
 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ :	หน้าที : ๑
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๒๕๖๙

ผู้จัดทำ  (นายพนอดล ทิพย์จันทร์) เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน/...../.....	ผู้ตรวจสอบ  (นายนิธินัย ไชยแก้ว) หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ/...../.....
ผู้เห็นชอบ  (นายคงศักดิ์ ชัยชนะ) รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....	ผู้อนุมัติ  (นายเอกชัย คำลือ) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....

ประวัติการแก้ไข

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	เนื้อหาที่แก้ไข

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๒
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๑. วัตถุประสงค์


- ๑.๑ เพื่อกำหนดแนวทางและมาตรฐานการบริหารจัดการด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ให้เป็นระบบ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นเอกภาพ
- ๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องสามารถดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชนและองค์กร
- ๑.๓. เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ แนวทางการประสานงาน การอนุมัติข้อมูลข่าวสาร และกระบวนการตอบโต้ข่าวสาร ข่าวปลอม หรือข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความตื่นตระหนกในภาวะวิกฤต
- ๑.๔ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม ประเมินผล และวางแผนการบริหารจัดการด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้อย่างเหมาะสม

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง “แผนการจัดการและการสื่อสารในสภาวะวิกฤต” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารความเสี่ยงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ในกรณีเกิดสถานการณ์ภาวะวิกฤต เหตุฉุกเฉินด้านสาธารณสุข หรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน ภาพลักษณ์องค์กร และความเชื่อมั่นของสาธารณสุข

ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่กระบวนการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ การรับแจ้งเหตุ การรวบรวม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดประเด็นสื่อสาร การจัดทำข่าวสาร ข้อความแจ้งเตือน ข่าวประชาสัมพันธ์ หรือแถลงการณ์ การอนุมัติข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสื่อมวลชน ตลอดจนการติดตามประเมินผล การตอบโต้ข่าวสาร ข่าวปลอม หรือข้อมูลที่คลาดเคลื่อน เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และเป็นเอกภาพ

ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ ตลอดจนหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๓
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๓. คำนิยาม

๓.๑ ภาวะวิกฤต (Crisis) หมายถึง เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน หรือมีแนวโน้มส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน ระบบบริการสาธารณสุข ความปลอดภัย ภาพลักษณ์องค์กร หรือความเชื่อมั่นของสาธารณชน ซึ่งจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการและสื่อสารข้อมูลอย่างเร่งด่วนและเป็นระบบ


๓.๒ การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) หมายถึง กระบวนการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง คำแนะนำ หรือแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานต่อประชาชน สื่อมวลชน ภาครัฐเครือข่าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในสถานการณ์วิกฤตหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ความปลอดภัย ความเชื่อมั่น หรือภาพลักษณ์ขององค์กร โดยมุ่งเน้นการสื่อสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ต่อเนื่อง และลดความตื่นตระหนกของสังคม

๓.๓ ข่าวลือ ข่าวปลอม หรือข้อมูลบิดเบือน (Rumor / Fake News / Misinformation) หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร หรือเนื้อหาที่ไม่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง ขาดหลักฐานทางวิชาการ หรือมีลักษณะบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจส่งผลให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิด ความตื่นตระหนก หรือส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน

๓.๔ ข่าวประชาสัมพันธ์ (Press Release) หมายถึง เอกสารข่าวที่หน่วยงานจัดทำขึ้นอย่างเป็นทางการ เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร นโยบาย มาตรการ คำแนะนำ หรือผลการดำเนินงานไปยังสื่อมวลชนและสาธารณชน โดยมีรูปแบบการนำเสนอที่เป็นข้อเท็จจริง กระชับ ชัดเจน และสามารถนำไปเผยแพร่ต่อได้

๓.๕ แถลงการณ์ (Statement) หมายถึง เอกสารชี้แจงข้อเท็จจริงหรือทำนองเป็นทางการของหน่วยงานหรือผู้บริหาร ใช้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์สำคัญ เหตุการณ์วิกฤต หรือประเด็นที่สังคมให้ความสนใจ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดความสับสน และยืนยันแนวทางดำเนินการของหน่วยงาน

