

| | | |
|----------------------------|--|-------------------------------|
| สำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม | มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) | วันที่มีผลบังคับใช้ พ.ศ. ๒๕๖๔ |
| | ชื่อกระบวนการ การสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยง ผู้จัดทำ กลุ่มพัฒนาความร่วมมือและศักยภาพภาคีเครือข่าย อนามัยสิ่งแวดล้อม | จำนวน ๑๓ หน้า |

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีระบบการสื่อสารสาธารณะสำหรับสื่อสารข้อมูลและความรู้ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ที่ถูกต้องสู่สาธารณะได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

๑.๒ เพื่อให้เกิดความพร้อมด้านการสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยงให้ทันต่อสถานการณ์ และสร้าง กระแส ชับเคลื่อนทางสังคมให้เกิดพลังร่วมกันในการดำเนินงาน

๑.๓ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) โดยเฉพาะด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยน พฤติกรรมและจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการมีสุขภาพดีได้

๒. ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยบูรณาการทำงานร่วมกันกับศูนย์สื่อสารสาธารณะ มีการเตรียมการ จัดทำ และส่งต่อข้อมูลเพื่อดำเนินงานร่วมกันในการสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยง และจัดเก็บในฐานข้อมูลของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

๔. เอกสารอ้างอิง

๑. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือปฏิบัติงานเฝ้าระวังและตอบโต้สื่อสารความเสี่ยง. [ออนไลน์]; ม.ป.ป. เข้าถึงได้จาก: <http://www.anamai.moph.go.th/ewtadmin/ewt/borc/download> [วันที่ค้นข้อมูล ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐].

๒. จงรัก เทศนา. อินโฟกราฟิกส์ (Infographics). [ออนไลน์]; ม.ป.ป. เข้าถึงได้จาก: http://www.krujongrak.com/infographics/infographics_information.pdf [วันที่ค้นข้อมูล ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐].

๓. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. วิสัยทัศน์ พันธกิจ สำนักฯ [ออนไลน์]; ๒๕๖๐. เข้าถึงได้จาก: <http://env.anamai.moph.go.th/main.php?filename=vision> [วันที่ค้นข้อมูล ๗ มีนาคม ๒๕๖๐].

๔. Kwan B, Frankish J, Rootman I, Zumbo B, Kelly K, Begoray D, Kazanijan A, Mullet J, Hayes M: The Development and Validation of Measures of "Health Literacy" in Different Populations. ๒๐๐๖, UBC Institute of Health Promotion Research and University of Victoria Community Health Promotion Research.

๕. แผนภูมิการทำงาน

๕.๑ การสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยงกรณีปกติ

หมายถึง การดำเนินงานสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยงตามปฏิทินการสื่อสารสาธารณะ และการดำเนินงานตามปฏิทินการจัดงานสำคัญของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

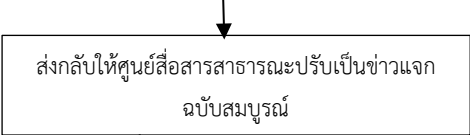
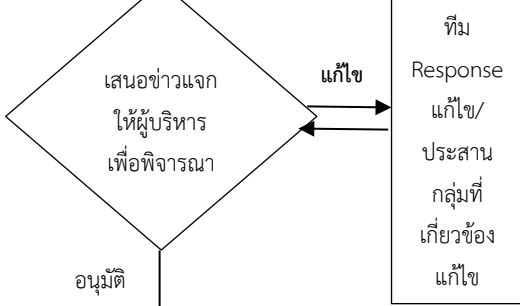
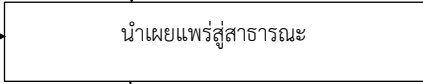

๑) ข่าวแจก บทความ และ อินโฟกราฟฟิค เพื่อการสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยง

| ขั้นตอนที่ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา (วันทำการ) | มาตรฐานคุณภาพงาน | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|------------|--|---------------------|--|---|---|
| ๑ | <p>แจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นในปฏิทินกิจกรรมฯ เพื่อเตรียมเนื้อหา</p> | ๕ นาที | - ปฏิทินกิจกรรม “ประเด็นการเฝ้าระวังและตอบโต้ความเสี่ยง” | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น |
| ๒ | <p>เตรียมเนื้อหาและส่งกลับให้ทีม</p> | ๒ ชั่วโมง | เป็นเนื้อหาและข้อมูลอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ผ่านการสืบค้น ทบทวนเอกสารจากแหล่งข้อมูลที่มีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงจากกลุ่มวิชาการที่รับผิดชอบในประเด็นนั้น | | - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| ๓ | <p>เสนอหัวหน้ากลุ่ม พก.</p> <p>เห็นชอบ</p> <p>ทีม Response ประสานกลุ่มที่เกี่ยวข้องแก้ไข</p> | ๓๐ นาที | | | - หัวหน้ากลุ่ม พก. - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น |
| ๔ | <p>ทำ Infographic</p> <p>ส่งให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะเพื่อทำข่าวแจกและบทความ</p> <p>จัดทำเอกสารนำเสนอในการประชุมคณะกรรมการฯ ส่งให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะ</p> | ๒ ชั่วโมง | - ทำเนียบคณะกรรมการสื่อสารและตอบโต้ความเสี่ยงกรมอนามัย - ข้อมูลสำหรับทำข่าวแจกมีความถูกต้องและมีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ - อินโฟกราฟฟิคมีเนื้อหาถูกต้องเข้าใจง่าย - มีช่องทางการเผยแพร่สู่สาธารณะได้แก่ Website Facebook ของสำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง | - จำนวนหรือชิ้นงานข้อมูลอนามัยสิ่งแวดล้อมที่นำมาจัดทำข่าวแจก บทความ และอินโฟกราฟฟิค | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น |
| ๕ | <p>จัดทำข่าวแจก และ บทความ (ฉบับร่าง) และส่งกลับให้ทีม Response</p> | ๒ ชั่วโมง | | | - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |

| | | | | | |
|------------|--|--------------------------|--|--|--|
| ๖ | | ๑๕ นาที | | | <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มที่เกี่ยวข้องตามประเด็น - ทีม Response (กลุ่ม พท. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| ๗ | | ๑๐ นาที | ข่าวแจกและบทความสำหรับเผยแพร่ ประชาชนมีเนื้อหาที่ถูกต้อง ใช้ภาษาเข้าใจง่าย และมีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ | | <ul style="list-style-type: none"> - ทีม Response (กลุ่ม พท. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |
| ๘ | | ๓๐ นาที | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารพิจารณาเนื้อหา ก่อนอนุมัติให้เผยแพร่สู่สาธารณะ - เผยแพร่สู่สาธารณะผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ website กรมอนามัย และ กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง | | - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |
| ๙ | | ๓ นาที | - มีช่องทางการเผยแพร่สู่สาธารณะได้แก่ Website Facebook ของกรมอนามัย และ กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง | | <ul style="list-style-type: none"> - ทีม Response (กลุ่ม พท. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |
| ๑๐ | | ๒ นาที | มีฐานข้อมูลกลางของสำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม | | - ทีม Response (กลุ่ม พท. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| รวม | | ๗ ชั่วโมง ๓๕ นาที | | | |

๒) ข่าวแจก และ อินโฟกราฟฟิค เพื่อการสื่อสารสาธารณะตามปฏิทินงานสำคัญของสำนักอนามัย
 สิ่งแวดล้อม

| ขั้นตอนที่ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา (วันทำการ) | มาตรฐานคุณภาพงาน | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|------------|--------------|---------------------|---|---|--|
| ๑ | | ๒ ชั่วโมง | เป็นเนื้อหาและข้อมูลอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ผ่านการสืบค้น ทบทวนเอกสารจากแหล่งข้อมูลที่มีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงจากกลุ่มวิชาการที่รับผิดชอบในประเด็นนั้น | | <ul style="list-style-type: none"> - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น |
| ๒ | | ๓๐ นาที | | | <ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้ากลุ่ม พก. - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - กลุ่มที่เกี่ยวข้องตามประเด็น |
| ๓ | | ๒ ชั่วโมง | <ul style="list-style-type: none"> - ทำเนียบคณะกรรมการสื่อสารและตอบโต้ความเสี่ยงกรมอนามัย - ข้อมูลสำหรับทำข่าวแจกมีความถูกต้องและมีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ - อินโฟกราฟฟิคมีเนื้อหาถูกต้อง เข้าใจง่าย - มีช่องทางการเผยแพร่สู่สาธารณะได้แก่ Website Facebook ของสำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนหรือชิ้นงานข้อมูลอนามัยสิ่งแวดล้อมที่นำมาจัดทำข่าวแจกและอินโฟกราฟฟิค | <ul style="list-style-type: none"> - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| ๔ | | ๒ ชั่วโมง | | | <ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |
| ๕ | | ๓๐ นาที | | | <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มที่เกี่ยวข้องตามประเด็น - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |

| | | | | | |
|------------|---|--------------------------|--|--|--|
| ๖ |  | ๑๐ นาที | ข่าวแจกสำหรับเผยแพร่ ประชาชนมีเนื้อหาที่ ถูกต้อง ใช้ภาษาเข้าใจ ง่าย และมี เอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือ ได้ | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับ มอบหมาย) |
| ๗ |  | ๓๐ นาที | - ผู้บริหารพิจารณา เนื้อหาก่อนอนุมัติให้ เผยแพร่สู่สาธารณะ - เผยแพร่สู่สาธารณะ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ website กรมอนามัย และ กลุ่ม LINE ที่ เกี่ยวข้อง | | - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |
| ๘ |  | ๓ นาที | - มีช่องทางการเผยแพร่ สู่สาธารณะได้แก่ Website Facebook ของกรมอนามัย และ กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับ มอบหมาย) - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |
| ๙ |  | ๒ นาที | มีฐานข้อมูลกลางของ สำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับ มอบหมาย) |
| รวม | | ๗ ชั่วโมง ๓๐ นาที | | | |

๕.๒ การสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยงกรณีเร่งด่วน

หมายถึง การดำเนินงานการสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยงตามสถานการณ์เร่งด่วน ที่จำเป็นต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องสู่สาธารณะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์

๑) ข้อมูลให้สัมภาษณ์

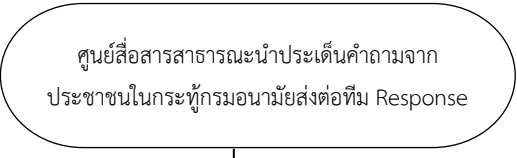
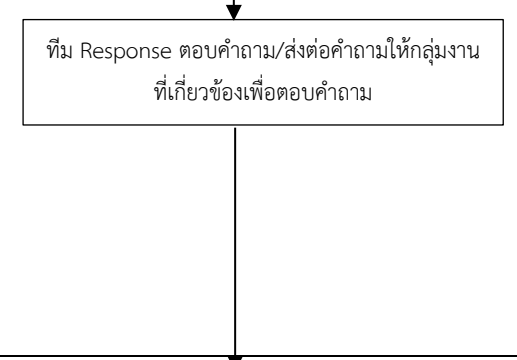
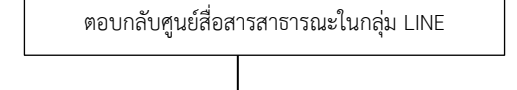
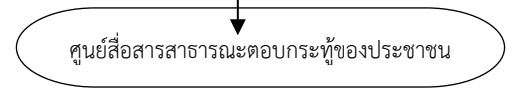
| ขั้นตอนที่ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา (วันทำการ) | มาตรฐานคุณภาพงาน | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|------------|--------------|---------------------|---|-----------|---|
| ๑ | | ๕ นาที | - หนังสือราชการแจ้งพร้อม ข้อคำถามในประเด็นสัมภาษณ์จากศูนย์สื่อสารสาธารณะ รวมถึงการแจ้งผ่านไลน์และโทรศัพท์เพื่อความรวดเร็วในกรณีเป็นการให้สัมภาษณ์อย่างเร่งด่วน | | - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |
| ๒ | | ๕ นาที | | | - ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น - ทีม Response |
| ๓ | | ๕ นาที | | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |
| ๔ | | ๒ ชั่วโมง | เป็นเนื้อหาและข้อมูลอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ผ่านการสืบค้น ทบทวนเอกสารจากแหล่งข้อมูลที่มีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงจากกลุ่มวิชาการที่รับผิดชอบในประเด็นนั้น | | - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| ๕ | | ๑๕ นาที | | | - หัวหน้ากลุ่ม พก. - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น |

| | | | | | |
|------------|---|--------------------------|---|--|---|
| ๖ | <pre> graph TD A[] --> B[ส่งเนื้อหาให้ผู้ให้สัมภาษณ์] A --> C[ทำเป็น Infographic] C --> D[] </pre> | ๒ ชั่วโมง | <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลให้สัมภาษณ์มีความถูกต้อง และมีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนหรือชิ้นงานข้อมูลอันามัยสิ่งแวดล้อมที่นำมาจัดทำข้อมูลให้สัมภาษณ์และอินโฟกราฟฟิค | <ul style="list-style-type: none"> - ทีม Response (กลุ่ม พภ. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ |
| ๗ | <pre> graph TD A[] --> B[นำเผยแพร่สู่สาธารณะ] </pre> | ๓ นาที | <ul style="list-style-type: none"> - อินโฟกราฟฟิคมีเนื้อหาถูกต้อง เข้าใจง่าย - มีช่องทางการเผยแพร่สู่สาธารณะได้แก่ Website Facebook ของสำนักอันามัยสิ่งแวดล้อม กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง | | <ul style="list-style-type: none"> - ทีม Response (กลุ่ม พภ. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| ๘ | <pre> graph TD A[] --> B([จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล]) </pre> | ๒ นาที | มีฐานข้อมูลกลางของสำนักอันามัยสิ่งแวดล้อม | | <ul style="list-style-type: none"> - ทีม Response (กลุ่ม พภ. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| รวม | | ๔ ชั่วโมง ๓๕ นาที | | | |

๒) ข่าวแจก อินโฟกราฟฟิค ตามสถานการณ์เร่งด่วน

| ขั้นตอนที่ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา (วันทำการ) | มาตรฐานคุณภาพงาน | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|------------|--------------|--------------------------|---|-----------|---|
| ๑ | | ๒ ชั่วโมง | | | - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| ๒ | | ๕ นาที | เป็นเนื้อหาและข้อมูลอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ผ่านการสืบค้น ทบทวนเอกสารจากแหล่งข้อมูลที่มีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงจากกลุ่มวิชาการที่รับผิดชอบในประเด็นนั้น | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น |
| ๓ | | ๓ นาที | | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| ๔ | | ๕ นาที | ข่าวแจกสำหรับเผยแพร่ประชาชนมีความถูกต้อง มีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ - มีช่องทางการเผยแพร่สู่สาธารณะได้แก่ Website Facebook ของกรมอนามัย และกลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง | | - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| ๕ | | ๒ นาที | มีฐานข้อมูลกลางของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| รวม | | ๒ ชั่วโมง ๑๕ นาที | | | |

๓) ตอบกระทู้คำถามจากประชาชน

| ขั้นตอนที่ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา (วันทำการ) | มาตรฐานคุณภาพงาน | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|------------|---|--------------------------|---|-----------|---|
| ๑ |  <p>ศูนย์สื่อสารสาธารณะนำประเด็นคำถามจากประชาชนในกระทู้กรมอนามัยส่งต่อทีม Response</p> | ๕ นาที | | | - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ - ทีม Response |
| ๒ |  <p>ทีม Response ตอบคำถาม/ส่งต่อคำถามให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบคำถาม</p> | ๕ นาที | เป็นเนื้อหาและข้อมูลอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ผ่านการสืบค้น ทบทวนเอกสารจากแหล่งข้อมูลที่มีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงจากกลุ่มวิชาการที่รับผิดชอบในประเด็นนั้น | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) - กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น |
| ๓ |  <p>ตอบกลับศูนย์สื่อสารสาธารณะในกลุ่ม LINE</p> | ๓ นาที | | | - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| ๔ |  <p>ศูนย์สื่อสารสาธารณะตอบกระทู้ของประชาชน</p> | ๕ นาที | | | - ศูนย์สื่อสารสาธารณะ - ทีม Response (กลุ่ม พก. ตามที่ได้รับมอบหมาย) |
| รวม | | ๒ ชั่วโมง ๑๕ นาที | | | |

๖. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยง ของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น ๒ กรณี ได้แก่

๖.๑ การสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยงกรณีปกติ

๖.๒ การสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยงกรณีเร่งด่วน

๖.๑ การสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยงกรณีปกติ

๑) ข่าวแจก บทความ และ อินโฟกราฟฟิค เพื่อการสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยง

(๑) แจกกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นในปฏิทินกิจกรรมฯ เพื่อเตรียมเนื้อหา ทีม Response แจกกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นในปฏิทินกิจกรรมฯ เพื่อเตรียมข้อมูล ผ่านทางโทรศัพท์ LINE หรือแจ้งโดยตรง

(๒) เตรียมเนื้อหาและส่งกลับให้ทีม Response กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นเตรียมเนื้อหา โดยมาจากการสืบค้น ทบทวนเอกสาร จากแหล่งข้อมูลที่มีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริง จากกลุ่มวิชาการที่รับผิดชอบในประเด็นนั้น

(๓) เสนอหัวหน้ากลุ่ม พก. เพื่อพิจารณา เมื่อทีม Response ได้รับเนื้อหา/ข้อมูล จะเสนอให้หัวหน้ากลุ่ม พก. เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสมของเนื้อหา

(๔) ดำเนินการตามผลการพิจารณาของหัวหน้ากลุ่ม พก. แบ่งเป็น ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีแก้ไข ทีม Response แก้ไข/ประสานไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข และส่งกลับให้หัวหน้ากลุ่ม พก. พิจารณาอีกครั้ง หากเห็นชอบ จะเข้ากระบวนการของกรณีเห็นชอบต่อไป

- กรณีเห็นชอบ ทีม Response จะนำข้อมูลนี้มาทำใน ๓ ส่วน คือ ๑) ส่งให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะ เพื่อทำข่าวแจกและบทความ ๒) นำมาเรียบเรียงให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย สำหรับจัดทำอินโฟกราฟฟิค และ ๓) นำข้อมูลมาจัดทำเอกสารนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการฯ (ตามวาระการประชุมคณะกรรมการฯ)

(๕) จัดทำข่าวแจก และ บทความ (ฉบับร่าง) ศูนย์สื่อสารสาธารณะนำเนื้อหาไปจัดทำเป็นข่าวแจก และบทความ (ฉบับร่าง) และส่งกลับให้ทีม Response สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

(๖) ตรวจสอบ เพิ่มเติม แก้ไข เนื้อหาในข่าวแจกและบทความ (ฉบับร่าง) ทีม Response ส่งข่าวแจกและบทความ (ฉบับร่าง) ให้กลุ่มที่เกี่ยวข้องตามประเด็นตรวจสอบ เพิ่มเติม ปรับปรุงแก้ไข แล้วส่งกลับให้ทีม Response

(๗) ส่งกลับให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะปรับเป็นข่าวแจกและบทความฉบับสมบูรณ์ ทีม Response นำข่าวแจกที่ได้เพิ่มเติม แก้ไข ส่งกลับให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะผ่านทาง E-mail และ LINE เพื่อปรับเป็นข่าวแจก และบทความฉบับสมบูรณ์

(๘) เสนอข่าวแจกให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณา ศูนย์สื่อสารสาธารณะนำข่าวแจกเป็นข่าวแจกฉบับสมบูรณ์ เสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ หากมีข้อแก้ไข ศูนย์สื่อสารสาธารณะจะส่งให้ทีม Response แก้ไข/ประสานไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข และส่งกลับให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติในการนำไปเผยแพร่สู่สาธารณะต่อไป

(๙) นำเผยแพร่สู่สาธารณะ เผยแพร่ข่าวแจกและอินโฟกราฟฟิคผ่านช่องทาง Website และ Facebook ของกรมอนามัย และสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม และ กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานสายอนามัยสิ่งแวดล้อม ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคนำไปเผยแพร่สู่สาธารณะต่อไป

(๑๐) จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล จัดเก็บข่าวแจกและอินโฟกราฟฟิคไว้ในฐานข้อมูลกลางของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่าย

๒) ข่าวแจก และ อินโฟกราฟฟิค เพื่อการสื่อสารสาธารณะตามปฏิทินงานสำคัญของสำนักอนามัย
สิ่งแวดล้อม

(๑) เตรียมเนื้อหา/แจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเตรียมเนื้อหาและส่งกลับให้ทีม Response
ทีม Response เตรียมเนื้อหา หรือ แจ้งกลุ่มงานเตรียมเนื้อหา โดยมาจากการสืบค้น ทบทวนเอกสาร จากแหล่งข้อมูล
ที่มีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงจากกลุ่มวิชาการที่รับผิดชอบในประเด็นนั้นผ่านทาง
โทรศัพท์ LINE หรือแจ้งโดยตรง

(๒) เสนอหัวหน้ากลุ่ม พก. เพื่อพิจารณา เมื่อทีม Response ได้รับเนื้อหา จะเสนอให้หัวหน้ากลุ่ม
พก. เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสมของเนื้อหา

(๓) ดำเนินการตามผลการพิจารณาของหัวหน้ากลุ่ม พก. แบ่งเป็น ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีแก้ไข ทีม Response แก้ไข/ประสานไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข และส่งกลับให้หัวหน้า
กลุ่ม พก. พิจารณาอีกครั้ง หากเห็นชอบ จะเข้ากระบวนการของกรณีเห็นชอบต่อไป

- กรณีเห็นชอบ ทีม Response จะนำข้อมูลนี้มาทำใน ๒ ส่วน คือ ๑) ส่งให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะ
เพื่อทำข่าวแจกและบทความ ๒) นำมาเรียบเรียงให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย สำหรับจัดทำอินโฟกราฟฟิค และ
๓) นำข้อมูลมาจัดทำเอกสารนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการฯ (ตามวาระการประชุมคณะกรรมการฯ)

(๔) จัดทำข่าวแจก และ บทความ (ฉบับร่าง) และส่งกลับให้ทีม Response ศูนย์สื่อสารสาธารณะ
นำเนื้อหาไปจัดทำเป็นข่าวแจกและบทความ (ฉบับร่าง) และส่งกลับให้ทีม Response สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

(๕) ตรวจสอบ เพิ่มเติม แก้ไข เนื้อหาในข่าวแจกและบทความ (ฉบับร่าง) และส่งกลับให้ทีม
Response ทีม Response ส่งข่าวแจกและบทความ (ฉบับร่าง) ให้กลุ่มที่เกี่ยวข้องตามประเด็นตรวจสอบ เพิ่มเติม
ปรับปรุงแก้ไข แล้วส่งกลับให้ทีม Response

(๖) ส่งกลับให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะปรับเป็นข่าวแจกและบทความฉบับสมบูรณ์ ทีม Response
นำข่าวแจกที่ได้เพิ่มเติม แก้ไข ส่งกลับให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะผ่านทาง E-mail และ LINE เพื่อปรับเป็นข่าวแจก
และบทความฉบับสมบูรณ์

(๗) เสนอข่าวแจกให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณา ศูนย์สื่อสารสาธารณะนำข่าวแจกเป็นข่าวแจกฉบับสมบูรณ์
เสนอต่อผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ หากมีข้อแก้ไข ศูนย์สื่อสารสาธารณะจะส่งให้ทีม Response แก้ไข/ประสานไปยัง
กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข และส่งกลับให้ศูนย์สื่อสารสาธารณะเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติในการนำไป
เผยแพร่สู่สาธารณะต่อไป

(๘) นำเผยแพร่สู่สาธารณะ เผยแพร่ข่าวแจกและอินโฟกราฟฟิคผ่านช่องทาง Website และ
Facebook ของกรมอนามัย และสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม และ กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานสายอนามัย
สิ่งแวดล้อม ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคนำไปเผยแพร่สู่สาธารณะต่อไป

(๙) จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล จัดเก็บข่าวแจกและอินโฟกราฟฟิคไว้ในฐานข้อมูลกลางของสำนักอนามัย
สิ่งแวดล้อม เพื่อให้เข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่าย

๖.๒ การสื่อสารสาธารณะและตอบโต้ความเสี่ยงกรณีเร่งด่วน

๑) ข้อมูลให้สัมภาษณ์

(๑) แจ้งหัวข้อ/ประเด็นให้สัมภาษณ์ ศูนย์สื่อสารสาธารณะแจ้งหัวข้อ/ประเด็นให้สัมภาษณ์พร้อม
ข้อคำถามมายังสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ

- วิธีแบบทางการ คือ แจ้งผ่านหนังสือราชการในระบบปกติ

- วิธีแบบไม่เป็นทางการ คือ แจ้งผ่านโทรศัพท์หรือ Social Media ได้แก่ LINE เพื่อความรวดเร็ว

(๒) แจ้งกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมข้อมูล ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมเกษียณหนังสือไปยัง
กลุ่มที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นเพื่อเตรียมข้อมูล (แบบทางการ) และ ทีม Response จะแจ้งกลุ่มวิชาการ
ผ่านโทรศัพท์ LINE หรือแจ้งโดยตรง ตามประเด็นเพื่อเตรียมข้อมูล (แบบไม่เป็นทางการ)

(๓) แจ้างรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์แก่ศูนย์สื่อสารฯ การประสานไปยังผู้สัมภาษณ์เพื่อแจ้างรายละเอียดของผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ให้สัมภาษณ์

(๔) เตรียมข้อมูล/แจ้างให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเตรียมเนื้อหาและแจ้างกลับให้ทีม Response ทีม Response ร่วมกับกลุ่มที่เกี่ยวข้องตามประเด็นเตรียมเนื้อหา ข้อมูล โดยมาจากการสืบค้น ทบทวนเอกสาร จากแหล่งข้อมูลที่มีเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และเป็นข้อมูลการดำเนินงานจริงจากกลุ่มวิชาการที่รับผิดชอบ ในประเด็นนั้น

(๕) เสนอหัวหน้ากลุ่ม พท. เพื่อพิจารณา เมื่อทีม Response ได้เนื้อหาสำหรับให้สัมภาษณ์แล้ว จะเสนอให้หัวหน้ากลุ่ม พท. เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสมของเนื้อหา

(๖) ดำเนินการตามผลการพิจารณาของหัวหน้ากลุ่ม พท. แบ่งเป็น ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีแก้ไข ทีม Response แก้ไข/ประสานไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข และแจ้างกลับให้หัวหน้ากลุ่ม พท. พิจารณาอีกครั้ง หากเห็นชอบ จะเข้ากระบวนการของกรณีเห็นชอบต่อไป

- กรณีเห็นชอบ ทีม Response จะนำข้อมูลนี้มาทำใน ๒ ส่วน คือ ๑) ส่งเนื้อหาให้ผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้สัมภาษณ์ ๒) นำข้อมูลนี้มาเรียบเรียงให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย สำหรับจัดทำอินโฟกราฟิกเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ

(๗) นำเผยแพร่สู่สาธารณะ เผยแพร่อินโฟกราฟิก ผ่านช่องทาง Website และ Facebook ของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมและ กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานสายอนามัยสิ่งแวดล้อม ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคนำไปเผยแพร่สู่สาธารณะต่อไป

(๘) จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล จัดเก็บข้อมูลให้สัมภาษณ์และอินโฟกราฟิกไว้ในฐานข้อมูลกลางของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่าย

๒) ข่าวแจก อินโฟกราฟิก ตามสถานการณ์เร่งด่วน

(๑) ศูนย์สื่อสารสาธารณะจัดทำข่าวแจก อินโฟกราฟิก (ฉบับร่าง) ส่งให้ทีม Response ตรวจสอบ ศูนย์สื่อสารสาธารณะจัดทำข่าวแจก อินโฟกราฟิก (ฉบับร่าง) ส่งให้ทีม Response ตรวจสอบผ่านกลุ่ม LINE

(๒) ทีม Response ตรวจสอบ/ส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ทีม Response ตรวจสอบ และส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เนื้อหาให้ถูกต้อง แล้วแจ้างกลับให้ทีม Response

(๓) ตอบกลับศูนย์สื่อสารสาธารณะในกลุ่ม LINE

(๔) นำเผยแพร่สู่สาธารณะ เผยแพร่ข่าวแจกและอินโฟกราฟิกผ่านช่องทาง Website และ Facebook ของกรมอนามัย และสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม และ กลุ่ม LINE ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานสายอนามัยสิ่งแวดล้อม ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคนำไปเผยแพร่สู่สาธารณะต่อไป

(๕) จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล จัดเก็บข่าวแจกและอินโฟกราฟิกไว้ในฐานข้อมูลกลางของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่าย

๓) ตอบกระทู้คำถามจากประชาชน

(๑) ศูนย์สื่อสารสาธารณะนำประเด็นคำถามจากประชาชนส่งต่อทีม Response ศูนย์สื่อสารสาธารณะนำประเด็นคำถามจากประชาชนส่งต่อทีม Response ผ่านกลุ่ม LINE เพื่อตอบคำถาม

(๒) ทีม Response ตอบคำถาม/ส่งต่อคำถามให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบคำถาม ทีม Response ตอบคำถาม/ส่งต่อคำถามให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบคำถาม แล้วตอบกลับศูนย์สื่อสารสาธารณะ ในกลุ่ม LINE

(๓) ศูนย์สื่อสารสาธารณะตอบกระทู้ของกรมอนามัย

๗. คำนิยาม

๗.๑ การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการส่งสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด ความรู้สี่ระหว่างบุคคล เน้นความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่ง กระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

๗.๒ การสื่อสารสาธารณะ หมายถึง เป็นการสื่อสารที่สังคมร่วมกันผลิตประเด็นจนเป็นกระแสสังคม สังคมพูดถึงเรื่องเดียวกัน พร้อมๆ กัน แต่อาจจะมีแง่มุมที่แตกต่างกันไป เรื่องที่เป็นกระแสสังคมนั้น จะปนกันไปทั้งในเรื่องที่เป็น “เหตุ” กับ “ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม”

๗.๓ ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความ ผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหลความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ เป้าประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน การเงิน และการ บริหาร ซึ่งอาจเป็นผลกระทบทางบวกด้วยก็ได้ โดยการวัด จากผลกระทบ (Impact) ที่ได้รับและโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ของเหตุการณ์

ความเสี่ยง จำแนกได้ ๔ ลักษณะ

๑) Strategic Risk คือ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระดับยุทธศาสตร์ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ กฎหมาย ตลาด ภาพลักษณ์ ผู้นำ ชื่อเสียง ลูกค้า เป็นต้น

๒) Operational Risk คือ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ เช่น กระบวนการ เทคโนโลยี และคนในองค์กร เป็นต้น

๓) Financial Risk คือ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการเงิน เช่น การผันผวนทางการเงินสภาพคล่อง อัตราดอกเบี้ย ข้อมูลเอกสารหลักฐาน ทางการเงิน และการรายงานทางการเงินบัญชี เป็นต้น

๔) Hazard Risk คือ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในด้าน ความปลอดภัย จากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การสูญเสียชีวิตและ ทรัพย์สินจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ และการ ก่อการร้าย เป็นต้น

๗.๔ ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) หมายถึง ต้นเหตุ หรือสาเหตุ ที่มาของความเสี่ยง ที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยต้องระบุได้ด้วยว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดที่ไหนเมื่อใด เกิดขึ้นได้อย่างไรและทำไม ทั้งนี้สาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุ ควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง เพื่อจะได้วิเคราะห์และกำหนดมาตรการ ลดความเสี่ยงในภายหลังได้อย่างถูกต้อง

๗.๕ ความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) หมายถึง

ทักษะทางปัญญาและสังคม ซึ่งเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจและความสามารถของปัจเจกในการแสวงหาทำความเข้าใจ และการใช้ ข้อมูลเพื่อส่งเสริมและดำรงไว้ซึ่งการมีสุขภาพดี " (WHO, ๑๙๙๘)

๗.๖ อินโฟกราฟฟิค (Infographic) มาจากคำว่า Information และ graphics อินโฟกราฟฟิค (Infographics) หมายถึง การนำข้อมูลหรือความรู้มาสรุปเป็นสารสนเทศ ในลักษณะของข้อมูลและกราฟิกที่อาจเป็นลายเส้น สัญลักษณ์ กราฟ แผนภูมิ ไดอะแกรม แผนที่ ฯลฯ ที่ออกแบบเป็นภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว ดูแล้วเข้าใจง่ายในเวลารวดเร็วและชัดเจน สามารถสื่อให้ผู้ชมเข้าใจความหมายของข้อมูลทั้งหมดได้โดยไม่ต้องมีผู้นำเสนอมาช่วยขยายความเข้าใจอีก

๘. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ ปฏิทินกิจกรรม “ประเด็นการเฝ้าระวังและตอบโต้ความเสี่ยง” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๘.๒ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังสื่อสารความเสี่ยง กรมอนามัย ประจำปี ๒๕๖๔

๘.๓ หนังสือราชการ รายชื่อผู้ประสานการให้ข้อมูลวิชาการของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (ทีม Response) ปีงบประมาณ ๒๕๖๔