได้มาเป็นประธานเปิดงาน
- ชื่นชมความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการจัดงาน
- ขอบเขตคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบจัดงาน
- อวยพรให้งานประสบความสำเร็จลุล่วง

5.การกล่าวต้อนรับ ในงานประชาสัมพันธ์มักใช้ใน 2 โอกาส คือ การกล่าวต้อนรับอาคันตุกะหรือแขกผู้มาเยือน และการกล่าวต้อนรับพนักงานใหม่ มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงอริยาไยไมตรี แสดงความยินดีสร้างความมั่นใจและประทับใจ

ในการกล่าวต้อนรับอาคันตุกะหรือแขกผู้มาเยือนหน่วยงาน ผู้บริหารซึ่งทำหน้าที่กล่าวต้อนรับควรพูดถึงหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

-แสดงความยินดีที่ได้มีโอกาสได้มารับตำแหน่ง

-จุดมุ่งหมายและความสำคัญของการมาเยือน

-แสดงความคาดหวังว่าผู้มาเยือนจะได้รับความพึงพอใจและบรรลุเป้าหมายที่

ตั้งใจไว้

-แสดงความคาดหวังว่าจะได้พบกันอีกในครั้งต่อไป

6. กล่าวสรุป เป็นการกล่าวเพื่อยกย่องให้เกียรติผู้ที่กระทำความดี เช่น กล่าวในโอกาสมอบประกาศนียบัตรในงานเกษียณอายุ หัวข้อการเขียนคำกล่าวสรุป มีดังนี้

-แสดงความยินดีกับผู้ที่ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่องในโอกาสนั้น

-กล่าวถึงเหตุการณ์หรือคุณสมบัติอันเป็นที่มาของการยกย่องคำกล่าว เช่น มีผลงานดีเด่น

-กล่าวกระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตาม หรือเกิดความต้องการที่จะได้รับเกียรติบ้าง

การเตรียมข้อมูลเพื่อเขียนสุนทรพจน์ (พัชนี เสงี่ยมรักษา อ้างใน อุบลวรรณ, 2545 : 168-171)

การเขียนสุนทรพจน์ ต้องมีวิธีเตรียมข้อมูลเช่นเดียวกับงานเขียนอื่น ๆ คือ วัตถุประสงค์ของการเขียน เนื้อหาในโอกาสอะไร เขียนให้ใครเป็นผู้กล่าว กลุ่มผู้ฟัง เป็นใคร ส่วนประกอบของสุนทรพจน์

แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

1. คำขึ้นต้นหรือคำปฏิสันถาร เป็นคำกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมฟังที่อยู่ในที่ประชุม หรือในที่นั้น ๆ การเขียนคำปฏิสันถารควรเริ่มจากผู้ที่อาวุโสมากที่สุด เรียงไปตามลำดับจนถึงผู้ที่มีอาวุโสน้อยที่สุด เช่น ท่านปลัดกระทรวง อธิบดี หัวหน้าส่วนราชการ และแขกผู้มีเกียรติทุกท่าน การกล่าวถึงใครเป็นการทักทายและให้เกียรติผู้ นั้น

2. อารัมภบท หรือส่วนนำของเนื้อหา สุนทรพจน์มักจะเขียนนำด้วยข้อความที่น่าฟัง และสัมพันธ์กับโอกาสของงาน เช่น การกล่าวตอบรับแสดงความยินดีที่ได้มาร่วมงาน แสดงความยินดีที่ได้มีโอกาสจัดงานนี้ขึ้น รวมทั้งกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของงาน สิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยง คือ

2.1 คำแถลงออกตัว ขอร้อง เช่น การไม่มีเวลาเตรียมตัวหรือเตรียมตัวน้อย การขออภัยในข้อผิดพลาดของการจัดงาน ฯลฯ ลักษณะการกล่าวเช่นนี้ทำให้ผู้ฟัง รู้สึกตำหนิ

ดิเคียนในใจ ไม่สร้างความประทับใจ และอาจมีผลทำให้ผู้เข้าร่วมงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือเท่าที่ควร นอกจากนั้นยังเป็นการแสดงความไม่พร้อมของการจัดงานหรือผู้จัด ซึ่งไม่ควรให้เกิดขึ้น

2.2 ควรหลีกเลี่ยงการกล่าวารับทบทวนนอกเรื่อง หรือไม่สอดคล้องกับเนื้อเรื่องในส่วนต่อ ๆ ไป อารัมภบทที่ดีควรจะนำความสนใจของผู้ฟังมาสู่เนื้อเรื่องในส่วนที่จะกล่าวต่อไป และเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับเนื้อเรื่องเป็นอย่างดี

3.ส่วนเนื้อเรื่อง(Body) เป็นส่วนสำคัญของเนื้อหาที่จะให้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ แก่ผู้ฟัง การเขียนเนื้อเรื่องจะดำเนินไปตามโครงเรื่องที่วางไว้ โดยแบ่งใจความหลักของประเด็นสำคัญๆ มากน้อยตามความเหมาะสม

4.ส่วนสรุป(Conclusion) เป็นส่วนที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งที่จะสร้างความประทับใจแก่ผู้ฟัง และเป็นโอกาสสุดท้ายที่จะชี้ชัดถึงความมุ่งหมายของงาน การสรุปของสุนทรพจน์แต่ละประเภท จะมีวิธีเขียนแตกต่างกัน คือ

4.1 เขียนสรุปสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมด เป็นการย้ำถึงความสำคัญของเนื้อหาที่ได้มีการกล่าวมาแล้วให้ชัดเจนยิ่งขึ้น วิธีนี้เหมาะสำหรับการเขียนในกรณีที่เนื้อหาของเรื่องมีหลายประเด็นสำคัญ ซึ่งผู้ฟังอาจสับสนในข้อมูล

4.2 อวยพรให้งานประสบความสำเร็จตามจุดหมาย การกล่าวอวยพรส่วนใหญ่ควรต้องมีทุกครั้งก่อนจบสุนทรพจน์ เพื่อแสดงความปรารถนาดีของผู้กล่าว

4.3 กล่าวขอบคุณผู้มีอุปการคุณหรือผู้สนับสนุนให้มีการจัดงานนี้ขึ้น เพื่อให้เกียรติแก่ผู้สนับสนุน

4.4 กล่าวแสดงให้เห็นความสำคัญของผู้ร่วมงาน เช่นผู้เข้าร่วมการสัมมนา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฟังเกิดความรู้สึกว่าการให้ความร่วมมือเป็นสิ่งสำคัญ เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน

นอกจากนั้นต้องดูผู้กล่าวจะกล่าวรายงานหรือกล่าวเปิดงาน ซึ่งจะมีการกล่าวจบที่ต่างกัน ดังนี้

- การเขียนคำกล่าวรายงาน จะต้องจบด้วยการกล่าวเชิญผู้ที่มีมาเป็นประธานในงานหรือพิธีนั้นให้กล่าวเปิดงาน/พิธีนั้น

- การเขียนคำกล่าวเปิดงาน จะต้องจบท้ายด้วยคำอวยพรให้งานนั้นดำเนินไปด้วยดี บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สรุปหลักการเขียนสุนทรพจน์เพื่อการประชาสัมพันธ์ (รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง 2541: 179)

1. เลือกประเด็นที่สำคัญและโดดเด่นมานำเสนอเท่านั้น
2. เรียบเรียงอย่างกระชับ ได้ใจความ ไม่ยาวมาก
3. ใช้ภาษาที่สละสลวย งดงาม เพื่อสร้างความประทับใจ
4. ไม่เสนอสิ่งที่ก่อให้เกิดประเด็นขัดแย้งทุกกรณี

ภารกิจที่ 5 การนัดหมายเพื่อเข้าพบของคณะบุคคลต่าง ๆ

เป็นคณะบุคคลที่ประสงค์จะหารือกับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานในเรื่อง การดำเนินงาน การเปิดโอกาสให้คณะบุคคลเข้าพบ จะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน และทำให้ได้รับฟังความคิดเห็น ซึ่งช่วยให้หน่วยงานสามารถสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง คำนึงถึงแนวทางปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และยังสามารถแก้ไขเรื่องที่เกิดจากความไม่พอใจได้ทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังอาจทำให้ทราบแนวทางที่นำมาใช้ในปรับปรุงงาน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

คณะบุคคลที่เข้าพบนายอภัย จันทนจุลกะ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน (ตุลาคม 2549 – ตุลาคม 2550) จำนวน 15 คณะ รวม 17 ครั้ง โดยคณะบุคคลที่เข้าพบเพื่อหารือด้านแรงงาน มีดังนี้

1. สหพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจแห่งประเทศไทย

เข้าพบเพื่อหารือและทบทวนหลักเกณฑ์การรับสมัครเลือกตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจ

2. บริษัท ไอ เอ็น เอ็น เรดิโอ จำกัด

เข้าพบเพื่อหารือ เรื่อง การวางแผนด้านการประชาสัมพันธ์แรงงานทางสื่อวิทยุ

3. คณะกรรมการสมาคมสหมิตรการซ่อมรถยนต์แห่งประเทศไทย

เข้าพบเพื่อหารือ เรื่อง การจัดทำโครงการพัฒนาฝีมือช่าง 4 ภาค

4. คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย (เข้าพบ รวม 3 ครั้ง)

เข้าพบเพื่อหารือ เรื่อง

- แรงงานข้ามชาติ

- ค่าจ้างขั้นต่ำ และการเลิกจ้าง/ปิดกิจการ โดยขอให้รัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการ

การเลิกจ้างและปิดกิจการ รวมทั้งขอให้ติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์การเลิกจ้างด้วย

- เพื่อหารือและติดตามประเด็นปัญหาด้านแรงงาน รวมทั้งแนวทางการแก้ไข

ปัญหา

5.กลุ่มสหภาพแรงงานย่านอ้อมน้อย-อ้อมใหญ่

เข้าพบเพื่อยื่นข้อเรียกร้องเรื่องการเลิกจ้าง

6.เครือข่ายแรงงานนอกระบบ

เข้าพบเพื่อหารือ เรื่อง ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาและคุ้มครองแรงงาน

นอกระบบของกระทรวงแรงงาน

7.สมาคมบริหารงานบุคคล

เข้าพบเพื่อหารือเกี่ยวกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานและแนวทางแก้ไข

8.สภาเครือข่ายกลุ่มผู้ป่วยจากการทำงานและสิ่งแวดล้อมแห่งประเทศไทย ใน

สมัชชาคนจน

เข้าพบเพื่อหารือ เรื่อง การเสนอร่างจัดตั้งสถาบันความปลอดภัยในการทำงาน

9.คณะกรรมการสหพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจแห่งประเทศไทย

เข้าพบเพื่อขอให้ทบทวนหลักเกณฑ์การรับสมัครเลือกตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจ

10.คณะกรรมการจัดงานวันแรงงานแห่งชาติ

เข้าพบเพื่อหารือ เรื่อง การจัดงานวันแรงงานแห่งชาติ

11.สมาคมการประมงแห่งประเทศไทย

เข้าพบเพื่อเสนอปัญหาและแนวทางการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว

12.คณะกรรมการสภาองค์กรลูกจ้างสถานียกลางแรงงานแห่งประเทศไทย

เข้าพบเพื่อหารือเรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการไต่ถาม

ข้อพิพาทแรงงานระหว่างบริษัท อัลมอนต์ (ประเทศไทย) กับสหภาพแรงงานอัลมอนต์

13.คณะกรรมการ บริษัท ที ที ไอ โพลีน จำกัด(มหาชน)

เข้าพบเพื่อชี้แจงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเรียกร้องสิทธิ เพื่อ

คุ้มครองสภาพการจ้างของบริษัท

14.สภาองค์การนายจ้างธุรกิจและอุตสาหกรรมแห่งชาติ

เข้าพบเพื่อหารือเกี่ยวกับปัญหาสถานะเศรษฐกิจและปัญหาค่าเงินบาทของ

ประเทศ

15.สมาคมผู้ประกอบการสวนกล้วยไม้

เข้าพบเพื่อหาวิธีป้องกันปัญหาการขาดแคลนแรงงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา
2. ประสานผู้แสดงความจำนงขอเข้าพบในเรื่องกำหนดเวลา และประเด็นที่จะหารือ
3. จัดเตรียมข้อมูลตามประเด็นหารือเป็นการล่วงหน้า ซึ่งการหารือบางครั้งอาจเป็นเรื่องของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หรืออาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานก็ได้ นักประชาสัมพันธ์ จึงควรมีความรู้เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายให้หน่วยงานจัดเตรียมข้อมูลตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง
4. นำรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และกำหนดวันนัดหมาย
5. จองห้องประชุม และเตรียมอาหารว่าง โดยพิจารณาจากจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม
6. รวบรวมข้อมูลตามประเด็นหารือ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เห็นว่าอาจเกี่ยวข้อง จัดทำเพิ่มข้อมูลนำรัฐมนตรี

7. นัดหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลมาบรรยายสรุป และหารือกันเป็นการภายในก่อนที่จะถึงวันนัดหมาย

8. ประสานประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อบังคับเลื่อนวลา
9. ประสานงานและอำนวยความสะดวกในวันประชุม
10. จัดและจัดทำรายงานการประชุมเสนอรัฐมนตรีในกรณีเป็นเรื่องที่ไม่มีเจ้าภาพ ชัดเจน หากมีเจ้าภาพชัดเจน หน่วยงานเจ้าภาพจะเป็นผู้ดำเนินการ
11. ติดตามผลการดำเนินงานตามข้อสั่งการ

ภารกิจที่ 6 การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของรัฐมนตรี

การทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกเรื่องงานการประชุม เป็นอีกภารกิจหนึ่งของงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. นำรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา
2. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูลตามวาระการประชุมที่เกี่ยวข้องและ ข้อมูลอื่นในส่วนของการกระทรวงแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมเป็นการล่วงหน้า
3. จัดทำเพิ่มเอกสารประกอบการประชุม

4. หากรัฐฯ เตรียมจัดหาหมายผู้ร้องประชุมแทน

4.1 ให้แจ้งผู้ได้รับมอบหมายทราบ พร้อมจัดทำหนังสือมอบหมายเพื่อให้รัฐมนตรีลงนาม(เพื่อประโยชน์ในเรื่องนี้ประชุม)

4.2 มอบเพิ่มเติมเอกสารประกอบการประชุมที่จัดเตรียมไว้

4.3 แจ้งฝ่ายเลขานุการการประชุมทราบ

5. ติดตามรายงานการประชุม เพื่อประโยชน์ในกรณีที่มีการประชุมต่อเนื่องการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของรัฐมนตรี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. คณะกรรมการที่ไม่มีการขุบเลิก เมื่อมีการปรับเปลี่ยนรัฐบาล ประกอบด้วย

1.1 คณะกรรมการบริหารแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง (กบร.)

โดย กรมการจัดหางาน

มีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธาน

มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย แนวทาง แผนงาน และมาตรการใน การบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการป้องกัน ปรามปรามและดำเนินการอื่นที่จำเป็นในการบริหารแรงงาน ต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง

1.2 คณะกรรมการพัฒนาแรงงานแห่งชาติและประสานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช.)

โดย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

มีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธานกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบายและทิศทางในการพัฒนาแรงงาน และประสานงานการฝึกอาชีพของผู้อยู่ในกำลังแรงงานในสอดคล้องกับนโยบายของรับและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

1.3 คณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์

โดย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานเป็นประธานกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้าง เสนอความเห็น และให้คำแนะนำแก่รัฐวิสาหกิจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

1.4 คณะอนุกรรมการบริหารแรงงานต่างด้าวทั้งระบบ

โดย กรมการจัดหางาน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นประธานอนุกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่ศึกษานโยบาย แนวทาง แผนงาน และมาตรการในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวทั้งระบบ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริหารแรงงานต่างด้าว หลบหนีเข้าเมือง

1.5 คณะกรรมการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน

โดย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธานกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย กำกับและอำนวยการเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัย

1.6 คณะกรรมการนโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (กนศ.)

โดย กระทรวงพาณิชย์

มีรองนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศให้เป็นระบบและมีเอกภาพ กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ทำหน้าที่ในการเจรจาด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ การพัฒนาพื้นที่เชื่อมโยงทางเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน แนวทางการจัดตั้งเขตการค้าเสรี ฯลฯ

1.7 คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์

โดย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

มีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธานกรรมการ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธานกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย แนวทาง และมาตรการในการป้องกันและแก้ไขการค้ามนุษย์ทุกรูปแบบ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือ คุ้มครอง และฟื้นฟูเหยื่อจากการค้ามนุษย์ ให้เป็นระบบและบรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม

1.8 คณะกรรมการอำนวยการโครงการณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

โดย กระทรวงสาธารณสุข

มีบุคลากรหมอบหนุงอุบลรัตน์ราชภัฏวราฯ เป็นองค์ประธานกรรมการ
 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธานกรรมการ
 มีอำนาจหน้าที่ พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการและกิจกรรม
 อนุรักษ์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ตลอดจนคํานึงกิจกรรมต่างๆ ตามแผนงานหรือโครงการนั้นๆ

1.9 คณะกรรมการส่งเสริมการมีงานทำและคุ้มครองการทำงานของคนพิการ

โดย กระทรวงแรงงาน
 มีรองปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นประธานกรรมการ
 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นที่ปรึกษา
 มีอำนาจหน้าที่ กำหนดแนวทาง มาตรการส่งเสริมให้คนพิการ ได้มีงาน
 ทำ เป็นศูนย์กลางจัดหางานให้กับคนพิการ และกำหนดแนวทางในการคุ้มครองแรงงานคนพิการ

1.10 คณะกรรมการระดับชาติเพื่อจัดการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย

โดย กระทรวงแรงงาน
 มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นประธานกรรมการ
 มีอำนาจหน้าที่ ให้ความเห็น คํานะนำกำหนดนโยบาย จัดทำแผน
 ปฏิบัติการระดับชาติเพื่อจัดการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย

1.11 คณะกรรมการส่งเสริมสุขภาพจิตแห่งชาติ

โดย กระทรวงสาธารณสุข
 มีรองนายกรัฐมนตรีที่กำกับการบริหารราชการกระทรวง
 สาธารณสุขเป็นประธานกรรมการ
 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นกรรมการ
 มีอำนาจหน้าที่ กำหนดและจัดลำดับความสำคัญปัญหา สุขภาพจิต
 รวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้อง กำหนดเป้าหมาย และวางกรอบการดำเนินงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา
 สุขภาพจิต ตลอดจนวางกรอบการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตแห่งชาติ

2.คณะกรรมการเฉพาะกิจ แต่งตั้งสมัย พล.อ.สุรยุทธ์ จุลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย

2.1 คณะกรรมการธุรกิจรายสาขา

โดย สภาการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
 มีรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธานกรรมการ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธานกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่ วิเคราะห์และประเมินความต้องการ ในการปรับตัวของ
ธุรกิจรายสาขา และกำหนดยุทธศาสตร์ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ร่วมกับภาคเอกชนในการขับเคลื่อน
ธุรกิจรายสาขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 คณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกร

โดย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

มีรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธานกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่ แก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกรให้เป็นไปตามมติคณะรัฐ
มนตรี เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2550 เรื่องการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกร

2.3 คณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุข

โดย สภาการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

มีนายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่ กำหนดแนวทาง กลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์
ประชาชนอยู่ดีมีสุข ภายใต้การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ

2.4 คณะกรรมการร่วมพลังขับเคลื่อนสังคม

โดยสำนักนายกรัฐมนตรี

มีรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธานกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่ อำนวยการพัฒนา แรงรักการดำเนินนโยบายด้านสังคม
ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน สนับสนุนให้มีการสื่อสารในมุมกว้าง
เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชน ฯลฯ

2.5 คณะกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจส่วนรวม (คสร.)

โดย สภาการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

มีรองนายกฯที่กำกับดูแล เป็นประธานกรรมการ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เป็นรองประธานกรรมการ

มีอำนาจหน้าที่ ติดตามวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจ รวมทั้งปัจจัย
ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจส่วนรวมให้
เป็นไปตามความเหมาะสมกับสถานการณ์เศรษฐกิจ

ภารกิจที่ 7 การรับเชิญในงานพระราชพิธีและรัฐพิธีของรัฐมนตรี

ในการที่พระมหากษัตริย์เสด็จ ฯ ไปเป็นประธานหรือมอบหมาย ผู้แทนพระองค์
ในงานพระราชพิธีและรัฐพิธีต่าง ๆ ย่อมสมควรจะมีรัฐมนตรีจำนวนหนึ่งไปร่วมในฐานะผู้แทนคณะ
รัฐมนตรี ซึ่งเป็นธรรมเนียมปฏิบัติสืบทอดกันมา โดยมีการจัดแบ่งคณะรัฐมนตรีเป็นผลัด ที่
เรียกว่าผลัดเวรเฝ้า ฯ โดยแต่ละผลัดจะมีรัฐมนตรี ประมาณ 5-6 คน (คู่มือการทำงานของ
รัฐมนตรี หมวด 9)

งานที่จะมีการจัดผลัดเวรเฝ้า ฯ ในงานพระราชพิธีและรัฐพิธีของคณะรัฐมนตรี ได้แก่

- 1.งานพระราชพิธี
 - 2.งานรัฐพิธีสำคัญ ฯ ที่เสด็จ ฯ
 - 3.การเสด็จเยือนต่างประเทศ
 - 4.พิธีการต้อนรับราชอาคันตุกะ
- เป็นต้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1.ตรวจสอบผลัดเวรเฝ้า ฯ ที่ตรงกับผลัดเวรเฝ้า ฯ ของรัฐมนตรี
- 2.นำเรียนรัฐมนตรีเพื่อทราบ วัน เวลา สถานที่ ลำดับงาน เครื่องแต่งกาย
- 3.แจ้งยืนยันการเข้าเฝ้า ฯ (กรณีให้แจ้งยืนยัน) หรือตอบติดภารกิจ
- 4.กรณีเป็นงานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และพิธีการต้อนรับราชอาคันตุกะ ประสาน
เรื่องบัตรประจำตนรัฐมนตรี บัตรประจำตนคู่สมรสรัฐมนตรี บัตรจอดรถ และบัตรประจำตนบัตร
พนักงานขับรถ กับสำนักกษัตริย์ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ควรรู้เรื่องการจัดผลัดเวรเฝ้า ฯ ของรัฐมนตรี ได้แก่ เรื่องการแต่งกายในโอกาส
เข้าร่วมงานพระราชพิธีหรือรัฐพิธี และปฏิทินงานพระราชพิธีและรัฐพิธีประจำปี

ภารกิจที่ 8 จัดทำปฏิทินงานนัดหมายของรัฐมนตรี

จัดทำปฏิทินงานนัดหมายในการประกอบภารกิจต่าง ๆ ของรัฐมนตรีเป็นรายสัปดาห์ แจกจ่ายให้กับผู้บริหารระดับสูงและสื่อมวลชน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเผยแพร่ การดำเนินงานของรัฐมนตรีให้สาธารณชนได้รับทราบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.ตรวจสอบงานนัดหมายจากหน้าห้องรัฐมนตรี และหนังสือเชิญต่าง ๆ

2.พิมพ์แจกจ่ายให้กับ

- ผู้บริหารระดับสูง กระทรวงแรงงาน

- กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งสื่อมวลชน และเผยแพร่ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์

- สำนักบริหารกลาง เพื่อเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

5.ผู้ร่วมดำเนินการ

5.1 นางฉัฐพร ปุระณะเสวี สักส่วนของผลงาน ร้อยละ 10 ดำเนินการในเรื่องการนัดหมายเพื่อเข้าพบของคณะบุคคลต่าง ๆ

5.2 นายสมบัติ พรสุขศิริ สักส่วนของผลงาน ร้อยละ 10 ดำเนินการในเรื่องการติดตามและวิเคราะห์ข่าว/บทความ และการแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน

6.ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ

สักส่วนของผลงาน ร้อยละ 80 ดำเนินการกำกับแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี ในผลงานต่อไปนี้

1.การติดตาม และวิเคราะห์ข่าว/บทความที่เกี่ยวข้องหรือ มีผลกระทบกับการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน รัฐมนตรี และรัฐบาลจากสื่อหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์

2.การแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน

3.การเชิญเป็นประธานในงานพิธีการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงแรงงาน

4.จัดเตรียมสารอวยพร สารแสดงความยินดี คำนิยม คำกล่าวสุนทรพจน์ ฯลฯ ให้กับรัฐมนตรีเพื่อกล่าวในงานต่าง ๆ และจัดพิมพ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ตามที่ผู้ร้องขอ

5.การนัดหมายเพื่อเข้าพบของคณะบุคคลต่าง ๆ

6.การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของรัฐมนตรีทั้งที่เป็นกรรมการและไม่ได้เป็นกรรมการ

7.การรับเชิญในงานพระราชพิธีและรัฐพิธีของรัฐมนตรีของรัฐมนตรี

8.จัดทำปฏิทินนัดหมายงานในการกิจต่าง ๆ ของรัฐมนตรี

7.ผลสำเร็จของงาน

7.1 เจริญปริมาณ พ.ศ.2548-2550

7.1.1 การติดตาม และวิเคราะห์ข่าว/บทความ จำนวน 2,643 ข่าว โดยมีการสั่งการให้ชี้แจงข่าวแก่ประชาชน สื่อมวลชน สั่งการให้ตรวจสอบข่าว และให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จำนวน 461 ข่าว

7.1.2 การแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน จำนวน 75 ครั้ง

7.1.3 การเชิญเป็นประธานในงานพิธีการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงแรงงานของรัฐมนตรี 1,271 ครั้ง

7.1.4 การจัดเตรียมสารอวยพร สารแสดงความยินดี คำนิยม คำกล่าวสุนทรพจน์ คำกล่าว ฯลฯ ให้กับรัฐมนตรีเพื่อกล่าวในงานต่าง ๆ และจัดพิมพ์ในสิ่งพิมพ์ตามที่ผู้ร้องขอ จำนวน 253 เรื่อง

7.1.5 การนัดหมายเพื่อเข้าพบของคณะบุคคลต่าง ๆ จำนวน 63 ครั้ง

7.1.6 การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของรัฐมนตรี จำนวน 109 ครั้ง

7.1.7 ผลัดเวรเฝ้าฯ ของรัฐมนตรี จำนวน 41 ครั้ง

7.1.8 จัดทำปฏิทินนัดหมายงานของรัฐมนตรี จำนวน 96 ฉบับ

7.2 เจริญคุณภาพ

การปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี มีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ผู้ใช้แรงงาน และนายจ้างมีความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานมากขึ้น ทำให้ลดปัญหาความขัดแย้งในการดำเนินงานของกระทรวง

8.การนำไปใช้ประโยชน์

8.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้เข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และชัดเจนมากขึ้น และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน

8.2 ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับความรู้ ความเข้าใจเรื่อง การปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรีมากยิ่งขึ้น

8.3 เป็นฐานข้อมูลองค์ความรู้ด้านงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี

9.ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค

9.1 ความยุ่งยากในการดำเนินการ

9.1.1 งบประมาณประชาสัมพันธ์จะสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งหน่วยงานในสังกัด สื่อมวลชน และประชาชน ดังนั้นต้องสร้างความสัมพันธ์อันดี และมีเครือข่ายเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน

9.1.2 รัฐมนตรีเป็นบุคคลสำคัญที่หลายหน่วยงานอยากเรียนเชิญไปเป็นประธานในงาน บางครั้งอาจมีการนัดหมายที่ตรงกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรมีเทคนิคที่ดีในการตอบปฏิเสธการนัดหมาย เพื่อไม่ให้เกิดความหมางใจกัน อันจะนำมาซึ่งความยุ่งยากในการร่วมมือกันดำเนินงานในอนาคต

9.1.3 สื่อมวลชนเป็นบุคคลสำคัญที่จะนำเสนอข่าวที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ของหน่วยงาน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน

9.1.4 การจัดทำคำกล่าวสุนทรพจน์ สารแสดงความยินดี สารอวยพร และคำนิยาม ฯลฯ เป็นเรื่องยากเพราะเปรียบเสมือนนโยบายที่มอบให้กับงานต่าง ๆ ดังนั้นการร่างสุนทรพจน์ต้องมีความรอบคอบในเรื่องของข้อมูล ตัวสะกด การันต์ต้องไม่ผิดพลาด ข้อมูลมีความครบถ้วน และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับรัฐมนตรี

9.1.5 การวิเคราะห์ข่าวเป็นเรื่องสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ต้องสามารถนำเสนอสาระสำคัญของข่าวได้ โดยสรุปข่าวที่รัฐมนตรีควรจะได้รับรู้ในแต่ละวัน และสามารถแยกแยะได้ว่าเป็นข่าวที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด เป็นงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของใคร ข่าวสารใดที่ควรให้ความสนใจ และควรติดตามอย่างใกล้ชิดต่อเนื่อง

9.1.6 ผลักเวอร์เฝ้า ฯ ของรัฐมนตรี เป็นเรื่องที่รัฐมนตรีให้ความสำคัญ ต้องมีการตรวจสอบปฏิทินผลักเวอร์เฝ้า ฯ ประจำปี เพื่อจัดนัดหมายงานอื่นไม่ให้ตรงกับผลักเวอร์เฝ้า ฯ ส่วนผลักเวอร์เฝ้า ฯ ที่ไม่ได้กำหนดในปฏิทินประจำปี ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ต้องประสานสำนักอาลักษณ์ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีตลอดเวลา ทั้งนี้ต้องตรวจสอบ วัน เวลา และสถานที่

ตลอดจนการแต่งตั้งเพื่อร่วมในพิธีต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน ต้องศึกษาคู่มือ การปฏิบัติงานของรัฐมนตรีในการเข้าเฝ้า ฯ ในงานพระราชพิธี รัฐพิธีสำคัญ ตลอดจนมีความรู้ เรื่องการแต่งกายเพื่อร่วมในพระราชพิธีต่าง ๆ ด้วย

9.1.7 จัดทำปฏิทินนัดหมายงานของรัฐมนตรีเป็นรายสัปดาห์ เพื่อแจกจ่ายให้กับ ผู้บริหาร สำนักบริหารกลาง(สำหรับจัดพิมพ์ในอินทราเน็ต) และฝ่ายประชาสัมพันธ์(เพื่อแจ้ง สื่อมวลชน) หากนัดหมายมีการเปลี่ยนแปลงต้องโทรแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบทุกครั้ง ดังนั้น เพื่อมิให้ ข้อมูลผิดพลาด จึงควรประสานงานกับหน้าห้องรัฐมนตรีตลอดเวลาและมีหมายเลขโทรศัพท์ ของเลขานุการของผู้บริหาร สำนักบริหารกลาง และฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน

9.2 ปัญหา/อุปสรรค

9.2.1 มีงบประมาณ ทรัพยากร และอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการดำเนินงาน จำกัด

9.2.2 ภาระงานของผู้ที่รับผิดชอบในงานประชาสัมพันธ์มีหลายด้าน เป็นเหตุให้ ไม่สามารถทุ่มเทเวลาให้กับงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างเต็มที่

9.2.3 ขาดการประชาสัมพันธ์ภายใน ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ อันดี ตลอดจนสร้างความรู้สึกร่วมกันของการมีส่วนร่วม และความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็น ประโยชน์ในการสนับสนุนการบริหารงานภายในสำนักงานได้ดียิ่งขึ้น

9.2.4 ขาดฐานข้อมูลในการสืบค้นงานด้านประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 พัฒนาเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี ให้เป็นสื่อเสริม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ สำนักงานรัฐมนตรี และเผยแพร่กิจกรรมและนโยบายของรัฐมนตรีให้ประชาชนได้ทราบอีกช่องทางหนึ่ง ที่สำคัญต้องมีการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้มีความเคลื่อนไหว ทันสมัย และทันเหตุการณ์ตลอดเวลา

10.2 ปลุกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่สำนักงานรัฐมนตรีทุกคน พร้อมทำหน้าที่เป็น นักประชาสัมพันธ์ ในด้านการให้บริการและการให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้มาติดต่อโดยตรง และ ผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

10.3 สร้างเครือข่ายเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน ภายนอกองค์กร และ สื่อมวลชน

10.4 เพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อกระแสและสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลง จัดหาหนังสือด้านการประชาสัมพันธ์ประจำสำนักงาน ฯลฯ

10.5 จัดทำฐานข้อมูลรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ปลัดกระทรวง และทุกกรมในสังกัด ฐานข้อมูลทำเนียบสื่อมวลชนประจำกระทรวง และฐานข้อมูลรายชื่อสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลในการ ประชาสัมพันธ์ได้อย่างรวดเร็ว

10.6 ติดตามข่าวสารของหน่วยงานในสังกัด และข่าวสารทั่วไปทางสื่อมวลชน และสื่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลา เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวในเรื่องต่าง ๆ ได้ทันทั่วทั้งที่

10.7 สร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

10.8 นอกจากจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว ยังควรพัฒนาบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ให้สามารถเป็นที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ได้

10.9 พัฒนากุศโลบายให้มีความรู้ในภารกิจของหน่วยงานต่างๆเป็นอย่างดี เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน

10.10 พัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

10.11 ควรจัดให้มีเครือข่ายส่วนตัว(private network) ระหว่างสำนักงานรัฐมนตรีกับคณะทำงานหน้าห้องรัฐมนตรี ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนข้อมูลที่เป็นเรื่องด่วนของทางราชการประกอบการตัดสินใจและสั่งการของรัฐมนตรีได้ทันทั่วทั้งที่

10.12 มีการวางแผนงานด้านประชาสัมพันธ์ให้กับรัฐมนตรีอย่างเป็นระบบ แบ่งออกเป็น

10.12.1 การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น กำหนดเป็นแผนงานหรือกิจกรรม เพื่อประชาสัมพันธ์งานให้กับรัฐมนตรีว่าช่วงไหนควรจะประชาสัมพันธ์เรื่องใด และประชาสัมพันธ์ทางสื่อใดบ้าง

10.12.2 การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เชิงรับ เช่น แจ้งให้งานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในสังกัดดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง ตอบโต้ข่าว/บทความ หรือการสัมภาษณ์ ของบุคคลต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อรัฐมนตรี และการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน

10.13 มีการประชุมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและหาหรือถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานทุกเดือน ทั้งนี้เพื่อจะได้ปรับเปลี่ยนหรือจัดเตรียมแผนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจของรัฐมนตรี เพื่อรองรับและสนับสนุนงานของรัฐมนตรีให้คล่องตัวสูงสุด

10.14 จัดทำฐานข้อมูลภาพถ่าย คำกล่าวของรัฐมนตรีในงานต่าง ๆ และสารอวยพรของรัฐมนตรี เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น

10.15 ดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายใน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจและ การมีส่วนร่วมในสำนักงาน เช่น

- การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข่าวสารความรู้ต่างๆ
- จัดทำ KM เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้การดำเนินงานภายในหน่วยงาน
- จัดการอบรมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้มีความรู้ในการปฏิบัติงานจากผู้เชี่ยวชาญ

ด้านต่าง ๆ ตลอดเวลา เพื่อจะได้นำความรู้มาพัฒนางานมากขึ้น

- จัดกิจกรรมสังสรรค์ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อสร้างความเป็น น้าหนึ่งใจเดียวกัน

10.16 จัดสัมมนาร่วมกับหน่วยงานประชาสัมพันธ์ในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อสร้างความคุ้นเคย และหน่วยงานอื่นจะได้ทราบบทบาทหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานรัฐมนตรี

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการพัฒนางาน

ชื่อเรื่อง แนวทางการพัฒนางานช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานรัฐมนตรี

1. หลักการและเหตุผล

แผนพัฒนายุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน 2548-2551 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้กระทรวงแรงงานเป็นองค์กรหลักในการบริหารแรงงาน พัฒนาประชากรให้มีงานทำ มีศักยภาพสนับสนุนขีดความสามารถในการแข่งขัน มีหลักประกันมั่นคง และคุณภาพชีวิตที่ดี โดยนำการพัฒนาศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรชั้นนำมาเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างเป็นระบบ เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ต่อภารกิจดังกล่าวผู้ขอรับการประเมินเห็นว่าตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน งานช่วยอำนวยความสะดวกเป็นงานที่สำคัญ มีผลต่อการตัดสินใจ และพิจารณาสั่งการของรัฐมนตรีโดยตรง อีกทั้งยังเป็นกำลังสำคัญที่ช่วยผลักดันให้งานภายในสำนักงานรัฐมนตรีมีส่วนสนับสนุนให้กระทรวงแรงงานก้าวเข้าสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำ ดังนั้นผู้ขอรับการประเมินจึงสนใจที่จะวิเคราะห์กระบวนการช่วยอำนวยความสะดวกโดยนำหลักการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและภาวะภัยคุกคาม อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนางานเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของรัฐมนตรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของกระทรวงแรงงาน ซึ่งจะนำไปสู่หลักประกันที่มั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีของแรงงานต่อไป

2. บทวิเคราะห์แนวคิด/ข้อเสนอ

2.1 แนวคิดที่นำมาใช้

2.1.1 การรีเอนจิเนียริง (Re-engineering) (จำเนียร แก้วมณี ,2537 : 51)

Re-engineering หมายถึง การปรับ โครงสร้างหรือวิธีการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น การทำรีเอนจิเนียริงมีลักษณะเหมือนกับการรื้อฟื้น หรือปรับระบบการทำงานใหม่ ไม่เพียงแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีและระบบการทำงานเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการเปลี่ยนแปลงแนวความคิด ปรัชญาพื้นฐาน ตลอดจนค่านิยมในการทำงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการรีเอนจิเนียริง คือ เมื่อกระบวนการทำงานเกิดอาการเฉื่อยชา ล้าหลัง ควรนำรีเอนจิเนียริง เข้ามาช่วยในการทำงานแล้วจะทำให้กระบวนการเกิดความกระชับ

2.1.2 การพัฒนาระบบบริหารงานตามหลักการบริหารราชการยุคใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ www.opdc.go.th) โดยที่หลักการการบริหารราชการตามกรอบแนวคิดของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) กำหนดให้ใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเป็นกลไกในการพัฒนาระบบราชการไปสู่การบริหารราชการยุคใหม่ ที่เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบริหารงานและระบบการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จึงทำให้ส่วนราชการจะต้องมีการปรับตัวและวิธีการดำเนินงานให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ โดยกำหนดแนวทาง การพัฒนาระบบบริหารงานตามหลักการบริหารราชการยุคใหม่ เพื่อให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ
- 2) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM)
- 3) การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน
- 4) การบริหารงานบุคคลภาครัฐแนวใหม่
- 5) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6) การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ
- 7) การกระจายอำนาจและการมอบอำนาจ

1) การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ

การจัดทำกรอบการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตร 3/1 เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องจัดทำแผนงานโครงการ และบริการต่าง ๆ ที่มีผลนำประโยชน์สุขสู่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ตอบสนองและตรงกับความต้องการของประชาชน และเป็นการบริหารราชการที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทประชาชนและสังคมโดยรวม

2) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management RBM)

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) มีความหมายตามชื่อเรียกคือการบริหาร โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ คือ ความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลักโดยใช้ระบบการประเมินผลที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำมาใช้ในการตอบคำถามถึงความคุ้มค่าในการทำงานให้แสดงผลงานต่อสาธารณะ และเพื่อปรับปรุงกระบวนการ

การทำงานให้ดียิ่งขึ้น การปรับปรุงองค์กรให้มีความสามารถและเติบโตแบบได้ว่ เป็นการจัดหาให้ ได้ทรัพยากรการบริหารมา อย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness)

3) การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน คือ วิธีการที่เป็นระบบในการระบุพันธกิจขององค์กร เป้าหมายและวัตถุประสงค์ และมีการประเมินผลสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ โดยการเชื่อมโยงข้อมูล เกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันกับเป้าหมายของนโยบายและ วัตถุประสงค์

4) การบริหารงานบุคคลภาครัฐแนวใหม่

การปฏิรูประบบราชการจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องปรับระบบบริหาร งานบุคคลภาครัฐทั้งระบบ ให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ และระบบความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐ ที่จะเกิดขึ้นตามระบบงบประมาณแนวใหม่ ซึ่งหน่วยงานระดับ กระทรวง และกรม ตลอดจนหน่วยงานระดับจังหวัดต้องรับผิดชอบในการผลิตผลงานตามข้อตกลง (Performance Agreement)

5) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ภาครัฐให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างความทันสมัย เป็นรูปแบบของรัฐบาล อิเลคทรอนิกส์ ที่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสมัยใหม่ในการบริหาร การบริการ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

6) การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

เมื่อการปฏิรูประบบราชการดำเนินการไปแล้ว คือ การปรับปรุงโครงสร้างของ ส่วนราชการขั้นตอนต่อไปของการพัฒนาระบบราชการที่เป็นเรื่องเร่งด่วน คือ การปรับปรุงวิธีการ ปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการของรัฐมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของ ประชาชน มีเป้าหมายที่จะทำให้การบริการของรัฐมีขั้นตอนที่สั้น และใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่า ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือให้กับส่วนราชการด้วยกันเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใด ๆ ก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นการบริการให้กับประชาชนโดยตรงหรือการบริการทางอ้อม ก็ตาม

7) การกระจายอำนาจและการมอบอำนาจ

การกระจายอำนาจการตัดสินใจ หมายถึง การกระจายและการมอบอำนาจในการตัดสินใจดำเนินการลงไปให้แก่ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ตัดสินใจมีความละเอียดรอบครอบ ระมัดระวังและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็ว หากผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว เน้นความคล่องตัว การลดขั้นตอน และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ แต่การมอบอำนาจในระบบราชการจำเป็นต้องมีระบบ มีหลักเกณฑ์ และกลไกการตรวจสอบถ่วงดุลการใช้อำนาจอย่างเหมาะสมเพื่อความสุจริต โปร่งใส

2.1.3 แนวคิดเรื่องการปรับปรุงงาน (เอนก แสงสุก , <http://www.acsc.rtaf.mi.th>)

การปรับปรุงงาน หมายถึง การทำให้งานดีขึ้น รวดเร็วขึ้น เรียบร้อยขึ้น

สาเหตุที่ต้องปรับปรุงงาน

1. เพื่อให้งานดีขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้น มากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อให้ได้ผลงานมากขึ้น
3. เพื่อให้ได้รับความสนใจ ความพอใจจากผู้ใช้บริการมากขึ้น
4. เพื่อลดต้นทุน ลดขั้นตอน
5. เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร และประเทศชาติโดยรวม

วิธีการปรับปรุงงาน

1. งานในหน้าที่ ทำครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว ไม่ผิดพลาด ไม่บกพร่อง
2. วิธีทำให้เร็ว ให้มาก ให้สะดวก ให้สมบูรณ์ กว่านี้ มีหรือไม่
3. หน่วยงานอื่นที่ทำงานลักษณะเดียวกับเรา เขาทำอย่างไร
4. ใช้การระดมความคิดภายในหน่วยงาน เพื่อร่วมกันหาวิธีที่ดีที่สุด
5. คิดทำงานเชิงรุก

6. มีความโน้มน้าวกับงานแต่ละงาน ตั้งแต่ต้นจนจบว่าจะเกิดปัญหาขัดข้องอะไรบ้าง แล้วหาทางป้องกันไว้ล่วงหน้า ไม่รอให้เกิดปัญหาก่อน

การพัฒนาความคิดเพื่อการปรับปรุงงาน

1. ต้องพัฒนาความคิดของตัวเอง
2. พัฒนาความคิดของผู้บังคับบัญชา

1.การพัฒนาความคิดของตัวเอง

จะต้องปรับปรุงงานต้องปรับปรุงตัวก่อน เพราะจะไม่ได้รับ “ความร่วมมือ-ร่วมใจ” หรืออาจได้รับแต่ “ความร่วมมือ” ไม่ได้รับ “ความร่วมมือ”

- ตั้งใจที่จะคิด ที่จะริเริ่ม
- ตั้งใจว่าจะไม่ทำงานแบบตั้งรับ
- ตั้งใจว่าจะทำงานเชิง
- ตั้งใจว่าจะริเริ่มพัฒนาไม่หยุดนิ่ง
- ตั้งใจว่าจะสู้ไม่ถอย
- ตั้งใจว่าจะเป็น “คนแก่ความรู้ ใจอ่อนน่าน”
- ตั้งใจว่าจะไม่ทำงานแบบ “ทำอาหารตามสั่ง”
- ตั้งใจที่จะยอมรับฟังความคิดของผู้อื่น

2.การพัฒนาความคิดของผู้บังคับบัญชา

- เป็นหัวหน้าต้องพัฒนาความคิด ทั้งของตัวเอง และของหัวหน้าระดับถัดลงไป โดยการถามความเห็น เรียงมาหารือ สั่งให้ไปคิดมาคุยกัน หรือคิดมาเสนอในที่ประชุม
- สั่งงานแบบมอบภารกิจ ไม่ต้องสั่งวิธีปฏิบัติ (ถึงแม้เราจะรู้วิธีปฏิบัติในเรื่องนี้มาก่อน)

- มอบให้เขารับผิดชอบ เพื่อฝึกให้คิด ไม่ใช่โยนความรับผิดชอบ ให้ลูกน้องทำการแทน (เรื่องที่อาจลูกน้องคำหนิ) โดยอ้างว่า “เพื่อฝึกความคิดลูกน้อง”

- เป็นหัวหน้าอย่ารอพึ่งแต่ความคิดของนาย เราก็ต้องเตรียมคิดไว้เสนอ
- เปิดโอกาสให้ลูกน้อง แสดงความคิดเห็น เสนอแนะในการปรับปรุงงานได้ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

-เมื่อเวลาน้องเสนอความคิด ก็ขอเสนอใจให้มีความสำคัญ กล่าวชมให้กำลังใจไว้ก่อน รับฟังไว้ก่อน ถ้าเราเห็นจุดอ่อน ก็ถกแถลงกันด้วยเหตุผล ไม่พูดให้เขาเสียกำลังใจ

2.1.4 กระบวนการวิเคราะห์ SWOT (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, www.moac.go.th)

การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือ โครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร

ความหมายของ SWOT

SWOT เป็นคำย่อมาจากคำว่า Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats โดย

Strengths คือ จุดแข็ง หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี

Weaknesses คือ จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี

Opportunities คือ โอกาส หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวย ให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ ต่อการดำเนินการขององค์กร

Threats คือ อุปสรรค หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กร ไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหา ต่อองค์กร

บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ และในทางกลับกัน อุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของคนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม

ปัญหาในการทำกระบวนการวิเคราะห์ SWOT

ก. ข้อควรคำนึง 4 ประการในการวิเคราะห์ SWOT คือ

- 1) องค์กรต้องประเมินก่อนว่า องค์กรต้องการที่จะทำอะไร
- 2) การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคต้องกระทำในช่วงเวลาขณะนั้น
- 3) องค์กรต้องกำหนดปัจจัยหลัก (key success factors) ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานให้ถูกต้อง
- 4) องค์กรต้องประเมินความสามารถของคนให้ถูกต้อง

ข. ปัญหาที่ควรระวัง มีดังนี้

- 1) การระบุจุดอ่อนต้องกระทำอย่างซื่อสัตย์ และบางครั้งจุดอ่อนเฉพาะอย่าง เป็นของเฉพาะบุคคล
- 2) การจัดการกับกลไกการป้องกันตนเองต้องกระทำอย่างรอบคอบ
- 3) แนวโน้มการขยายจุดแข็งที่เกินความเป็นจริง
- 4) ความใกล้ชิดกับสถานการณ์ทำให้มอง สถานการณ์ขององค์กร ไม่ชัดเจน
- 5) การกำหนดบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลต้องระบุให้ชัดเจน
- 6) ข้อมูลไม่เพียงพอ และข้อมูลสิ่งแวดล้อม ภายนอกเบี่ยงเบนนอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกอาจเป็นโอกาสหรืออุปสรรคก็ได้

2.1.5 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่สำนักงานรัฐมนตรี

สำนักงานรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากรมในสังกัดกระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ในการแบ่งเบาภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากมายของรัฐมนตรี เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายที่วางไว้ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน พ.ศ.2545 ได้แบ่งโครงสร้างของสำนักงานรัฐมนตรี ดังต่อไปนี้

- (1) งานบริหารทั่วไป
- (2) กลุ่มงานประสานการเมือง
- (3) กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

โดยแต่ละส่วนราชการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) งานบริหารทั่วไป มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานเลขานุการและรายงานการประชุมของรัฐมนตรี งานบริหารทั่วไป และช่วยอำนวยความสะดวกของสำนักงานรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ที่ได้รับมอบหมาย

(2) กลุ่มงานประสานการเมือง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการประสานนโยบายระหว่างกระทรวง และประสานกับรัฐสภา ตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย การประชาสัมพันธ์ ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และงานรับข้อร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

(3) กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงาน วิเคราะห์กลั่นกรองและให้ความเห็นแก่รัฐมนตรีเกี่ยวกับการกิจของรัฐมนตรี ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ ติดตามความเคลื่อนไหวทางการเมือง และรายงานเพื่อการวินิจฉัย สั่งการของรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างและบทบาทหน้าที่กลุ่มงาน (แบ่งภายใน)

เพื่อให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพ ได้มีการจัดแบ่งโครงสร้างของกลุ่มงานภายในสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานประสานการเมือง
 - งานการเมือง
 - งานประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์
3. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ
 - งานระบบข้อมูลและแผนงาน
 - งานช่วยอำนวยความสะดวก

ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเลขานุการและรายงานการประชุมของรัฐมนตรี งานบริหารทั่วไปของสำนักงานรัฐมนตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มประสานการเมือง

- 1) งานการเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - การประสานนโยบายระหว่างกระทรวง

การสนับสนุนรัฐมนตรีในการดำเนินงานด้านการเมืองระหว่างรัฐมนตรี
คณะรัฐมนตรี และรัฐสภา ได้แก่ การพิจารณาจัดเตรียมเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี การประชุม
คณะรัฐมนตรี การประชุมสภาผู้แทนราษฎร การประชุมวุฒิสภา การประชุม รัฐสภา และการ
ประชุมคณะกรรมการคณะต่าง ๆ การประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกาเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี
ประสานงานการตอบกระทู้ ชี้แจงญัตติ ร่างพระราชบัญญัติต่างๆ การรวบรวม ข้อมูล การ
รายงานสถานะและติดตามเรื่องราวที่เกี่ยวกับการประชุมข้างต้น

-งานรับข้อร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี รับเรื่องราวร้องทุกข์
ของประชาชน ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจง และอำนวยความสะดวกแก่ ผู้มาติดต่อร้องเรียน
ประสานงาน ติดตามการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

-ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2) งานประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 2
ส่วน ได้แก่

2.1งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

-งานประชาสัมพันธ์ ชี้แจงทำความเข้าใจและให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน ได้แก่ งาน
จัดเตรียมข้อมูลประกอบให้แก่รัฐมนตรีในการให้สัมภาษณ์ แดลงข่าวแก่สื่อมวลชน ติดตาม และ
วิเคราะห์ข่าวที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบกับกระทรวงแรงงาน ติดตาม สถานการณ์การเมือง
จากหนังสือพิมพ์ ติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกให้กับสื่อมวลชนในการเผยแพร่
การปฏิบัติงานและผลงานของรัฐมนตรี งานพิธีการต่างๆ การต้อนรับ และการประสานบุคคล
ที่เกี่ยวข้องในการจัดเตรียมงานและเอกสาร งานการประชุมของรัฐมนตรี งานร่างสารอวยพร /
คำไว้อาลัย คำปราศรัย คำกล่าว เป็นต้น

-งานประชุมคณะกรรมการที่รัฐมนตรีเป็นประธานหรือกรรมการ

-งานเข้าพบของคณะบุคคลต่าง ๆ

-งานพิธีการผลัดเวรเฝ้าของรัฐมนตรีในงานพระราชพิธี รัฐพิธี

2.2งานวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

-ด้านการแปลเอกสารและสรุปเรื่องที่เป็นภาษาต่างประเทศ

-งานประสานและเตรียมข้อมูลการเดินทางไปราชการต่างประเทศ

-งานเข้าพบของบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ

- การเรียนและรู้ร่วมงานต่าง ๆ ด้านต่างประเทศ เช่น สถานทูตเชิญร่วมงาน

วันชาติ ฯลฯ

- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มสนับสนุนวิชาการ

1) งานระบบข้อมูลและแผนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์คิดตามความเคลื่อนไหวทาง การเมือง และ รายงานเพื่อการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี

- งานอนุมัติการเดินทาง จัดทำกำหนดการ จัดเตรียมเอกสาร ข้อมูล และ ประสานการเดินทางไปราชการภายในประเทศของรัฐมนตรี

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ ได้รับมอบหมาย

2) งานช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- งานด้านวิชาการในการสรุป วิเคราะห์ ตรวจสอบและ กลั่นกรองเรื่อง และรายงานเพื่อการวินิจฉัยสั่งการและให้ความเห็นแก่รัฐมนตรีเกี่ยวกับ การปฏิบัติการกิจของ รัฐมนตรี

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ที่ได้รับมอบหมาย

อัตรากำลังข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี

สำนักงานรัฐมนตรีมีอัตรากำลังข้าราชการ จำนวน 15 อัตรา ดังนี้

1.เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 9 ขช. (หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี) 1 อัตรา

2.กลุ่มประสานการเมือง 6 อัตรา แบ่งเป็น

2.1 งานการเมือง 3 อัตรา ได้แก่

2.1.1 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7 ว/8 ข (หัวหน้างานการเมือง) 1 อัตรา

2.1.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 ว/7 ข 1 อัตรา

2.1.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-5/6 ข 1 อัตรา

2.2 งานประชาสัมพันธ์ 3 อัตรา ได้แก่

2.2.1 นักวิชาการประชาสัมพันธ์ 8 ข (หัวหน้างานประชาสัมพันธ์) 1 อัตรา

2.2.2 เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 6 ข/7 ข 1 อัตรา

2.2.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-5/6 ว 1 อัตรา

3.กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ 5 อัตรา แบ่งเป็น

3.1 งานระบบข้อมูลและแผนงาน 2 อัตรา ได้แก่

3.1.1 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7 ว/8 ว 1 อัตรา

3.1.2 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 3-5/6 ว 1 อัตรา

3.2 งานช่วยอำนวยความสะดวก 3 อัตรา ได้แก่

3.2.1 นักวิชาการแรงงาน 7 ว/8 ว 1 อัตรา

3.2.2 นักวิชาการแรงงาน 6 ว/7 ว 1 อัตรา

3.2.3 นักวิชาการแรงงาน 3-5/6 ว 1 อัตรา

4.ฝ่ายบริหารทั่วไป 3 อัตรา แบ่งเป็น

4.1 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (หัวหน้างานบริหารทั่วไป) 1 อัตรา

4.2 เจ้าหน้าที่ธุรการ 5 1 อัตรา

4.3 เจ้าหน้าที่ธุรการ 5 1 อัตรา

2.2 บทวิเคราะห์

2.2.1 ลักษณะงานของงานช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานรัฐมนตรี

ลักษณะงานของงานช่วยอำนวยความสะดวก มีรายละเอียด ดังนี้

1) ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรอง และสรุปประเด็นเรื่องจากส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม) เพื่อเสนอรัฐมนตรี รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี

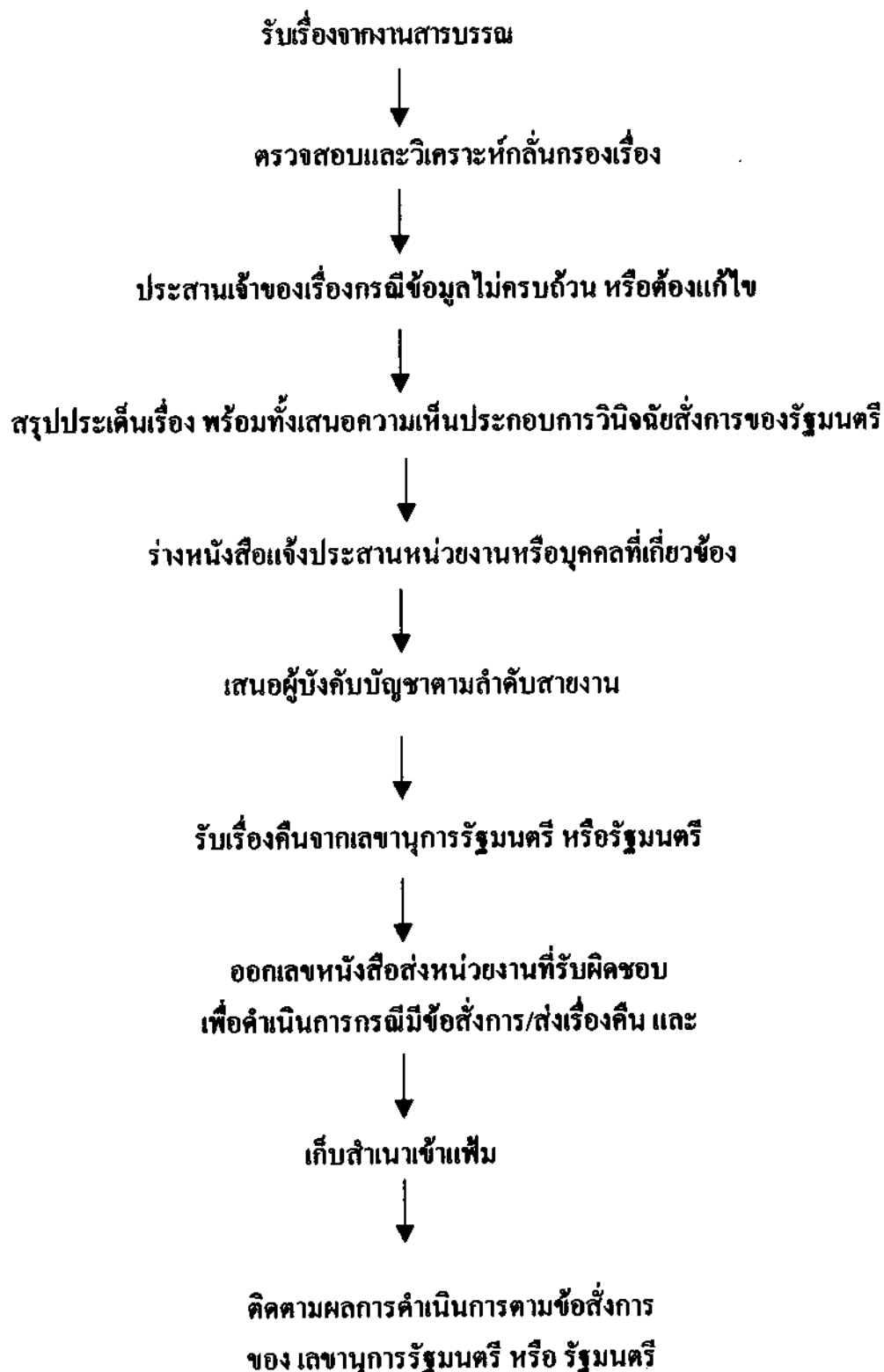
2) ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองและสรุปประเด็นเรื่องจากส่วนราชการภายนอกหน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน เพื่อเสนอรัฐมนตรี รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี

3) งานร่างหนังสือโต้ตอบกับส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน ส่วนราชการภายนอกหน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน

4) ติดตามผลการดำเนินงานตามข้อสั่งการของรัฐมนตรี และประสานข้อมูลกับส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน ส่วนราชการภายนอกและหน่วยงานภาคเอกชน

2.2.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

การดำเนินงานของงานช่วยเหลือผู้เสียหาย สำนักงานรัฐมนตรี มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



2.2.3 ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

1. ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร เนื่องจากงานช่วยอำนวยความสะดวกรับผิดชอบดูแลเรื่องของทุกกรม ในสังกัดกระทรวงแรงงาน รวมถึงบุคคลและหน่วยงานภายนอก ซึ่งรับเรื่องเสนอ รัฐมนตรี หรือเลขานุการ รัฐมนตรี ประมาณ 1,500 เรื่องต่อปีงบประมาณ แต่มีบุคลากรที่รับผิดชอบเพียง 3 คน (หัวหน้าฝ่าย 1 คน และข้าราชการ 2 คน) จึงไม่สามารถจัดเก็บเรื่องเข้าแฟ้มทุกวันได้ ต้องรอประมาณ 1 สัปดาห์ จึงจะเก็บเรื่องเข้าแฟ้มได้ครบ ทำให้เสียเวลากรณีค้นหาเรื่องควม เนื่องจากเรื่องไม่ได้อยู่ในแฟ้มทั้งหมด

2. ปัญหเกี่ยวกับระยะเวลาในการสรุปเรื่อง หน่วยงานบางหน่วยงานส่งงานที่มีกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาที่กระชั้นชิดมากเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาตรวจสอบและกลั่นกรองน้อย

3. ปัญหาการรับเรื่องคืน เนื่องจากบางเรื่องที่ผ่านมาการเสนอเลขานุการรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี แล้วเจ้าของเรื่องมาขอรับเรื่องคืนไปทันที โดยไม่ได้ส่งเรื่องกลับมาที่สำนักงานรัฐมนตรี ทำให้งานช่วยอำนวยความสะดวกไม่สามารถถ่ายสำเนาเรื่องดังกล่าวเก็บไว้ได้ และไม่ทราบข้อสั่งการของเลขานุการรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี

2.2.4 การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ปัจจัยภายใน (Internal Factors)

ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการพัฒนางาน สรุปได้ ดังนี้

1. จุดแข็ง (Strength : S)

1.1 เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึก เสียสละต่อส่วนรวม และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

1.2 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ดี

1.3 เจ้าหน้าที่มีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล

1.4 ผู้บังคับบัญชาเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็น

1.5 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในการพัฒนางาน ทำให้ได้รับคำแนะนำ

ที่มีประโยชน์

1.6 ได้รับการสนับสนุนการจัดสรรงบประมาณเป็นอย่างดี

2. จุดอ่อน (Weakness : W)

2.1 ลักษณะงานในปัจจุบันเป็นการทำงานเชิงรับ เพื่อให้เสร็จเป็นวัน ๆ ขาดการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ

2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัดมีหัวหน้างาน 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพียง 2 คน

2.3 จำนวนเรื่องที่เสนอรัฐมนตรีมีมาก ประมาณปีละ 1,500 เรื่อง

2.4 ขาดการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้การสืบค้นเป็นไปได้ยาก

2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถจำกัดที่จะเสนอความเห็นแก่รัฐมนตรีในการวินิจฉัยเรื่องต่าง ๆ

2.6 มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน แต่บุคลากรยังไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

ปัจจัยภายนอก (External Factors)

ปัจจัยภายนอกที่ส่งต่อการพัฒนางานช่วยอำนวยความสะดวกสรุปได้ ดังนี้

3. โอกาส (Opportunity : O)

3.1 หน่วยงานในสังกัดให้ความสำคัญกับงานช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานรัฐมนตรีและเต็มใจที่ประสานงานร่วมกัน

3.2 ปัจจุบันมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และราคาถูกลง

4. ภัยคุกคาม หรือ อุปสรรค (Treat : T)

4.1 มีการเปลี่ยนแปลงการเมืองบ่อยครั้ง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับหลักการและแนวการปฏิบัติงานของรัฐมนตรี

4.2 หน่วยงานบางหน่วยงานส่งงานที่มีกำหนดระยะเวลาในการพิจารณากระชั้นชิดมากเกินไป

2.3 ข้อเสนอ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกดังกล่าวข้างต้น นำมาซึ่งแนวคิดในการพัฒนางานช่วยอำนวยความสะดวก ดังนี้

2.3.1 คน (MAN)

- 1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงาน
- 2) ให้โอกาสทุกคนได้แสดงความสามารถของตนเอง

3) ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม

4) พัฒนาบุคลากรโดยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมการอบรมกับหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในเนื้องานมากยิ่งขึ้น และสร้างความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัด เพื่อประโยชน์ในการประสานงานต่อไป

5) พัฒนาบุคลากรโดยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมการอบรมกับหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ เปิดโลกทัศน์ และมีเครือข่ายเชื่อมโยงกับ องค์กรอื่นให้มากขึ้น

6) จัดหาหนังสือกฎหมายของหน่วยงานในสังกัด และหนังสือด้านแรงงานประจำสำนักงาน เพื่อไว้ใช้ในการศึกษาหาความรู้และสืบค้นข้อมูล

7) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการสืบค้นข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับงาน

8) งานวิเคราะห์ กลั่นกรองเป็นงานที่มีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจของรัฐมนตรี จึงต้องใช้บุคลากรที่มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ ดังนั้นควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในการจับประเด็นและวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

9) เจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานให้มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงานของรัฐมนตรีแต่ละท่าน

10) ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา

2.3.2 การบริหารจัดการ (MANAGEMENT)

1) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ

2) มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน

3) ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเป็นการทำงานเชิงรุกโดยการมองปัญหาอุปสรรค และหาแนวทางแก้ไขไว้ล่วงหน้า

4) ใช้เทคนิคการระดมสมองเพื่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์

5) มีการประชุมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และหารือถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานทุกเดือน ทั้งนี้เพื่อจะได้ปรับเปลี่ยนหรือจัดเตรียมแผนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการกิจของรัฐมนตรี เพื่อรองรับและสนับสนุนงานของรัฐมนตรีให้คล่องตัวสูงสุด

6) ในการเสนอความเห็นในรายงานแต่ละครั้ง ควรมีการจัดเตรียมข้อมูลให้ครอบคลุม ทั้งในด้านวิชาการ กฎหมาย การเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเอื้อประโยชน์ต่อการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี

7) จัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด เช่น อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ สิทธิประโยชน์ประกันสังคม การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา และทันต่อสถานการณ์ โดยไม่ต้องคอยสอบถามจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3.3 การจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ (MATERIAL)

นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ ระบบการจัดเก็บเอกสารอัตโนมัติ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประหยัดเวลา

2.3.4 งบประมาณ (MONEY)

1) จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมและสัมมนาของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2) จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดซื้อหนังสือ และอุปกรณ์ที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

3.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 งานช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานรัฐมนตรีมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

3.2 ตอบสนองพร้อมรองรับภารกิจรัฐมนตรี ลดความเสี่ยงในการตัดสินใจพิจารณาสั่งการของรัฐมนตรี ซึ่งส่งผลกระทบต่อประเทศชาติและประชาชนโดยรวม

3.3 มีระบบงานที่ทันสมัย ลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลา

3.4 ส่งเสริมภาพลักษณ์และบทบาทของสำนักงานรัฐมนตรี

4.ตัวชี้วัดความสำเร็จ

4.1 เจริญปริมาณ : ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในภารกิจหลักของงานช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานรัฐมนตรีไม่น้อยลง ร้อยละ 20

4.2 เจริญคุณภาพ : ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกของรัฐมนตรี และหน่วยงานที่ให้บริการ มากกว่าร้อยละ 80

บรรณานุกรม

ผลงาน เรื่อง การปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี

กาญจนา นาคสกุล และคณะ.การใช้ภาษา.กรุงเทพฯ ฯ:เคล็ดไทย,2521

กรมประชาสัมพันธ์.ทำเนียบสื่อมวลชนในประเทศไทย 2548-2549.กรุงเทพฯ ฯ:

โรงพิมพ์กรมประชาสัมพันธ์,2549

ชัยนันท์ นันทพันธ์.กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ยุคใหม่.พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ ฯ:สำนักพิมพ์

โอเคียนสโตร์ ,2549

ถาวร ชะกะภย์."ภาพพจน์ในคำขวัญ" นานาทัศนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์.กรุงเทพฯ ฯ:

สหมิตรการพิมพ์,2531

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ .นักบริหารงานประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4.กรุงเทพฯ ฯ:

สำนักพิมพ์ 222, 2539

มหาวิทยาลัยมหิดล.การประชาสัมพันธ์ในงานสาธารณสุข.พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ ฯ:

ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์,2533

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ.การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์.กรุงเทพฯ ฯ:มหาวิทยาลัยหอการค้า

,2538

วิรัช ลภีรัตนกุล.การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพฯ ฯ:สำนักพิมพ์

แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2535

วิรัช ลภีรัตนกุล.นักประชาสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติยุคสารสนเทศ.

พิมพ์ครั้งที่ 3.กรุงเทพฯ ฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2542

สะอาด ดันตุภผล."หลักการประชาสัมพันธ์" คู่มือการประชาสัมพันธ์.กรุงเทพฯ ฯ:โรงพิมพ์

ศาสนา,2527

สำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์.คู่มือการปฏิบัติงานของรัฐมนตรีในการเข้าเฝ้าฯ

ในงานพระราชพิธีและพิธีสำคัญ.เอกสารประกอบการบรรยาย,2550

เสรี วงษ์มณฑา.การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ.กรุงเทพฯ ฯ:ดวงกมลสมัย,2540

อุบลวรรณ ปิติพัฒนะ โฉมิต.การเขียนในสื่อต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์.พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพฯ ฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2545

ผลงาน เรื่อง แนวทางการพัฒนางานช่วยอำนวยการ สำหรับรัฐมนตรี

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.กระบวนการวิเคราะห์ SWOT, www.moac.go.th

จำเนียร แก้วมณี.การรีเอ็นจิเนียริง ,จุลสารพัฒนาประสิทธิภาพการสอน มหาวิทยาลัย
รามคำแหง จ. 6 พฤศจิกายน-ธันวาคม 2537

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.การพัฒนาระบบบริหารงานตามแนวทาง
การบริหารราชการยุคใหม่, [http:// www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

เอนก แสงสุก พ.อ. . การพัฒนาทักษะความคิดเพื่อการปรับปรุงงาน, [http://www.
acsc.raf.mi.th](http://www.acsc.raf.mi.th))