๓.๖ การแถลงข่าว (Press Conference) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลต่อสื่อมวลชนและสาธารณชนอย่างเป็นทางการ โดยผู้บริหาร โฆษก หรือผู้แทนหน่วยงาน ผ่านการชี้แจง ตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์หรือประเด็นสำคัญ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นเอกภาพ


 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๔
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๓. คำนิยาม (ต่อ)

๓.๗ **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์และการสื่อสารในภาวะวิกฤต เช่น ประชาชน ผู้ป่วยญาติ สื่อมวลชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคีเครือข่าย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓.๘ **ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels)** หมายถึง ช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ ได้แก่ เอกสารราชการ หนังสือแจ้งข่าว เว็บไซต์ สื่อมวลชน วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว สื่อสังคมออนไลน์ แอปพลิเคชันสื่อสาร และช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ

๓.๙ **การเฝ้าระวังสื่อ (Media Monitoring)** หมายถึง กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านสื่อทุกประเภท ทั้งสื่อมวลชน สื่อออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อประเมินแนวโน้มสถานการณ์ กระแสสังคม และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชนหรือองค์กร

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๕
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย / Incident Commander

๔.๑.๑ กำหนดนโยบาย ทิศทาง และแนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

๔.๑.๒ ทำหน้าที่ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (Incident Commander) ในการอำนวยการสั่งการ และตัดสินใจด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต

๔.๑.๓ อนุมัติข้อมูล ข่าวสาร แลกงการณ์ หรือสารสำคัญที่ใช้เผยแพร่ต่อสาธารณชนในสถานการณ์สำคัญหรือสถานการณ์ที่มีผลกระทบสูง

๔.๑.๔ เป็นผู้แทนหน่วยงานในการแถลงข่าว ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนและประชาชน หรือมอบหมายผู้แทนอย่างเหมาะสม

๔.๑.๕ กำกับให้การสื่อสารของหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ทันเวลา และเป็นเอกภาพตามหลักการสื่อสารความเสี่ยง

๔.๑.๖ สนับสนุนทรัพยากร บุคลากร และระบบสนับสนุนที่จำเป็นต่อการดำเนินงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต

๔.๑.๗ กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสาร พร้อมสั่งการปรับปรุงแนวทางดำเนินงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป


๔.๒. รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย (ที่กำกับกลุ่มงานสารนิเทศฯ)

๔.๒.๑ กำกับ ติดตาม และอำนวยการดำเนินงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

๔.๒.๒ พิจารณา ให้ข้อเสนอแนะ และกลั่นกรองแนวทางการสื่อสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ หรือแถลงการณ์ก่อนเสนอผู้บริหารระดับสูง

๔.๒.๓ ร่วมประเมินสถานการณ์ วิเคราะห์ผลกระทบ และกำหนดแนวทางตอบสนองด้านการสื่อสารต่อเหตุการณ์สำคัญ

๔.๒.๔ ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บัญชาการเหตุการณ์ (Incident Commander) ตามที่ได้รับมอบหมาย

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยความสะดวก : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๖
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๔. ความรับผิดชอบ (ต่อ)

๔.๓ กลุ่มกฎหมาย / นิติกร

๔.๓.๑ ตรวจสอบความถูกต้องด้านกฎหมายของข้อมูล ข่าวสาร แลกเปลี่ยน และสื่อประชาสัมพันธ์ก่อนเผยแพร่

๔.๓.๒ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔.๓.๓ สนับสนุนการพิจารณาประเด็นที่มีความอ่อนไหว อาจก่อให้เกิดข้อพิพาท หรือส่งผลกระทบต่อสิทธิของบุคคลและองค์กร

๔.๓.๔ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางดำเนินการกรณีข่าวปลอม การบิดเบือนข้อมูล หรือการเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าข่ายผิดกฎหมาย

๔.๓.๕ ประสานหน่วยงานด้านกฎหมายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามกฎหมายเมื่อได้รับมอบหมาย

๔.๔ กลุ่มงานวิชาการ / หน่วยงานเจ้าของเรื่อง


๔.๔.๑ จัดเตรียมข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อมูลวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อสนับสนุนการสื่อสารในภาวะวิกฤต

๔.๔.๒ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสาร คำแนะนำด้านสุขภาพ และเอกสารทางวิชาการก่อนเผยแพร่

๔.๔.๓ สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญในการให้สัมภาษณ์ ชี้แจง หรือแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนและสาธารณชน

๔.๔.๔ วิเคราะห์ความเสี่ยง ผลกระทบ และประเด็นที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสังคม เพื่อสนับสนุนการกำหนดแนวทางสื่อสาร

๔.๔.๕ ประสานข้อมูลกับทีมประชาสัมพันธ์และสื่อสารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องตลอดสถานการณ์

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๗
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๔. ความรับผิดชอบ (ต่อ)

๔.๕ หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ

๔.๕.๑ กำกับ ดูแล บริหารจัดการ และอำนวยการระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๔.๕.๒ วิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ข่าวสาร กระแสสังคม และผลกระทบด้านภาพลักษณ์องค์กร เพื่อกำหนดแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสม

๔.๕.๓ กำหนดประเด็นสื่อสาร (Communication Direction) ข้อความหลัก (Key Message) และแนวทางตอบข้อซักถามของสื่อมวลชนและประชาชน

๔.๕.๔ มอบหมายภารกิจแก่เจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารความเสี่ยง รวมถึงกำกับติดตามการดำเนินงาน

๔.๕.๕ ตรวจสอบ กลั่นกรอง และให้ความเห็นชอบร่างข่าวประชาสัมพันธ์ แถลงการณ์ อินโฟกราฟฟิก เอกสารชี้แจง และสื่อทุกประเภทก่อนเสนอผู้บริหาร

๔.๕.๖ ประสานการสื่อสารร่วมกับกลุ่มงานวิชาการ กลุ่มกฎหมาย หน่วยงานภายนอก และสื่อมวลชน เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม

๔.๕.๗ กำกับการเฝ้าระวังข่าวสาร ข่าวลือ ข่าวปลอม หรือข้อมูลบิดเบือน พร้อมสั่งการตอบโต้ข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือองค์กร

๔.๕.๘ สรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตต่อผู้บริหาร


๔.๖ เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์และสื่อสารความเสี่ยง

๔.๖.๑ เฝ้าระวัง ติดตาม และรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ หน่วยงานในพื้นที่ และแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

๔.๖.๒ ประสานหน่วยงานเจ้าของข้อมูลและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงและข้อมูลวิชาการสำหรับการสื่อสาร

๔.๖.๓ จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ แถลงการณ์ ข้อความแจ้งเตือน อินโฟกราฟฟิก สคริปต์สัมภาษณ์ Talking Points และสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

๔.๖.๔ ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย และเครือข่ายสื่อมวลชน

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที : ๘
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๔. ความรับผิดชอบ (ต่อ)

๔.๖ เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์และสื่อสารความเสี่ยง (ต่อ)


๔.๖.๕ ประสานและอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร หรือการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

๔.๖.๖ เผื่อระวังและรายงานกระแสข่าว ข่าวลือ ข่าวปลอม หรือข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ประชาชน

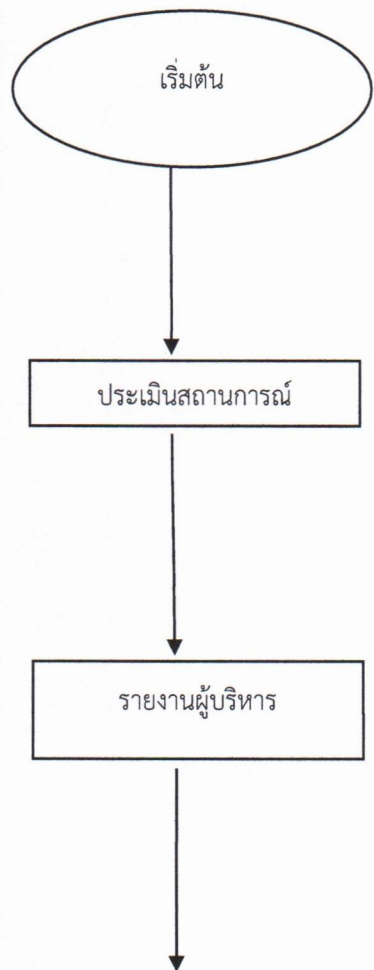
๔.๖.๗ ดำเนินการสื่อสารตอบโต้หรือชี้แจงข้อมูลที่คลาดเคลื่อน ตามแนวทางและข้อสั่งการของผู้บริหาร


๔.๖.๘ บันทึกภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และจัดเก็บข้อมูลหลักฐานการสื่อสารเพื่อใช้ในการติดตามประเมินผล

๔.๖.๙ ติดตามและประเมินผลการเผยแพร่ข่าวสารและผลตอบรับจากประชาชน สื่อมวลชน และภาคีเครือข่าย

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๙
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙


๕.ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
		<p>รับแจ้งเหตุ/ตรวจพบสถานการณ์จากSAT/ ผู้บริหาร/สื่อมวลชน/social media/ ประชาชน</p>	- งานประชาสัมพันธ์
		<ul style="list-style-type: none"> - ระดับความรุนแรง - ผลกระทบต่อประชาชน - ผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร - แนวโน้มกระแสสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้างานสารนิเทศและอำนวยการ - งานประชาสัมพันธ์
		<ul style="list-style-type: none"> - รายงานหัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ - รายงานรอง นพ.สสจ.ที่กำกับกลุ่มงานฯ - รายงาน นพ.สสจ. 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ - รอง นพ.สสจ.ที่กำกับกลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ - นพ.สสจ.

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๑๐
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙


๕.ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">รวบรวม ตรวจสอบและ ยืนยันข้อมูล</div> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานข้อมูลวิชาการจากกลุ่มงานวิชาการ - ข้อมูลผู้ป่วย/สถานการณ์ - ข้อกำหนด/ข้อเท็จจริง - ประสานหน่วยงานเจ้าของข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประชาสัมพันธ์ - กลุ่มงานวิชาการ - กลุ่มกฎหมาย - หน่วยงานในพื้นที่
	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">วิเคราะห์ประเด็นสื่อสาร ความเสี่ยง</div> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประเด็นสาธารณะกังวล - กลุ่มเป้าหมาย - ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประชาสัมพันธ์ - กลุ่มงานวิชาการ
	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">กำหนดแนวทางการสื่อสาร และ Key Message</div> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อเท็จจริงสำคัญ - แนวทางปฏิบัติ - คำแนะนำประชาชน - จุดยืนของหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประชาสัมพันธ์ - กลุ่มงานวิชาการ - กลุ่มกฎหมาย
	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ผลิตสื่อและเอกสารสื่อ</div>	<ul style="list-style-type: none"> - ข่าวประชาสัมพันธ์ - แถลงการณ์ - Talking Point - Infographic - สคริปต์สัมภาษณ์ (แถลงข่าว) - Q&A 	<ul style="list-style-type: none"> -งานประชาสัมพันธ์ -หัวหน้างาน ประชาสัมพันธ์ -หัวหน้ากลุ่มงาน สารนิเทศฯ -ผู้บริหาร/นักวิชาการที่ เกี่ยวข้อง

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๑๑
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙


๕.ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
	↓ ตรวจสอบความถูกต้อง	ตรวจสอบด้านวิชาการ / กฎหมาย / ข้อมูลส่วนบุคคล / ความเหมาะสม	- งานประชาสัมพันธ์ - กลุ่มงานวิชาการ - กลุ่มกฎหมาย
	↓ เสนอผู้บริหารอนุมัติ	- รอง นพ.สสจ.ที่กำกับกลุ่มงานสารนิเทศฯ - นพ.สสจ. / Incident Commander	- ทน.กลุ่มงานสารนิเทศ/หัวหน้า
	↓ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	- เว็บไซต์ - Facebook / Line / TikTok / YouTube - สื่อมวลชน - แอลงข่าว - หนังสือราชการ - เครือข่ายสาธารณสุข	งานประชาสัมพันธ์
	↓ ติดตามกระแสสังคมและเฟิร์มวงสื่อ	- Media Monitoring - Social Monitoring - ข่าวลือ/ข้อมูลบิดเบือน - ข้อเรียกร้อง	- งานประชาสัมพันธ์
	↓ ตอบโต้ข้อมูลคลาดเคลื่อน	- การตอบโต้สถานการณ์อย่างรวดเร็ว (Rapid Response) - สื่อสารความเสี่ยงหรือแก้ความเข้าใจผิด (Clarification Message) - การโต้ตอบ/การแก้ไขและต่อต้านข่าวปลอม (Counter Fake News)	- งานประชาสัมพันธ์ - กลุ่มงานวิชาการ - กลุ่มกฎหมาย

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที : ๑๒
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๕.ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ประเมินผลการสื่อสาร</div> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Engagement - การรับรู้ของประชาชน - ความเข้าใจต่อมาตรการ - ผลกระทบองค์กร 	งานประชาสัมพันธ์
	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">สรุปบทเรียน</div> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ปัญหาอุปสรรค - จุดแข็ง/จุดอ่อน - ข้อเสนอแนะ พัฒนา SOP 	งานประชาสัมพันธ์
	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">สิ้นสุด</div>		

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที : ๑๓
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๖.รายละเอียดการปฏิบัติงาน

การจัดการ การสื่อสารในสภาวะวิกฤต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายมีทั้งหมด ๑๔ ขั้นตอน มีระยะเวลารวมไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง มีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ รับแจ้งเหตุ / ตรวจสอบสถานการณ์ คือ รับแจ้งเหตุหรือรับทราบสถานการณ์จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ SAT / EOC ผู้บริหาร หน่วยบริการสาธารณสุข สื่อมวลชน Social Media และประชาชน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของเหตุการณ์ ประกอบด้วย วัน เวลา สถานที่ ลักษณะเหตุการณ์ ผู้ได้รับผลกระทบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวเบื้องต้น และแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการทันทีในกรณีเป็นเหตุการณ์สำคัญหรือมีแนวโน้มส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือภาพลักษณ์องค์กร (ใช้เวลา ๑๕ นาที)

๖.๒ ประเมินสถานการณ์ คือ ดำเนินการประเมินระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ ผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน และผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงวิเคราะห์แนวโน้มกระแสวิพากษ์วิจารณ์ของสื่อ ประเมินความเสี่ยงด้านข่าวลือ ข่าวปลอม หรือข้อมูลบิดเบือนที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนกำหนดระดับการตอบสนองด้านการสื่อสารเบื้องต้น เพื่อให้ประกอบการบริหารจัดการและวางแนวทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ (ใช้เวลา ๓๐ นาที)

๖.๓ รายงานผู้บริหาร คือ ดำเนินการรายงานสถานการณ์ต่อหัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงรายที่กำกับดูแล และนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย / Incident Commander ตามลำดับ พร้อมสรุปสาระสำคัญของเหตุการณ์ ประกอบด้วย สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผลกระทบต่อประชาชนหรือองค์กร ประเด็นที่สังคมให้ความสนใจหรือเกิดความกังวล รวมถึงข้อเสนอแนวทางการสื่อสารเบื้องต้น เพื่อประกอบการพิจารณาและสั่งการด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต (ใช้เวลา ๓๐ นาที)

๖.๔ รวบรวม ตรวจสอบ และยืนยันข้อมูล คือ ดำเนินการประสานหน่วยงานเจ้าของข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลวิชาการ ข้อเท็จจริง และรายละเอียดของสถานการณ์จากแหล่งข้อมูลทางการ รวมถึงตรวจสอบข้อมูลผู้ป่วยหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ตรวจสอบข้อกฎหมายและข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมทั้งเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ ก่อนสรุปข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้อย่างเหมาะสมและไม่ส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง (ใช้เวลา ๑ ชั่วโมง)



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
Chiang Rai Provincial Health Office

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต

กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙

หน้าที่ : ๑๔


แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๖.รายละเอียดการปฏิบัติงาน (ต่อ)

๖.๕ วิเคราะห์ประเด็นสื่อสารความเสี่ยง คือ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อกังวลและความต้องการรับรู้ข้อมูลของประชาชน รวมถึงกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ พร้อมประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากการสื่อสารล่าช้า ไม่ชัดเจน หรือขาดความต่อเนื่อง ตลอดจนวิเคราะห์ประเด็นอ่อนไหวด้านสังคม กฎหมาย หรือประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมทั้งประเมินความเสี่ยงจากข่าวลือ ข่าวปลอม หรือข้อมูลบิดเบือน และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่จะใช้ในการสื่อสาร เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ (ใช้เวลา ๑ ชั่วโมง)

๖.๖ กำหนดแนวทางการสื่อสารและ Key Message คือ ดำเนินการกำหนดข้อความหลัก (Key Message) และข้อเท็จจริงสำคัญที่จำเป็นต้องสื่อสารต่อประชาชนและสื่อมวลชน โดยจัดทำคำแนะนำหรือแนวทางปฏิบัติสำหรับประชาชนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ รวมถึงกำหนดแนวทางตอบข้อซักถามของสื่อมวลชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมกำหนดจุดยืนของหน่วยงานในการสื่อสาร และพิจารณาขอบข่ายโฆษกหรือผู้ให้ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมกับประเด็นและระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ (ใช้เวลา ๑ ชั่วโมง)

๖.๗ ผลิตสื่อและเอกสารสื่อสาร คือ ดำเนินการจัดทำสื่อและเอกสารสำหรับใช้ในการสื่อสารภาวะวิกฤต ประกอบด้วย ข่าวประชาสัมพันธ์ (Press Release) แถลงการณ์ (Statement) ประเด็นสื่อสารสำหรับผู้บริหารหรือโฆษก (Talking Points) เอกสารคำถาม-คำตอบ (Q&A) อินโฟกราฟฟิกหรือสื่อภาพประกอบ (Infographic / Visual Content) รวมถึงสคริปต์แถลงข่าวหรือสคริปต์สัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสื่อสารต่อประชาชนและสื่อมวลชน โดยเนื้อหาต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน กระชับ เหมาะสมกับสถานการณ์ และสอดคล้องกับแนวทางการสื่อสารของหน่วยงาน พร้อมทั้งตรวจสอบรูปแบบภาษาและความเหมาะสมของเนื้อหา ก่อนนำเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ (ใช้เวลา ๒ ชั่วโมง)

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๑๕
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙


๖.รายละเอียดการปฏิบัติงาน (ต่อ)

๖.๘ ตรวจสอบความถูกต้อง คือ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้านวิชาการ ข้อกฎหมาย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) รวมถึงตรวจสอบความเหมาะสมด้านการสื่อสาร ความถูกต้องของตัวเลข ชื่อบุคคล สถานที่ และข้อมูลอ้างอิง ตลอดจนตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความในทุกช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ก่อนดำเนินการปรับแก้และเสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติเผยแพร่ (ใช้เวลา ๓๐ นาที)

๖.๙ เสนอผู้บริหารอนุมัติ คือ ดำเนินการเสนอร่างข่าวประชาสัมพันธ์ แลกเปลี่ยน หรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ต่อรองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงรายที่กำกับดูแล และนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย / Incident Commander ตามลำดับ เพื่อพิจารณาอนุมัติหรือให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พร้อมดำเนินการปรับแก้ตามข้อสั่งการ และยืนยันข้อความหรือเนื้อหาฉบับสุดท้ายก่อนดำเนินการเผยแพร่ต่อสาธารณชนและสื่อมวลชน (ใช้เวลา ๓๐ นาที)

๖.๑๐ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร คือ ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน ได้แก่ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, TikTok และ YouTube รวมถึงจัดส่งข่าวประชาสัมพันธ์แก่สื่อมวลชนและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมประสานการแถลงข่าวในกรณีที่มีความจำเป็นหรือเป็นประเด็นที่สังคมให้ความสนใจสูง ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลผ่านเครือข่ายสาธารณสุขในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจัดเก็บหลักฐานการเผยแพร่จากทุกช่องทางเพื่อใช้ในการติดตาม ประเมินผล และอ้างอิงภายหลัง (ใช้เวลา ๑๕ นาที)

๖.๑๑ ติดตามกระแสสังคมและเฝ้าระวังสื่อ คือ ดำเนินการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนทุกประเภท รวมถึงเฝ้าระวังและวิเคราะห์ข้อมูลผ่านระบบ Social Monitoring และ Social Listening เพื่อติดตามกระแสสังคม ความคิดเห็นของประชาชน และประเด็นที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน พร้อมทั้งเฝ้าระวังข่าวลือ ข่าวปลอม หรือข้อมูลบิดเบือนที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อกังวล และผลตอบรับจากประชาชน เพื่อนำมาประกอบการปรับแนวทางการสื่อสาร และรายงานสถานการณ์ด้านการสื่อสารต่อผู้บริหารอย่างต่อเนื่องจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย (ต่อเนื่องทุก ๑-๒ ชั่วโมง จนกว่าสถานการณ์คลี่คลาย)

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๑๖
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙


๖.รายละเอียดการปฏิบัติงาน (ต่อ)

๖.๑๒ ตอบโต้ข้อมูลคลาดเคลื่อน คือ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูลที่เผยแพร่ผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อน พร้อมประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชน ความเชื่อมั่นของสังคม และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน จากนั้นจัดทำข้อความชี้แจงข้อเท็จจริง (Clarification Message) และดำเนินการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Rapid Response) โดยประสานสื่อมวลชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้เผยแพร่ข้อมูล เพื่อแก้ไขความเข้าใจที่ถูกต้อง และเผยแพร่ข้อมูลผ่านการตรวจสอบแล้วอย่างเร่งด่วนผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน เพื่อป้องกันการขยายวงของข่าวลือ ข่าวปลอม หรือข้อมูลบิดเบือน (ใช้เวลาภายใน ๓๐ นาที-๑ ชั่วโมงหลังพบข้อมูลคลาดเคลื่อน)

๖.๑๓ ประเมินผลการสื่อสาร คือ ดำเนินการประเมินผลการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Reach และ Engagement) รวมถึงประเมินระดับการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนต่อมาตรการหรือคำแนะนำที่หน่วยงานสื่อสารออกไป ตลอดจนประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นขององค์กร พร้อมสรุปผลการดำเนินงานด้านการสื่อสาร ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารในสถานการณ์ต่อไป (ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังเผยแพร่)

๖.๑๔ สรุปบทเรียน (After Action Review : AAR) คือ ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยรวบรวมปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน พร้อมวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสาร การประสานงาน และการตอบสนองต่อสถานการณ์ รวมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุง SOP แนวทางปฏิบัติ และระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและวางแผนการดำเนินงานในอนาคต (ภายใน ๗๒ ชั่วโมงหลังสถานการณ์คลี่คลาย)

หมายเหตุ : กระบวนการสื่อสารระยะเร่งด่วนตั้งแต่รับแจ้งเหตุจนถึงเผยแพร่ข้อมูลครั้งแรก ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๘ ชั่วโมง หรือตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ Chiang Rai Provincial Health Office</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการการสื่อสารในสภาวะวิกฤต	
	กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	
	วันที่เริ่มใช้ : พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๙	หน้าที่ : ๑๗
		แก้ไขครั้งที่ : ๑/๖๙

๗.เอกสารอ้างอิง

ชื่อเอกสาร	หน่วยงานเจ้าของ	รายละเอียด
แนวทางการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข	กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	แนวทางการสื่อสารในสภาวะวิกฤตและภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข
คู่มือศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข (EOC)	กระทรวงสาธารณสุข	แนวทางการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและการสื่อสารในระบบ EOC
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	หลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานรัฐ
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	แนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการเผยแพร่ข่าวสาร
พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	แนวทางการดำเนินการกรณีข้อมูลเท็จ ข่าวปลอม และการเผยแพร่ข้อมูลออนไลน์