



การบริหารสื่อมวลชนสัมพันธ์
(Managing Media Relations)



สร้างนโยบายการสื่อสาร หรือ Media Policy

นโยบายการสื่อสาร หมายถึง การกำหนดแนวทางการสื่อสารที่จะก่อให้เกิดการสร้างสรรค์เนื้อหาข่าวสารที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อ การนำเสนอข้อความให้เป็นไปในทางลบ



การสื่อสารในระดับท้องถิ่น

(Communication at the community level)

เป็นการสื่อสารกับคนในท้องถิ่นที่ต้องสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี
ต่อผู้คนในบริเวณนั้น การคิดกิจกรรมสร้างสรรค์เพื่อสังคม
(Public Affair) การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีกับคน
ในชุมชน จะช่วยสร้างความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารเมื่อ
องค์กรต้องเผชิญหน้าภาวะวิกฤต



การสร้างสื่อมวลชนสัมพันธ์ (Media Relations)

สื่อมวลชนสัมพันธ์ คือ งานที่สร้างความสัมพันธ์กับบุคคล
ในวงการหนังสือพิมพ์ นับตั้งแต่บรรณาธิการ นัก
วิจารณ์ นักข่าว นักเขียนนักจัดรายการ ตลอดจน
ช่างภาพ สื่อท้องถิ่น สื่อพื้นบ้าน ฯลฯ



เครื่องมือในการให้ข่าวสารแก่สื่อมวลชน

- ข่าวแจก (News Release)
- ภาพข่าว (News Photographs)
- บทความและสารคดี (Features)
- แพ้มคู่มือสำหรับแจกให้หนังสือพิมพ์ (Press Kits)
- การให้สัมภาษณ์แก่นักข่าวหรือมวลชน (Press Interviews)
- การจัดรายการปฐมทัศน์แก่สื่อ (Press Previews)

เครื่องมือในการให้ข่าวสารแก่สื่อมวลชน

- การจัดให้มีการร่วมรับประทานอาหารระหว่างผู้บริหารองค์กร ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชน (Press Management Luncheons)
- งานเลี้ยงขอบคุณสื่อมวลชน (Thank You parties)
- การจัดพาสื่อมวลชนชมกิจการ (Press Visits or Press Tours)
- การจัดแถลงข่าว (Press Conference)



ทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน

- ศึกษา และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสื่อมวลชน อาทิ บุคลากร นโยบาย ฯลฯ
- การให้ข่าวสารด้านต่างๆ แก่สื่อมวลชน อย่างต่อเนื่อง Update ข้อมูล
- อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อ ควรจะจัดหน่วย Press Inquiries สำหรับตอบข้อซักถามของสื่อมวลชน



ทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน

- การสร้างความสัมพันธ์และความสนิทสนมกับสื่อมวลชน อาจจะเป็นการจัดเลี้ยง หรือพบปะสังสรรค์
- การจัดทำแฟ้มข่าว (Clipping file) โดยตัดข่าว บทความ และบทความสารคดีเกี่ยวกับหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และขอบคุณสื่อที่ช่วยเผยแพร่ผลงานของเรา

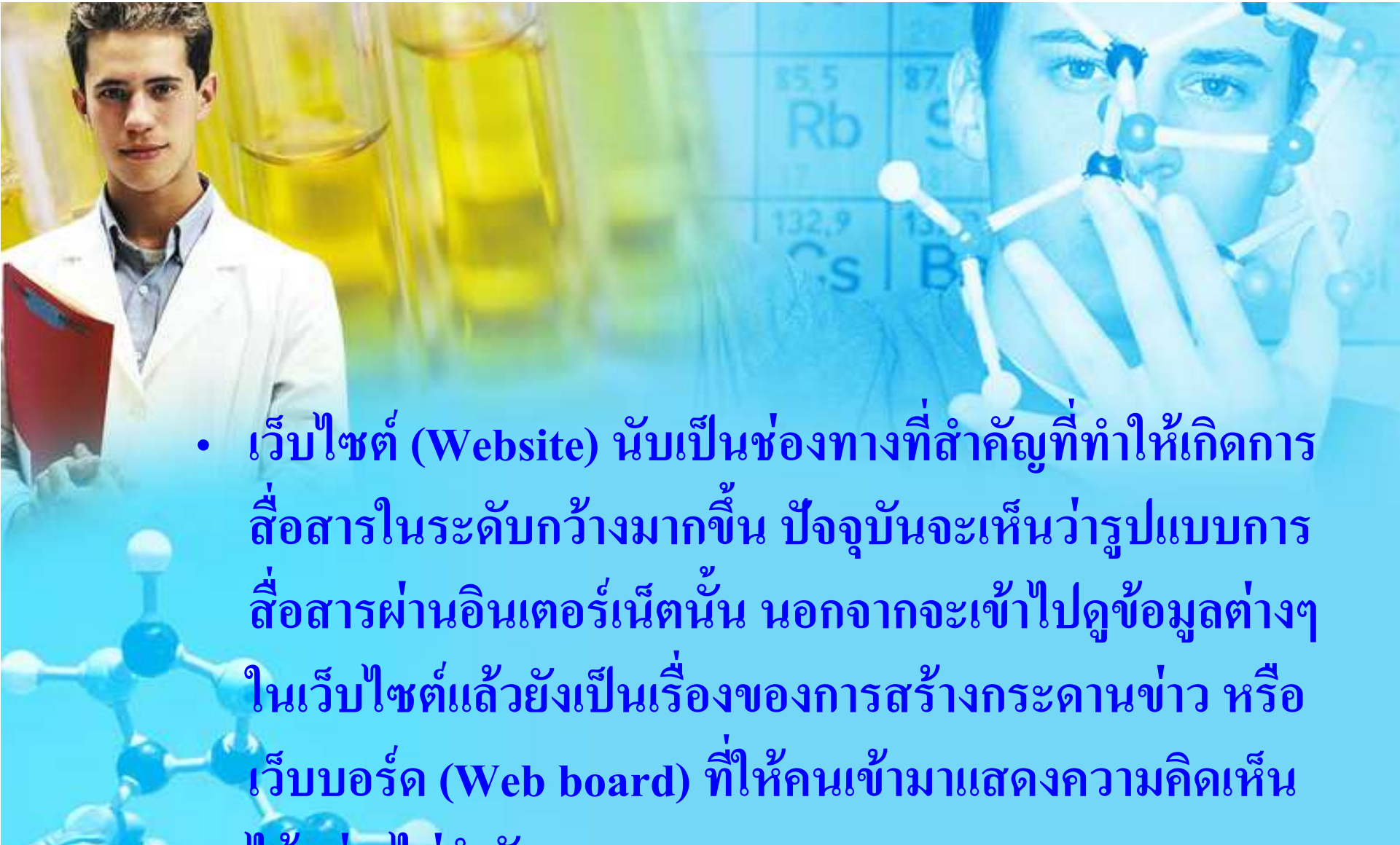
เทคนิคการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤต

กลุ่มเป้าหมายหลัก = ประชาชน (Public)

การจัดทำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ (Call center)

โทรศัพท์ / อีเมลล์/ Facebook/ Twitter

จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์ฟรี (Toll – free telephone numbers) เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

- 
- เว็บไซต์ (Website) นับเป็นช่องทางที่สำคัญที่ทำให้เกิดการสื่อสารในระดับกว้างมากขึ้น ปัจจุบันจะเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น นอกจากจะเข้าไปดูข้อมูลต่างๆ ในเว็บไซต์แล้วยังเป็นเรื่องของการสร้างกระดานข่าว หรือ เว็บบอร์ด (Web board) ที่ให้คนเข้ามาแสดงความคิดเห็นได้อย่างไม่จำกัด




- **บล็อก หรือไดอารี่ออนไลน์ (Blog)**

- **Top 3 Blog**

Storythai.com

Bloggang.com

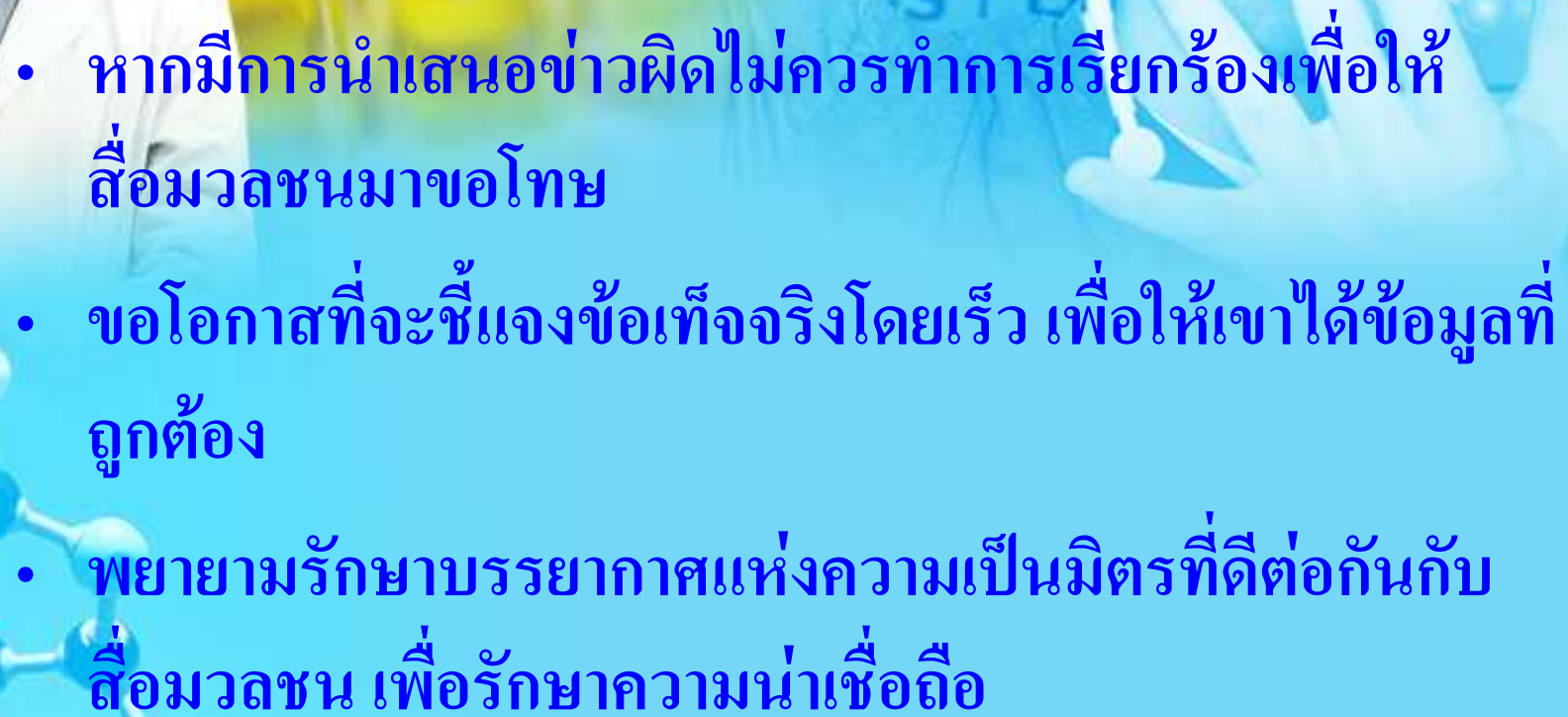
Exteen.com


- 
- การกู้ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้กลับมาหลังจากเกิดเหตุการณ์วิกฤติ (Restoring Reputation after Crisis)
 - ตรวจสอบข้อมูลที่มีการสื่อสารกันนอกองค์กรในช่วงภาวะวิกฤติ (Checklist for establishing your external communications in a crisis)


- 
- ตรวจสอบข้อตกลงสิ่งที่ปรากฏกับสื่อมวลชน นักการเมือง สาธารณะชน และประชาชนระหว่างที่เกิดปัญหาวิกฤต

หลักการบริหารสื่อมวลชนสัมพันธ์

- จัดทำบัญชีรายชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล FB TW ของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการหรือรายการสื่อที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กรให้ถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (Update List)
- ให้เกียรติสื่อมวลชนทุกรายโดยเสมอภาคกัน
- ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์
- ไม่เข้าไปก้าวก่ายวิธีการทำงานของสื่อมวลชน

- 
- หากมีการนำเสนอข่าวผิดไม่ควรทำการเรียกร้องเพื่อให้สื่อมวลชนมาขอโทษ
 - ขอโอกาสที่จะชี้แจงข้อเท็จจริงโดยเร็ว เพื่อให้เขาได้ข้อมูลที่ถูกต้อง
 - พยายามรักษาบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดีต่อกันกับสื่อมวลชน เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือ

- 
- ให้ความเป็นกันเองกับสื่อมวลชน อย่าแสดงอาการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ
 - การมองการนำเสนอข่าวอย่างเป็นธรรมทั้งในแง่มุมมองขององค์กรเอง และมุมมองของผู้บริโภค เพราะสื่อมวลชนจะนำเสนอภาพที่เป็นตัวแทนของสาธารณชนส่วนใหญ่

- 
- ควรมีการพบปะสังสรรค์กับสื่อมวลชนบ้าง เพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดี และยาวนาน
 - สนับสนุนกิจกรรมของสื่อมวลชน ตามสมควรแก่โอกาส
 - หากเป็นองค์กรใหญ่ มีข่าวมากมาย ควรจะพบปะเพื่อสานต่อความสัมพันธ์ต่อเนื่อง และให้เวลาที่จะให้ข้อมูลต่อสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ

- 
- ในการจัดกิจกรรมพิเศษเมื่อมีการเชิญสื่อมวลชนเข้าร่วมงานก็ควรจะให้เกียรติอย่างเหมาะสม/ ไม่น้อยไป
 - และไม่มากจนเกินพอดี