คู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

โครงเรื่อง

1 กลุ่มงานกลยุทธ์และสื่อสารองค์กร

2 กลุ่มงานผลิตสื่อและการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์

3 กลุ่มงานสื่อมวลชนสัมพันธ์

กลุ่มงาน	หน้า
1. กลุ่มงานกลยุทธ์และสื่อสารองค์กร	1
2. กลุ่มงานผลิตสื่อและการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์	11
3. กลุ่มงานสื่อมวลชนสัมพันธ์	35

เลขาธิการ
เลขที่รับ 1413
รับวันที่ 27 มิ.ย. 61
เวลา 11.00

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักนโยบายและแผน (ฐิติวิชญ์ โทร. 19254)

ที่ สนผ. 417/2561 **วันที่** 26 มิถุนายน 2561

เรื่อง เสนอความเห็นเรื่องการอนุมัติคู่มือปฏิบัติงานของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ และสำนักบริหารกลาง

เรียน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านรองเลขาธิการฯ

ตามนโยบายและข้อสั่งการของเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ (ITA) เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2561 ได้กำหนดให้สำนักต่าง ๆ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ตามองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าที่และความรับผิดชอบ Work flow กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานงาน และระบบติดตามประเมินผล พร้อมเสนอต่อเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1)

ข้อเท็จจริง

1. สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ตามกลุ่มงานที่รับผิดชอบ) ได้แก่ กลุ่มงานกลยุทธ์และสื่อสารองค์กร กลุ่มงานผลิตสื่อและการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นไปตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น (รายละเอียดตามหนังสือสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ที่ สสป. 1.02/2561 ลงวันที่ 6 มิถุนายน 2561 เรื่อง ขอส่งคู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ประเมิน ITA)

2. สำนักบริหารกลางได้ดำเนินการจัดทำคู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน จำนวน 2 คู่มือปฏิบัติงาน ได้แก่ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานสำนักบริหารกลาง และคู่มือเกี่ยวกับการขอข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ต่อประชาชนผ่านเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามข้อสั่งการของเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

คู่มือปฏิบัติงาน	รายละเอียด
1. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานสำนักบริหารกลาง	การระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ 1. งานบริหารงานทั่วไป 2. งานเลขานุการผู้บริหารและประสานงาน 3. งานอาคารสถานที่ 4. งานวิชาการและข้อมูลข่าวสาร

คู่มือปฏิบัติงาน	รายละเอียด
2. การติดต่อขอตรวจสอบและขอรับข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการประชาชน	การกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติที่ประชาชนสามารถขอตรวจสอบและขอรับข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยดำเนินการการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเรียบร้อยแล้ว

(รายละเอียดตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2561 เรื่อง คู่มือ / มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักบริหารกลาง ตามเกณฑ์การประเมิน ITA)

ข้อพิจารณา

1. สำนักนโยบายและแผนพิจารณาแล้ว เห็นควรอนุมัติคู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงานตามที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ และสำนักบริหารกลางเสนอมา โดยนำคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวเผยแพร่ในระบบสำนักงานอัตโนมัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Office Automation) ส่วนการติดต่อขอตรวจสอบและขอรับข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการประชาชนตามที่สำนักบริหารกลางเสนอมานั้นได้ดำเนินการเผยแพร่ต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแล้ว

2. เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดส่งหลักฐานเชิงประจักษ์ให้กับสถาบันส่งเสริมบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปแล้ว ซึ่งการจัดทำคู่มือดังกล่าวนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายฐิติวิชญ์ เสถียรธนานนท์)
นักวิชาการอาวุโส

(นายอดิศร ร่มสนธิ์)
ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน
28 มิ.ย. 61

(นายรักษเกชา แฉ่ฉาย)
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์

กลุ่มงานกลยุทธ์และสื่อสารองค์กร

กลุ่มงานกลยุทธ์และสื่อสารองค์กรมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานด้านการประชาสัมพันธ์ และการจัดทำแผนคำของบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ การทบทวน การปรับแผน และการติดตามการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานและค่าใช้จ่ายประจำปีงบประมาณ

2. จัดกิจกรรมสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงาน

3. จัดกิจกรรมสื่อสารภายนอกองค์กรระหว่างสำนักงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมถึงประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ โดยการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และบทบาท หน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

4. ผลิตและควบคุมเอกสารและวัสดุของสำนักงาน

5. ทำการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักสื่อสารองค์กรฯ

1. การจัดทำแผน

<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อกำหนดกรอบ แนวทาง และการปฏิบัติงานตามแผนการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยใช้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรมาอย่างคุ้มค่า

<u>ขอบเขต</u> คิดกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ขึ้นมาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน เมื่อได้กลยุทธ์แล้วก็จะคิดโครงการต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อจะดำเนินงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์ที่วางไว้ ซึ่งการจัดทำโครงการต่าง ๆ นั้น จะต้องทำคำของบประมาณในแต่ละปี และเมื่อได้รับงบประมาณมาแล้ว ทำการจัดสรรงบประมาณลงในโครงการต่าง ๆ และทำการดำเนินการ โดยก่อนที่จะขึ้นครึ่งปีหลังจะมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานและค่าใช้จ่ายขึ้น เพื่อดูงบประมาณในแต่ละโครงการว่าเพียงพอหรือไม่ หากโครงการใดงบประมาณไม่เพียงพอ ก็จะต้องทำการปรับแผนในโครงการต่าง ๆ นอกจากนี้ รวมถึงจัดทำการติดตามการใช้งบประมาณปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานส่งให้แก่สำนักนโยบายและแผนเป็นประจำทุกเดือน

<u>คำจำกัดความ</u> การจัดทำแผน หมายถึง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน และการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของสำนักสื่อสารองค์กรฯ

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้บริหาร - มอบนโยบายในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ

ผู้อำนวยการ - มอบแนวทาง และกรอบการทำงาน พร้อมกับดูแล/ควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - วิเคราะห์รูปแบบการดำเนินงานและงบประมาณของโครงการและกิจกรรมให้สามารถเป็นไปตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์สำนักงาน
- เขียนรายละเอียดโครงการและกิจกรรมที่จะดำเนินงานในแต่ละปี เพื่อนำเสนอต่อสำนักงาน
- ติดตามผลการดำเนินงานส่งให้สำนักนโยบายและแผนนำเสนอผู้บริหารต่อไป

Work Flow กระบวนการ

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
แผนยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์	1. ประชุมร่วมกับผู้อำนวยการเพื่อรับทราบแนวนโยบายของสำนักงาน 2. วิเคราะห์กลยุทธ์การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ 3. จัดทำโครงการและกิจกรรม	
แผนปฏิบัติงานและแผนการใช้งบประมาณประจำปี	1. เขียนรายละเอียดโครงการและกิจกรรม 2. วิเคราะห์งบประมาณรายไตรมาสของแผนประจำปี 3. นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา 4. ดำเนินการตามแผน	
การติดตามการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานและค่าใช้จ่ายประจำปีงบประมาณ	1. ติดตามการดำเนินงานตามแผน 2. นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา 3. จัดส่งสำนักนโยบาย เพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป	

มาตรฐานงาน

การจัดทำแผนเป็นไปตามกรอบเวลาที่สำนักงานกำหนด โดยการดำเนินงานตามแผนเน้นการใช้งบประมาณให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ

ระบบติดตามประเมินผล

การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี

2. การจัดกิจกรรมสื่อสารภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในสำนักงาน และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

ขอบเขต การนำข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน หรือที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรภายในสำนักงานมาเผยแพร่ให้ทราบกัน และการเตรียมจัดการประชุมระหว่างผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน หรือระหว่างผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทั้งหมด ซึ่งจะจัดขึ้นทุกวันอังคารสัปดาห์ที่ 1 และ 3 ของเดือน

คำจำกัดความ การจัดกิจกรรมสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้บริหาร	- มอบนโยบายการดำเนินงาน และชี้แจงผลการประชุมของผู้บริหาร และการดำเนินงานที่ผ่านมาของสำนักงาน
ผู้อำนวยการ	- รายงานผลการดำเนินงานของสำนัก นำนโยบายและแนวทางของผู้บริหารมาแจ้งให้กับเจ้าหน้าที่ในสำนัก คิด วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	- นำนโยบายของผู้บริหาร และแนวทางการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการมาปฏิบัติ จัดการประชุมระหว่างผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน หรือระหว่างผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทั้งหมด นำข้อมูลข่าวสารของสำนักงานหรือข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการทำงานของสำนักงานมาเผยแพร่ผ่านรายการเสียงตามสาย

Work Flow กระบวนการ

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
การจัดประชุม ระหว่างผู้บริหารกับหน่วยงาน หรือระหว่างผู้บริหาร หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่	1. ประสานยืนยันวันประชุมตามนโยบายกับหน้าห้องผู้บริหารทุกท่าน 2. ขออนุมัติจัดประชุม พร้อมนำเสนอวาระการประชุม และรายงานประชุมครั้งที่ผ่านต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา (กรณีที่ไม่ใช่ครั้งแรก) 3.แจ้งวันประชุม พร้อมจัดส่งวาระการประชุมและรายงานการประชุมให้กับหัวหน้าหน่วยงานทั้งเป็นเอกสารและทางอีเมล์ 4. ประสานกับสำนักนโยบายและแผนในการเตรียมวาระสืบเนื่องในการประชุม 5. จัดการประชุม 6. จัดทำรายงานการประชุม	
นำข้อมูลข่าวสารของสำนักงานหรือข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการทำงานของสำนักงานมาเผยแพร่ผ่านรายการเสียงตามสาย	1. หาและสอบถามสำนักต่าง ๆ ในเรื่องข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ที่ต้องการจะเผยแพร่ หรือหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน 2. ทำการนำเสนอผ่านรายการเสียงตามสายของสำนักงาน	

มาตรฐานงาน

การจัดประชุมได้ตามนโยบายของผู้บริหาร โดยเน้นให้ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานได้รับทราบข้อมูลที่ตรงกัน

ระบบติดตามประเมินผล

ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้เข้าประชุมในแต่ละครั้งได้รับทราบข้อมูลในการประชุม

3. การจัดกิจกรรมสื่อสารภายนอกองค์กร

วัตถุประสงค์ เพื่อเผยแพร่หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน วิธีการและช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงความแตกต่างระหว่างบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน พร้อมกับให้บริการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาข้อกฎหมายแก่ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ

ขอบเขต การจัดงานสัมมนา และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุกในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน วิธีการและช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงความแตกต่างระหว่างบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน พร้อมกับให้บริการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาข้อกฎหมายแก่ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ โดยจะมีการทำประเมินผลการติดตามการจัดงานดังกล่าวในแต่ละครั้ง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดงานในปีต่อ ๆ ไป

คำจำกัดความ การจัดกิจกรรมสื่อสารภายนอกองค์กร หมายถึง การจัดงานสัมมนาผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุกในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน วิธีการและช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงความแตกต่างระหว่างบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินและหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน พร้อมกับให้บริการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาข้อกฎหมายแก่ประชาชนนั้น ๆ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้บริหาร	- มอบนโยบายและแนวทางการดำเนินการจัดกิจกรรม และเป็นผู้บรรยายเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับประชาชนได้รับทราบในการจัดสัมมนา
ผู้อำนวยการ	- นำนโยบายและแนวทางการดำเนินการจัดกิจกรรมจากผู้บริหารมา คิด วิเคราะห์ แก้ไข เพิ่มเติมให้สามารถนำมาปฏิบัติได้ รวมถึงวางแผนแนวทางการปฏิบัติในปีต่อไป
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	- ค้นหาข้อมูลมาประกอบการคัดเลือกพื้นที่ที่จะจัดกิจกรรม พร้อมทำการสำรวจสถานที่ - นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดกิจกรรม พร้อมกับประสานสำนักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - เชิญหน่วยงานและประชาชนเข้าสัมมนา - ทำการจัดสัมมนา และสรุปประเมินผลการสัมมนา

Work Flow กระบวนการ

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
การจัดการ สัมมนา ผู้ตรวจการ แผ่นดินสัญจรพบ ประชาชน	1. ค้นหาข้อมูลมาประกอบการเลือกพื้นที่ในการจัดทำกิจกรรม 2. ขออนุมัติสำรวจสถานที่จัดกิจกรรม 3. ทำบันทึกสรุปผลการสำรวจสถานที่ 4. ประสานหน้าห้องผู้บริหารในการขอวันจัดสัมมนา เมื่อได้แล้วทำขออนุมัติจัด และค่าใช้จ่าย 5. ประสานกับโรงแรมในเรื่องรายละเอียดต่าง ๆ 6.ประสานสำนักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมจัดกิจกรรม 7. เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนเข้าร่วมการจัดสัมมนา 8. สอบถามและจัดเตรียมการเดินทางของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่พร้อมดูแลเรื่องการจัดที่พัก 9. เตรียมเอกสารและของที่จะนำไปใช้ในการสัมมนา พร้อมจ้างบริษัทขนของ 10. จัดทำตารางงานและตารางการเดินทางให้กับเจ้าหน้าที่ที่ไปร่วมจัดกิจกรรม 11. ประชุมมอบหมายหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ 12. จัดสัมมนา 13. ทำการตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนา พร้อมกับสรุปค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงเคลียร์เอกสารค่าใช้จ่ายทั้งหมด 14. ทำการประเมินผลการสัมมนา	
การจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์เชิงรุก	1. ค้นหาข้อมูลมาประกอบการเลือกพื้นที่ในการจัดทำกิจกรรม 2. ขออนุมัติสำรวจสถานที่จัดกิจกรรม 3. ทำการประสาน และทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าหารือในการจัดกิจกรรมกับหน่วยงานและสถานที่ที่จะไปจัดกิจกรรม 3. สำรวจสถานที่จัดกิจกรรม 4. ทำบันทึกสรุปผลการสำรวจสถานที่ พร้อมกับขออนุมัติวันจัดกิจกรรมและสถานที่จัดกิจกรรม 5. ประสานสำนักที่เกี่ยวข้องในการส่งรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่จะร่วมดำเนินกิจกรรม 6. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์สถานที่จัดกิจกรรมถึงหน่วยงานและสถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ 7. เตรียมเอกสารและของที่จะนำไปใช้ในการจัดกิจกรรม 8. ทำตารางสรุปงาน การเดินทาง และที่พัก	

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
การจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์เชิงรุก (ต่อ)	9. ประชุมมอบหมายหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ 10. ลงพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรม 11. ทำสรุปค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 12. ทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม	

<u>มาตรฐานงาน</u>

การจัดสัมมนาผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน และกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุกเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้

<u>ระบบติดตามประเมินผล</u>

ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้เข้ากิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

4. การผลิตและควบคุมสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน

<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานให้ประชาชนได้รู้จักสำนักงานและได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ร่วมถึงช่องทางและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

เพื่อทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน

เพื่อทราบถึงจำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานที่ทำการเผยแพร่

เพื่อทราบถึงช่วงเวลาของที่จะทำการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน

<u>ขอบเขต</u> การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน จะเป็นในเรื่องของการกำหนด TOR ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับวัสดุที่จะใช้ สี จำนวน / การหาราคากลางของสื่อที่จะผลิต / คัดเลือกบริษัทที่จะจัดทำการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ และการตรวจรับสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน

การควบคุมสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน จะเป็นในเรื่องของการเบิกสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักต่าง ๆ และการจัดทำทะเบียนคุมยอดจำนวนการเบิกสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ

<u>คำจำกัดความ</u> การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการในการขออนุมัติจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกขั้นตอน ยกเว้นการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์

การควบคุมสื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง การควบคุมยอดการเบิกจ่ายสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์

การเบิกสื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง การที่สำนักต่าง ๆ นำใบแจ้งความประสงค์เบิกสื่อประชาสัมพันธ์ไปเขียนเบิก โดยระบุ ชื่อผู้เบิก สำนักที่เบิก จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละประเภทที่เบิก กิจกรรมที่นำไปใช้ ฯลฯ โดยส่งใบเบิกกลับมายังสำนักสื่อสารองค์กรฯ เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน

การจัดทำทะเบียนคุมยอดจำนวนการเบิกสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หมายถึง การจัดทะเบียนคุมยอดจำนวนการเบิกสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชนิดในโปรแกรม Excel เพื่อทำการตัดยอดการเบิกจ่าย

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้บริหาร
- มอบนโยบาย และกรอบแนวทางการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการ
- นำนโยบายและกรอบแนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารมาคิดและวิเคราะห์เพื่อหาแนวคิด รูปแบบ หรือวิธีการใหม่ ๆ ในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงวิเคราะห์วางแผนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชนิด

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
- วางแผนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชนิดในแต่ละปี โดยนำข้อมูลการผลิตในปีก่อน ๆ มาเป็นฐานในการคิด
- ขออนุมัติผลิตสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชนิดตามที่ได้กำหนดไว้ในแผน โดยกำหนด TOR หาราคากลางในการผลิต คัดเลือกบริษัทที่จะจัดทำการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ และการตรวจรับสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน
- เบิกจ่ายสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชนิดให้กับสำนักต่าง ๆ ที่ขอมา
- ทำการลงทะเบียนคุมยอดสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชนิดที่ทำการเบิก
- วิเคราะห์จำนวนยอดของสื่อประชาสัมพันธ์ว่าต้องมีการปรับแผนการผลิตหรือไม่ (กรณีที่ต้องทำการปรับแผนให้ทำขออนุมัติปรับแผนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์)

<u>Work Flow กระบวนการ</u>

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	1. ขออนุมัติผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ตามที่ได้วางแผนไว้ 2. ประสานกับกลุ่มงานผลิตสื่อและการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ 3. กำหนด TOR หาราคากลางของสื่อที่จะผลิต 4. คัดเลือกบริษัทที่จะจัดทำการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ 5. การตรวจรับสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน	
การควบคุมสื่อประชาสัมพันธ์	1. เบิกจ่ายสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชนิดให้กับสำนักต่าง ๆ ที่ขอมา 2. ทำการเก็บใบแจ้งความประสงค์ที่แต่ละสำนักทำการเบิกไว้ในแฟ้ม 3. ทำการลงทะเบียนคุมยอดสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชนิดที่ทำการเบิก 4. วิเคราะห์จำนวนยอดของสื่อประชาสัมพันธ์ว่าต้องมีการปรับแผนการผลิตหรือไม่ (กรณีที่ต้องทำการปรับแผนให้ทำขออนุมัติปรับแผนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์)	

มาตรฐานงาน

การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานได้ตามแผนที่กำหนดไว้ โดยใช้งบประมาณของสำนักงานอย่างคุ้มค่า

ระบบติดตามประเมินผล

ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้เข้ากิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

5. การประเมินและติดตามผลการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านกิจกรรมของสำนักงาน

เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน และติดตามกระบวนการทำงานของสำนักสื่อสารองค์กรฯ ว่าเป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือไม่

ขอบเขต การประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านแบบสอบถามของสำนักสื่อสารองค์กรฯ

การติดตามกระบวนการทำงานของสำนักสื่อสารองค์กรฯ ผ่านแบบฟอร์มของหน่วยตรวจสอบภายในของสำนักงาน

คำจำกัดความ การประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในเบื้องต้น เช่น หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ช่องทางและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน หมายโทรด่วนของสำนักงาน วันที่ก่อตั้งสำนักงาน ชื่อผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้บริหาร เป็นต้น

การติดตามกระบวนการทำงานของสำนักสื่อสารองค์กรฯ หมายถึง การติดตามกระบวนการทำงานของสำนักสื่อสารองค์กรฯ ให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักงาน โดยต้องแจ้งให้หน่วยตรวจสอบภายในทราบถึงปัญหา อุปสรรค และตัวควบคุมการดำเนินงาน

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้บริหาร	- มอบนโยบาย และกรอบแนวทางการดำเนินงาน และรับทราบถึงผลการประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนในแต่ละปี
ผู้อำนวยการ	- นำนโยบายและกรอบแนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารมาคิดและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางใหม่ ๆ ในการสร้างความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินแก่ประชาชน

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - ทำการคีย์แบบสอบถามในแต่ละครั้ง เพื่อทำการประมวลผลของแต่ละปี

- ทำการตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มของหน่วยตรวจสอบภายใน

Work Flow กระบวนการ

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
การประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่	1. นำแบบสอบถามในแต่ละครั้งมาคีย์ลงในโปรแกรม SPSS เพื่อทำการประมวลผลตลอดทั้งปี 2. จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินผลฯ ให้กับผู้บริหารได้รับทราบ	
การติดตามกระบวนการทำงานของสำนักสื่อสารองค์กรฯ	1. ทำการลงข้อมูลในแบบฟอร์มของหน่วยตรวจสอบภายในให้เสร็จตามกำหนดเวลา 2. นำส่งให้กับหน่วยตรวจสอบภายใน	

มาตรฐานงาน

จัดทำผลการประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และรายงานผลแก่ผู้บริหารภายในปีงบประมาณเดียวกัน และจัดทำการติดตามกระบวนการทำงานของสำนักสื่อสารองค์กรฯ ให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักงาน ส่งให้กับหน่วยตรวจสอบภายในเวลาที่กำหนด

ระบบติดตามประเมินผล

ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้เข้ากิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

กลุ่มงานผลิตสื่อและการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มงานผลิตสื่อและการสื่อสารอิเลคทรอนิคส์มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. การผลิต และการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิดีทัศน์ สื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุ

2. การดำเนินงานด้านโสตทัศนูปกรณ์

3. การบันทึกภาพนิ่ง และวิดีโอ

4. การผลิตสื่อบนอินเตอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook Instragram Youtube Twitter

5. การดำเนินงานโครงการ และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น โครงการเฉลิมพระเกียรติเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ และกิจกรรมบูรณาการร่วมด้านการข่าวและสถานการณ์การทุจริตระหว่างองค์กรอิสระและหน่วยงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันภาครัฐ (ดำเนินงานร่วมกับสำนักงาน ปปช.)

1. การผลิต และการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวัสดุเผยแพร่ สื่อวิดีทัศน์ ภาพยนต์สั้น สื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อดำเนินการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวัสดุเผยแพร่ สื่อวิดีทัศน์ ภาพยนต์สั้น สื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อดำเนินการจัดทำ TOR รายละเอียดการผลิตสื่อต่าง ๆ ให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการจัดหาผู้ผลิตต่อไป

ขอบเขต

การออกแบบ และควบคุมการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวัสดุเผยแพร่ สื่อวิดีทัศน์ สื่อนิทรรศการ ภาพยนต์สั้น สื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถนำสิ่งพิมพ์ วัสดุเผยแพร่ และวิดีทัศน์ ไปใช้ประกอบการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดทำ TOR รายละเอียดการผลิตสื่อต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อสำนักงานพิจารณาตามความเหมาะสมต่อ ทั้งนี้ TOR จะเป็นตัวกำหนดรายละเอียดการดำเนินงานของบริษัทผู้ผลิตต่อไป

คำจำกัดความ

1. สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง เอกสารต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ รายงานประจำปี จดหมายข่าว แผ่นพับ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

2. วัสดุเผยแพร่ หมายถึง วัสดุ สิ่งของ หรือวัตถุ ต่าง ๆ สำหรับนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น ปากกา สมุดโน๊ต ของที่ระลึกต่าง ๆ

3. สื่อนิทรรศการ หมายถึง บอร์ด ป้ายประชาสัมพันธ์ สำหรับจัดนิทรรศการในกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงาน

4. สื่อวิดีทัศน์ หมายถึง สื่อที่ประกอบด้วยเสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว สำหรับเล่าเรื่อง สื่อความหมาย หรือให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และอำนาจ ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

5. ภาพยนตร์สั้น หมายถึง การเล่าเรื่องเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และอำนาจ ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยอาจมีผู้แสดงทำหน้าที่ดำเนินเรื่องราว จำนวนหนึ่งหรือหลายคน เพื่อสวมบทบาทในเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นเรื่องราวให้น่าติดตาม โดยใช้ดนตรีประกอบในการสื่อความหมายและเร้าอารมณ์ให้ผู้ชมเกิดจินตนาการและความประทับใจ จนสามารถจดจำเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอได้

6. สื่อโทรทัศน์ หมายถึง การผลิตเนื้อหาทุกรูปแบบเพื่อประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารผ่านรายการโทรทัศน์ การประสานงานกับสถานีโทรทัศน์เพื่อนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านสื่อโทรทัศน์

7. สื่อวิทยุ หมายถึง การผลิตเนื้อหาทุกรูปแบบเพื่อประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุ เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารผ่านรายการวิทยุ การประสานงานกับสถานีวิทยุเพื่อนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านสื่อวิทยุ

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

เลขาธิการ	-อนุมัติการดำเนินงาน
รองเลขาธิการ	-พิจารณากลั่นกรองตรวจสอบความถูกต้องของการออกแบบและการผลิต
ผู้อำนวยการ	-มอบหมายงาน และให้แนวความคิดในการดำเนินงาน -ตรวจทานความถูกต้อง ความสวยงามในการออกแบบและขั้นตอนการผลิต -ร่วมพิจารณาคัดเลือกบริษัทผู้ผลิต ตามเกณฑ์กำหนดของสำนักงาน -ติดตามผลการดำเนินการผลิต
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	-กำหนดการจัดทำ แนวคิด ออกแบบเป็นตัวอย่าง เพื่อเสนอขออนุมัติหลักการและขออนุมัติความเห็นชอบเพื่อดำเนินการผลิต -จัดทำข้อกำหนดการจ้างบริษัท (TOR) -พิจารณาคัดเลือกบริษัทผู้ผลิต -จัดทำรายงานข้อสรุปผลการพิจารณาคัดเลือกบริษัทผู้ผลิต -ตรวจสอบ และควบคุมกระบวนการผลิต -ตรวจสอบชิ้นงานก่อนส่งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

Work Flow กระบวนการ

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการวางแผน	-ศึกษา วิเคราะห์นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ที่สำนักงานต้องการ -วางแผนและกำหนดกรอบการปฏิบัติ -ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ในกรณีที่ต้องผลิตให้สำนักอื่นต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลในการผลิต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดซื้อจัดจ้าง -ขออนุมัติหลักการเพื่อดำเนินการผลิต -ร่างข้อกำหนดการจ้างบริษัท (TOR) -ส่งรายละเอียดที่ได้รับการอนุมัติไปยังสำนักบริหารการคลังเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกาศจัดซื้อจัด -เก็บสำเนาต้นเรื่องไว้ในแฟ้มขออนุมัติเพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน	
กระบวนการออกแบบ	-ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ -ขออนุมัติการดำเนินงานพร้อมทั้งส่งตัวอย่าง ทั้งนี้ต้องผ่านผู้อำนวยการสำนักเพื่อให้ความเห็นชอบ ในกรณีผู้อำนวยการไม่เห็นชอบ จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ แล้วนำเสนอผู้อำนวยการอีกครั้ง -สำนักบริหารการคลังเสนอตั้งคณะกรรมการจัดหา และคณะกรรมการตรวจรับต่อเลขาธิการ ฯ ซึ่งจะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่จากสำนักต่าง ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีการออกแบบ -คณะกรรมการจัดหา ประชุม และคัดเลือกบริษัทที่จะทำการผลิตตามแบบที่ได้รับการอนุมัติ -คณะกรรมการจัดหา จัดทำข้อมูลสรุปผลการคัดเลือกบริษัทผู้ผลิต เหตุผลประกอบการพิจารณาคัดเลือกต่อเลขาธิการ เพื่อขอความ	

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
	เห็นชอบ พร้อมทั้งส่งเอกสารแบบตัวอย่าง และไฟล์งานชนิด ai. ให้สำนักบริหารการคลังเพื่อส่งต่อให้บริษัทผู้ผลิต -เริ่มดำเนินการผลิต -ในกรณีที่ชิ้นงานเป็นของสำนักอื่นแต่ขอความร่วมมือสำนักสื่อสารองค์กรฯ ออกแบบจะต้องประชุมร่วมกับสำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวคิดในการจัดทำ จากนั้นผู้ออกแบบจะดำเนินการออกแบบเพื่อให้เลือกแบบที่พึงพอใจประมาณ 2-3 แบบ หากสำนักผู้เป็นเจ้าของชิ้นงานตกลงและไม่แก้ไขแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบดำเนินการจัดส่งไฟล์งานเพื่อให้สำนักนั้น ๆ ดำเนินการต่อไป แต่หากยังไม่เห็นชอบในรูปแบบให้ผู้ออกแบบกลับมาแก้ไข	
กระบวนการผลิต	-ติดตามความคืบหน้า ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการผลิตของบริษัทผู้ผลิต -ตรวจสอบความเรียบร้อยจากตัวอย่างของบริษัท ว่าตรงตามรูปแบบที่ออกแบบหรือไม่ -ในกรณีไม่เรียบร้อยสมบูรณ์ให้ประสานบริษัทดำเนินการแก้ไข	
กระบวนการหลังการผลิต	-บริษัทผู้ผลิตส่งมอบชิ้นงาน -คณะกรรมการฯ ตรวจรับงานตามหลักฐานเอกสาร รวมถึง TOR ที่ได้รับจากสำนักบริหารการคลัง ตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามที่กำหนด คุณภาพการผลิต วัสดุที่ใช้ เทคนิคการจัดพิมพ์ จำนวนของที่ผลิต และความสมบูรณ์หลังการผลิตและส่งมอบงาน หากกรณีชิ้นงานมีความถูกต้อง จำนวนครบถ้วน ผลงานสมบูรณ์ให้ลงนามในเอกสารการตรวจรับ แต่หากชิ้นงานเกิดข้อบกพร่องให้สำนักบริหารการคลังส่งกลับหรือประสานให้บริษัททำการแก้ไขให้สมบูรณ์เสียก่อน ที่กรรมการตรวจรับจะทำการตรวจรับ	

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
	-เมื่อตรวจรับแล้วให้ส่งเอกสารไปยังสำนักบริหารการคลัง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป -บริษัทส่งชิ้นงานทั้งหมดตาม TOR มายังสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์เพื่อดำเนินการจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ -เก็บชิ้นงานไว้เป็นตัวอย่างเพื่อใช้อ้างอิงรูปแบบสำหรับการดำเนินการออกแบบในครั้งต่อไปไม่ให้ซ้ำของเดิม	

