มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขานุการกรม	คู่มือการปฏิบัติงาน
	ชื่อตัวชี้วัด ร้อยละของการรับรู้การสื่อสารภายในกรมอนามัย

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เนื่องจากกรมอนามัยมีช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัยที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของการสื่อสารในยุคปัจจุบัน เพื่อการดำเนินงานที่เป็นลักษณะเชิงรุก ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน และทันสมัย

๒. ขอบเขต (Scope)

สื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัย ผ่านช่องทางต่างๆ มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ จำนวน ๘ ช่องทาง ดังนี้

๑. บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๒. เสียงตามสายกรมอนามัย
๓. Facebook : สื่อสารประชาสัมพันธ์ กรมอนามัย
๔. เว็บไซต์สำนักงานเลขานุการกรม https://oots.anamai.moph.go.th
๕. บอร์ดประชาสัมพันธ์ ภายในบริเวณอาคารตึกกรมอนามัย
๖. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐
๗. อีเมล์
๘. YouTube : https://www.youtube.com/channel/UCV4EUINGpEowJcNuqNNeb8Q

๓. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

-การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึก และแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งที่รับเข้ามาผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำความรู้ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ (นิตยา สุภาภรณ์,๒๕๕๒:๗)

-การสื่อสาร (Communication) หมายถึง เป็นกระบวนการส่งข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเพื่อให้ผู้รับข้อมูลมีปฏิกิริยาตอบสนองกับความคาดหวังที่ผู้ส่งต้องการ (วาสิตา บุญสาธร,๒๕๖๓:๑๐)

-การสื่อสารภายในกรมอนามัย (Internal Communication of Department of Health) หมายถึง เป็นกระบวนการส่งข้อมูลจากผู้ส่งสาร (สำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย) ไปยังผู้รับสาร (เจ้าหน้าที่กรมอนามัยในสังกัดส่วนกลาง) เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิผล

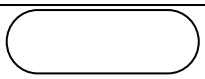
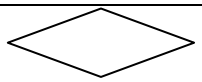
๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร

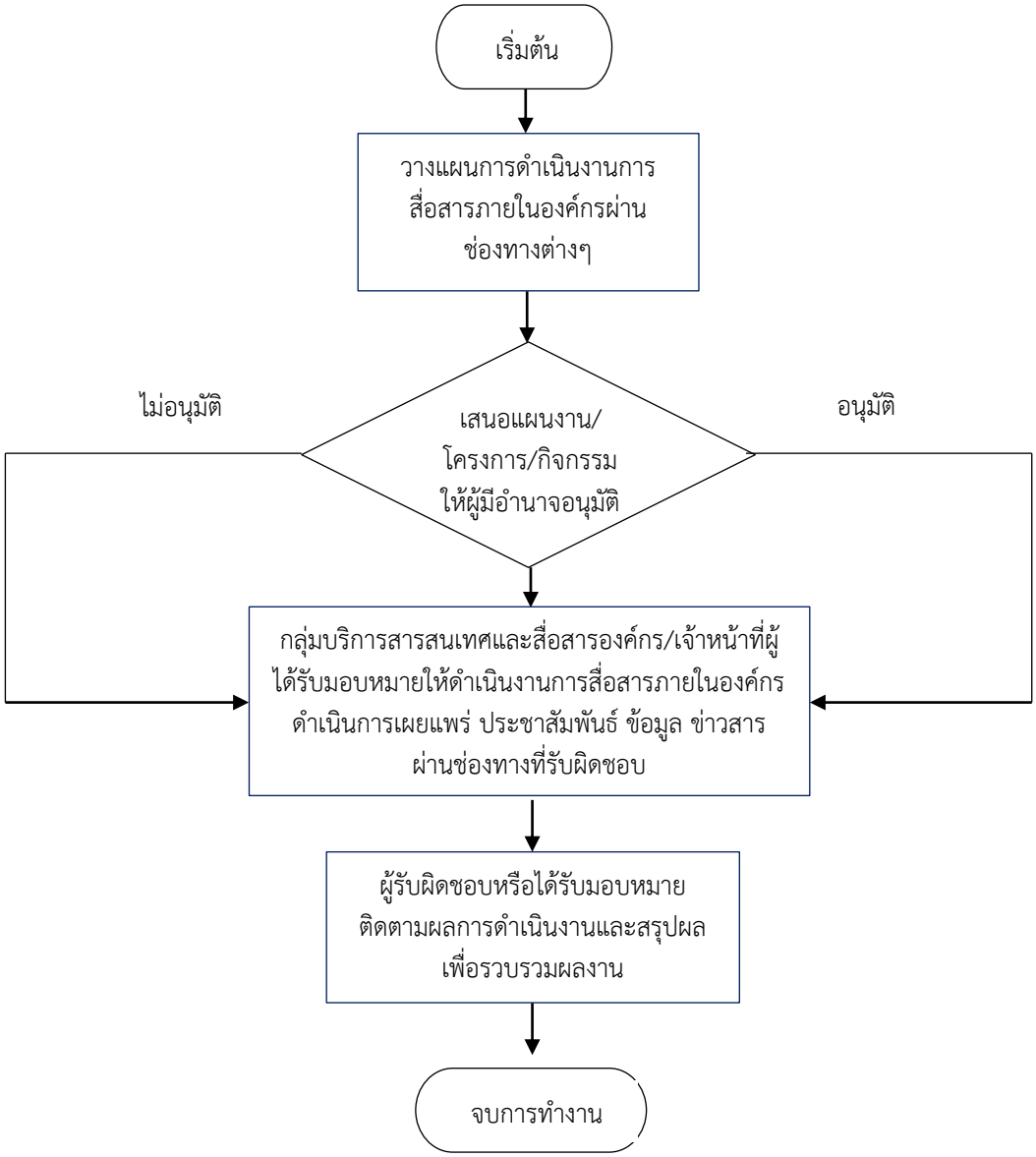
-กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม
-คณะทำงานการสื่อสารภายในองค์กรกรมอนามัย
-คณะทำงานสื่อสารและสร้างภาพลักษณ์ภายในองค์กร

