

คู่มือ

การปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน
การชี้แจงประเด็นข่าวที่ทันต่อสถานการณ์

แนวทางและวิธีการปฏิบัติ
การสื่อสารภาครัฐถึงประชาชน
และการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน
ประจำปี 2566



พธช - CODI

สำนักพัฒนานวัตกรรมชุมชนจัดการความรู้และสื่อสาร
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

แนวทางและวิธีการปฏิบัติการจัดส่ง และรายงานประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์

1. ที่มา¹

1.1 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2559 เห็นชอบแนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนโดยหัวหน้าส่วนราชการ ได้แก่ ปลัดกระทรวง อธิบดี และหัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากระทรวง กรม ตลอดจนผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสร้างความรับรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งความสำเร็จในการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหัวหน้าส่วนราชการทุกแห่ง โดยให้ผู้บังคับบัญชา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนประเมินจากปริมาณและประสิทธิภาพของการชี้แจงความทันต่อสถานการณ์ และความรับรู้ความเข้าใจของประชาชนตามผลสำรวจของหน่วยงานต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่แล้วเป็นปกติ และในกรณีของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชนให้องค์กรกลางที่เกี่ยวข้องนำแนวทางนี้ไปใช้ในการประเมินผู้บริหารด้วย และให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนรายงานตัวชี้วัดและผลการประเมินตามแนวทางนี้ต่อนายกรัฐมนตรีทราบเป็นรายกระทรวงทุกสามเดือน

1.2 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอแนวทางการประเมินผลเพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน โดยกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดบังคับในการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 5/2559 ในองค์ประกอบการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์ แนวทางปฏิรูปภาครัฐ นโยบายเร่งด่วนหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (Agenda Based) โดยประเมินผลทุก 6 เดือน และรายงานนายกรัฐมนตรีทราบความก้าวหน้าทุก 3 เดือน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าว กรมประชาสัมพันธ์ ได้มีการจัดการประชุมชี้แจงส่วนราชการตามแนวทางการสร้างความรับรู้และเข้าใจแก่ประชาชน ประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2565 ที่ผ่านมา โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ กทม. โดยมี รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธาน ซึ่งคณะทำงานได้ระบุถึงความสำคัญในการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐทั้งในประเทศและในระดับนานาชาติ และการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์นั้น ถือเป็นหัวใจหลักในการเชื่อมโยงให้หน่วยงานของรัฐใกล้ชิดกับประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยประกาศเจตนาย้ำถึงแนวทางการสร้างการรับรู้และเข้าใจแก่ประชาชน ในระบบ Line ID IA IR Chat ที่ถือว่าเป็นอีกกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐสู่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสิ้นข้อสงสัย และนายกรัฐมนตรี มีข้อสั่งการให้กรมประชาสัมพันธ์ เตรียมเปิดช่องทางเว็บไซต์กลางของประเทศไทย ชื่อ www.thailand.go.th เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานภาครัฐในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โครงการและกิจกรรมที่ทุกหน่วยงานดำเนินการอยู่ มาจัดเป็น

¹ แนวทางและวิธีการปฏิบัติการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญฯ

โดย สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี

หมวดหมู่แบบครบวงจร เป็นศูนย์กลางข้อมูลของประเทศไทยในทุกมิติ มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ ช่วยให้การเข้ามาสืบค้นข้อมูลนั้นสะดวก ครบ จบในที่เดียว

1.3 ในปี 2566 กรมประชาสัมพันธ์ มีแนวทางในการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรมหาชน มีการสื่อสารที่ทันต่อสถานการณ์และสร้างการรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในการดำเนินงานของรัฐบาล ได้มีการจัดเวทีประชุมชี้แจงแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ 2566 รวมไปถึงบทบาทหน้าที่ของโฆษกกระทรวง และแนวทางการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังรายละเอียดข้างต้น งานสื่อสาร สำนักพัฒนานวัตกรรมชุมชนจัดการความรู้และสื่อสาร สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการชี้แจงประเด็นข่าวที่ทันต่อสถานการณ์ : ประจำปี 2566” ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทั้งส่วนกลาง และสำนักงานภาค ได้ใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว และสามารถกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่สอดคล้องกับภารกิจและนโยบายสำคัญขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ

1. การเผยแพร่กิจกรรม ภายใต้แผนแม่บทการพัฒนาที่อยู่อาศัย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ประกอบด้วย (1) การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง (2) บ้านมั่นคงเมืองและชุมชน (3) บ้านพอเพียง
2. การขับเคลื่อนและหนุนเสริมชุมชนเข้มแข็ง ประกอบด้วย สร้างความรู้ ความเข้าใจ สื่อสารภาพลักษณ์ที่ดีของการสื่อสารองค์กร และการประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนและยกระดับพื้นที่รูปธรรมต้นแบบการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ การช่วยเหลือทางสังคม (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต) สวัสดิการชุมชน สภาองค์กรชุมชน การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในพื้นที่ เป็นต้น
3. การสื่อสารภายในด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส และภารกิจต่างๆ ที่สถาบันได้หนุนเสริมให้เกิดความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน คู่มือดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารและสร้างการรับรู้เข้าใจต่อกลุ่มเป้าหมาย สาธารณชน สังคม รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. การดำเนินการ

2.1 ภาพรวมแนวทางการสร้างความรับรู้และเข้าใจแก่ประชาชน ประกอบด้วย 2 ส่วนหลักๆ คือ

ประเด็นเรื่อง	วิธีการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน	1.1 วิเคราะห์ วางแผน และรายงานผลการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ปี 2566	งานสื่อสาร สำนักพัฒนานวัตกรรมชุมชน จัดการความรู้และสื่อสาร
	1.2 ในกรณีที่มีข่าว/ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน คณะทำงาน (ภาครัฐ) จะกำหนดประเด็นแล้วส่งในระบบไลน์ ID IA IR Chat ผู้อำนวยการสถาบัน จะเป็นผู้บริหารสูงสุดในการตอบและ	ผู้อำนวยการสถาบัน

ประเด็นเรื่อง	วิธีการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ชี้แจงประเด็นที่เกี่ยวข้องในระบบ ID IA IR Chat อันหมายรวมถึงข่าวที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เช่น เรื่องร้องเรียน หรือการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสาธารณะ</p>	
	<p>1.3 การจัดทำข้อมูล และรายงานข้อเท็จจริง : ส่วนงานที่เกี่ยวข้องจัดทำข้อมูลและดำเนินการจัดส่งข้อมูลข้อเท็จจริงให้กับผู้บริหารประกอบด้วย (1) ที่มาที่ไป(เรื่องเดิม)ของปัญหา (2) ข้อเท็จจริง (3) การแก้ไขปัญหา(ตอบโจทย์ข้อสงสัยได้) ส่งมายังงานสื่อสารสำนักพัฒนานวัตกรรมชุมชนจัดการความรู้ และสื่อสารภายใน 3 ชั่วโมง หลังจากมีข้อสั่งการ/ข้อปฏิบัติ เพื่อใช้ประกอบการชี้แจงและรายงานผ่านช่องทางต่างๆ</p>	<p>สำนักงานภาค/สำนักงาน/ส่วนงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง</p>
	<p>1.3 สำนักพัฒนานวัตกรรมชุมชนฯ ประมวลข้อมูล นำเสนอเป็นข่าว/บทความ/แผ่นประชาสัมพันธ์/วิดีโอที่สั้นชี้แจง/แถลงข่าว ฯลฯ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องต่อผู้ปฏิบัติงาน ขบวนการองค์กรชุมชน สื่อมวลชน และสาธารณะชนอย่างน้อย 3 แพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะเป็น (1) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดียภายในของหน่วยงาน (2) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดียภายนอกของหน่วยงานหรือ G News (3) สื่อมวลชน (หนังสือพิมพ์/ทีวี/วิทยุ) โดยกำหนดช่องทางสื่อสารตามเกณฑ์ที่กรม</p>	<p>งานสื่อสาร สำนักพัฒนานวัตกรรมชุมชน จัดการความรู้และสื่อสาร</p>

ประเด็นเรื่อง	วิธีการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	ประชาสัมพันธ์ กำหนด (อย่างน้อย 3 ช่องทาง)	
	1.4 การส่งหลักฐานการชี้แจงภายใน 2 วัน หลังชี้แจงใน IR ผ่าน Email :Spokesman@prd.go.th และรายงานผลต่อปลัดกระทรวง พม. และโฆษก พม.	ผู้อำนวยการสถาบัน
2. ความทันต่อสถานการณ์	การชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ ผ่านกลไกการดำเนินงาน	<p>1) พอช. :</p> <p>1.1 ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ตรวจสอบประเด็นในระบบ Line Group : IA-Chat อัตโนมัติ ซึ่งขณะทำงาน(ภาครัฐ) จะกำหนดประเด็นและส่งประเด็นและวันที่ส่ง หัวข้อประเด็น รวมถึงรายชื่อหน่วยงานที่ต้องชี้แจงประเด็นมาให้ทุกวัน หากมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน จะต้องดำเนินการโดยการกดที่ Link เพื่อเปิดอ่านสาระสำคัญ โดยดำเนินการในระบบรับ-ส่ง และรายงานพร้อมทั้งหลักฐานประกอบการชี้แจงประเด็น และรายละเอียดต่างๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยชี้แจงผ่านระบบ Line Group : IR-Chat พร้อมทั้งการส่งหลักฐานการชี้แจงภายใน 2 วัน หลังชี้แจงใน IR ผ่าน Email :Spokesman@prd.go.th และรายงานผลต่อปลัดกระทรวง พม. และโฆษก พม.</p> <p>1.2 งานสื่อสาร ดำเนินการประสานและจัดทำข่าว/บทความ/แผ่นประชาสัมพันธ์/วิดีโอที่ชี้แจง/แถลงข่าว ฯลฯ เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่าน</p>

ประเด็นเรื่อง	วิธีการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		ช่องทางต่างๆ เช่น (1) เว็บไซต์/ โซเชียลมีเดียภายในของหน่วยงาน (2) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย ภายนอกของหน่วยงานหรือ G News (3) สื่อมวลชน (หนังสือพิมพ์/ทีวี/วิทยุ) 2) สำนักเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี (สำนักโฆษก และ ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี) 3) กรมประชาสัมพันธ์ 4) กระทรวงต้นสังกัด

2.2 การชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์

กรมประชาสัมพันธ์ ร่วมกับ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักโฆษก และสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล ได้กำหนดแนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ประจำปี 2566 ที่จะต้องมีระบบสั่งการและรายงานประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ ผ่านระบบ Application Line (ID-IA-IR Chat) เพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้ที่ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ และชี้แจงถึงปัญหาและประเด็นดังกล่าวในช่วงเวลานั้นๆ ให้กับประชาชน ทั้งนี้ ก็เพื่อป้องกันข่าวลวงต่างๆ หรือข่าวที่ทำให้เสียหาย หรือมีผลกระทบในกว้าง ให้ทันท่วงที

การรายงานผ่านระบบ ID IA IR Chat เป็นตัวชี้วัดในเรื่องผลกระทบของรัฐบาลในการบริหารประเทศ ในเรื่องการสร้างความรับรู้ต่อประชาชน และ Chat นี้ ถือว่าเป็นอีกกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐสู่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสิ้นข้อสงสัย และยังเป็นตัวกรองข่าว Fake News หรือโฆษณาชวนเชื่อต่างๆ ด้วย (ส่วนมากจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน) ก่อนจะเผยแพร่ข้อมูลกรมประชาสัมพันธ์จะพยายามตรวจสอบให้ดีที่สุดที่ประชาชนจะเข้าใจเนื้อหาในแต่ละประเด็นหรือไม่ ที่มาที่ไปชัดเจนไหม จะมีการประสานงานและตรวจสอบจากแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้น ในแต่ละประเด็นนอกจากจะต้องอธิบายที่มาที่ไปแล้ว จะต้องอธิบายวิธีแก้ไข รวมถึงใช้อะไรแก้ไขปัญหานั้นๆ เช่น ใช้กฎหมายมาตรานั้นๆ ด้วย

ในปี 2566 กรมประชาสัมพันธ์ ได้มีการวางแผนทางการดำเนินงานตามนโยบายการสร้างการรับรู้และเข้าใจแก่ประชาชน ปี 2566 ขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) กระบวนการและวิธีการดำเนินการ

กระบวนการ	วิธีการ
1. การกำหนดประเด็น (ID : Issue Discussion)	1. คณะทำงานภาครัฐ (กรมประชาสัมพันธ์และสำนักนายก) คัดกรอง/กำหนดประเด็นที่สำคัญและเห็นควรที่จะต้องชี้แจงต่อประชาชน

กระบวนการ	วิธีการ
	<p>2. คัดกรองประเด็นต่างๆ ในเวลา 09.30 น. ของทุกวัน เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเจอข่าวปลอม หรือการบิดเบือนข้อมูล จากผู้ไม่หวังดีต่างๆ</p> <p>3. หลังจากที่ได้ประเด็นที่เห็นควรจะต้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทำการชี้แจง ให้กับประชาชน ข้อความจะถูกส่งต่อมายังห้อง IA CHAT ในเวลา 10.30 น.</p>
<p>2. การรับประเด็น (IA : Issue Assignment)</p>	<p>1. ในเวลา 10.30 น. ทุกวัน ผู้บริหารจากหน่วยงานภาครัฐ กระทรวง กรมต่างๆ รวมถึงรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน ทั้งหมดกว่า 280 หน่วยงาน จะต้องเช็คข้อความและตรวจดูประเด็นที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2. กรณีที่มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน ให้ทำการ ตอบรับทราบประเด็น ดังนี้</p> <p style="padding-left: 40px;">ข้าพเจ้า...(ชื่อ).....</p> <p style="padding-left: 40px;">ตำแหน่ง.....</p> <p style="padding-left: 40px;">หน่วยงาน.....</p> <p style="padding-left: 40px;">รับทราบ รับปฏิบัติ</p> <p style="padding-left: 40px;">ประเด็น.....</p> <p>3. หลังจาก ที่หน่วยงานทำการชี้แจงประเด็นตามเงื่อนไขที่กำหนด ให้หน่วยงานทำการรายงานผลของการชี้แจงกลับมาที่ กรู๊ปไลน์ IR CHAT</p>
<p>3. การสื่อสาร/การชี้แจงแก่ประชาชน</p>	<p>ส่วนราชการ องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ จัดทำข้อมูลข้อเท็จจริง นำเสนอเป็นข่าว/บทความ/แผ่นประชาสัมพันธ์/วีดิทัศน์ชี้แจง/แถลงข่าว ฯลฯ เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น (1) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดียภายในของหน่วยงาน (2) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดียภายนอกของหน่วยงาน หรือ G News (3) สื่อมวลชน (หนังสือพิมพ์/ทีวี/วิทยุ)</p>
<p>4. การรายงานผลการชี้แจง (IR : Issue Report)</p>	<p>1. ผู้บริหารจากส่วนราชการ องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ ตอบประเด็น/รายงานผลการชี้แจงประเด็นที่ตนเกี่ยวข้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด ดังรายละเอียดนี้</p> <p style="padding-left: 40px;">ผู้แจ้ง</p> <p style="padding-left: 80px;">ข้าพเจ้า(ชื่อ).....</p> <p style="padding-left: 80px;">ตำแหน่ง</p> <p style="padding-left: 80px;">หน่วยงาน</p> <p style="padding-left: 80px;">ชี้แจงในประเด็น</p> <p>ข้อมูลการชี้แจง</p>

กระบวนการ	วิธีการ
	<p>- ที่มาที่ไปของปัญหา (เรื่องเดิม)</p> <p>- ข้อเท็จจริง</p> <p>- การแก้ไขปัญหา</p> <p>ช่องทางการเผยแพร่ :</p> <p>2. ในกรณีที่หน่วยงานทำการชี้แจงประเด็นตามเงื่อนไขที่กำหนดแล้ว แต่ไม่ได้รายงานกลับมาที่ ห้อง IR CHAT หรือชี้แจงประเด็นไม่ทันตามเวลาที่กำหนด จะส่งผลให้ หน่วยงานนั้น ไม่ได้รับรับคะแนนในการประเมินประเด็นข่าวนั้น</p> <p>3. รวบรวมหลักฐานการชี้แจง</p> <p>4. ส่งเอกสารหลักฐานการชี้แจง ภายใน 2 วัน หลังชี้แจง ใน IR CHAT ผ่าน Email : Spokesman@prd.go.th เช่น ภาพการแถลงข่าว , Press Release , Clip , ลิงค์เว็บไซต์ โดยใช้อีเมล ผอ.พอช.@codi.or.th</p>

2) เกณฑ์การประเมิน ต้องมีครบ 4 องค์ประกอบ รวม 100 คะแนน คือ

ที่	องค์ประกอบ	คะแนน	รายละเอียด	หมายเหตุ
1	ทันเวลา	30 คะแนน	<p>กำหนดให้ชี้แจง 3 รูปแบบ คือ</p> <p>1) ชี้แจงภายใน 1 วัน/24 ชั่วโมง (เร่งด่วน/ไม่ซับซ้อน/ไม่เกี่ยวข้องกับส่วนงานอื่นมากนัก สามารถตอบได้ทันที)</p> <p>2) ชี้แจงภายในเวลามากกว่า 1 วัน (3 วัน / 5 วัน/7 วัน) เป็นเรื่องซับซ้อน, เกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ,ยังไม่มีข้อมูล</p> <p>3) ชี้แจงทั้ง 2 แบบ(เร่งด่วน, ซับซ้อน เพื่อตัดกระแส และชี้แจงข้อเท็จจริง+มาตรการแก้ไข)</p>	<p>*นับเวลาทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ*</p> <p>เงื่อนไข : ภายในเวลาที่กำหนด = 30 คะแนน หากไม่ทันเวลาจะไม่ผ่านทั้งหมด</p>
2	คุณภาพเนื้อหา	40 คะแนน	<p>องค์ประกอบของเนื้อหา</p> <p>1) ที่มาของปัญหา (5 คะแนน)</p>	<p>เงื่อนไข :</p>

ที่	องค์ประกอบ	คะแนน	รายละเอียด	หมายเหตุ
			2) ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (5 คะแนน) 3) การแก้ไขปัญหาสามารถตอบโจทย์ข้อสงสัยได้ (30 คะแนน)	1. ต้องครบทั้ง 3 หัวข้อ (ที่มาที่ไป/ข้อเท็จจริง/การแก้ไขปัญหา) 2. หากไม่ครบหรือคลุมเครือไม่ชัดเจน ถือว่าไม่ผ่านทั้งหมด
3	วิธีการชี้แจง	10 คะแนน	ชี้แจงภายใน 1 วัน - แลกข่าว/ให้สัมภาษณ์สื่อ 2 ประเภทขึ้นไป = 5 คะแนน - Facebook live = 5 คะแนน ชี้แจงมากกว่า 1 วัน - แลกข่าวหรือให้สัมภาษณ์สื่อ 2 ประเภทขึ้นไป = 5 คะแนน - Facebook live และคลิปวิดีโอ = 5 คะแนน การส่งหลักฐานการชี้แจง 1) ภาพ หรือ Clip แลกข่าว 2) Link Facebook Live และ สิ่ง ทั้ ง <u>อีเมล spokesman@prd.go.th</u> ภายในระยะเวลา 2 วัน หลังจากการรายงานใน IR CHAT	เงื่อนไข : ตามที่กรมประชาสัมพันธ์ และรัฐบาลกำหนด
4	ช่องทางการเผยแพร่	20 คะแนน	1. เว็บไซต์/โซเชียลมีเดียภายในของหน่วยงาน = 5 คะแนน 2. เว็บไซต์/โซเชียลมีเดียภายนอกของหน่วยงาน หรือ G News = 5 คะแนน	สำนักพัฒนานวัตกรรมเป็นผู้ดำเนินการและสรุปช่องทางการเผยแพร่พร้อมส่งให้กับผู้อำนวยการ

ที่	องค์ประกอบ	คะแนน	รายละเอียด	หมายเหตุ
			<p>3. สื่อมวลชน (หนังสือพิมพ์/ทีวี/วิทยุ) = 10 คะแนน</p> <p>การส่งหลักฐานช่องทางการเผยแพร่</p> <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ของหน่วยงาน และ GNews → แคปหน้าจอ หรือ Link - เว็บไซต์ภายนอก (สื่อ/พันทิป/กระทู้ ฯลฯ) หรือ โซเชียลมีเดีย ภายในและภายนอกหน่วยงาน (เฟซบุ๊ก/อินสตาแกรม/ทวิตเตอร์/ไลน์/ยูทูป) → link หรือ Clip การเผยแพร่ - สื่อสิ่งพิมพ์ → ภาพถ่ายข่าวที่ชี้แจง - ทีวีหรือวิทยุ → Link หรือ คลิปการเผยแพร่ <p>ระยะเวลาการส่งหลักฐาน ภายใน 2 วัน หลังชี้แจงใน IR CHAT ผ่าน Email : Spokesman@prd.go.th เช่น ภาพการแถลงข่าว , Press Release , Clip , ลิ้งค์เว็บไซต์ โดยใช้อีเมล ผอ.พอช.@codi.or.th</p>	

กระบวนการชี้แจงข่าวของ พอช.

ต่อการสร้างความรับรู้และเข้าใจต่อประชาชน ปี 2566



กรณีตัวอย่าง
การชี้แจงประเด็นสำคัญ
ที่ทันต่อสถานการณ์



10.30 น.

คณะทำงาน(ภาครัฐ)
ส่งประเด็นเข้า Line
IA-Chat อัตโนมัติ

1

ข้อวิจารณ์โครงการบ้านมั่นคงชุมชนวัดรังสิต ปทุมธานี

สาระสำคัญ : นายศรีสุวรรณ จรรยา เลขาธิการสมาคมองค์การพิทักษ์รัฐธรรมนูญไทย โพสต์เฟซบุ๊กตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการก่อสร้าง"สหกรณ์เคหสถานบ้านมั่นคงชุมชนวัดรังสิต จำกัด" ตำบลหลักหก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีประเด็น ดังนี้

1. การถมดินคลองเปรมประชากร เพื่อก่อสร้างโครงการบ้านมั่นคง ผิดกฎหมายหรือไม่ จากเดิมพื้นที่ดังกล่าวมีสภาพเป็นคลองสาธารณะ กว้าง 50 เมตร แต่เมื่อถมดินแล้วเหลือความกว้าง 20 เมตร ซึ่งอาจทำให้น้ำท่วมพื้นที่รังสิตในอนาคต

2. ชาวบ้านชุมชนริมคลองอยู่อาศัยมากกว่า 77 ปี ถูกไล่ที่และถูกบังคับให้ต้องเข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคง โดยต้องกู้เงินจากสถาบันการเงินที่หน่วยงานรัฐประสานมาให้คนละ 5 แสนกว่าบาท ผ่อนชำระ 15-20 ปี เดือนละประมาณ 3,000 บาท ไม่รวมค่าเช่าที่ดินที่ต้องจ่าย หากใครไม่เข้าร่วมจะถูกกรมธนารักษ์ฟ้องขับไล่ ขอให้บุกรุกที่ดินของรัฐ แต่ถ้าอยู่ในพื้นที่กทม.จะถูก กทม.ฟ้องฐานบุกรุกและรื้อล้างที่ดินขวางทางน้ำ โดยอ้างว่าเป็นเหตุทำให้น้ำท่วม ฯลฯ

ทั้งนี้ จะนำเรื่องดังกล่าวไปยื่นต่อกรมการที่เกี่ยวข้องในสภาผู้แทนราษฎร ให้ตรวจสอบต่อไป

ผู้ชี้แจง : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) /กระทรวงการคลัง (กรมธนารักษ์) /กระทรวงมหาดไทย (กรมโยธาธิการและผังเมือง)

ระยะเวลาชี้แจง : 1 วัน

ที่มา : อัมรินทร์ทีวี วันที่ 19 ธันวาคม 2563

<https://www.amarintv.com/news/detail/59109>

จบการส่งประเด็น

2

หากมีประเด็นเกี่ยวข้อง

ผู้อำนวยการตอบข้อความกลับในระบบ Line IA CHAT

ข้าพเจ้า นายกฤษดา สมประสงค์

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ

หน่วยงาน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

รับทราบ รับปฏิบัติ

ประเด็น ที่ 2 ชาวบ้านชุมชนริมคลองอยู่อาศัยมากกว่า 77 ปี ถูกไล่ที่และถูกบังคับให้ต้องเข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคงฯ

ประจำวันวันที่ 20 ธันวาคม 2563

ภายใน 1 วัน

3

งานสื่อสาร : จัดทำข้อมูลเพื่อใช้จัดทำเพลสข่าว/เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อสื่อมวลชน สาธารณะ สังคม ผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น แอลงข่าว โดยมีการเชิญสื่อ 2 ประเภทขึ้นไป , Facebook live , Clip , โทรทัศน์, วิทยุ , หนังสือพิมพ์ , เว็บไซต์ , GNEWS

เจ้าของประเด็น/ผู้ที่เกี่ยวข้อง : จัดทำข้อมูลตามประเด็นที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ที่มา(เรื่องเดิม)ของปัญหา / ข้อเท็จจริง สภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน / การแก้ไขปัญหา เพื่อใช้ประกอบการชี้แจง ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การแถลงข่าว การจัดประชุม เป็นต้น

สาระสำคัญ : ประเด็นที่ชี้แจงมีที่มาอย่างไร แก้ไขอย่างไรไปแล้ว และจะดำเนินการอย่างไรต่อไป คาดว่าสถานการณ์จะคลี่คลายในทิศทางใด

หมายเหตุ : บางกรณีไม่มีการรายงานในระบบ แต่มีประเด็นข่าวนำเสนอผ่านสื่อมวลชน สถาบันฯ จะดำเนินการชี้แจงต่อสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง

ภายใน 1 วัน/มากกว่า (กรณีที่มีความซับซ้อนของประเด็น)

4

ผอ.พอช.

1. ชี้แจงผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน เช่น TV , วิทยุ , หนังสือพิมพ์ , Social Network , GNews
2. พิมพ์สรุปรายงานการชี้แจงประเด็น และรวบรวมหลักฐานการชี้แจง และเพิ่มข้อมูลในรายงานการชี้แจง ในระบบ GNews Ticket



อัตโนมัติ



ข้าพเจ้า นายกฤษดา สมประสงค์ ผอ.สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ขอชี้แจงประเด็น : ข้อวิจารณ์โครงการบ้านมั่นคงชุมชนวัดรังสิต ปทุมธานี <https://www.amarintv.com/news/detail/59109>

ข้อมูลการชี้แจง

- **ที่มาที่ไปของปัญหา** : นายศรีสุวรรณ จรรยา เลขาธิการสมาคมองค์การพิทักษ์รัฐธรรมนูญไทย โพสต์เฟซบุ๊กตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการก่อสร้างสหกรณ์เคหสถานบ้านมั่นคงชุมชนวัดรังสิต จำกัด" ตำบลหลักหก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยมีสาระสำคัญคือ 1. การถมดินคลองเปรมประชากร เพื่อก่อสร้างโครงการบ้านมั่นคง ผิดกฎหมายหรือไม่ จากเดิมพื้นที่ดังกล่าวมีสภาพเป็นคลองสาธารณะ กว้าง 50 เมตร แต่เมื่อถมดินแล้วเหลือความกว้าง 20 เมตร ซึ่งอาจทำให้น้ำท่วมพื้นที่รังสิตในอนาคต 2. ชาวบ้านชุมชนริมคลองอยู่อาศัยมากกว่า 77 ปี ถูกไล่ที่และถูกบังคับให้ต้องเข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคง โดยต้องกู้เงินจากสถาบันการเงินที่หน่วยงานรัฐประสานมาให้คนละ 5 แสนกว่าบาท ผ่อนชำระ 15-20 ปี เดือนละประมาณ 3,000 บาท ไม่รวมค่าเช่าที่ดินที่ต้องจ่าย หากใครไม่เข้าร่วมจะถูกกรมธนารักษ์ฟ้องขับไล่ ข้อหาบุกรุกที่ดินของรัฐ แต่ถ้าอยู่ในพื้นที่ กทม.จะถูก กทม.ฟ้องฐานบุกรุกและรื้อถ้าเกิดขวางทางน้ำ โดยอ้างว่าเป็นเหตุทำให้น้ำท่วม ฯลฯ ทั้งนี้ จะนำเรื่องดังกล่าวไปยื่นต่อกรมการที่ดินที่เกี่ยวข้องในสภามหาชนราษฎร ให้ตรวจสอบต่อไป
- **ข้อเท็จจริง** : 1. ชาวบ้านริมคลองเปรมประชากร บริเวณที่ร้อยละ 628 เมตร (เพื่อสร้างบ้านใหม่และเปิดพื้นที่ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองสร้างเขื่อนระบายน้ำ) ส่วนใหญ่เข้ามาอยู่อาศัยในช่วงการสร้างหมู่บ้านเมืองเอก (ประมาณ 30-50ปี) บางครัวเรือนมาอยู่อาศัยในช่วงประมาณสิบปีหลัง ไม่ใช่ 77 ปีตามที่กล่าวอ้าง และเป็นที่ดินราชพัสดุ กรมธนารักษ์ดูแล โดยรัฐบาลมีนโยบายพัฒนาคลองเปรมประชากรทั้งระบบ ซึ่งจะต้องรื้อย้ายบ้านเรือนที่รุกล้ำคลองเพื่อเปิดพื้นที่สร้างเขื่อนระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วม ขณะเดียวกันประชาชนก็จะได้พัฒนาที่อยู่อาศัย จากเดิมที่มีสภาพเป็นชุมชนแออัด บ้านเรือนทรุดโทรม สถานภาพบุกรุก เป็นชุมชนที่อยู่อาศัยอย่างถูกต้อง โดยจะมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตชาวชุมชน พัฒนาสิ่งแวดล้อม และคลองต่อไป 2. ทุกครัวเรือนผ่านกระบวนการรับรองสิทธิเพื่อเข้าร่วมโครงการ และเกือบทั้งหมดยินดีเข้าร่วมโครงการ เพื่อจะเปลี่ยนจากผู้อยู่อาศัยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นการอยู่อาศัยที่ถูกต้อง ด้วยการเช่าที่ดินจากกรมธนารักษ์และปลูกสร้างบ้านตามแบบที่ได้รับการ อนุญาตจากท้องถิ่น ตามผังที่ได้ตกลงแบ่งปันที่ดินริมคลองร่วมกัน (ดำเนินโครงการเฟสแรก จำนวน 210 ครัวเรือน มีเพียง 3 ครัวเรือน ที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการและรื้อถอนบ้านเดิมที่ผิดกฎหมาย โดยมีการต่อต้าน 1 ครัวเรือน)
- **การแก้ไข้ปัญหา** : 1. สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนฯ ทำความเข้าใจ กรณีการกู้เงินเพื่อปลูกสร้างบ้านเป็นการกู้จากสถาบัน โดยสหกรณ์เคหสถานที่ตั้งตั้งขึ้นจากสมาชิกชุมชนในนามสหกรณ์เคหสถานบ้านมั่นคงชุมชนวัดรังสิต จำกัดกระจายไปแต่ละครัวเรือนๆ ละ 360,000 บาท จากราคาบ้านที่ประมาณการ 460,000 บาท โดยส่วนต่างเป็นการออมสทบของสมาชิกและเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ภาระการผ่อนครัวเรือนละ 2,580 บาท/เดือน ระยะเวลา 20 ปี นอกจากรัฐอุดหนุนเรื่องก่อสร้างบ้านเพื่อให้ชาวบ้านกู้เงินไม่สูงมากจนเกินภาระของครัวเรือนแล้ว ยังมีงบช่วยเหลือเรื่องระบบสาธารณูปโภค และค่าเช่าบ้านในช่วงรื้อย้ายบ้านเดิมและสร้างบ้านใหม่ (รวมงบอุดหนุนให้แต่ละครัวเรือน 147,000 บาท) การกำหนดแบบนี้จะพิจารณาจากความสามารถในการรับภาระของครัวเรือนด้วย (ดูจากเงินออมทรัพย์สทบต่อเดือน) โดยมีสมาชิก10 ครัวเรือนที่เลือกแบบบ้านชั้นเดียวเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพรายได้ โดยมีภาระผ่อนชำระประมาณ 1,500 บาท/เดือน 2. ส่วนภาระค่าเช่าที่ดินของกรมธนารักษ์ กรมธนารักษ์จะคิดค่าเช่าในอัตราผ่อนปรน ปัจจุบันเฉลี่ย 60 บาท/ครัวเรือน หรือปีละ 720 บาท (ขนาดที่ดินต่อครัวเรือน 4X7 ตารางเมตร ไม่รวมพื้นที่ส่วนกลาง) มีการปรับค่าเช่า 3 ปี/ครั้ง ๆ ละ 9% โดยประมาณการว่าค่าเช่าในปีที่ 28-30 จะอยู่ที่ครัวเรือนละประมาณ 120 บาท/เดือน (ค่าเช่ารวม 30 ปีต่อครัวเรือนรวมไม่เกิน 30,000 บาท)

ช่องทางทางเผยแพร่ : สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จะดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ โดยจัดแถลงข่าวผ่าน Live Streaming คลิปวิดีโอ และบทความประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ดังนี้

1. G News
2. facebook : เพจ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน-CODI
3. เว็บไซต์ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)
4. ไทยแลนด์ออนไลน์
5. ประชาไท ออนไลน์
6. ไทยโพสต์ ออนไลน์

