

## มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขาธิการกรม	คู่มือการปฏิบัติงาน
	ชื่อตัวชี้วัด ร้อยละของการรับรู้การสื่อสารภายในกรมอนามัย

### 1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เนื่องจากกรมอนามัยมีช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัยที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของการสื่อสารในยุคปัจจุบัน เพื่อการดำเนินงานที่เป็นลักษณะเชิงรุก ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน และทันสมัย

### 2. ขอบเขต (Scope)

สื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัย ผ่านช่องทางต่างๆ มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ จำนวน 7 ช่องทาง ดังนี้

1. บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. เสียงตามสายกรมอนามัย
3. Facebook : สื่อสารประชาสัมพันธ์ กรมอนามัย
4. เว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการกรม <https://oots.anamai.moph.go.th>
5. บอร์ดประชาสัมพันธ์ ภายในบริเวณอาคารตีกรมอนามัย
6. โทรศัพท์หมายเลข 0 2590 4000
7. อีเมลล์

### 3. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

-การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึก และแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งที่ได้รับเข้ามาผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำความรู้ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ (นิตยา สุภากรณ์,2552:7)

-การสื่อสาร (Communication) หมายถึง เป็นกระบวนการส่งข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเพื่อให้ผู้รับข้อมูลมีปฏิกริยาตอบสนองกับความคาดหวังที่ผู้ส่งต้องการ (วาสิตา บุญสาธ,2563:10)

-การสื่อสารภายในกรมอนามัย (Internal Communication of Department of Health) หมายถึง เป็นกระบวนการส่งข้อมูลจากผู้ส่งสาร (สำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย) ไปยังผู้รับสาร (เจ้าหน้าที่กรมอนามัยในสังกัดส่วนกลาง) เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

### 4. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

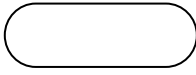
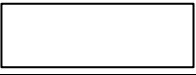
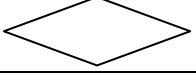
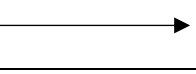

สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร

- กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม
- คณะทำงานการสื่อสารภายในองค์กรกรมอนามัย

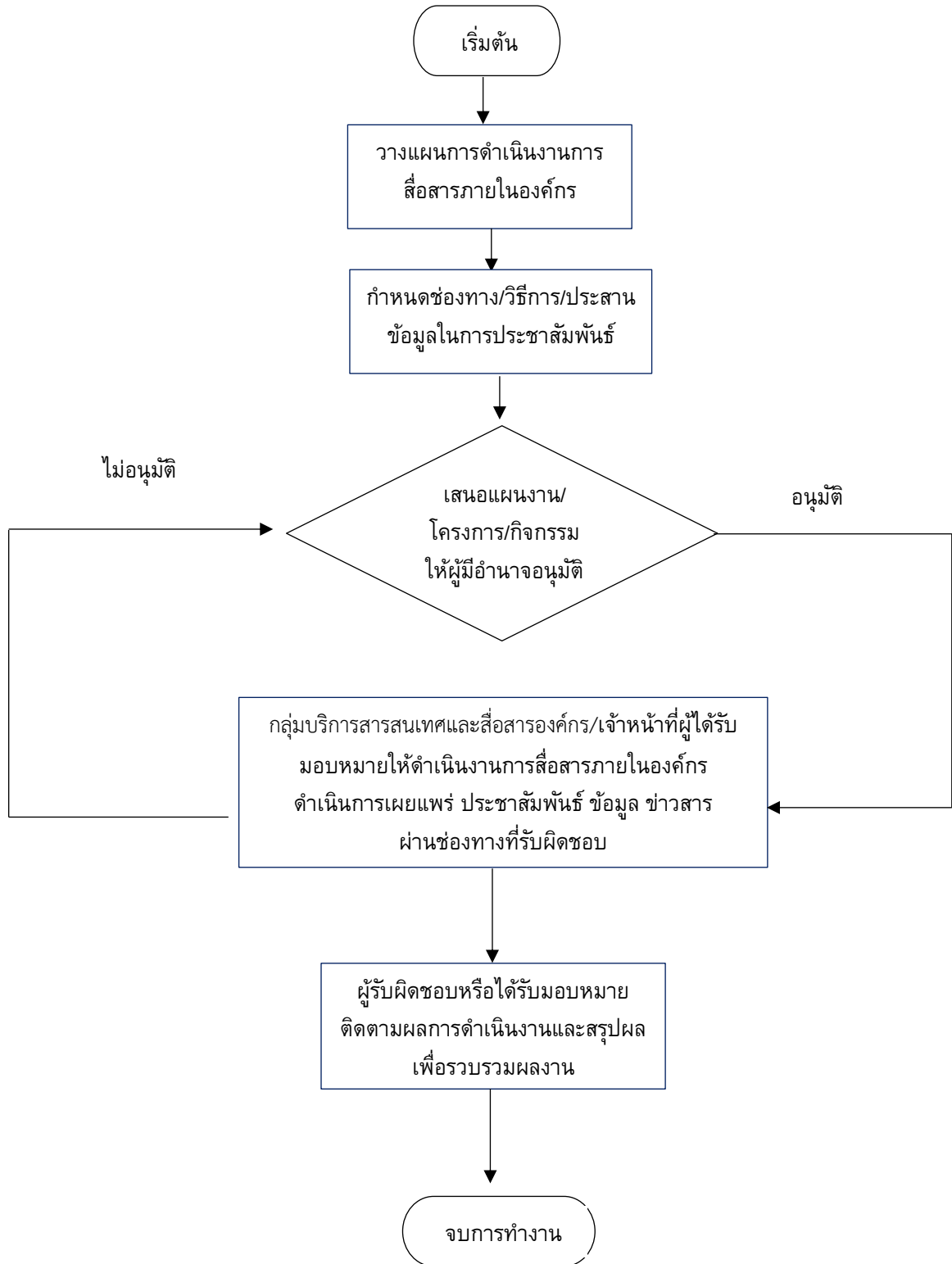
-คณะทำงานสื่อสารและสร้างภาพลักษณ์ภายในองค์กร

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure) การดำเนินงานสื่อสารภายในกรมอนามัย


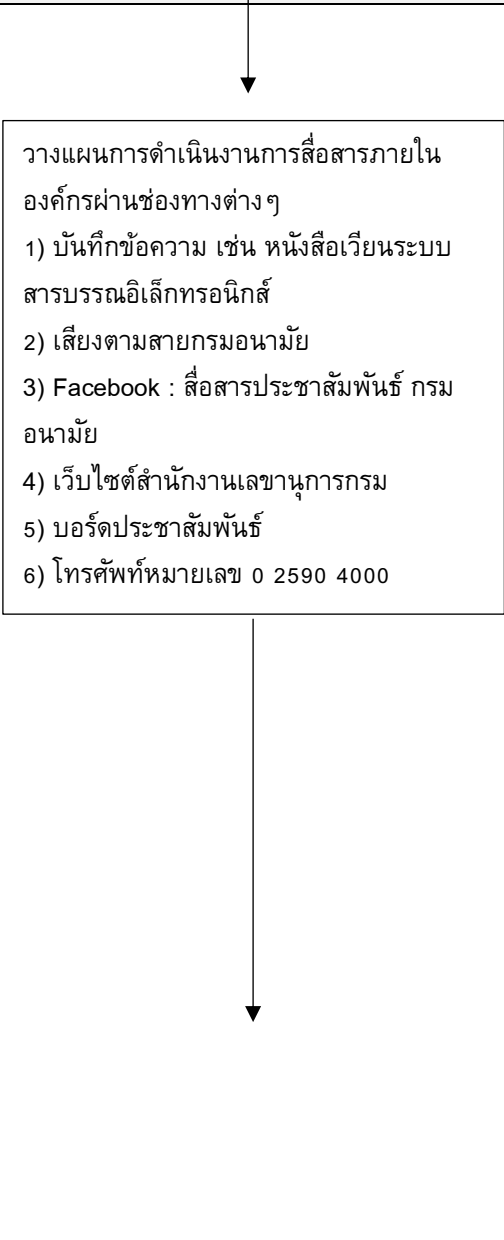
(1.) สัญลักษณ์ที่ใช้

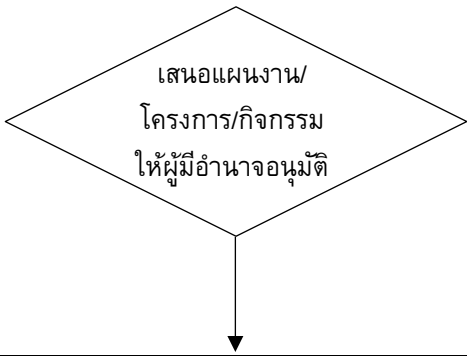
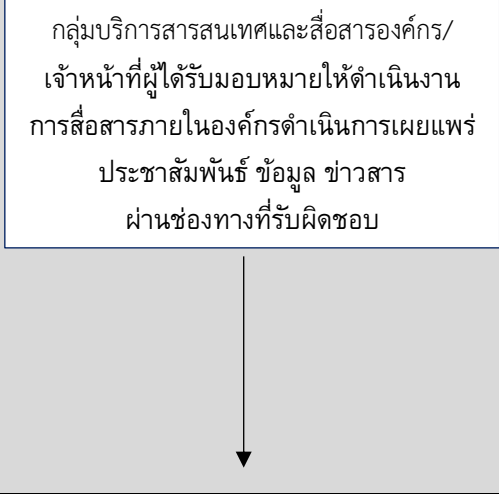
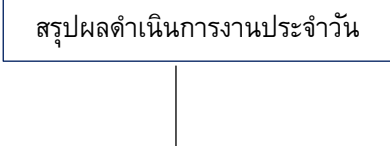
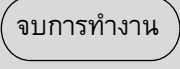
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

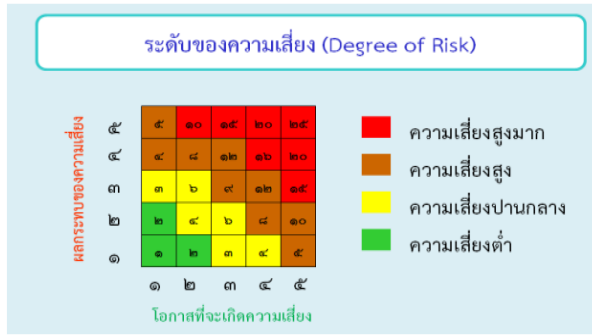
การดำเนินงานสื่อสารภายในกรมอนามัย



(2.) ผังกระบวนการ การสื่อสารภายในกรมอนามัย

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>เริ่มต้น</p>			กลุ่มบริการ สารสนเทศและ สื่อสารองค์กร
2	 <p>วางแผนการดำเนินงานการสื่อสารภายใน องค์กรผ่านช่องทางต่างๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียนระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>2) เสียงตามสายกรมอนามัย</li> <li>3) Facebook : สื่อสารประชาสัมพันธ์ กรม อนามัย</li> <li>4) เว็บไซต์สำนักงานเลขานุการกรม</li> <li>5) บอร์ดประชาสัมพันธ์</li> <li>6) โทรศัพท์หมายเลข 0 2590 4000</li> </ol>	ตามจุด ควบคุม	วางแผนเลือกช่องทาง การสื่อสารให้ เหมาะสม *หมายเหตุช่องทาง 1) 3 วันทำการ 2) ประชาสัมพันธ์ได้ ทันทีที่ได้รับแจ้ง 3) และ 4) เมื่อมี ข้อมูลพร้อม สามารถอัปโหลดได้ ภายใน 30 นาที 5) 1 วันทำการ 6) เป็นช่องทางการรับ สารจากภายนอก และ ภายในยังไม่มี ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง โทรศัพท์กรณีฉุกเฉิน เท่านั้น 7) มีแบบทางการ ใช้ใน หนังสือราชการ แบบไม่ เป็นทางการ นิยมใช้ ติดต่อเป็นการส่วนตัว	กลุ่มบริการ สารสนเทศและ สื่อสารองค์กร/ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับ มอบหมาย
3	กำหนดช่องทาง/วิธีการ/ประสานข้อมูลในการ ประชาสัมพันธ์ /และวิเคราะห์ความเสี่ยงใน การปฏิบัติงาน	1 วัน	ระยะเวลาไม่เกิน 1 วัน ในการกำหนดช่องทาง	กลุ่มบริการ สารสนเทศและ สื่อสารองค์กร

4		5 วัน	เสนอแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ หากมีการแก้ไขไม่ควรเกิน 5 วัน ทำการไม่นับรวมวันหยุด หากมีการแก้ไขไม่ควรเกิน 3 วัน ทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร/เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย
5		30 นาที	มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากหัวหน้ากลุ่มทุกครั้ง ก่อนเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางที่รับผิดชอบ	กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร/เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย
5		1 วัน		กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
6				
	รวมระยะเวลาการปฏิบัติงานตามการเลือกช่องทางสื่อสารตามจุดควบคุม	7 วัน 30 นาที		



**สรุปการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสาร**

- |  |               |             |
|--|---------------|-------------|
| 1) บันทึกข้อความ                             | เสี่ยงสูงมาก  | อยู่ลำดับ 1 |
| 2) เสียงตามสายกรมอนามัย                      | เสี่ยงสูง     | อยู่ลำดับ 2 |
| 3) Facebook : สื่อสารประชาสัมพันธ์ กรมอนามัย | เสี่ยงปานกลาง | อยู่ลำดับ 3 |
| 4) เว็บไซต์สำนักงานเลขานุการกรม              | เสี่ยงปานกลาง | อยู่ลำดับ 4 |
| 5) บอร์ดประชาสัมพันธ์                        | เสี่ยงต่ำ     | อยู่ลำดับ 6 |
| 6) โทรศัพท์กรมอนามัย                         | เสี่ยงปานกลาง | อยู่ลำดับ 5 |
| 7) อีเมลล์                                   | เสี่ยงต่ำ     | อยู่ลำดับ 7 |

(3.) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์ (LeTC) ช่องว่าง (Gap analysis) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเกี่ยวกับการสื่อสารและสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอในการพัฒนาและปรับปรุง
- วางแผนและดำเนินการสื่อสารตามกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทางเสียงตามสายของกรมอนามัย ที่สอดคล้องกับนโยบาย ภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ และเป้าหมายของกรมอนามัยอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- จัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรมการสื่อสารภายในกรมอนามัย พร้อมทั้งขับเคลื่อนแผนการสื่อสาร ภายในอย่างเป็นทางการ
- พัฒนาและสร้างช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เพื่อการประสานงานและเผยแพร่ นโยบาย กิจกรรมต่างๆ อย่างทั่วถึง และสร้างการรับรู้ของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย
- จัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างพื้นที่ประชาคมและเป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (Two -Way Communication) ให้เกิดความสุขของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่กรมอนามัย
- จัดทำรายงานข่าว ผลงานเด่น นวัตกรรม และกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน และดำเนินการส่งข้อมูลข่าว นั้น ไปยังสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์เป็นภาพรวมต่อไป

7. ดำเนินการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และภารกิจด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม รวมถึงสถานการณ์การส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ผ่านช่องทางเสียงตามสายของกรมอนามัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่กรมอนามัยเกิดการรับรู้อย่างทั่วถึง

8. ปฏิบัติหน้าที่จัดรายการเสียงตามสาย ณ ห้องเสียงตามสาย อาคาร 1 ชั้น 1 ตามตารางเวร การจัดรายการรายสัปดาห์ที่คณะทำงานกำหนด พร้อมทั้งสรุปวันเพลงเพื่อเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์โซเชียลต่างๆ เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน กลุ่มไลน์ เป็นต้น

9. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานสื่อสารภายในกรมอนามัย

10. สรุปผลการดำเนินงานภาพรวม การสื่อสารภายในองค์กร และการรับรู้เรื่องการสื่อสารภายในกรมอนามัย และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

## 6. ภาคผนวก (ถ้ามี)

1. หนังสือที่ สธ 0901.02/ว4038 ลงวันที่ 25 พ.ย. 64 เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามการเปิดรับสื่อความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัย

2. หนังสือที่ สธ 0901.02/ว3472 ลงวันที่ 14 ต.ค. 64 เรื่อง ขอความร่วมมือส่งรายชื่อเจ้าหน้าที่เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะทำงานสื่อสารและสร้างภาพลักษณ์ภายในองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. คำสั่งสำนักงานเลขาธิการกรมที่ 23/2564 ลงวันที่ 2 พ.ย. 64 เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างและกำหนดบทบาทหน้าที่การบริหารจัดการหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการกรมอนามัย

4. แบบสอบถามการเปิดรับสื่อ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัยโดยใช้แบบสอบถามทาง Google Form ผ่านลิงค์ <https://bit.ly/3HNFVfg>

5. มาตรฐานการปฏิบัติงาน SOP การดำเนินงานสื่อสารภายในกรมอนามัย

6. แบบวิเคราะห์ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสาร