



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร  
มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว  
ที่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
SOP-C&PR-P-๐๓

จัดทำโดย

สีกาม สนิทม่วง

(นางสาวบัวงาม สนิทม่วง)

ตำแหน่ง นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ

จารุวรรณ บุญยะมณี

(นางสาวจารุวรรณ บุญยะมณี)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

ทบทวนโดย

[Signature]

(นายทวิช เทียนคำ)

ตำแหน่ง

หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร

อนุมัติโดย

[Signature]

(นางสาวมะลิ ไพฑูรย์เนรมิต)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ฉบับที่ ๑

แก้ไข/ปรับปรุง ครั้งที่ -

วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สถานะเอกสาร ควบคุม

<p>มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์</p>	<p>กระบวนการกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</p>	
	<p>เอกสารเลขที่ SOP-C&amp;PR-P-๐๓</p>	<p>ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -</p>
	<p>วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>	<p>หน้า ๒ จาก ๘</p>

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ผังกระบวนการทำงาน	๔
๓. ขอบเขต	๕
๔. ความรับผิดชอบ	๕
๕. คำจำกัดความ	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๖
๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๖
๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๗
๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล	๗

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-P-๐๓	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๓ จาก ๘

### ๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน สามารถนำคู่มือไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน สามารถนำคู่มือไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเฝ้าระวังและสื่อสาร ตอบโต้ข่าวที่เป็นประเด็นความเสี่ยง หรือมีผลกระทบต่อกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทันเหตุการณ์

<p>มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์</p>	<p>กระบวนการกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</p>	
	<p>เอกสารเลขที่ SOP-C&amp;PR-P-๐๓</p>	<p>ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -</p>
	<p>วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>	<p>หน้า ๔ จาก ๘</p>

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาทรวม	มาตรฐาน เวลา (นาที ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ
๑.	<p>๑.๑ เฝ้าระวังติดตามสถานการณ์ข่าว จากสื่อทุกช่องทาง และ ประเมินสถานการณ์ (Monitoring)</p> <p>๑.๒ นำข้อมูล สถานการณ์ข่าวที่ได้มา ส่งเครื่องที่ประเด็นที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์กรมฯและประชาชน วงกว้าง สร้างความตื่นตระหนก และ จำเป็นต้องสื่อสารตอบโต้</p>	<p>๑.ศึกษาวิเคราะห์ สถานการณ์ข่าว จากสื่อทุกช่องทาง รวมทั้งการประชุม คณะทำงานด้าน ข่าวและ ประชาสัมพันธ์ กระทรวง สาธารณสุข</p> <p>๒.ควรมีการจัดตั้ง ทีมเฝ้าระวังเพื่อ ประเมิน สถานการณ์และ กำหนดประเด็น</p>	-	<p>๑. สำนักสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์</p> <p>๒. คณะทำงานด้าน ข่าวและ ประชาสัมพันธ์ กระทรวง สาธารณสุข</p>	<p>๑. นำข้อมูลที่ได้จาก การเฝ้าระวังมา กำหนดทิศทางและ แผนการสื่อสารของ สำนักสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ต่อไป</p> <p>๒. ร่วมประชุม คณะทำงานด้านข่าว และประชาสัมพันธ์ กระทรวง สาธารณสุข สัปดาห์ ละ ๑ ครั้ง</p>	๑๒๐ (๒ ชม.)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒.	<p>๒.๑ กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็น การตอบโต้</p> <p>๒.๒ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย/ออกแบบ สาร Key message หรือข้อความที่จะ สื่อสารตอบโต้</p> <p>๒.๓ เลือกรูปแบบวิธีการสื่อสารตอบ โต้ และช่องทาง</p> <p>๒.๔ เตรียมดำเนินการแถลงข่าว สัมภาษณ์ หรือจัดทำข่าวสื่อสาร ตอบโต้</p>	<p>๑. มีประเด็น Key message หรือข้อความที่จะ สื่อสารตอบโต้ เพื่อให้การสื่อสาร เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน</p> <p>๒. มีช่องทางการ สื่อสารของกรมที่ ครอบคลุมทุก ช่องทางและมี เครือข่ายการ สื่อสารที่ทรงพลัง</p>	-	๑. สำนักสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์	-	๒๔๐ นาที (๔ ชม.)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓.	<p>แก้ไข</p> <p>ผู้บริหารพิจารณา อนุมัติ</p>	<p>๑. จัดทำข้อมูลการ เฝ้าระวังข่าวให้ ผู้บริหารเพื่อการ ตัดสินใจในการ สื่อสารตอบโต้ ข่าวได้ทัน สถานการณ์</p>	<p>๑. ประเด็น ข่าวที่ผ่านการ พิจารณา อนุมัติหรือ พิจารณาว่า จะต้องสื่อสาร ให้ประชาชน รับรู้และมี ความเข้าใจ อย่างถูกต้อง</p>	<p>๑. ผู้บริหารกรม สนับสนุนบริการ สุขภาพ</p> <p>๒. สำนักสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์</p>	-	๑๘๐ นาที (๓ ชั่วโมง)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ /ทุก หน่วยงาน
๔.	<p>อนุมัติ</p> <p>จัดแถลงข่าวหรือส่งข่าวเผยแพร่ สื่อมวลชน ในช่องทางต่างๆ</p>	<p>๑. สร้าง ความสัมพันธ์กับ เครือข่าย สื่อมวลชนและ เครือข่ายสื่อสาร สุขภาพ</p>	-	<p>๑. สำนัก/กอง/ศบส. ภาค ๔ แห่ง</p> <p>๒. เครือข่าย สื่อมวลชนและ เครือข่ายสื่อสาร ของกระทรวงฯ</p>	<p>๑. เชิญสื่อมวลชน ร่วมแถลงข่าว</p>	๓๐๐ นาที (๕ ชั่วโมง)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๕.	<p>ประเมินผลและสรุปรายงานผู้บริหาร</p>	<p>๑. นำผลการ ประเมินมา ปรับปรุง พัฒนาการ ดำเนินงาน</p>	-	<p>๑. สำนักสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์</p> <p>๒. ผู้รับบริการ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย</p>	-	๒,๑๐๐ นาที (๓๕ ชั่วโมง)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
<b>รวม</b>						<b>๒,๑๐๐ นาที (๔๕ ชั่วโมง)</b>	

<p>มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์</p>	<p>กระบวนการกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</p>		
	<p>เอกสารเลขที่ SOP-C&amp;PR-P-๐๓</p>	<p>ฉบับที่ ๑</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ -</p>
	<p>วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>	<p>หน้า ๕</p>	<p>จาก ๘</p>

### ๓. ขอบเขต

การดำเนินงาน การปฏิบัติงานกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าวที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รวมถึงวิธีการบริหารจัดการและการเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคในระบบบริการสุขภาพ ให้ได้รับบริการในระบบบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย ป้องกันประชาชน ผู้บริโภคในระบบบริการสุขภาพ ถูกหลอกลวง หรือหลงเชื่อการโฆษณาเกินจริงต่างๆ อันส่งผลต่อชีวิตและทรัพย์สิน การสื่อสารตอบโต้ในประเด็นที่ประชาชนเกิดการเข้าใจผิดในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง สามารถปฏิบัติตนเพื่อป้องกันตนเองจากความเสียหายนั้น อันจะนำไปสู่การสร้างความรู้ได้อย่างถูกต้อง ประชาชนมีความเชื่อมั่น ระบบบริการสุขภาพมีมาตรฐานและปลอดภัย

### ๔. ความรับผิดชอบ

#### ๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

มีบทบาทหน้าที่ พิจารณานุมัติ/เสนอผู้บริหารพิจารณานุมัติ/สั่งการ/ให้ความเห็นชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการงานต่างๆ และให้คำแนะนำต่างๆ ตามที่เห็นสมควร

#### ๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/กลุ่มงาน

มีบทบาทหน้าที่พิจารณาเสนอขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และผู้บริหาร/ควบคุมกำกับ/ให้ความเห็นชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการงานต่างๆ และให้คำแนะนำต่างๆ ตามที่เห็นสมควร

#### ๔.๓ ผู้ปฏิบัติงาน

มีบทบาทหน้าที่

๔.๓.๑ จัดทำแนวทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ บทบาท พันธกิจ

๔.๓.๒ เฝ้าระวังติดตามสถานการณ์ข่าว จากสื่อทุกช่องทาง และประเมินสถานการณ์ (Monitoring)

๔.๓.๓ กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นการตอบโต้

๔.๓.๔ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย/กำหนดประเด็นการสื่อสาร Key message หรือข้อความที่จะสื่อสารตอบโต้

๔.๓.๕ เลือกรูปแบบวิธีการสื่อสารตอบโต้ และช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร

๔.๓.๖ จัดทำข่าว ประสานความร่วมมือสื่อมวลชนและเครือข่าย

๔.๓.๗ ดำเนินการสื่อสารตอบโต้ ผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งเสนอการผลิตสื่อเพื่อเผยแพร่ด้วยรูปแบบและภาษาที่เหมาะสม

๔.๓.๘ ประเมินผล

### ๕. คำจำกัดความ

๕.๑ การเฝ้าระวัง (Monitor) หมายถึง ระบบและกลไกที่สร้างขึ้นเพื่อเฝ้าระวัง ติดตามข่าวสาร ข้อมูลสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เพื่อใช้ในการวางแผน สื่อสารตอบโต้ ช่วยให้การดำเนินงานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันสถานการณ์ ถูกต้อง เหมาะสม ลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นตามมา เป็นการช่วยป้องกันข้อผิดพลาด และที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับข้อมูลข่าวสาร และผู้บริโภคในระบบบริการสุขภาพ

๕.๒ ข่าว หมายถึง การรายงานข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีความสำคัญและเป็นที่น่าสนใจ อันมีผลกระทบต่อคนหมู่มากในชุมชนหรือสังคม และส่งผลต่อภาพลักษณ์ ความรู้สึก ทศนคติที่ดีต่อ

<p>มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์</p>	<p>กระบวนการกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</p>		
	<p>เอกสารเลขที่ SOP-C&amp;PR-P-๐๓</p>	<p>ฉบับที่ ๑</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ -</p>
	<p>วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>	<p>หน้า ๖</p>	<p>จาก ๘</p>

องค์กร และนำไปสู่ความร่วมมือของคนภายในและภายนอกองค์กร และเป็นเครื่องมือ ในการแก้ไขความเข้าใจผิด และข่าวลือต่าง ๆ

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ดำเนินการในกระบวนการนี้

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เฝ้าระวังติดตามสถานการณ์ข่าว จากสื่อทุกช่องทาง และประเมินสถานการณ์ (Monitoring)

๖.๒ กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นการตอบโต้

๖.๓ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย/กำหนดประเด็นการสื่อสาร Key message หรือข้อความที่จะสื่อสารตอบโต้

๖.๔ เลือกรูปแบบวิธีการสื่อสารตอบโต้ และช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

๖.๕ เตรียมดำเนินการแถลงข่าว สัมภาษณ์ หรือจัดทำข่าวสื่อสารตอบโต้

๖.๖ เตรียมภาพถ่าย วิดีโอที่ใช้ประกอบการจัดทำข่าว

๖.๗ ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาความถูกต้องของข่าวและเสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ

๖.๘ ดำเนินการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของกรม สบส. รวมทั้งประสานความร่วมมือสื่อมวลชนและเครือข่ายสื่อสาร

๖.๙ ประเมินผลเพื่อรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารนำมาปรับปรุงพัฒนางาน

## ๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยเจริญพันธ์ทางการแพทย์

๗.๒ พระราชบัญญัติวิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ. ๒๕๕๖

๗.๓ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่๓) พ.ศ.๒๕๕๕

๗.๔ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ (ฉบับที่๔) พ.ศ. ๒๕๕๖

๗.๕ การขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๐

๗.๖ การอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๐

๗.๗ การอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๐

๗.๘ พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ กิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

๗.๙ นโยบายของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

## ๘. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

๘.๑ ประเด็นข่าวส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของผู้รับบริการในระบบบริการสุขภาพและประชาชน ทำให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์กรมฯ

ข้อเสนอแนะ จำเป็นต้องสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนและผู้รับบริการในระบบบริการสุขภาพ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ควบคู่ไปกับการใช้มาตรการทางกฎหมายในการลงโทษผู้กระทำความผิด

๘.๒ กระบวนการจัดทำข่าวอาจมีความล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านการตรวจสอบหลายขั้นตอน ซึ่งข้อมูลข่าวจะต้องมีความถูกต้องเนื่องจากมีผลกระทบกับสังคมในวงกว้าง

ข้อเสนอแนะ แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูล หรือทำหน้าที่โฆษกในการตอบโต้ข่าว

## ๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๙.๑ การจัดเก็บ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-P-๐๓	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๗ จาก ๘

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. เฝ้าระวังสถานการณ์ ข่าว	ตู้เก็บเอกสาร ของกลุ่มประชาสัมพันธ์ องค์กร	งานข่าว กลุ่มประชาสัมพันธ์	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่อง	๕ ปี
๒. ข่าวประชาสัมพันธ์	ตู้เก็บเอกสาร	งานข่าว กลุ่มประชาสัมพันธ์	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่อง	๕ ปี
๓. ภาพถ่ายและวิดีโอ	ตู้เก็บเอกสาร ของกลุ่มประชาสัมพันธ์ คอมพิวเตอร์	กลุ่มประชาสัมพันธ์ องค์กร	ไฟล์ข้อมูลในเครื่อง	ตลอด ระยะเวลา

#### ๙.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๙.๒.๑ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

๙.๒.๒ หัวหน้ากลุ่มและเจ้าหน้าที่กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร

#### ๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑๐.๑.๑ ตัวชี้วัด : ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของหน่วยงานผ่านเกณฑ์ระดับมากขึ้นไป เท่ากับหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕.๐๐

๑๐.๑.๒ ตัวชี้วัด : ร้อยละของข่าวประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่าน  
สื่อมวลชน ร้อยละ ๘๐

#### แบบสอบถามการควบคุมภายใน

ของกระบวนการ เฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
หน่วยงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร

เอกสารฉบับนี้เป็นของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ห้ามนำไปใช้ภายนอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-P-๐๓	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๘	จาก ๘

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ  
 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่มีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามกระบวนการเฝ้าระวัง ประมวลข่าว และตอบโต้ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ใช่/มี	ไม่ใช่/ไม่มี	หมายเหตุ
- มีระบบการเฝ้าระวัง ข้อมูล สถานการณ์ข่าว			
- แจ้งช่องทางการสื่อสาร ตอบโต้ ให้ผู้รับบริการทราบ			
- มีข้อมูลเครือข่ายสื่อมวลชนและการสื่อสาร			
- สอบถามความต้องการจากผู้รับบริการ			
- รวบรวมประเด็นคำถาม ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน			

สรุปรายงาน/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

ตำแหน่ง.....

วันที่.....