



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารสุขภาพ
มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานพัฒนาคลังสื่อสุขภาพ

SOP-C&PR-P-๐๖

จัดทำโดย วิราดา จันทร์ทิพย์
(นายภราดา จันทร์ทิพย์)

ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ

ทบทวนโดย ศิริวรรณ ตี๋ขาว
(นางศิริวรรณ ตี๋ขาว)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มสื่อสารสุขภาพ

อนุมัติโดย ไพฑูรย์เนรมิต
(นางสาวมะลิ ไพฑูรย์เนรมิต)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ฉบับที่ ๑

แก้ไข/ปรับปรุง ครั้งที่ -

วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สถานะเอกสาร ควบคุม

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการพัฒนาคลังสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๖	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒ จาก ๙

สารบัญ

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

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการพัฒนาคำสั่งสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๖	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓ จาก ๙

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคำสั่งสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ อย่างเป็นระบบระเบียบและมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการพัฒนาคลังสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๖	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔ จาก ๙

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	Flowchart	จุดควบคุมความเสี่ยง	ข้อกำหนดของกระบวนการ	บทบาทร่วม	มาตรฐานเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ศึกษา กำหนด วัตถุประสงค์และ]) --> B[วิเคราะห์และจัดโครงสร้าง] B --> C[ดำเนินการรวบรวมข้อมูลสร้างเว็บไซต์] C --> D[ออกแบบระบบการใช้งานระบบเว็บไซต์ เนื้อหา ข้อมูลและสำรองข้อมูล] D --> E[พัฒนาเว็บไซต์และนำเข้าข้อมูล] E --> F{ทดสอบ} F -- ผ่าน --> G[เผยแพร่เว็บไซต์] F -- ไม่ผ่าน --> H[ปรับปรุง/แก้ไข] H --> F G --> I([ติดตามและประเมินผล]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบ - กำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมายและรูปแบบการดำเนินงานให้ครอบคลุม 	มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ		๒,๑๐๐	ผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน
๒		<ul style="list-style-type: none"> - ประชุม วางแผน การทำงาน - วิเคราะห์กำหนดขอบเขตและขั้นตอนวิธีเงื่อนไขการทำงาน 	มีกรอบในการดำเนินงานคลังสื่อความรู้สุขภาพ		๒,๑๐๐	หัวหน้ากลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน
๓		<ul style="list-style-type: none"> - สร้าง ออกแบบหน้าจอและฐานข้อมูล - ดำเนินการจัดหาพื้นที่จัดเก็บข้อมูลความรู้ - จัดซื้อ domain name 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหมวดหมู่ประเภทของการออกแบบเว็บไซต์ - กำหนดชื่อโดเมน 		๒,๑๐๐	ผู้ปฏิบัติงาน
๔			เนื้อหาที่มีความถูกต้องเหมาะสม และจะต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์	-	๔,๒๐๐	ผู้ปฏิบัติงาน
๕			ผู้ใช้งานทดสอบระบบเว็บไซต์	ทดสอบเผยแพร่ในวงจำกัด (Offline)	๒,๑๐๐	ผู้ปฏิบัติงาน
๖			เมื่อทดสอบไม่ผ่านดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	-	๒,๑๐๐	ผู้ปฏิบัติงาน
๗			ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขเมื่อมีข้อผิดพลาด	เผยแพร่เป็นสาธารณะ (Online)	ระยะเวลา	ผู้ปฏิบัติงาน
๘			ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน - สรุปผลการดำเนินงาน	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระยะเวลา	ผู้ปฏิบัติงาน
รวม					๑๔,๗๐๐ นาที (๒๔๕ ชั่วโมง) (๓๕ วัน)	

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการพัฒนาคลังสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๖	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕ จาก ๙

๓. ขอบเขต

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้สุขภาพของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พัฒนาช่องทางการเผยแพร่สื่อความรู้ต่างๆ ให้ผู้รับบริการเข้ามาศึกษาหาข้อมูลจากสื่อหลากหลายประเภท ทั้งภาพและเสียง โดยผู้รับผิดชอบเว็บไซต์จะรวบรวมข้อมูลและสื่อความรู้สุขภาพไว้ในเว็บไซต์คลังความรู้สุขภาพนี้

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

มีบทบาทหน้าที่ พิจารณานุมัติ /สั่งการ/ให้ความเห็นชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการงานต่างๆ และให้คำแนะนำต่างๆ ตามที่เห็นสมควร

๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย/ กลุ่มงาน

มีบทบาทหน้าที่พิจารณาเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหาร สรุปรายงานผลการดำเนินงานในกลุ่มงานเสนอแจ้งให้ผู้บริหารทราบ เพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

๔.๓ ผู้ปฏิบัติงาน

มีบทบาทหน้าที่

- ๔.๓.๑ การวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย
- ๔.๓.๒ รวบรวมสื่อความรู้เผยแพร่ผ่านระบบเว็บไซต์
- ๔.๓.๓ การออกแบบเนื้อหา โครงสร้าง ของเว็บไซต์คลังสื่อ
- ๔.๓.๔ ทดสอบและปรับปรุง
- ๔.๓.๕ การเผยแพร่เว็บไซต์
- ๔.๓.๖ การพัฒนาเว็บไซต์
- ๔.๓.๗ ประเมินผลเพื่อปรับปรุงงาน

๕. คำจำกัดความ

๓.๑ การพัฒนาเว็บไซต์ หมายถึง หลักการ ขั้นตอน องค์ประกอบในการดำเนินงานการพัฒนา เพื่อให้เว็บไซต์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

๓.๒ เว็บไซต์คลังสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หมายถึง แหล่งที่เก็บรวบรวมข้อมูล สื่อความรู้ต่าง ๆ เช่น สื่อวีดิทัศน์ สื่ออินโฟกราฟิก สื่อโมชันกราฟิก สื่อเสียง สื่อบทความ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เพื่อเอาไว้ให้ผู้ที่ต้องการข้อมูลและสื่อเข้ามาชมหรือดาวน์โหลดสื่อความรู้ที่เกี่ยวกับสุขภาพต่างๆ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การวางแผน

เป็นขั้นตอนที่ผู้สร้างเว็บไซต์จะต้องรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจะนำมาสร้างเว็บไซต์ กำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นกำหนดขอบเขตและความต้องการของเว็บว่าจะต้องมีอะไรบ้าง เช่น ขนาดของหน้าจอภาพ บรรทัดเชอร์ที่จะใช้ รวมถึงองค์ประกอบและเครื่องมือที่ต้องใช้ ต้องการมีห้องสนทนาหรือมีระบบสมาชิกหรือไม่ ซึ่งในการทำงานจะต้องมีการวางแผนดังนี้

- ระยะเวลาดำเนินงาน
- งบประมาณ
- อุปกรณ์และเครื่องช่วยในการทำงาน
- ผู้ร่วมงาน
- ปัญหาหรืออุปสรรค

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการพัฒนาค้นสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๖	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖	จาก ๙

๒. การรวบรวมข้อมูล

เป็นขั้นตอนที่ทำต่อจากการวางแผนไว้แต่ต้น เมื่อวางแผนเสร็จแล้ว ก็นำไปปฏิบัติงาน โดยในการรวบรวมข้อมูลนั้นก็รวบรวมข้อมูลที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการสร้างเว็บไซต์ตามเว็บไซต์ที่จะต้องจัดทำ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบและสมบูรณ์ที่สุด เช่น ข้อมูลรายละเอียด รูปภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง และวิดีโอ ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นควรเก็บแยกเป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการนำมาใช้งาน

๓. การออกแบบ

เป็นขั้นตอนที่นำข้อมูลและแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ โดยการลงมือปฏิบัติโดยจัดพิมพ์เนื้อหา กำหนดการเชื่อมโยง และคุณลักษณะอื่นที่ต้องใช้ในเว็บไซต์ ในการออกแบบจะเน้นที่การจัดวางและออกแบบหน้าจอของเว็บไซต์ ให้สอดคล้องกัน โดยหลักสำคัญการออกแบบ คือ

- กำหนดจุดประสงค์ของเว็บไซต์ว่าจะจัดทำเว็บไซต์ประเภทใด วางเป้าหมายของผู้เข้าชมโดยคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายหลักว่าเป็นคนกลุ่มใด จำนวนประมาณเท่าใด

- วางโครงสร้างของเว็บไซต์ โดยมีการกำหนดอย่างคร่าวๆ ว่าในเว็บไซต์เรานั้นจะมีกี่หน้า ในแต่ละหน้ามีเนื้อหาอะไรบ้างที่จะนำมาแสดง

- ออกแบบหน้าตาของเว็บไซต์ ซึ่งอาจจะวาดลงในกระดาษก่อนแล้วจึงนำมาสร้างในโปรแกรมที่จะใช้พัฒนาเว็บไซต์จากนั้นแล้วจึงทดสอบผ่านเว็บเบราว์เซอร์ที่เลือกใช้

- เลือกเว็บเบราว์เซอร์ ซึ่งในการเลือกเว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้ในการแสดงผลนั้น จะได้เป็นการกำหนดขนาดความกว้าง ยาว รวมถึงการวางองค์ประกอบของเว็บไซต์ให้สวยงามและแสดงผลได้เร็ว

๔. การพัฒนา

เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการออกแบบและการสร้างโดยเน้นไปที่การตกแต่งและเสริมเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับเว็บ ช่วยให้เว็บไซต์มีความน่าสนใจยิ่งขึ้นและเพิ่มเติมเทคนิคต่าง ๆ ของโปรแกรมสนับสนุนการสร้างเว็บไซต์

๕. ทดสอบ

เป็นการทดสอบแบบ Offline ซึ่งยังไม่ได้อัปโหลดขึ้นสู่อินเทอร์เน็ต แต่ก็สามารถแสดงผลผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้เหมือนจริง เพื่อเป็นการตรวจสอบและ

๖. ปรับปรุง

ปรับปรุงในส่วนของ ตัวอักษร ขนาดภาพ การจัดวางตำแหน่งต่างๆ ของวัตถุ รวมถึงเรื่องการใช้สีให้มีความเหมาะสมและปรับปรุงให้สวยงาม

๗. การเผยแพร่เว็บไซต์

ขั้นตอนนี้อาจเรียกว่า อัปโหลด (Upload) ก็ได้ โดยในการอัปโหลดนั้นจะต้องมีการจดทะเบียนโดเมนเนม และมีพื้นที่ในการเก็บข้อมูลของเว็บไซต์ (Host) ด้วย ซึ่งการอัปโหลดอาจทำได้จากโปรแกรมที่พัฒนาเว็บไซต์หรือโปรแกรม FTP ทั่วๆไป การที่จะทำให้คนรับรู้ และเข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ได้มากนั้นจะต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและใช้เวลาพอสมควรและถ้าจะให้ดีควรมีคาน์เตอร์ (Counter) หรือตัวจดสถิติผู้เข้าชม ก็จะช่วยให้ประเมินได้ว่าเว็บไซต์ของเราได้รับความสนใจมากน้อยเพียงใด

๘. การบำรุงรักษา

เป็นขั้นตอนประเมินผลและติดตามผลการติดตั้งเว็บไซต์ ว่ามีข้อขัดข้องหรือต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเว็บเพิ่มเติมให้ทันสมัยอยู่เสมอ อาจจะเรียกได้ว่าขั้นตอนการอัปเดต (Update) เพื่อให้มีผู้เข้าชมเป็นประจำและมากขึ้นด้วย

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการพัฒนาคลังสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๖	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗	จาก ๙

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้งหมด ๘ ส่วน ดังนี้

๑. การตั้งชื่อเว็บไซต์ภาครัฐ
๒. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน
๓. ข้อมูลเปิดภาครัฐ
๔. การให้บริการของหน่วยงาน
๕. การมีส่วนร่วมของประชาชน
๖. คุณลักษณะที่ควรมี
๗. ความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์
๘. การประกาศนโยบาย

๘. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

๑. เครื่องมือหรือฮาร์ดแวร์ของครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภายในสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์เสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน และชำรุดเสียหาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

๒. โปรแกรมบางโปรแกรมหรือ ไดรเวอร์ ไม่รองรับการทำงานกับคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์รุ่นที่มีอายุการใช้งานมากกว่า ๕ ปี ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบ เช่น Office เด็ง และโปรแกรมค้าง

๓. อินเทอร์เน็ตภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ บางวันช้า ไม่เสถียร ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการใช้งานระบบออนไลน์ต่างๆ

๔. การโจมตีทางไซเบอร์ โดยการฝากไฟล์เว็บไซต์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นไปบนเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ให้ได้รับความเสียหาย

๕. ชื่อเว็บไซต์หรือที่อยู่เว็บไซต์ หรือชื่อที่ใส่ลงในบราวเซอร์ ควรเป็นชื่อที่จดจำง่ายและบ่งบอกเนื้อหาของเว็บไซต์ได้เป็นอย่างดี โดยชื่อสั้นๆ จะช่วยให้คนจดจำได้ง่ายมากกว่า แต่การจดชื่อ Domain ต้องใช้งบประมาณเช่าเป็นรายปี จึงต้องจัดทำแผนงบประมาณในการเช่า

๖. ควรมีระบบป้องกันการแฮ็ก การโจมตีระบบเว็บไซต์หน่วยงานราชการ

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๙.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. เว็บไซต์คลังสื่อความรู้สุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	เซิร์ฟเวอร์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๕ ปี
๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์คลังสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ตู้เก็บเอกสารของ สสพ.	สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการพัฒนาลังสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๖	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘ จาก ๙

๙.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๙.๒.๑ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เข้าถึงเอกสาร

๙.๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลเว็บไซต์ (Admin) เข้าถึงระบบดูแลเว็บไซต์

๑๐. ระบบติดตามประเมินผล

สำรวจความพึงพอใจเว็บไซต์คลังสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ ๘๐

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการพัฒนาคำสั่งสื่อความรู้สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๖	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๙ จาก ๙

**แบบสอบถามกระบวนการการพัฒนาคำสั่งสื่อความรู้สุขภาพ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
๑. ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบเว็บไซต์	✓		
๒. กำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมายและรูปแบบการดำเนินงานให้ครอบคลุม	✓		
๓. ประชุม วางแผน การทำงาน	✓		
๔. วิเคราะห์กำหนดขอบเขตและขั้นตอนวิธี เงื่อนไขการทำงาน	✓		
๕. สร้าง ออกแบบหน้าจอ และฐานข้อมูล	✓		
๖. ดำเนินการจัดหาพื้นที่จัดเก็บข้อมูลความรู้	✓		
๗. จัดซื้อ domain name	✓		
๘. เนื้อหามีความถูกต้อง เหมาะสม และจะต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์	✓		
๙. ผู้ใช้งานทดสอบระบบเว็บไซต์	✓		
๑๐. เมื่อทดสอบไม่ผ่าน ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	✓		
๑๑. ตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขเมื่อมีข้อผิดพลาด	✓		
๑๒. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานและสรุปผลการดำเนินงาน	✓		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายภราดา จันทร์ทิพย์)

ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