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure) การดำเนินงานสื่อสารภายในกรมอนามัย

(๑.) สัญลักษณ์ที่ใช้

	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

การดำเนินงานสื่อสารภายในกรมอนามัย



(๒.) ผังกระบวนการ การสื่อสารภายในกรมอนามัย

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
๑	เริ่มต้น			กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
๒	วางแผนการดำเนินงานการสื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทางต่างๆ ๑) บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒) เสียงตามสายกรมอนามัย ๓) Facebook : สื่อสารประชาสัมพันธ์ กรมอนามัย ๔) เว็บไซต์สำนักงานเลขานุการกรม ๕) บอร์ดประชาสัมพันธ์ ๖) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ ๗) อีเมล์	ตามจุดควบคุม	วางแผนเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสม *หมายเหตุช่องทาง ๑) ๓ วันทำการ ๒) ประชาสัมพันธ์ได้ทันทีที่ได้รับแจ้ง ๓) และ ๔) เมื่อมีข้อมูลพร้อมสามารถอัพโหลดได้ภายใน ๓๐ นาที ๕) ๑ วันทำการ ๖) เป็นช่องทางการรับสารจากภายนอก และภายในยังไม่มีประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์กรณีฉุกเฉินเท่านั้น ๗) มีแบบทางการ ใช้ในหนังสือราชการ แบบไม่เป็นทางการ นิยมใช้ติดต่อเป็นการส่วนตัว	กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร/เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย
๓	เสนอแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ	๕ วัน	เสนอแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ หากมีการแก้ไขไม่ควรเกิน ๕ วัน ทำการไม่นับรวมวันหยุด หากมีการแก้ไขไม่ควรเกิน ๓ วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร/เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย
๔	กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร/เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานการสื่อสารภายในองค์กรดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางที่รับผิดชอบ	๓๐ นาที	มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากหัวหน้ากลุ่มทุกครั้งก่อนเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางที่รับผิดชอบ	กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร/เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย
๕	สรุปผลดำเนินการงานประจำวัน	๑ วัน		กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
๖	จบการทำงาน			
	รวมระยะเวลาการปฏิบัติงานตามการเลือกช่องทางการสื่อสารตามจุดควบคุม	๖ วัน ๓๐ นาที		

ตารางการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสาร

ช่องทาง	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง (โอกาส)	ปัจจัยเสี่ยง (ผลกระทบ)	โอกาส	ผลกระทบ	คะแนน	ระดับ	
๑) บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	สื่อสารแบบเป็นทางการ ที่เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรจะได้รับข้อมูลกันอย่างทั่วถึง และมีใช้ประกอบหลักฐานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสื่อสารไม่ได้เข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน	เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณ	๓	๕	๑๕		๒
๒) เสียงตามสายกรมอนามัย	เพื่อสื่อสารแบบเสียงผ่านช่องทางเสียงตามสายของกรมอนามัย	ระบบเสียงตามสายต้องมีประสิทธิภาพและต้องได้ยินเสียงทุกจุดตามอาคารภายในกรมอนามัย	เจ้าหน้าที่กรมอนามัยไม่ได้ยินเสียงทุกจุดตามอาคารภายในกรมอนามัย	๔	๕	๒๐		๑
๓) Facebook : สื่อสารประชาสัมพันธ์กรมอนามัย	เป็นการสื่อสารทางโซเชียลมีเดียที่กำลังเป็นที่นิยม และมีการสื่อสารที่รวดเร็วผ่านทางโลกออนไลน์ สามารถเข้าถึงผู้คนได้มากขึ้น	เจ้าหน้าที่กรมอนามัยบางส่วนไม่ได้ใช้เฟสบุ๊คในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	เฟสบุ๊คเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ต้องใช้ internet ในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่กรมอนามัยบางส่วนไม่ได้เข้าเข้าใช้และไม่ได้ติดตามเพจ Facebook : สื่อสารประชาสัมพันธ์ กรมอนามัย	๓	๓	๙		๔
๔) เว็บไซต์สำนักงานเลขานุการกรม	เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลของหน่วยงานที่เชื่อถือได้	เจ้าหน้าที่กรมอนามัยบางส่วนไม่ได้เข้าดูเว็บไซต์ของสำนักงานเลขานุการกรม ส่วนมากจะเข้าดูเฉพาะเว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวบุคคล	เจ้าหน้าที่กรมอนามัยต้องสร้างเครือข่ายเพื่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	๔	๓	๑๒		๔
๕) บอร์ดประชาสัมพันธ์	เพื่อสื่อสารแบบเป็นทางการ ทางเดียว และไม่ต้องการตอบกลับ	เจ้าหน้าที่กรมอนามัยบางส่วนไม่ได้ให้ความสนใจบอร์ดประชาสัมพันธ์	บอร์ดประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ	๓	๑	๔		๕

ช่องทาง	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง (โอกาส)	ปัจจัยเสี่ยง (ผลกระทบ)	โอกาส	ผลกระทบ	คะแนน	ระดับ	
๖) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐	เครื่องมือรับสารและส่งสารแบบเป็นทางการ ที่เจ้าหน้าที่กรมอนามัยใช้ในการสื่อสารภายใน	ใช้ติดต่อสื่อสารภายในกรมอนามัย ไม่มีค่าใช้จ่าย แต่หากโทรเข้ามือถือก็จะเกิดค่าใช้จ่าย	ไม่สามารถใช้แทนเสียงตามสายได้ ใช้กรณีเร่งด่วนจำเป็นเท่านั้น	๔	๔	๑๖		๓
๗) อีเมล์	สื่อสารแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ	เจ้าหน้าที่กรมอนามัยบางส่วนไม่ได้ใช้อีเมลล์ของกรมอนามัย และบางส่วนใช้อีเมลล์ติดต่อเรื่องงาน	เจ้าหน้าที่กรมอนามัยส่วนมากไม่ได้ใช้อีเมลล์ของกรมอนามัย และบางส่วนไม่ได้ตรวจสอบอีเมลล์	๑	๑	๑		

(๓.) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์ (LeTC) ช่องว่าง (Gap analysis) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเกี่ยวกับการสื่อสารและสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอในการพัฒนาและปรับปรุง

๒. วางแผนและดำเนินการสื่อสารตามกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทางเสียงตามสายของกรมอนามัย ที่สอดคล้องกับนโยบาย ภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ และเป้าหมายของกรมอนามัยอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. จัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรมการสื่อสารภายในกรมอนามัย พร้อมทั้งขับเคลื่อนแผนการสื่อสารภายในอย่างเป็นรูปธรรม

๔. พัฒนาและสร้างช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เพื่อการประสานงานและเผยแพร่นโยบาย กิจกรรมต่างๆ อย่างทั่วถึง และสร้างการรับรู้ของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย

๕. จัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างพื้นที่ประชาคมและเป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (Two –Way Communication) ให้เกิดความสุขของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่กรมอนามัย

๖. จัดทำรายงานข่าว ผลงานเด่น นวัตกรรม และกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน และดำเนินการส่งข้อมูลข่าวนั้น ไปยังสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์เป็นภาพรวมต่อไป

๗. ดำเนินการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และภารกิจด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม รวมถึงสถานการณ์การส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ผ่านช่องทางเสียงตามสายของกรมอนามัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่กรมอนามัยเกิดการรับรู้อย่างทั่วถึง

๘. ปฏิบัติหน้าที่จัดรายการเสียงตามสาย ณ ห้องเสียงตามสาย อาคาร ๑ ชั้น ๑ ตามตารางเวร การจัดรายการรายสัปดาห์ที่คณะทำงานกำหนด พร้อมทั้งสรุปวันเพจเพื่อเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์โซเชียลต่างๆ เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน กลุ่มไลน์ เป็นต้น

๙. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานสื่อสารภายในกรมอนามัย

๑๐. สรุปผลการดำเนินงานภาพรวม การสื่อสารภายในองค์กร และการรับรู้เรื่องการสื่อสารภายในกรมอนามัย และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

๖. ภาคผนวก (ถ้ามี)

๑. หนังสือที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ว๔๐๓๘ ลงวันที่ ๒๕ พ.ย. ๖๔ เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามการเปิดรับสื่อ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัย

๒. หนังสือที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ว๓๔๗๒ ลงวันที่ ๑๔ ต.ค. ๖๔ เรื่อง ขอความร่วมมือส่งรายชื่อเจ้าหน้าที่เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะทำงานสื่อสารและสร้างภาพลักษณ์ภายในองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. คำสั่งสำนักงานเลขานุการกรมที่ ๒๓/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒ พ.ย. ๖๔ เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างและกำหนดบทบาทหน้าที่การบริหารจัดการหน่วยงานภายในสำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย

๔. แบบสอบถามการเปิดรับสื่อ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัยโดยใช้แบบสอบถามทาง Google Form ผ่านลิงค์ https://bit.ly/๓HNfVfg

๕. มาตรฐานการปฏิบัติงาน SOP การดำเนินงานสื่อสารภายในกรมอนามัย

๖. แบบวิเคราะห์ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสาร