



# แถลงข่าว ให้สัมภาษณ์ เสนอผลงาน หัวใจของการประชาสัมพันธ์

การแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์ และการนำเสนอผลงาน ทั้ง 3 กิจกรรมดังกล่าวนี้ถือเป็นภารกิจหลัก หรือเป็น “หัวใจ” ของการประชาสัมพันธ์ โดยกิจกรรมเหล่านี้จะสัมพันธ์และเป็นขบวนการที่ต่อเนื่อง ก่อนที่จะกล่าวถึงรายละเอียดในแต่ละกิจกรรม จะขอเกริ่นนำถึง “การประชาสัมพันธ์” พอสังเขป เพื่อให้ท่านผู้บริหารได้นำไปเป็นแนวคิดในการเผยแพร่ผลงานให้สาธารณชนได้รับทราบต่อไป

**การประชาสัมพันธ์** คือการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน โดยวิธีการ ดังนี้

1. เผยแพร่ ชี้แจงให้ประชาชนรู้จักหน่วยงานและทราบถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

2. ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วม หรือเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ รวมทั้งวิธีการดำเนินงานในภารกิจ แผนงาน หรือโครงการต่างๆ ของหน่วยงาน

## ลักษณะของการประชาสัมพันธ์

1. การบอกกล่าว มีความมุ่งหมายเพียงต้องการแจ้ง (inform) ให้ประชาชนทราบข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน เพื่อหวัง

ที่มา...เอกสารเผยแพร่โดย นายอนันต์ ดาโลดม

ผลให้ประชาชนให้ความร่วมมือ สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน

## 2. การป้องกัน - แก้ไขความเข้าใจผิด

การประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเข้าใจผิดนั้นมีความสำคัญมาก เพราะหากเกิดความเข้าใจผิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เป็นการยากที่จะแก้ไขความรู้สึกและความคิดของคนเราให้ดีเหมือนเดิมได้ ผู้บริหารจึงควรเตรียมป้องกันไว้ก่อน โดยการชี้แจงทำความเข้าใจแก่บุคคลเป้าหมายและประชาชนทั่วไป ให้ทราบถึงวัตถุประสงค์เป้าหมาย วิธีการดำเนินงานของหน่วยงาน และผลที่จะได้รับให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ อยากรู้ก็ตามในบางครั้งอาจมีปัจจัย หรือสาเหตุบางประการ ที่แทรกซ้อนเข้ามาโดยไม่คาดคิด ทำให้ประชาชนเกิดความสับสน ไม่แน่ใจ ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดกรณีเช่นนี้ผู้บริหารจะต้องพิจารณาสถานการณ์ว่าสมควรแก้ไข หรือนิ่งเฉยเพื่อมิให้สถานการณ์เลวร้ายไปกว่าที่เป็นอยู่ ถ้าตัดสินใจแก้ไข จะต้องดำเนินการโดยเร่งด่วนด้วยวิธีการที่เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ เช่น ทำหนังสือชี้แจงสื่อมวลชน แถลงข่าวชี้แจงข้อเท็จจริง หรือนำสื่อ

มวลชนไปสัมผัสเหตุการณ์จริง เพื่อให้สื่อมวลชนเป็นตัวกลางในการประสานความคิดที่ถูกต้อง

**3. การให้ความรู้** การให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ แก่บุคคลเป้าหมายนั้น เท่ากับเป็นการสร้างความศรัทธาเชื่อถือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน โดยเฉพาะหากความรู้นั้นเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ หรือการเพิ่มรายได้แล้วจะสามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงานได้

**หลักการดำเนินงานประชาสัมพันธ์**

1. จะต้องทำการประชาสัมพันธ์ก่อนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ เพื่อจะได้ทราบสถานการณ์ ทำที่ ทศนคติ ความรู้สึกของประชาชนทั่วไปว่าจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือต่อต้านอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง จะได้วางแผนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

แผนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

2. ต้องศึกษานโยบาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานก่อน เพื่อจะได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3. ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ทุกครั้ง ต้องตั้งวัตถุประสงค์ก่อนว่าจะประชาสัมพันธ์เพื่ออะไร ใครคือกลุ่มเป้าหมายและจะใช้สื่ออะไรบ้าง เมื่อตั้งวัตถุประสงค์ได้แล้วจะทำให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

4. จะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายในเสียก่อน คือ ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายในหน่วยงานทราบ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี จึงจะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกทราบและเข้าใจอย่างถูกต้องตรงกัน



**การแถลงข่าว**

การแถลงข่าว คือการที่หน่วยงานต้องการชี้แจงรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานจะดำเนินการให้สื่อมวลชนสาขาต่าง ๆ ได้ทราบพร้อม ๆ กัน โดยหวังจะให้สื่อมวลชนได้นำไปเผยแพร่สู่ประชาชนทั่วไปอย่างกว้างขวาง

**หลักการแถลงข่าว**

1. พิจารณาเรื่องที่จะแถลงข่าว จะต้องพิจารณาความสำคัญของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือโครงการและกิจกรรมที่หน่วยงานจะดำเนินการว่าจำเป็นต้องมีการแถลงข่าวให้สื่อมวลชนทราบหรือไม่ ถ้าไม่แถลงข่าวจะเกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน หรือทำให้ประชาชนสับสน เข้าใจผิดหรือไม่ หรือถ้าไม่แถลงข่าวแล้วสื่อมวลชนจะไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจากหน่วยงาน แต่จะไปแสวงหาข่าวเอง และได้ข้อมูลมาผิด ๆ เป็นผลเสียต่อหน่วยงาน

ในกรณีที่แถลงข่าวเกี่ยวกับโครงการและกิจการที่หน่วยงานจะจัดให้มีขึ้น ต้องพิจารณาเช่นเดียวกันว่า โครงการและกิจกรรมนั้นมีความสำคัญหรือเป็นงานที่ยิ่งใหญ่หรือไม่ ถ้าเป็นกิจกรรมธรรมดา ๆ ไม่ควรจะรบกวนสื่อมวลชน โดยการจัดแถลงข่าว แต่อาจใช้วิธีการอื่นแทน เช่น จัดส่งเอกสารข่าว (Press Release) หรือบทความให้สื่อมวลชนเผยแพร่ให้ เป็นต้น

2. การจัดแถลงข่าว โดยทั่วไปการจัดแถลงข่าวไม่ควรจัดปะปนกับงานอื่น เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานอภิปราย งานประชุมสัมมนา เพราะจะแย่งความสนใจซึ่งกันและกัน และทำให้สื่อมวลชนเสียเวลาในการรอคอยนานเกินไป

สถานที่จัดแถลงข่าว ควรเป็นห้องประชุมของหน่วยงาน หรือโรงแรมที่สื่อมวลชนสามารถเดินทางไปได้สะดวก และควรจัดเตรียมสถานที่ให้

พร้อม คือ

- > จัดโต๊ะเก้าอี้ให้เหมาะสมและเพียงพอ
- > จัดเครื่องเสียงสำหรับผู้แถลงข่าวและสื่อมวลชนไว้ซักถาม
- > จัดเตรียมแฟ้มเอกสารข้อมูลสำหรับผู้สื่อข่าว (Press Kits)

> จัดเตรียมเครื่องตีพิมพ์ของว่างสำหรับสื่อมวลชนและผู้ร่วมแถลงข่าว

> จัดนิทรรศการย่อย ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องข่าว เพื่อเป็นตัวอย่าง และเป็นภาพประกอบ (insert) สำหรับข่าวโทรทัศน์

> จัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับสื่อมวลชน (ถ้ามี) เพื่อแสดงความขอบคุณและสร้างความประทับใจ

> กำหนดบุคคลผู้จะทำหน้าที่เป็นพิธีกรเพื่อกล่าวต้อนรับสื่อมวลชนและแนะนำผู้แถลงข่าว

**3. การเชิญสื่อมวลชน** อาจทำได้ทั้ง 2 ลักษณะ คือ มีหนังสือเชิญอย่างเป็นทางการ และการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับสื่อมวลชน บอกกล่าว และชักชวนมาร่วมแถลงข่าวโดยการพูดทาง

โทรศัพท์

**4. การกำหนดตัวบุคคลผู้แถลงข่าว** โดยปกติการแถลงข่าวของหน่วยงาน จะกำหนดให้ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานนั้นเป็นผู้แถลง และอาจจะมีผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ โดยตรงเป็นผู้ร่วมแถลงด้วย เพื่อจะได้สามารถให้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งแก่สื่อมวลชนได้

ผู้แถลงข่าวจะต้องทราบข้อมูลที่จะแถลงข่าวอย่างละเอียด โดยอาจจะให้เจ้าของเรื่องหรือฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นผู้เตรียมข้อมูลให้ และผู้แถลงข่าวต้องเตรียมตัวสำหรับตอบข้อซักถามแก่สื่อมวลชนด้วย

**5. การต้อนรับสื่อมวลชน** ควรจัดเจ้าหน้าที่ซึ่งโดยทั่วไปมักจะเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ไว้สำหรับต้อนรับสื่อมวลชน และอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ และควรจะทำการลงทะเบียนสื่อมวลชนไว้ โดยระบุชื่อ สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ และโทรสาร เพื่อประโยชน์ในการประสานงานส่งข้อมูลเพิ่มเติม ให้ภายหลังหรือเพื่อประโยชน์ในการเชิญมาร่วมแถลงข่าวในครั้งต่อไป



## การให้สัมภาษณ์

การให้สัมภาษณ์หรือสื่อมวลชนเรียกว่า “การให้ข่าว” นั้น เป็นการตอบประเด็นปัญหาที่สื่อมวลชนบางรายสนใจซักถาม โดยอาจจะมีการนัดหมายและบอกประเด็นที่จะสัมภาษณ์ให้ทราบก่อนล่วงหน้า หรือมิได้มีการนัดหมาย แต่บังเอิญได้พบจึงขอสัมภาษณ์ในเรื่องที่กำลังเป็นที่สนใจอยู่ในขณะนั้นหรือเป็นเรื่องที่ผู้ให้สัมภาษณ์รับผิดชอบโดยตรง

### หลักการให้สัมภาษณ์

**1. กรณีที่มีการนัดหมายล่วงหน้า** ควรเตรียมข้อมูลและศึกษาข้อมูลให้ละเอียด เมื่อเวลาให้สัมภาษณ์สามารถที่จะตอบคำถามได้อย่างราบรื่น โดยเฉพาะการให้สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าววิทยุและโทรทัศน์ เพราะเสียงและภาพที่ออกอากาศจะได้ดูเป็นธรรมชาติ สร้างบุคลิกภาพที่ดีให้กับผู้ให้สัมภาษณ์

2. การให้สัมภาษณ์วิทยุและโทรทัศน์ ควรกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ๆ ตัวเลขต่าง ๆ ใช้การประมาณให้เป็นตัวเลขถ้วน ๆ เพราะผู้ฟัง หรือผู้ชมจะได้ยินและผ่านเลยไปอาจจำไม่ได้ ถ้าให้ตัวเลขที่ละเอียดเกินไป

3. กรณีที่ไม่มีได้มีการนัดหมาย ไม่มีเวลาเตรียมข้อมูลหรือศึกษาข้อมูล คำถามใดที่ไม่ทราบคำตอบแน่ชัด พยายามหลีกเลี่ยงอย่าตอบ

เพราะหากสื่อมวลชนนำไปเผยแพร่อย่างไม่ถูกต้องแล้วโอกาสที่จะแก้ข่าวมีน้อยมาก

4. ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน ทำความรู้จักคุ้นเคยกับสื่อมวลชน และอย่าปฏิเสธที่จะให้เข้าพบ หรือปฏิเสธที่จะให้สัมภาษณ์บ่อยเกินไป เพราะจะทำให้สื่อมวลชนปฏิเสธที่จะเสนอข่าวของหน่วยงานได้

### การนำเสนอผลงาน

การนำเสนอผลงาน คือ การเผยแพร่ผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยสื่อมวลชนเป็นตัวกลางในการเผยแพร่

#### รูปแบบของการนำเสนอผลงาน

นอกเหนือจากการแถลงข่าวและการให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นสองช่องทางที่จะสามารถนำเสนอผลงานของหน่วยงานแล้ว ยังมีรูปแบบหรือการใช้สื่อเพื่อนำเสนอผลงานอีกหลายลักษณะ ดังนี้

1. เอกสารข่าว หรือข่าวแจก (Press Release) เป็นข่าวที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อแจกจ่ายหรือจัดส่งให้สื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้สื่อมวลชนนำไปเผยแพร่สู่ประชาชน หรือบุคคลเป้าหมาย ซึ่งเอกสารข่าวนี้อาจแบ่งออกได้ 2 ลักษณะ คือ

ข่าวนโยบาย เป็นข่าวเกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงานโครงการ แผนงานหรือกิจกรรมตามโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น

ข่าวคำแนะนำ เป็นข่าวเกี่ยวกับวิชาการที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องถ่ายทอดเสนอแนะให้บุคคลเป้าหมายได้รับทราบ และนำสิ่งที่ตนเองสนใจไปปฏิบัติหรือปรับใช้ให้เหมาะสม

2. ข่าวโทรทัศน์ โทรทัศน์เป็นสื่อที่มีภาพเคลื่อนไหว การผลิตข่าวโทรทัศน์จึงจำเป็นต้องมีภาพประกอบ ซึ่งปัจจุบันใช้วีดีโอเทปบันทึกภาพการให้สัมภาษณ์ เหตุการณ์ หรือกิจกรรมที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น สามารถนำเสนอผลงานในข่าวโทรทัศน์ ได้ 2 ประการ คือ เชิญผู้สื่อข่าวของสถานีโทรทัศน์มาทำข่าวเอง หรือ หากหน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีศักยภาพ ผลิตวีดีโอเทปในระบบที่ทางสถานีโทรทัศน์ยอมรับ ก็สามารถจะผลิตเองและส่งให้กับทางสถานี พร้อมบทบรรยายข่าวเพื่อให้ทางสถานีเผยแพร่ให้ก็ได้

ข่าวโทรทัศน์ในปัจจุบันมี 2 ลักษณะ คือ รายงานข่าว เป็นการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสั้น ๆ 1-2 นาที

สารคดีเชิงข่าว (Scoop) เป็นการรายงานข่าวที่เจาะลึกในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีรายละเอียดและระยะเวลานำเสนอมากกว่ารายงานข่าวปกติ นอกจากบทบรรยายข่าวแล้ว อาจมีการสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ ประกอบเพื่อให้ข่าวนั้นน่าสนใจขึ้น

3. ภาพข่าว เป็นภาพถ่ายกิจกรรมที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น โดยมีบุคคลในภาพข่าวเป็นผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน สามารถเผยแพร่ภาพข่าว

ได้ 2 ลักษณะ คือ

>>> **เผยแพร่ในหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือ วารสาร** ต้องเป็นภาพที่สามารถบอกเรื่องราวให้ผู้อ่านทราบอย่างชัดเจน โดยมีคำบรรยายซึ่งระบุว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร จัดส่งให้หนังสือพิมพ์ วารสาร หรือนิตยสาร ฉบับละ 1 ภาพ และถ้าเป็นไปได้ภาพที่ส่งให้หนังสือแต่ละฉบับไม่ควรเป็นภาพเดียวกัน

>>> **จัดบอร์ดภาพเผยแพร่ในหน่วยงาน** จัดภาพข่าวเป็นชุด สามารถบอกเล่าเหตุการณ์ได้ครบถ้วนทุกขั้นตอน จัดบอร์ดพร้อมคำบรรยายภาพ ระบุใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร เผยแพร่ให้บุคคลากรภายในหน่วยงานและบุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการได้ทราบความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของหน่วยงาน

**4. บทความ** เป็นการนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับกิจกรรมและผลงานของหน่วยงาน หรือ คำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร โดยมีรายละเอียดมากกว่าข่าว หรือเป็นข้อเขียนที่แสดงความคิดเห็นหรือเล่าเรื่องที่คุณเขียนประสมมาเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบผ่านทางหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร และสถานีวิทยุกระจายเสียงสำหรับบทความที่จะส่งเผยแพร่ทางสื่อสิ่งพิมพ์นั้นควรมีภาพประกอบเรื่องด้วย

**5. นำสื่อมวลชนเยี่ยมชมกิจการ (Press Tour)** เป็นการจัดนำสื่อมวลชนสาขาต่าง ๆ เยี่ยมชมผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จ เพื่ออาศัยสื่อมวลชนเป็นตัวกลางนำข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่พบเห็นไปเผยแพร่สู่ประชาชนต่อไป

**6. การจัดนิทรรศการ** ในการจัดงานหรือ

กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน นอกจากจะเผยแพร่ในลักษณะของข่าว แถลงข่าว หรือสื่ออื่น ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การจัดนิทรรศการก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่สามารถนำเสนอผลงานของหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม เพราะนิทรรศการจะมีทั้งข้อมูล ภาพประกอบ และตัวอย่างของจริง.

๗

### สังคาย

หลายคนมองและคิดว่าการประชาสัมพันธ์เป็นงานสนับสนุนงานหลักอื่น ๆ และเป็นเพียงงานบริการเท่านั้น แท้จริงแล้วงานประชาสัมพันธ์เป็นงานหลักงานหนึ่งของหน่วยงาน เป็นงานวิชาการที่ต้องใช้ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” แต่ไม่มีสูตรสำเร็จ หรือแผนงานที่แน่นอนตายตัว แต่จะต้องปรับยุทธวิธีให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงให้ทัน **ผู้บริหารที่ดีจึงควรต้องเป็นนักประชาสัมพันธ์ด้วยและนักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องเป็นทั้งนักวิชาการ, ศิลปิน, นักจิตวิทยา, นักพยากรณ์, นักเขียน, นักทดลอง, นักเสี่ยงโชค ฯลฯ**

**งานประชาสัมพันธ์** เป็นงานที่น่าขงดีที่มีอยู่ในหน่วยงาน แต่ถูกชุกซ่อนไว้มานานให้คนทั้งหลายได้ทราบ เพื่อสร้างความศรัทธาเชื่อถือ ดังนั้น ทรัพยากรที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์จึงมิได้มีเพียงเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเท่านั้น แต่จะต้องมีกิจกรรมที่ดี ผลงานที่ดีที่สามารถจะเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างภาคภูมิใจด้วย.