มาตรฐานงาน

การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นการดำเนินงานเพื่อสร้างสาร หรือเนื้อหา ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายผู้รับสารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงสามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ แหล่งค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจ

มาตรฐานระยะเวลา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานระยะเวลา
ศึกษา วิเคราะห์ นโยบาย เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ รูปแบบของผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	2 – 3 วัน
ออกแบบการผลิตสื่อ	1– 2 วัน
เสนอตัวอย่างการออกแบบเพื่อให้ผู้อำนวยการ หรือ สำนักที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและให้ความเห็นชอบในเบื้องต้น	1 วัน
ดำเนินการผลิต	ตามแผนและเวลากำหนด
ตรวจสอบคุณภาพการผลิต	1 วัน
จัดเก็บสื่อประชาสัมพันธ์เป็นหมวดหมู่สำหรับการนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	1 วัน

มาตรฐานในเชิงคุณภาพ

มาตรฐานงาน	ข้อกำหนด
กระบวนการก่อนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	-ถูกต้อง คุ้มค่า
กระบวนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	-ถูกต้อง คุณภาพ -ครบถ้วน คงทน
กระบวนการหลังการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	-ถูกต้อง ครบถ้วน -ทันการณ์

<u>ระบบติดตามประเมินผล</u>

ขั้นตอน	การติดตามประเมินผล
กระบวนการก่อนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	-ตัวอย่างการออกแบบ
กระบวนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	-ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย -ตรงตาม TOR -การผลิตเสร็จสิ้นตรงตามที่กำหนด
กระบวนการหลังการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	-การส่งมอบงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

<u>เอกสารอ้างอิง</u>

1. บันทึกอนุมัติขอหลักการ และบันทึกอนุมัติขอดำเนินการ
2. ข้อกำหนดการจ้างบริษัท TOR
3. รายชื่อบริษัทผู้ผลิต
4. คำสั่งการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหา และคณะกรรมการตรวจรับจากสำนักบริหารการคลัง
5. บันทึกสรุปผลการพิจารณาคัดเลือกบริษัท
6. เอกสารการพิสูจน์ความถูกผิด (proof) งาน
7. เอกสารการส่งมอบ และตรวจรับ

2. การดำเนินงานด้านโสตทัศนูปกรณ์

<u>วัตถุประสงค์</u>

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ การควบคุมห้องประชุมทั้งระบบภาพและเสียง การบันทึกเสียงการประชุม รวมถึงการดูแลอุปกรณ์ด้านโสตทัศนูปกรณ์

<u>ขอบเขต</u>

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการด้านโสตทัศนูปกรณ์ การควบคุมระบบภาพ และเสียง การบันทึกภาพ และเสียงการประชุม ตลอดจนการตรวจสอบและดูแลอุปกรณ์ด้านโสตทัศนูปกรณ์

<u>คำจำกัดความ</u>

การบำรุงรักษา หมายถึง การทำงานที่ทำให้สินทรัพย์ในห้องประชุม หรือห้องที่เป็นส่วนควบของห้องประชุมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถทำงานได้ตามความประสงค์ในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

เลขาธิการ	-อนุมัติการใช้ห้องประชุม
รองเลขาธิการ	-กำกับการดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ
ผู้อำนวยการ	-มอบหมายงาน -ติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงานจากรายงาน
เจ้าหน้าที่	-ส่งใบแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์มายัง สสป.
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	-เสนอใบขอใช้บริการต่อผู้อำนวยการเพื่อรับทราบการปฏิบัติงาน -จัดทำทะเบียนการคุมอุปกรณ์การใช้งานห้องประชุม

Work Flow กระบวนการ

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการวางแผน	-มอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ -รับมอบการปฏิบัติ ประสานรายละเอียดในการขอใช้บริการ วัน เวลา สถานที่ ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม และความประสงค์ในการขอใช้อุปกรณ์ เช่น Projector , Notebook , ภาพประกอบช่วงบรรยายที่เป็นแผ่นCD -จัดเก็บใบขอใช้บริการเข้าแฟ้ม -ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ เพื่อให้รองรับการใช้งาน เช่น ระบบสัญญาณ Microphone , Remote , ลำโพง , จอภาพรับสัญญาณ Projector , จอโทรทัศน์ , กล้องวงจรปิด และอื่น ๆ -ทดลองระบบการใช้งาน -จัดเก็บอุปกรณ์ที่เพื่อป้องกันความเสียหาย -วางแผนระยะเวลาในการสำรวจตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องประชุม	
กระบวนการผลิต	-เตรียมอุปกรณ์การใช้งานให้ครบให้ถูกต้องตามลักษณะงาน -ดำเนินการควบคุมโสตทัศนูปกรณ์ด้วยเริ่ม Record และใช้ Remote ในการควบคุมเพื่อระบบจอภาพและเสียง - ดูคิวลำดับงานว่าช่วงไหนต้องใช้อุปกรณ์ชนิดใด เช่น การนำภาพจาก CD ขึ้นจอ	

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการหลังการผลิต	-check สภาพอุปกรณ์ และระบบหลังการใช้งาน หากเจอชำรุดให้รีบขออนุมัติดำเนินการซ่อมแซม -รายงานผลการดูแลอุปกรณ์ห้องประชุม -จัดทำทะเบียนการคุมอุปกรณ์การใช้งานห้องประชุม	

มาตรฐานงาน

การควบคุมโสตทัศนูปกรณ์ ดูแลระบบ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องประชุมให้สามารถใช้งานได้อย่างประสิทธิภาพ จำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าผู้ที่มีทักษะและความชำนาญในการดำเนินงาน และแก้ไขปัญหากรณีอุปกรณ์เกิดการขัดข้อง

มาตรฐานระยะเวลา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานระยะเวลา
ประสานงาน	1 วัน
เบิกอุปกรณ์และตรวจสอบความเรียบร้อย	1 วัน
ดำเนินการควบคุมโสตทัศนูปกรณ์ ดูแลระบบ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องประชุม	ตามเวลาที่กำหนด
จัดทำทะเบียน และจัดทำรายงานผลการสำรวจ	1 วัน

มาตรฐานในเชิงคุณภาพ

มาตรฐานงาน	ข้อกำหนด
กระบวนการก่อนการดำเนินงาน	-ขั้นตอนการทำงาน
กระบวนการดำเนินงาน	-ประสิทธิภาพ สะดวก
กระบวนการหลังการดำเนินงาน	-สมบูรณ์ ต่อเนื่อง

ระบบติดตามประเมินผล

ขั้นตอน	การติดตามประเมินผล
กระบวนการก่อนการดำเนินงาน	-การทบทวนแผนการปฏิบัติงาน
กระบวนการดำเนินงาน	-ตรวจสอบคุณภาพอุปกรณ์
กระบวนการหลังการดำเนินงาน	-ทะเบียนรายงานความพร้อมของอุปกรณ์

เอกสารอ้างอิง

1.ใบแจ้งความประสงค์ในการขอใช้บริการและการมอบหมายงาน

2. ทะเบียนรายงาน

3. การบันทึกภาพนิ่ง และวิดีโอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการถ่ายภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ และจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการสืบค้น เพื่อนำไปใช้งานอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขต

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการถ่ายภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ และจัดเก็บภาพให้เป็นหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการใช้งานต่อไป

คำจำกัดความ

ถ่ายภาพนิ่ง หมายถึง การบันทึกเหตุการณ์ในกิจกรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ผ่านกล้องถ่ายภาพ

ถ่ายภาพวิดีโอ หมายถึง การบันทึกเหตุการณ์กิจกรรมของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านกล้องวิดีโอ โดยจะเป็นภาพเคลื่อนไหว พร้อมเสียง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความประสงค์ขอใช้บริการการถ่ายภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง บุคลากรของสำนักสื่อสารองค์กรฯ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานถ่ายภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ ตลอดจนจัดเก็บภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ ให้เป็นหมวดหมู่

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการ	-มอบหมายงาน ติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่	-ส่งใบแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการมายัง สสป.
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	-เสนอใบขอใช้บริการต่อผู้อำนวยการเพื่อรับทราบการปฏิบัติงาน
	-จัดทำทะเบียนการจัดเก็บไฟล์ภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ

Work Flow กระบวนการ

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการวางแผน	-มอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ในการบันทึกภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ -รับมอบนโยบาย รายละเอียดของการภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ -ประสานสำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบรายละเอียด วัน เวลา สถานที่ ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม การแต่งกาย จุดนัดพบ -จัดเก็บใบขอใช้บริการเข้าแฟ้ม	
กระบวนการผลิต	-ประสานเจ้าหน้าที่เพื่อขอบันทึกอนุมัติการเดินทาง -เบิกอุปกรณ์การถ่ายภาพจากผู้รับผิดชอบดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ -ตรวจสอบความพร้อมของการใช้งาน -เตรียมอุปกรณ์การใช้งานให้ครบให้ถูกต้องตามลักษณะงาน	
กระบวนการหลังการผลิต	-ทำความสะอาด ตรวจสภาพของอุปกรณ์ถ่ายภาพ ก่อนทำการส่งคืน -คัดเลือกภาพและส่งงานให้กับเจ้าของงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง -จัดเก็บไฟล์ภาพให้เป็นหมวดหมู่โดยจำแนกถึงผู้บริหารที่เป็นบุคคลหลักในกิจกรรมแต่ละครั้ง วัน สถานที่ และชื่อกิจกรรม เพื่อสะดวกในการค้นหาใช้งานอื่น ๆ ต่อไป	

<u>มาตรฐานงาน</u>

การถ่ายภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ และจัดเก็บภาพ จะต้องใช้ทักษะในการถ่ายภาพเพื่อให้เกิดมุมภาพที่ดีมีความกระตือรือร้น และขยันถ่ายภาพ เพื่อให้ได้มุมภาพที่หลากหลายสามารถนำไปใช้งานได้หลากหลายประเภทกิจกรรม ที่สำคัญต้องมีการจัดเก็บที่ดีเพื่อง่าย และสะดวกในการนำไปใช้ในงานต่อ ๆ ไป

