

บทวิเคราะห์สถานการณ์ของการสื่อสารภายในกรมอนามัย

สำนักงานเลขาธิการกรมได้มีโครงสร้างและกำหนดบทบาทหน้าที่การบริหารจัดการหน่วยงานภายในสำนักงาน เลขาธิการกรม กรมอนามัย และมอบหมายงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารภายในให้กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสาร องค์กรรับผิดชอบ จึงได้มีการดำเนินการสร้างการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายใน ขึ้นมา วัตถุประสงค์ในการสื่อสารนั้นจึง เป็นหนึ่งช่องทางที่จะถ่ายทอด เสริมสร้างเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร การสื่อสารที่ดี จะก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจระหว่างกันเป็นสิ่งที่ช่วยส่งสาร ไปยังทุกคนในองค์กรให้มีความเข้าใจในแนวทางนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์และเป้าหมายองค์กรร่วมกันเป็นการสร้างความร่วมมือประสานสัมพันธ์กันในทุกระดับ การสื่อสาร ภายในยังเป็นปัจจัยที่ช่วยสะท้อนความคิด ความรู้สึก ความต้องการระหว่างกันหากการสื่อสารภายในเป็นไปด้วยดีมี ประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ มากมาย ทั้งยังส่งผลให้การทำงานในองค์กรเกิดประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมาย เป็นที่ประจักษ์

จากปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการ สื่อสารที่ไม่เพียงพอ ความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การเกิดระบบอุปถัมภ์ภายในองค์กร ทิศนคติของบุคลากร และการถูก ปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสาร สร้างความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความ สามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันต่อองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายใน องค์กรให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเป็นแนวทางมาปรับพัฒนาองค์กรต่อไป

สำนักงานเลขาธิการกรมได้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กร จึงมีการก่อตั้งเพจ Facebook สื่อประชาสัมพันธ์กรมอนามัย มีการจัดตั้งเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายใน นำเสนอข้อมูลความเคลื่อนไหวใน เรื่องวิชาการและกิจกรรมต่างๆ ภายในกรมกรมอนามัย ส่งสารจากสำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย ไปยังผู้รับสาร คือ เจ้าหน้าที่กรมอนามัยในสังกัดส่วนกลางเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และ ขณะนี้มีคนถูกใจเพจ 657 คน และอาจจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จากเดือนที่ผ่านมา เพราะในปัจจุบันความเคลื่อนไหว ของเพจ และจำนวนการเข้าถึงเพจอยู่ที่จำนวน 810 คน และทางกลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กรได้ดำเนินการ สำรวจเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัย” โดยใช้ แบบสอบถามทาง Google Form เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในกรมอนามัยให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

การวิเคราะห์ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสาร



ตารางการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสาร

ช่องทาง	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง (โอกาส)	ปัจจัยเสี่ยง (ผลกระทบ)	โอกาส	ผลกระทบ	คะแนน	ระดับ	
๑) บันทึกรหัส ข้อความ เช่น หนังสือเวียน ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	สื่อสารแบบเป็น ทางการ ที่ เจ้าหน้าที่ภายใน องค์กรจะได้รับ ข้อมูลกันอย่าง ทั่วถึง และมีใช้ ประกอบหลักฐาน ในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้าน สื่อสารไม่ได้เข้า ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ทุก วัน	เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ได้ ใช้ระบบสารบรรณ	๓	๕	๑๕		
๒) เสียงตามสาย กรมอนามัย	เพื่อสื่อสารแบบ เสียงผ่านช่องทาง เสียงตามสายของ กรมอนามัย	ระบบเสียงตาม สายต้องมี ประสิทธิภาพและ ต้องได้ยินเสียงทุก จุดตามอาคาร ภายในกรม อนามัย	เจ้าหน้าที่กรมอนามัย ไม่ได้ยินเสียงทุกจุดตาม อาคารภายในกรม อนามัย	๔	๕	๒๐		
๓) Facebook : สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ กรมอนามัย	เป็นการสื่อสาร ทางโซเชียลมีเดียที่ กำลังเป็นที่นิยม และมีการสื่อสารที่ รวดเร็วผ่านทาง โลกออนไลน์ สามารถเข้าถึงผู้คน ได้มากขึ้น	เจ้าหน้าที่กรม อนามัยบางส่วน ไม่ได้ใช้เฟซบุ๊กใน การสื่อสารในการ ปฏิบัติงาน	เฟซบุ๊กเป็นเครือข่าย สังคมออนไลน์ที่ต้องใช้ internet ในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่กรมอนามัย บางส่วนไม่ได้เข้าเข้าใช้ และไม่ได้ติดตามเพจ Facebook : สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ กรม อนามัย	๓	๓	๙		
๔) เว็บไซต์ สำนักงาน เลขานุการกรม	เพื่อใช้เป็น แหล่งข้อมูลของ หน่วยงานที่เชื่อถือ ได้	เจ้าหน้าที่กรม อนามัยบางส่วน ไม่ได้เข้าดูเว็บไซต์ ของสำนักงาน เลขานุการกรม ส่วนมากจะเข้าดู เฉพาะเว็บไซต์ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงาน ของตัวบุคคล	เจ้าหน้าที่กรมอนามัย ต้องสร้างเครือข่ายเพื่อ สื่อสารที่เกี่ยวข้องใน การปฏิบัติงาน	๔	๓	๑๒		
๕) บอร์ด ประชาสัมพันธ์	เพื่อสื่อสารแบบ เป็นทางการ ทาง เดียว และไม่ ต้องการตอบกลับ	เจ้าหน้าที่กรม อนามัยบางส่วน ไม่ได้ให้ความ สนใจบอร์ด ประชาสัมพันธ์	บอร์ดประชาสัมพันธ์ไม่ น่าสนใจ	๓	๑	๔		

ช่องทาง	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง (โอกาส)	ปัจจัยเสี่ยง (ผลกระทบ)	โอกาส	ผล กระทบ	คะแนน	ระดับ	
๖) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐	เครื่องมือรับสาร และส่งสารแบบ เป็นทางการ ที่ เจ้าหน้าที่กรม อนามัยใช้ในการ สื่อสารภายใน	ใช้ติดต่อสื่อสาร ภายในกรม อนามัย ไม่มี ค่าใช้จ่าย แต่หาก โทรเข้ามือถือก็จะ เกิดค่าใช้จ่าย	ไม่สามารถใช้แทนเสียง ตามสายได้ ใช้กรณี เร่งด่วนจำเป็นเท่านั้น	๔	๔	๑๖		
๗) อีเมลล์	สื่อสารแบบเป็น ทางการ และไม่ เป็นทางการ	เจ้าหน้าที่กรม อนามัยบางส่วน ไม่ได้ใช้อีเมลล์ของ กรมอนามัย และ บางส่วนใช้อีเมลล์ ติดต่อเรื่องงาน	เจ้าหน้าที่กรมอนามัย ส่วนมากไม่ได้ใช้อีเมลล์ ของกรมอนามัย และ บางส่วนไม่ได้ตรวจสอบ อีเมลล์	๑	๑	๑		