



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร
มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่าย
สื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์
SOP-C&PR-P-๑๐

จัดทำโดย

(นายนิธินันท์ พันทวี)

ตำแหน่ง นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการพิเศษ

(นายสรารุติ จบศรี)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

พิชญะ จุฬาทิพย์

(นางสาวนิรวรรณ จุฬาทิพย์)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

ทบทวนโดย

(นายทวิช เทียนคำ)

ตำแหน่ง

หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร

อนุมัติโดย

(นางสาวมะลิ ไพฑูรย์เนรมิต)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ฉบับที่ ๑

แก้ไข/ปรับปรุง ครั้งที่ -

วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สถานะเอกสาร ควบคุม

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่ม.....	กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์	
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-P-๑๐	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒ จาก ๗

สารบัญ

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

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่ม.....	กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์	
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-P-๑๐	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓ จาก ๗

๑. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ข้อกำหนดของ กระบวนการ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาทร่วม	มาตรฐาน เวลา (นาที ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.ชี้แจง / ประสานงาน เครือข่าย	ทำความเข้าใจ ชี้แจงประสานงาน เครือข่ายสื่อสาร สุขภาพและ ประชาสัมพันธ์	คำสั่งคณะทำงาน เครือข่ายสื่อสาร สุขภาพและ ประชาสัมพันธ์	๑. หน่วยงานภายใน กรมฯ ๒. ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียกับกรมฯ ๓. เครือข่ายด้านการ สื่อสารสุขภาพ	ร่วมชี้แจง ประสานงาน เครือข่าย	๑๒๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนัก สื่อสารและ ประชาสัมพันธ์
๒	๒.ประชุมหารือเครือข่ายสื่อสาร สุขภาพและประชาสัมพันธ์	กำหนดประเด็น ประชุมหารือ เครือข่ายสื่อสาร สุขภาพและ ประชาสัมพันธ์	เอกสารข้อมูล เช่น รายงานการ ประชุม ทำเนียบ หนังสือเชิญ ประชุม	๑. หน่วยงานภายใน กรมฯ ๒. ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียกับกรมฯ ๓. เครือข่ายด้านการ สื่อสารสุขภาพ	ร่วมประชุม หารือ ให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	๖๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนัก สื่อสารและ ประชาสัมพันธ์
๓	๓. ส่งข่าวสารแลกเปลี่ยน ข้อมูลกับเครือข่าย	ตรวจสอบข้อมูล ก่อนส่งข่าวสาร ของกรมฯ	-	๑. หน่วยงานภายใน กรมฯ ๒. ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียกับกรมฯ ๓. เครือข่ายด้านการ สื่อสารสุขภาพ	ร่วมส่ง ข่าวสารเพื่อ แลกเปลี่ยน ข้อมูลแต่ละ หน่วยงาน	๒๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนัก สื่อสารและ ประชาสัมพันธ์
๔	๔. ประเมินผลการรับรู้สื่อ	ตรวจสอบผลการ ประเมินการรับรู้ สื่อ	เอกสารสรุป โครงการ	๑. หน่วยงานภายใน กรมฯ ๒. ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียกับกรมฯ ๓. เครือข่ายด้านการ สื่อสารสุขภาพ	ร่วมส่งต่อและ ตอบแบบ ประเมินการ รับรู้สื่อ	๗๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนัก สื่อสารและ ประชาสัมพันธ์
๕	๕. สรุปรวบรวมการ ดำเนินงาน	ตรวจสอบ รายละเอียดการ ดำเนินงาน	-	-	-	๓๖๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนัก สื่อสารและ ประชาสัมพันธ์
รวม			๖๓๐ นาที (๑๐.๕ ชั่วโมง)				

๓. ขอบเขต

มีการชี้แจงประสานงานเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมหน่วยงานภายใน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยการประชุมหารือเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และเผยแพร่ผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในเครือข่ายของกรมฯ รวมทั้งจัดทำแบบฟอร์มการประเมินรับรู้สื่อ และประเมินผลการรับรู้ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ รวบรวมสรุปผลการดำเนินงานเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่ม.....	กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์	
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-P-๑๐	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔ จาก ๗

๔. ความรับผิดชอบ

- ๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์
มีบทบาทหน้าที่ พิจารณานุมัติ /สั่งการ/ให้ความเห็นชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการต่างๆ และให้คำแนะนำต่างๆ ตามที่เห็นสมควร
- ๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย/ กลุ่มงาน
มีบทบาทหน้าที่พิจารณาเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหาร สรุปรายงานผลการดำเนินงานในกลุ่มงานเสนอแจ้งให้ผู้บริหารทราบ เพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างเหมาะสม
- ๔.๓ ผู้ปฏิบัติงาน
มีบทบาทหน้าที่
- ๔.๓.๑ ชี้แจงประสานงานเครือข่าย
- ๔.๓.๒ ดำเนินการเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางเครือข่าย
- ๔.๓.๓ รวบรวมสรุปผลการดำเนินงานเครือข่าย

๕. คำจำกัดความ

- ๕.๑ การสร้างการมีส่วนร่วม หมายถึง กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่าย เช่น การสัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอบรมพัฒนาศักยภาพเครือข่าย การประชุมหารือร่วมกัน
- ๕.๒ เครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ หมายถึง หน่วยงานภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เช่น สมาคม มูลนิธิ ชมรม หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน และเครือข่ายสื่อสารสุขภาพ ได้แก่ นักประชาสัมพันธ์เขต ๗ จังหวัด สุราษฎร์ธานี และสื่อเพื่อเด็กและเยาวชน (สสดย.) สถาบันยุวทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีนวัตกรรมเด็กไทยทีวี
- ๕.๓ เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มสื่อสารสุขภาพ และกลุ่มประชาสัมพันธ์องค์กร ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการนี้

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๖.๑ เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ชี้แจงประสานงานเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมหน่วยงานภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมฯ เช่น สมาคม มูลนิธิ ชมรม หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สื่อมวลชน และเครือข่ายสื่อสารสุขภาพ
- ๖.๒ เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ประชุมหารือพิจารณาทิศทางการดำเนินงานของกรมฯ วางแผนการดำเนินงาน กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ การศึกษาดูงาน ในการเผยแพร่ข่าวสารให้กับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเครือข่ายที่เป็นประโยชน์กับประชาชน
- ๖.๓ เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ ในรูปแบบข่าวประชาสัมพันธ์/Infographic/Motion Graphic/Video Clip/ Audio clip/podcastรายการวิทยุ-โทรทัศน์/ จุลสารออนไลน์ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหน่วยงาน โดยมีการจัดรวบรวมในคลังสื่อประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (prgroup.hss.moph.go.th)
- ๖.๔ เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ มีการจัดทำแบบฟอร์มสำหรับการประเมินการรับรู้สื่อว่ากลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้สื่อหรือไม่ โดยเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์ส่งต่อให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับข่าวสารโดยตรง
- ๖.๕ เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ สอบถามเพื่อประเมินการรับรู้ ความเข้าใจ และความครบถ้วนของความต้องการจากผู้รับบริการ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่ม.....	กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์	
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-P-๑๐	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕ จาก ๗

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๗.๑ คำสั่งคณะทำงานเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- ๗.๒ เอกสารข้อมูล เช่น รายงานการประชุม ทำเนียบ หนังสือเชิญประชุม
- ๗.๓ เอกสารสรุปโครงการ

๘. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

มีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานทางด้านเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ ทำให้การดำเนินงานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ประสานงานขอข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงทุก ๖ เดือน หรือ รอบปี เพื่อให้มีการปรับปรุงข้อมูลผู้ประสานงานให้เป็นปัจจุบัน

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๙.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. คำสั่งคณะทำงานเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่ม ปชส.	กลุ่ม สส./ กลุ่ม ปชส.	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี
๒. เอกสารข้อมูล เช่น รายงานการประชุม ทำเนียบ หนังสือเชิญประชุม	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่ม ปชส.	กลุ่ม สส./ กลุ่ม ปชส.	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี
๓. เอกสารสรุปโครงการ	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่ม ปชส.	กลุ่ม สส./ กลุ่ม ปชส.	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี

๙.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

- ๙.๒.๑ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์
- ๙.๒.๒ เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ รายงานผลสรุปโครงการเครือข่ายประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๑๐.๒ ประเมินผล

๑๐.๒.๑ ประเมินการรับรู้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

๑๐.๒.๒ ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานเครือข่ายประชาสัมพันธ์ภายในกรมฯ มีการส่งต่อข้อมูลไม่น้อยกว่า ๒๕ เครือข่าย

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่ม.....	กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์	
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-P-๑๐	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖ จาก ๗

**แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ของกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์**

หน่วยงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ เพื่อทบทวนทวนสอบความถูกต้องของกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่าย
สื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
ประสานงานเครือข่าย			
- มีการประสานงานเบื้องต้นกับเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ของกรม สบส. หรือไม่			
- มีการเชิญเครือข่ายประชาสัมพันธ์ของกรม สบส. เข้าร่วมประชุมหรือไม่			
ประชุมหารือเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์			
- มีการประชุมหารือเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ของกรมฯ ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของกรมฯ หรือไม่			
- มีการแลกเปลี่ยน เสนอแนะความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานด้านสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ของกรม สบส. หรือไม่			
- มีการนำเสนอการดำเนินงานด้านสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ของกรม สบส. หรือไม่			
ส่งข่าวสารแลกเปลี่ยนข้อมูลเครือข่าย			
- มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในเครือข่ายของกรม สบส. หรือไม่			
- มีข้อมูลข่าวสารของกรม สบส. เผยแพร่ผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม หรือไม่			
- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเครือข่ายในช่องทางของกรม สบส. หรือไม่			
ประเมินผลการรับรู้สื่อ			
- มีการจัดทำแบบฟอร์มการประเมินรับรู้สื่อของ กรม สบส. หรือไม่			
- มีการประเมินผลการรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อในช่องทางต่างๆ ของกรม สบส. หรือไม่			
สรุปรวบรวมการดำเนินงาน			
- มีการรวบรวม สรุปผลการดำเนินงานเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์ของกรม สบส. หรือไม่			
- มีการสรุปผลการดำเนินงานเครือข่ายสื่อสารสุขภาพ			

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่ม.....	กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายสื่อสารสุขภาพและประชาสัมพันธ์	
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-P-๑๐	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗ จาก ๗

และประชาสัมพันธ์เสนอผู้บริหาร หรือไม่			
- มีการจัดส่งสรุปผลการดำเนินงานให้เครือข่ายฯ ได้รับทราบ หรือไม่			

สรุปรายงาน/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

ตำแหน่ง.....

วันที่.....