มาตรฐานระยะเวลา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานระยะเวลา
ประสานงาน และขอบันทึกการเดินทาง	1 วัน
เบิกอุปกรณ์และตรวจสอบความเรียบร้อย	1 วัน
ลงพื้นที่เพื่อถ่ายภาพกิจกรรม	ตามแผนและเวลาที่กำหนด
ตรวจสอบชิ้นงาน พร้อมทั้งส่งไฟล์งานให้สำนักที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนการส่งมอบ และทำการส่งมอบงาน	1 วัน
จัดทำทะเบียนภาพถ่าย และการส่งไฟล์งาน	1 วัน

มาตรฐานในเชิงคุณภาพ

มาตรฐานงาน	ข้อกำหนด
กระบวนการก่อนการผลิต	-ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์
กระบวนการผลิต	-คุณภาพ เหมาะสม หลากหลาย -รวดเร็ว ทันเวลา
กระบวนการหลังการผลิต	-ครบถ้วน สะดวก รวดเร็ว

ระบบติดตามประเมินผล

ขั้นตอน	การติดตามประเมินผล
กระบวนการก่อนการผลิต	-การทบทวนแผนการปฏิบัติงาน
กระบวนการผลิต	-ตรวจสอบคุณภาพชิ้นงาน
กระบวนการหลังการผลิต	-ความสะดวกต่อการค้นหาภาพไปใช้ในงานอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

1.ใบแจ้งความประสงค์ในการขอใช้บริการและการมอบหมายงาน

2.บันทึกอนุมัติการเดินทาง

3.ทะเบียนการจัดเก็บ

4.ทะเบียนการส่งมอบไฟล์งาน

4. การผลิตสื่อบนอินเตอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook Instragram Youtube Twitter

<u>วัตถุประสงค์</u>

1.เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการผลิตสื่อบนอินเตอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook Instragram Youtube และ Twitter

2. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่และอำนาจ ขอบเขต ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนกิจกรรม ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

<u>ขอบเขต</u>

แนวทางในการดำเนินการผลิตสื่อบนอินเตอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย เว็บไซต์ Facebook page Youtube Instagram และ Twitter สำหรับให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้นำไปปฏิบัติ หรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และสามารถรับรู้ถึงกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่กรอบแนวคิด การนำเสนอเพื่อขออนุมัติดำเนินการ การผลิต จนถึงกระบวนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

<u>คำจำกัดความ</u>

เว็บไซต์ หมายถึง ช่องทางการสื่อสารบนอินเตอร์เน็ตที่ประกอบด้วยเนื้อหา ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว การสร้างเว็บไซต์ให้น่าสนใจจึงต้องสร้างโฮมเพจให้มีรูปแบบที่ทันสมัยซึ่งเป็นเอกสารหน้าแรกที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะพบเมื่อเข้าเว็บไซต์ของสำนักงาน

Facebook page หมายถึง ช่องทางเครือข่ายสังคมที่ให้บริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการสร้างหน้าเพจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และอำนาจ ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยใช้ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวในการนำเสนอ รวมทั้งมีเสียงประกอบเพื่อสื่อความหมาย

Youtube หมายถึง ช่องทางเครือข่ายสังคมที่ให้บริการในรูปแบบคลิปวิดีโอต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และอำนาจ ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ด้วยการ upload ข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งติดตามได้จากคอมพิวเตอร์ ,Smart Phone ,tablet หรืออุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ

Instagram หมายถึง ช่องทางเครือข่ายสังคมที่ให้บริการโดยเน้นรูปภาพที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นหลัก หรือคลิปวิดีโอแบบสั้น ๆ

Twitter หมายถึง เครือข่ายสังคมที่ให้บริการข้อความแบบสั้นกระชับไม่เกิน 280 ตัวอักษร ที่บอกเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ต่าง ๆ ของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแบบปัจจุบันทันด่วนอย่าง รวดเร็ว

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เลขาธิการ	-อนุมัติการดำเนินงาน
รองเลขาธิการ	-พิจารณากลั่นกรองตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบการดำเนินงาน และกระบวนการผลิต
ผู้อำนวยการ	-มอบหมายงาน ตรวจทานความถูกต้องของแนวคิด เนื้อหา รูปแบบ วิธีการ กระบวนการผลิต และติดตามผลการดำเนินการผลิต
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	-กำหนดแนวคิด กรอบการปฏิบัติเพื่อขออนุมัติหลักการและดำเนินการผลิต -จัดทำเนื้อหาและรูปแบบ -ตรวจสอบชิ้นงานก่อนส่งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

Work Flow **กระบวนการ**

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการวางแผน	-ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลตามประเด็นและเรื่องที่กำหนด -วางแผนและกำหนดกรอบการปฏิบัติ -ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม และการประสานเตรียมข้อมูลต่าง ๆ จากทุกสำนัก -ขออนุมัติหลักการ และขออนุมัติเพื่อดำเนินการผลิต รวมถึงผู้ประสานงานประจำแต่ละสำนัก -เก็บสำเนาต้นเรื่องไว้ในแฟ้มขออนุมัติเพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน	
กระบวนการเตรียมการผลิต	-จัดตั้งผู้ประสานงานในแต่ละสำนักเพื่อตอบคำถามจากผู้ที่แสดงความคิดเห็น -จัดทำแบบฟอร์มเพื่อรายงานผลการติดตาม ยอดผู้ติดตาม ผู้เข้าชม รวมถึงผู้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ	
กระบวนการผลิต	-ออกแบบข้อมูลและเนื้อหาตามแผนที่กำหนดไว้ -เสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา -เสนอเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบ - เริ่มดำเนินการเผยแพร่อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ในแต่ละสื่อ -มอนิเตอร์เพื่อตอบคำถามจากผู้แสดงความคิดเห็น -จัดทำ Stock เพื่อใช้สำรองในการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง	

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการหลังการผลิต	-รายงานยอดผู้ติดตาม การมีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็น - เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการกระจายข้อมูลข่าวสาร -เก็บชิ้นงานที่เป็นต้นฉบับให้เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการค้นหา หรือนำไปใช้ในภารกิจอื่น ๆ	

<u>มาตรฐานงาน</u>

ดำเนินการผลิตสื่อบนอินเตอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย เว็บไซต์ Facebook page Youtube Instagram และ Twitter เป็นการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างทัศนคติและภาพลักษณ์อันดีของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านสื่อเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ซึ่งจะยึดหลักการดำเนินงานที่ถูกต้อง มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีภาพลักษณ์ที่น่าสนใจ สามารถสร้างการจดจำได้ดี

<u>มาตรฐานระยะเวลา</u>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานระยะเวลา
ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายของงาน	1-2 วัน
ประชุม วางแผน และกำหนดแนวทางการดำเนินงาน	1 วัน
จัดทำ Stock ข้อมูล ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 สัปดาห์
ผลิตตามแผนที่กำหนด	ทุกวัน
ตรวจสอบคุณภาพชิ้นงานก่อนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	1 วัน
เผยแพร่ประชาสัมพันธ์	1 วัน

<u>มาตรฐานในเชิงคุณภาพ</u>

มาตรฐานงาน	ข้อกำหนด
กระบวนการก่อนการผลิต	-ละเอียด รอบคอบ
กระบวนการผลิต	-คุณภาพ ครบถ้วน -ถูกต้อง รวดเร็ว
กระบวนการหลังการผลิต	-ถูกต้อง ครบถ้วน ทันการณ์

<u>ระบบติดตามประเมินผล</u>

ขั้นตอน	การติดตามประเมินผล
กระบวนการก่อนการผลิต	-ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว คลิปวิดีโอ ข้อความ -สตอรี่บอร์ด -แผนการทำงาน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน
กระบวนการผลิต	-ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับความเห็นชอบ -เนื้อหาชวนอ่าน รูปแบบ ดึงดูดความสนใจและเสร็จทันกำหนด
กระบวนการหลังการผลิต	-จำนวนผู้เข้าชม ผู้กดชื่นชอบ ผู้ติดตาม และแสดงความคิดเห็น

<u>เอกสารอ้างอิง</u>

1. บันทึกอนุมัติขอหลักการ และบันทึกอนุมัติขอดำเนินการ
2. Story board
3. รายงานผลการดำเนินงาน

5. การดำเนินงานโครงการ และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

การดำเนินงานโครงการ และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น โครงการเฉลิมพระเกียรติเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ และกิจกรรมบูรณาการร่วมด้านการข่าวและสถานการณ์การทุจริตระหว่างองค์กรอิสระและหน่วยงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันภาครัฐ (ดำเนินงานร่วมกับสำนักงาน ปปช.)

<u>5.1 โครงการเฉลิมพระเกียรติเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์</u>

<u>วัตถุประสงค์</u>

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแผ่นดิน อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้จัก และรับทราบเกี่ยวกับ หน้าที่และอำนาจ ขอบเขต ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนเสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาและความเข้มแข็งของชุมชน

<u>ขอบเขต</u>

แนวทางในการจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์เพื่อสร้างให้ประชาชนมีส่วนร่วม เกิดความเข้าใจในบทบาท ภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยให้เจ้าหน้าที่ได้นำไปปฏิบัติ หรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และสามารถรับรู้ถึงกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบ รวมทั้งการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ และประชาชน

คำจำกัดความ

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันของกลุ่มบุคคลในขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนมีส่วนในการสนับสนุนที่ส่งผลให้การจัดกิจกรรมประสบความสำเร็จ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เลขาธิการ	-อนุมัติการดำเนินงาน
รองเลขาธิการ	-พิจารณากลั่นกรองตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบการดำเนินงาน
ผู้อำนวยการ	-มอบหมายงาน ตรวจทาน และติดตามความถูกต้องในการดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	-กำหนดแนวคิด กรอบการปฏิบัติเพื่อเสนอขออนุมัติ หลักการและขออนุมัติดำเนินโครงการ -กำหนดรูปแบบ วิธีการ -ลงพื้นที่จัดทำโครงการ

Work Flow กระบวนการ

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการ ก่อนการจัดโครงการ	-ศึกษาปัญหา วิเคราะห์การดำเนินโครงการ -หารือร่วมกับผู้บริหารเพื่อรับทราบนโยบายในการจัดกิจกรรม -วางแผนและกำหนดกรอบการปฏิบัติ -ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -ขออนุมัติหลักการในการจัดโครงการ อาทิ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย สถานที่ระยะเวลา รูปแบบกิจกรรม กรอบงบประมาณ เป็นต้น -เก็บสำเนาต้นเรื่องไว้ในแฟ้มขออนุมัติเพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน	
กระบวนการระหว่าง การจัดทำโครงการ	-จัดทำบันทึกขออนุมัติการดำเนินโครงการ โดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่อย่างแน่ชัด พร้อมทั้งขออนุมัติงบประมาณดำเนินการ -จัดทำกำหนดการ และกำหนดรูปแบบกิจกรรม - เชิญกลุ่มเป้าหมายและหน่วยงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR -ขอรับการสนับสนุนเพื่อมอบของที่ใช้ในกิจกรรม CSR	

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
	-ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนให้เกิดความมีส่วนร่วม -ดำเนินกิจกรรม/โครงการ ที่กำหนดไว้ให้เป็นไปตามแผน	
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	-วัดความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน	

<u>มาตรฐานงาน</u>

การดำเนินโครงการเฉลิมพระเกียรติเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์กำหนดจัดขึ้นเพื่อแสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ ๙ และสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี พร้อมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการน้อมนำพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช บรมนาถบพิตร มาปฏิบัติเพื่อร่วมกันสร้างความเข้มแข็งผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

<u>มาตรฐานระยะเวลา</u>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานระยะเวลา
ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายของงานและขอบเขตในการจัดทำ	1-2 วัน
ประชุม วางแผน และกำหนดแนวทางการดำเนินงาน	1 วัน
หารือผู้บริหารรับมอบนโยบายร่วมกับผู้อำนวยการสำนัก	1 วัน
จัดทำบันทึก	1 วัน
ประสานข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 สัปดาห์
ติดต่อขอรับการสนับสนุนอุปกรณ์การศึกษา และอื่น ๆ	1 สัปดาห์
ดำเนินกิจกรรม	2 วัน

มาตรฐานในเชิงคุณภาพ

มาตรฐานงาน	ข้อกำหนด
กระบวนการก่อนการจัดโครงการ	-รอบคอบ
กระบวนการระหว่างการจัดทำโครงการ	-ถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	-ถูกต้อง ครบถ้วน

ระบบติดตามประเมินผล

ขั้นตอน	การติดตามประเมินผล
กระบวนการก่อนการจัดโครงการ	-แผนการทำงาน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน
กระบวนการระหว่างการจัดทำโครงการ	-ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับความเห็นชอบ -ปฏิบัติตามแผนงานอย่างครบถ้วน
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	-แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

1.บันทึกอนุมัติขอหลักการ และบันทึกอนุมัติขอดำเนินการ

2.แผนการปฏิบัติงาน

3.แบบสอบถาม

5.2 กิจกรรมบูรณาการงานข่าวกับสื่อมวลชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการบูรณาการงานข่าวกับสื่อมวลชนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้จัก และรับทราบเกี่ยวกับขอบเขต หน้าที่และอำนาจ ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนสร้างเครือข่ายในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านเครือข่ายสื่อมวลชน

ขอบเขต

แนวทางในการดำเนินโครงการบูรณาการงานข่าวกับสื่อมวลชนผ่านรายการ “คอลัมน์หมายเลข 7” สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมอย่างทัดเทียม มีเครือข่ายการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

คำจำกัดความ

ร้องเรียน หมายถึง กรณีที่ประชาชนเดือดร้อนและยื่นเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยผ่านรายการ “คอลัมน์หมายเลข 7” สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้ตรวจการแผ่นดิน	-ลงพื้นที่/แก้ไขปัญหา/ร่วมถ่ายทำสกู๊ป
เลขาธิการ	-อนุมัติการดำเนินงาน ลงพื้นที่/ ร่วมถ่ายทำสกู๊ป
รองเลขาธิการ	-พิจารณากลั่นกรองตรวจสอบความถูกต้อง ลงพื้นที่/ ร่วมถ่ายทำสกู๊ป
ผู้อำนวยการ	-มอบหมายงาน -ตรวจทานความถูกต้องในการดำเนินงาน - ลงพื้นที่/ควบคุมการดำเนินงาน -ติดตามผลการดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่สอบสวน	-ลงพื้นที่หาข้อเท็จจริงเบื้องต้น/ประมวลผลเสนอ ผู้ตรวจการแผ่นดิน
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	-ประสานสื่อมวลชนรายการ “คอลัมน์หมายเลข 7” สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 - ขออนุมัติหลักการและดำเนินโครงการ -ลงพื้นที่ดำเนินกิจกรรม

<u>Work Flow กระบวนการ</u>

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการ ก่อนการจัดโครงการ	-ศึกษาปัญหา วิเคราะห์การดำเนินโครงการ -หารือร่วมกับผู้บริหารเพื่อรับทราบนโยบายในการจัดกิจกรรม -วางแผนและกำหนดกรอบการปฏิบัติ -ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรายการ “คอลัมน์หมายเลข 7” -นัดประชุมร่วมระหว่างเลขาธิการ / ผู้อำนวยการ และรายการ “คอลัมน์หมายเลข 7” เพื่อกำหนดกรอบการทำงาน -ขออนุมัติหลักการในการจัดโครงการ อาทิ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย สถานที่ระยะเวลา รูปแบบกิจกรรม กรอบงบประมาณ เป็นต้น -เก็บสำเนาต้นเรื่องไว้ในแฟ้มขออนุมัติเพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน	

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการระหว่าง การจัดทำโครงการ	-จัดทำบันทึกขออนุมัติการดำเนินโครงการ โดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่อย่างแน่ชัด พร้อมทั้งขออนุมัติงบประมาณดำเนินการ -จัดทำกำหนดการ และกำหนดรูปแบบกิจกรรม -ประสานการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อให้สำนักสอบสวน -ติดตามเรื่องร้องเรียน -วางแผนการดำเนินงานกับสำนักสอบสวน และรายการ “คอลัมน์หมายเลข 7” - ลงพื้นที่ครั้งที่ 1 เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาข้อสรุปการแก้ไขปัญหา -ลงพื้นที่ครั้งที่ 2 โดยกราบเรียนเชิญผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหารสำนักงาน ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาถ่ายทำและบันทึกภาพสารคดีเชิงข่าวเพื่อขยายผลทางบวก -นำเทปการบันทึกภาพออกอากาศทางรายการ “คอลัมน์หมายเลข 7”	
กระบวนการติดตาม ผลการดำเนินงาน	-ดำเนินกิจกรรมได้ครบตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ -วัน เวลาในการออกอากาศ	

มาตรฐานงาน

การดำเนินโครงการบูรณาการงานข่าวกับสื่อมวลชนของของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดขึ้นเพื่อสร้างช่องทางใหม่ ๆ ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน

<u>มาตรฐานระยะเวลา</u>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานระยะเวลา
ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายของงาน และขอบเขตในการจัดทำ	1-2 วัน
หารือผู้บริหารรับมอบนโยบายร่วมกับผู้อำนวยการสำนัก	1 วัน
ประชุม วางแผน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานรายการ "คอลัมน์หมายเลข 7"	1 วัน
จัดทำบันทึก	1 วัน
ประสานเจ้าหน้าที่สอบสวน	1 วัน
ลงพื้นที่ครั้งที่ 1	1-2 วัน
ลงพื้นที่ครั้งที่ 2	1-2 วัน
เผยแพร่ผลการดำเนินงานผ่านรายการ "คอลัมน์หมายเลข 7"	1 วัน

<u>มาตรฐานในเชิงคุณภาพ</u>

มาตรฐานงาน	ข้อกำหนด
กระบวนการก่อนการจัดโครงการ	-รอบคอบ
กระบวนการระหว่างการจัดทำโครงการ	-ถูกต้อง -รวดเร็ว -เหมาะสม
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	-ถูกต้อง -ครบถ้วน

<u>ระบบติดตามประเมินผล</u>

ขั้นตอน	การติดตามประเมินผล
กระบวนการก่อนการจัดโครงการ	-แผนการทำงาน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน
กระบวนการระหว่างการจัดทำโครงการ	-ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับความเห็นชอบ -ปฏิบัติตามแผนงานอย่างครบถ้วน
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	-วัน เวลาในการออกอากาศ

<u>เอกสารอ้างอิง</u>

1.บันทึกอนุมัติขอหลักการ และบันทึกอนุมัติขอดำเนินการ

2.แผนการปฏิบัติงาน

3.สำเนารายการ ช่วงเวลาการออกอากาศ

<u>5.3 กิจกรรมบูรณาการร่วมด้านการข่าวและสถานการณ์การทุจริตระหว่างองค์กรอิสระและหน่วยงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันภาครัฐ</u>

<u>วัตถุประสงค์</u>

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมบูรณาการร่วมด้านการข่าวและสถานการณ์การทุจริตระหว่างองค์กรอิสระและหน่วยงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันภาครัฐของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแผ่นดิน อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อรวบรวมและบูรณาการข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างองค์กรอิสระและหน่วยงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันภาครัฐทั้ง 8 องค์กร คือ สำนักงาน ป.ป.ช. กกต. สตง. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ง. และกรมสอบสวนคดีพิเศษ

3. เพื่อป้องกันและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต

<u>ขอบเขต</u>

แนวทางในการดำเนินโครงการบูรณาการร่วมด้านการข่าวและสถานการณ์การทุจริตระหว่างองค์กรอิสระและหน่วยงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันภาครัฐ การประสานงานและการเผยแพร่ข้อมูลส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต

<u>คำจำกัดความ</u>

การทุจริต หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น เช่น การใช้อำนาจนอกเหนืออำนาจหน้าที่ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฟอกเงิน การยักยอก การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้บริหาร	-ให้สัมภาษณ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
รองเลขาธิการ	-พิจารณากลั่นกรองตรวจสอบความถูกต้อง
ผู้อำนวยการ	-มอบหมายงาน
	-ควบคุมการปฏิบัติงาน
	-ติดตามผลการดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	–ประสานสื่อมวลชน
	- กำหนดประเด็นสัมภาษณ์
	- อำนวยความสะดวกในช่วงเวลาการสัมภาษณ์

Work Flow กระบวนการ

กระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการก่อนการดำเนินงาน	-วางแผนและกำหนดกรอบการปฏิบัติ -รวบรวมข้อมูล ประสานส่วนงานที่เกี่ยวข้อง -กำหนดประเด็น และจัดเตรียมข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์ - จัดทำประเด็นการให้สัมภาษณ์ - นัดหมายวัน เวลาที่ผู้บริหารจะให้สัมภาษณ์ - นัดหมายวัน เวลาที่ผู้บริหารจะให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน	
กระบวนการระหว่างการดำเนินงาน	- ดูแล/อำนวยความสะดวกการให้สัมภาษณ์	
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	-ดำเนินกิจกรรมได้ครบตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ -ติดตามวัน เวลาในการออกอากาศ -รวบรวมคลิปเสียง หรือ คลิปภาพ เสนอต่อผู้บริหาร	

มาตรฐานงาน

การดำเนินโครงการดังกล่าว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดขึ้นเพื่อสร้างช่องทางใหม่ ๆ ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างกว้างขวาง

มาตรฐานระยะเวลา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานระยะเวลา
รวบรวม ข้อมูล เพื่อกำหนดประเด็น	1-2 วัน
ประสานผู้บริหารรับมอบนโยบายร่วมกับผู้อำนวยการสำนัก	1 วัน
ติดต่อสื่อมวลชนรายการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ตามแผนการปฏิบัติงาน เพื่อประสานและกำหนดวันเวลาให้สัมภาษณ์	1 วัน
สัมภาษณ์ตามวันเวลาที่กำหนดไว้	1 วัน
ติดตามสำเนาเทป	1 วัน

มาตรฐานในเชิงคุณภาพ

มาตรฐานงาน	ข้อกำหนด
กระบวนการก่อนการดำเนินงาน	-ถูกต้อง ครบถ้วน
กระบวนการระหว่างการดำเนินงาน	-ครบถ้วน เรียบร้อย
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	-ครบถ้วน

ระบบติดตามประเมินผล

ขั้นตอน	การติดตามประเมินผล
กระบวนการก่อนการจัดโครงการ	-แผนการทำงาน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน
กระบวนการระหว่างการจัดทำโครงการ	-ปฏิบัติตามแผนงานอย่างครบถ้วน
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	-วัน เวลาในการออกอากาศ

เอกสารอ้างอิง

1. แผนการปฏิบัติงาน

2. กรอบประเด็นการให้สัมภาษณ์

3 .สำเนารายการ ช่วงเวลาการออกอากาศ

กลุ่มงานสื่อมวลชนสัมพันธ์

กลุ่มงานสื่อมวลชนสัมพันธ์มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. การประสานงานด้านการข่าวกับสื่อมวลชน เช่น การแถลงข่าว การจัดทำข่าวแจก การสัมภาษณ์ผู้บริหารผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์ การลงพื้นที่ทำข่าว การจัดทำบทความลงสื่อสิ่งพิมพ์ การติดตามผลการเผยแพร่ข่าวสารจากสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ

2. การจัดทำโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชน หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น กิจกรรมสื่อมวลชนสัญจร กิจกรรม E-News letters และกิจกรรมข่าวรายวัน

1. การประสานงานด้านการข่าวกับสื่อมวลชน

การประสานงานด้านการข่าวกับสื่อมวลชน เช่น การแถลงข่าว การจัดทำข่าวแจก การสัมภาษณ์ผู้บริหารผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์ การลงพื้นที่ทำข่าว การจัดทำบทความลงสื่อสิ่งพิมพ์ การติดตามผลการเผยแพร่ข่าวสารจากสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รวมถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในกิจกรรม หรือกรณีพิเศษต่าง ๆ แก่สื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ เพื่อให้สาธารณชนได้รับรู้รับทราบต่อไป

ขอบเขต

ประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารข่าวสาร ผลการดำเนินงาน ความคืบหน้าการดำเนินงานภารกิจการแก้ปัญหาความทุกข์ร้อนให้แก่ประชาชน ตลอดจนผลการดำเนินงานโครงการ และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงาน

คำจำกัดความ

แถลงข่าว หมายถึง การชี้แจงข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้สาธารณชนรับทราบผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ

การสัมภาษณ์ หมายถึง การสนทนาอย่างมีจุดหมาย หรือมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องเที่ยงตรงไปใช้ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจสู่สาธารณชน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง กรณีความเดือดร้อนที่ประชาชนร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การข่าว หมายถึง กระบวนการ/ขั้นตอน การปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร เพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปด้วยความถูกต้อง ชัดเจน

เอกสารข่าวแจก (Press Release) หมายถึง เนื้อหาและรายละเอียดเพิ่มเติมที่ใช้ประกอบกับภารกิจด้านการข่าว เพื่อให้สื่อมวลชนสามารถนำเสนอข่าวได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจัดทำขึ้นโดยสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์

สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และวารสาร

กฤตภาคข่าวประจำวัน หมายถึง การรวบรวมข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน โดยเน้นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์เป็นหลัก อาทิ ภาพข่าว ข่าวภารกิจหรือกิจกรรม ข่าวด้านภาพลักษณ์ และข่าวกระแสพาดพิง เป็นต้น

กิจกรรม/โครงการ หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นโดยมีสื่อมวลชนเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้บริหาร	- ผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แก่สื่อมวลชน
ผู้อำนวยการ	- ดูแล/ควบคุม ตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นเนื้อหาที่จะนำเสนอต่อสื่อมวลชน
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	- กำหนดขอบเขตประเด็นเนื้อหา - ผลิตข้อมูลข่าวสารสำหรับการประชาสัมพันธ์

<u>Work Flow กระบวนการ</u>

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการก่อนการดำเนินงาน	1. กำหนดขอบเขตประเด็นเนื้อหา 2. หารือกับผู้อำนวยการ และผู้บริหารเพื่อกำหนดทิศทาง และแนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร 3. จัดเตรียมประเด็นเนื้อหา และข้อมูลข่าวสาร 4. ประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อทราบช่องทาง วัน และเวลาที่จะทำการเผยแพร่	
กระบวนการดำเนินงาน	1. ดำเนินการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร พร้อมตามประเด็นที่กำหนด 2. ดูแลการดำเนินงานของสื่อมวลชน	
กระบวนการติดตามผลการแถลงข่าว	1. ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ 2. สรุปผลและนำเสนอผู้บริหาร	

<u>มาตรฐานงาน</u>

การประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารข่าวสาร ยึดหลักความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

<u>ระบบติดตามประเมินผล</u> 1. ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์
2. สรุปผลและนำเสนอผู้บริหาร

การประสานงานด้านการข่าวกับสื่อมวลชนมีการดำเนินงานเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การสัมภาษณ์ผู้บริหารผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์

<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อเผยแพร่บทบาทหน้าที่ และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงผลการดำเนินงาน และประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านสื่อมวลชนที่สนใจ

<u>ขอบเขต</u> การสัมภาษณ์ผู้บริหารผ่านสื่อแขนงต่าง ๆ ถึงประเด็นข่าวสาร ผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้บริหาร - ชี้แจงให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - ประสานงานกับสื่อมวลชน
- กำหนดประเด็นสัมภาษณ์
- ควบคุม/ดูแล การสัมภาษณ์

<u>Work Flow กระบวนการ</u>

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการก่อนการสัมภาษณ์	1. ประสานงานกับสื่อมวลชนที่ขอเข้าสัมภาษณ์ 2. กำหนดประเด็นคำถามการสัมภาษณ์/จัดเตรียมข้อมูลประกอบการให้สัมภาษณ์ 3. นัดหมายวัน เวลา สถานที่ กับผู้บริหาร	
กระบวนการสัมภาษณ์	ดูแล/ควบคุม การให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารกับสื่อมวลชน ให้เป็นไปตามกรอบที่กำหนด	
กระบวนการติดตามผลการสัมภาษณ์	ติดตามผลการสัมภาษณ์	

<u>มาตรฐานงาน</u>

ผลการเผยแพร่ข่าวสารที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความถูกต้อง สมบูรณ์ สามารถสร้างภาพลักษณ์ให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้

<u>ระบบติดตามประเมินผล</u> ติดตามผลการสัมภาษณ์ตามกรอบระยะเวลาที่สื่อมวลชนแจ้งไว้ หรือหลังจากการสัมภาษณ์ภายใน 1 วัน

1.2 การลงพื้นที่ทำข่าวการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

<u>วัตถุประสงค์</u> ลงพื้นที่ดำเนินการด้านการข่าว เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้สาธารณชนได้รับรู้รับทราบ ผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ

<u>ขอบเขต</u> การลงพื้นที่ทำข่าวร่วมกับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความสนใจของสื่อมวลชน ตลอดจนมีผลกระทบในวงกว้าง

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้บริหาร	- ชี้แจงผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	- จัดเตรียมข้อมูลรายละเอียดประกอบเรื่องร้องเรียน - วางแผนการลงพื้นที่ทำข่าว - จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ - ประสานสื่อมวลชนเข้าร่วมทำข่าว

<u>Work Flow กระบวนการ</u>

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการก่อนการลงพื้นที่ทำข่าว	1. ประชุมหารือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร่วมกับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน 2. กำหนดรูปแบบการลงพื้นที่ 3. จัดเตรียมข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียน 4. แจ้งกำหนดการ-เชิญสื่อมวลชนร่วมทำข่าว 5. จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์	

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการ ลงพื้นที่ทำข่าว	1. ประสานงานกับสื่อมวลชน 2. นำสื่อมวลชนร่วมลงพื้นที่ทำข่าว 3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง 4. ดูแลการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารในพื้นที่	
กระบวนการติดตาม ผลการลงพื้นที่ ทำข่าว	1. ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ 2. สรุปผลและนำเสนอผู้บริหาร	

<u>มาตรฐานงาน</u>

การนำสื่อมวลชนลงพื้นที่ทำข่าวร่วมกัน นำมาซึ่งข้อเท็จจริงที่ถูกต้องชัดเจน สามารถควบคุม/ดูแล เนื้อหาที่จะเผยแพร่สู่สาธารณชน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

<u>ระบบติดตามประเมินผล</u> 1. ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

2. สรุปผลและนำเสนอผู้บริหาร

1.3 ภารกิจด้านการข่าวเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อเผยแพร่ภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความสนใจของสื่อมวลชน ให้สาธารณชนได้รับทราบ

<u>ขอบเขต</u> ภารกิจด้านการข่าวเฉพาะกรณีที่ได้รับการประสานจากผู้ร้องเรียน หรือสื่อมวลชน ที่สนใจเป็นรายกรณี

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้บริหาร	- รับเรื่องร้องเรียน และให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/	- ประสานงานผู้บริหาร/ผู้ร้องเรียน/สื่อมวลชน - ดูแล/ควบคุม กระบวนการขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน - ประสานสื่อมวลชนเข้าร่วมทำข่าว

<u>Work Flow กระบวนการ</u>

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการก่อนการรับเรื่องร้องเรียน	1. ประสานงานกับผู้ร้องเรียน/ติดตามคำร้องเรียน 2. ประสาน/นัดหมายผู้บริหาร เพื่อรับเรื่องร้องเรียน 3. แจ้งกำหนดการวัน เวลา สถานที่ ต่อสื่อมวลชน 4. ประสานสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	
กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	1. ติดตามผู้ร้องเรียน/สื่อมวลชน เข้าร่วมทำข่าว 2. ควบคุม/ดูแล การยื่นเรื่องร้องเรียน 3. บันทึกภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว เพื่อเผยแพร่แก่สื่อมวลชนได้อย่างรวดเร็วทันการณ์ 4. ดูแลขอบเขตและประเด็นการสัมภาษณ์ผู้บริหาร	
กระบวนการติดตามผลการรับเรื่องร้องเรียน	1. ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ 2. สรุปผลและนำเสนอผู้บริหาร	

<u>มาตรฐานงาน</u>

ภารกิจด้านการข่าวเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เป็นการนำเสนอบทบาท และหน้าที่หลักของผู้ตรวจการแผ่นดินในการอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งการดำเนินงานด้านการข่าวจะทำให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมวลชนนั้นถูกต้อง ครอบคลุมทุกประเด็น และทันต่อสถานการณ์

<u>ระบบติดตามประเมินผล</u> 1. ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

2. สรุปผลและนำเสนอผู้บริหาร

1.4 การจัดทำข่าวแจก (Press Release)

<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รวมถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้ประชาชนได้รับทราบผ่านช่องทางสื่อแขนงต่าง ๆ

<u>ขอบเขต</u> การจัดทำข่าวแจกในประเด็นหัวข้อการแถลงข่าวกรณีต่าง ๆ ความคืบหน้าการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้บริหาร - มอบหมายงานตามวาระ/ภารกิจสำคัญต่าง ๆ
- ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาข่าวแจกก่อนการเผยแพร่

ผู้อำนวยการ - ดูแล/ควบคุม ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาข่าวแจก

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - จัดหาข้อมูลสำหรับการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์
- ผลิตข่าวประชาสัมพันธ์
- เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์
- ติดตามผลการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์

<u>Work Flow กระบวนการ</u>

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการก่อนจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์	1. พิจารณางานที่ได้รับมอบหมาย 2. เตรียมการจัดทำข่าว เช่น เข้าร่วมการประชุม การแถลงข่าว การสัมภาษณ์ พิธีเปิด/ปิดงาน การลงพื้นที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และศึกษาเอกสารประกอบข้อมูลต่าง ๆ	
กระบวนการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์	1. เขียนข่าวประชาสัมพันธ์ 2. ผู้บริหารตรวจสอบและให้ความเห็นชอบ 3. แจ้งกำหนดการเกี่ยวกับภารกิจไปยังสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ	
กระบวนการเผยแพร่และติดตามผลข่าวประชาสัมพันธ์	1. เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ 2. ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ โดยเก็บรวบรวมข่าวสารจากสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ จัดทำเป็นกฤตภาคข่าวประจำวัน (Clipping News)	

<u>มาตรฐานงาน</u>

การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ ถึงแม้ว่าจะไม่มีเอกสารหรือข้อกำหนดระยะเวลาเริ่มต้น-สิ้นสุดในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่จะยึดหลักการพื้นฐาน คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

<u>ระบบติดตามประเมินผล</u> ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์เป็นประจำทุกวัน และจัดทำกฤตภาคข่าวประจำวันรายงานไปยังผู้บริหาร

1.5 การจัดทำบทความลงสื่อสิ่งพิมพ์

<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน มุมมองที่น่าสนใจ รวมทั้งแนวคิดการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบสาธารณชนในวงกว้าง หรือบทความที่เกี่ยวกับโอกาสพิเศษของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

<u>ขอบเขต</u> การจัดทำบทความลงสื่อสิ่งพิมพ์ มุ่งประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ หรือสะท้อนภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสู่สาธารณชน

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u>

ผู้บริหาร	- มอบนโยบายและแนวทางเนื้อหาการเผยแพร่
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/	- ประสานงานสื่อสิ่งพิมพ์
	- ออกแบบเนื้อหาและรูปแบบ

<u>Work Flow กระบวนการ</u>

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการก่อนการจัดทำบทความ	1. วางแผนการจัดทำบทความตามนโยบายของผู้บริหาร 2. ประสานงานกับสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อตีพิมพ์บทความ	
กระบวนการจัดทำบทความ	1. หาข้อมูลและภาพประกอบ 2. เขียนและเรียบเรียงบทความ 3. ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ 4. เผยแพร่ไปยังสำนักพิมพ์ต่าง ๆ	
กระบวนการติดตามผลการลงบทความ	ติดตามผลการนำเสนอบทความทางสื่อสิ่งพิมพ์	

มาตรฐานงาน

การจัดทำบทความลงสื่อสิ่งพิมพ์ สามารถควบคุมเนื้อหาและทิศทางการนำเสนอได้ตามวัตถุประสงค์และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย

ระบบติดตามประเมินผล ติดตามผลการนำเสนอบทความทางสื่อสิ่งพิมพ์

1.6 ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวสารจากสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ (Clipping News)

วัตถุประสงค์ เพื่อรายงานผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ และอำนาจ รวมถึงภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งให้รับรู้รับทราบถึงมุมมองภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสถานการณ์ด้านการข่าวที่มีผลกระทบต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขอบเขต การจัดทำกฤตภาคข่าวประจำวัน (Clipping News) สำหรับนำเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น ได้ดำเนินการในช่วงเช้าของทุก ๆ วันทำการ ซึ่งจะรวบรวมข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรทั้งหมดที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	- สืบค้น/รวบรวมข่าวสารเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน - จัดทำกฤตภาคข่าวในรูปแบบเอกสาร นำเสนอต่อผู้บริหาร - คัดเลือกข่าวเด่นประจำวัน เพื่อเผยแพร่ภายในองค์กรผ่านระบบ Outlook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ผู้บริหาร	- รับทราบข่าวสาร

Work Flow กระบวนการ

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
รวบรวม	รวบรวมตัดข่าวผ่านระบบสืบค้นข่าวออนไลน์ และตัดข่าวสื่อออนไลน์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต	
วิเคราะห์	วิเคราะห์ข่าวและเรียบเรียงประเด็นข่าวตามลำดับ ได้แก่ ภาพข่าว ข่าวภารกิจหรือกิจกรรม ข่าวภาพลักษณ์ และข่าวกระแสพาดพิงต่าง ๆ เพื่อจัดทำต้นฉบับ	
นำเสนอ	ดำเนินการถ่ายเอกสารและจัดเป็นชุด เพื่อนำเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งจัดเก็บต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารเรียงตามวัน	

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
เผยแพร่ภายใน	คัดเลือกข่าวเด่นหรือข่าวที่น่าสนใจแจ้งเวียนทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน (Outlook Express) ถึงบุคลากรทุกคนภายในสำนักงาน เพื่อเผยแพร่ข่าวสารที่น่าสนใจ ตลอดจนความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับองค์กรให้ทุกคนได้ทราบทั่วกัน	

มาตรฐานงาน

การจัดทำกฤตภาคข่าวประจำวัน จะดำเนินการเป็นประจำในช่วงเช้าของทุกวัน โดยมีความละเอียดถี่ถ้วน และทันเหตุการณ์

ระบบติดตามประเมินผล ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์เป็นประจำทุกวัน และสรุปผลเป็นรายไตรมาส

2. การจัดทำโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชน หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น กิจกรรมสื่อมวลชนสัญจร กิจกรรม E-News letters และกิจกรรมข่าวรายวัน

2.1 กิจกรรมสื่อมวลชนสัญจร

วัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างความรู้เข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับสื่อมวลชน

ขอบเขต จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้เข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมทั้งเป็นการบูรณาการความร่วมมือกับสื่อมวลชนเพื่อเป็นช่องทางสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลไปยังสาธารณชนต่อไป

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	- วางแผนการจัดทำกิจกรรม - ดำเนินงานกิจกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมาย - เผยแพร่บทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่สื่อมวลชน - ติดตามผลการดำเนินกิจกรรม
ผู้อำนวยการ	- ดูแล/ควบคุม การดำเนินกิจกรรม
ผู้บริหาร	- เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ข้อมูลข่าวสาร และกระชับความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน รวมทั้งสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

Work Flow กระบวนการ

กระบวนงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
กระบวนการก่อนการจัดกิจกรรม	1. ร่วมหารือกับผู้บริหารเพื่อกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรม และประเด็นการเสวนาร่วมกับสื่อมวลชน 2. วางแผนการจัดกิจกรรม	
กระบวนการจัดทำกิจกรรม/โครงการ	1. จัดทำอนุมัติกิจกรรม อาทิ หลักการและเหตุผล งบประมาณ กลุ่มเป้าหมาย สถานที่ ฯลฯ 2. แจ้งกำหนดการ – เชิญสื่อมวลชนเข้าร่วมงาน 3. ดำเนินกิจกรรม/โครงการ ที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นไปตามแผน 4. การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์	
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	1. วัดผลความรู้ความเข้าใจของสื่อมวลชนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 2. ติดตามผลการเผยแพร่ข่าวสารของสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ	