



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน
(Standard Operation Procedure: SOP)
เรื่อง ระบบเฝ้าระวัง ตรวจจับ และการตอบโต้ข่าวสารที่มี
ผลกระทบต่อองค์กร

หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ
อำนาจการ

ครั้งที่แก้ไข: ๑/๒๕๖๙

หน้าที่ ๑

หมายเลขเอกสาร: RC๐๐๔

วันที่ประกาศใช้ (Issue date):

ผู้จัดทำ :

นายภิรภัทร คุ่มเนตร
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

...../...../.....

ผู้ตรวจสอบ :

นายนิธินัย ไชยแก้ว
หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนาจการ

...../...../.....

ผู้เห็นชอบ :

นายคงศักดิ์ ชัยชนะ
รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

...../...../.....

ผู้อนุมัติ :

นายเอกชัย คำลือ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

...../...../.....



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operation Procedure: SOP)

เรื่อง ระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และการตอบโต้ข่าวสารที่มีผลกระทบต่อองค์กร

หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ
อำนาจการ

ครั้งที่แก้ไข: ๑/๒๕๖๔

หน้าที่ ๒

หมายเลขเอกสาร: RC๐๐๔

วันที่ประกาศใช้ (Issue date):

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อกำหนดแนวทางการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินข่าวสารหรือข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และการดำเนินงานขององค์กร

๑.๒ เพื่อให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อข่าวสาร ประเด็นอ่อนไหว ข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือข่าวปลอมได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นระบบ

๑.๓ เพื่อสนับสนุนการสื่อสารเชิงรุก ลดความเสี่ยงต่อชื่อเสียงองค์กร และป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๔ เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และกระบวนการดำเนินงานของผู้เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขต

๒.๑ ครอบคลุมการเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารทุกช่องทาง ได้แก่ สื่อมวลชน เว็บไซต์ข่าว สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, TikTok, YouTube, X, Instagram) กลุ่มสื่อสารออนไลน์ (Line/Open Chat) ช่องทางสื่อสารภายในองค์กร ช่องทางสื่อสารในพื้นที่

๒.๒ ครอบคลุมข่าวสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์และชื่อเสียงองค์กร การให้บริการ นโยบาย และการบริหารจัดการ บุคลากร เหตุการณ์ฉุกเฉินและภาวะวิกฤต รวมถึงข่าวปลอม ข้อมูลบิดเบือน หรือประเด็นอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและความเชื่อมั่นต่อองค์กร

๒.๓ ใช้ในภาวะปกติ ภาวะเฝ้าระวัง และภาวะวิกฤต

๓. คำนิยาม

๓.๑ ข่าวสาร(Information) คือ ข้อมูล ข้อความ ภาพ เสียง วิดีโอ หรือเนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านสื่อทุกประเภท

๓.๒ ข่าวปลอม(Fake News) คือ ข้อมูลเท็จ ข้อมูลบิดเบือน หรือข้อมูลที่ไม่ได้ผ่านการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด

๓.๓ ข่าวที่มีผลกระทบต่อองค์กร(Organizational Impact News) คือ ข่าวหรือข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ การดำเนินงาน หรือความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

๓.๔ ประเด็นอ่อนไหว(Sensitive Issue) คือ ประเด็นที่มีความละเอียดอ่อนและอาจสร้างผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ความรู้สึก หรือทัศนคติของประชาชน

๓.๕ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว(Rapid Response) คือ การดำเนินการตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือประเด็นที่ตรวจพบอย่างทันท่วงที เพื่อลดผลกระทบ



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operation Procedure: SOP)

เรื่อง ระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และการตอบโต้ข่าวสารที่มีผลกระทบต่อองค์กร

หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ
อำนาจการ

ครั้งที่แก้ไข: ๑/๒๕๖๙

หน้าที่ ๓

หมายเลขเอกสาร: RC๐๐๔

วันที่ประกาศใช้ (Issue date):

๓. คำนิยาม(ต่อ)

๓.๖ ข้อความชี้แจง(Clarification Message) คือ ข้อความที่จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยอ้างอิงข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงาน

๓.๗ การตอบโต้ข่าวปลอม(Counter Fake News) คือ กระบวนการแก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้บริหาร

- ๔.๑.๑ กำหนดนโยบายและทิศทางการสื่อสาร
- ๔.๑.๒ พิจารณาระดับความรุนแรงของประเด็น
- ๔.๑.๓ อนุมัติแนวทางการตอบสนอง
- ๔.๑.๔ อนุมัติข้อความสำคัญ (Key Message)
- ๔.๑.๕ ทำหน้าที่เป็นผู้แถลงข่าว/หรือมอบหมายโฆษกองค์กร (ที่มีคำสั่งมอบหมาย)
- ๔.๑.๖ สนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน

๔.๒ หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนาจการ

- ๔.๒.๑ ควบคุมและกำกับระบบเฝ้าระวัง
- ๔.๒.๒ มอบหมายผู้รับผิดชอบและจัดเวรปฏิบัติงาน
- ๔.๓.๓ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- ๔.๓.๔ กลับกรองข้อความก่อนเสนอผู้บริหาร
- ๔.๓.๕ ติดตามผลและพัฒนาระบบ



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operation Procedure: SOP)

เรื่อง ระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และการตอบโต้ข่าวสารที่มีผลกระทบต่อองค์กร

หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ
อำนาจการ

ครั้งที่แก้ไข: ๑/๒๕๖๙

หน้าที่ ๔

หมายเลขเอกสาร: RC๐๐๔

วันที่ประกาศใช้ (Issue date):

๔. ความรับผิดชอบ (ต่อ)

๔.๓ ทีมเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสาร

๔.๓.๑ การเฝ้าระวัง ติดตาม ตรวจสอบ และรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากทุกช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบเฝ้าระวังเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ และติดตามแนวโน้มของข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

๔.๓.๒ การคัดกรองและวิเคราะห์ วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าว เนื้อหา และข้อมูลที่ตรวจพบ พร้อมประเมินระดับผลกระทบและความรุนแรงของประเด็น เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการ และกำหนดแนวทางตอบสนองที่เหมาะสม

๔.๓.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันข้อมูล รวบรวมหลักฐาน เอกสาร และข้อมูลสนับสนุนจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ประกอบการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม

๔.๓.๔ การตอบสนอง ดำเนินการตอบสนองต่อประเด็นข่าวที่ตรวจพบอย่างรวดเร็ว (Rapid Response) โดยจัดทำข้อความชี้แจงข้อเท็จจริง (Clarification Message) ข้อความหลักสำหรับการสื่อสาร (Key Message) และดำเนินการตอบโต้ข่าวปลอมหรือข้อมูลบิดเบือน (Counter Fake News) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดผลกระทบ และรักษาความเชื่อมั่นต่อองค์กร

๔.๓.๕ การติดตามผล ติดตามผลการเผยแพร่และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ประเมินประสิทธิผลของการตอบสนองและการสื่อสาร รวมทั้งสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operation Procedure: SOP)

เรื่อง ระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และการตอบโต้ข่าวสารที่มีผลกระทบต่องค์กร

หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ
 อำนวยการ

ครั้งที่แก้ไข: ๑/๒๕๖๙

หน้าที่ ๕

หมายเลขเอกสาร: RC๐๐๔

วันที่ประกาศใช้ (Issue date):

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
<p>จัดตั้งทีมเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสาร</p>	๑) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสารของหน่วยงาน ๒) กำหนดบทบาท หน้าที่ และผู้รับผิดชอบแต่ละด้าน ๓) จัดทำตารางเวรเฝ้าระวังข่าวสารและช่องทางการสื่อสาร	ผู้บริหาร / หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ
<p>ดำเนินการเฝ้าระวังข่าวสารทุกช่องทาง</p>	๑) ติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน เว็บไซต์ข่าว สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, TikTok, YouTube, X, Line และช่องทางอื่น) ๒) ติดตามข่าวสารจากช่องทางภายใน และเครือข่ายในพื้นที่ ๓) บันทึกข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบเฝ้าระวังข่าวสาร	ทีมเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสาร
<p>ดำเนินการเฝ้าระวัง คัดกรอง และวิเคราะห์ข่าวที่เข้าข่ายส่งผลกระทบต่อองค์กร</p>	๑) วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวและข้อมูล ๒) ประเมินระดับความรุนแรงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่องค์กร ๓) จำแนกระดับเหตุการณ์ (ต่ำ / ปานกลาง / สูง /วิกฤต) ๔) จัดทำรายงานสถานการณ์ข่าวประจำวันและเสนอผู้บริหาร	ทีมเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสาร / หัวหน้ากลุ่มงาน
<p>ดำเนินการตอบโต้และสื่อสารเชิงรุกตามประเด็นสำคัญ</p>	1) ตรวจสอบข้อเท็จจริงกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 2) จัดทำ Rapid Response, Clarification Message, Counter Fake News และ Key Message 3) เสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ 4) เผยแพร่ผ่านสื่อของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายและเครือข่ายประชาสัมพันธ์	ทีมเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสาร / ผู้บริหาร / หน่วยงานเจ้าของเรื่อง



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operation Procedure: SOP)

เรื่อง ระบบเฝ้าระวัง ตรวจจับ และการตอบโต้ข่าวสารที่มีผลกระทบต่อองค์กร

หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ
อำนาจการ

ครั้งที่แก้ไข: ๑/๒๕๖๙

หน้าที่ ๖

หมายเลขเอกสาร: RC๐๐๔

วันที่ประกาศใช้ (Issue date):

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
<pre>graph TD; A[ติดตาม เฝ้าระวังผลกระทบ และรายงานผู้บริหาร] --> B(สิ้นสุดกระบวนการและสรุปผลการดำเนินงาน)</pre>	<ol style="list-style-type: none">ติดตามการเผยแพร่และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประเมินผลการตอบสนองและการรับรู้ของประชาชนติดตามผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจัดทำรายงานสรุปผล ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหาร	ทีมเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสาร
	<ol style="list-style-type: none">สรุปผลการดำเนินงาน (After Action Review: AAR)ทบทวนปัญหาและแนวทางพัฒนาปรับปรุงแนวทางและฐานข้อมูลเฝ้าระวังข่าวสาร	ทีมเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสาร



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operation Procedure: SOP)

เรื่อง ระบบเฝ้าระวัง ตรวจจับ และการตอบโต้ข่าวสารที่มีผลกระทบต่อองค์กร

หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ
อำนาจการ

ครั้งที่แก้ไข: ๑/๒๕๖๙

หน้าที่ ๗

หมายเลขเอกสาร: RC๐๐๔

วันที่ประกาศใช้ (Issue date):

๖.รายละเอียดการปฏิบัติงาน การจัดการระบบเฝ้าระวัง ตรวจจับ และการตอบโต้ข่าวสารที่มีผลกระทบต่อองค์กร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย มีทั้งหมด ๖ ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ จัดตั้งทีมเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสาร คือ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเฝ้าระวังและตอบโต้ข่าวสารของหน่วยงาน โดยกำหนดบทบาท หน้าที่ และผู้รับผิดชอบในแต่ละด้าน พร้อมจัดทำตารางเฝ้าระวังข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร รวมทั้งกำหนดเกณฑ์การคัดกรอง ระดับความรุนแรง และแนวทางการรายงานเหตุการณ์อย่างชัดเจน

๖.๒ ดำเนินการเฝ้าระวังข่าวสารทุกช่องทาง คือ การติดตามและเฝ้าระวังข่าวสารจากสื่อมวลชน เว็บไซต์ข่าว สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, TikTok, YouTube, X, Line และช่องทางอื่น) รวมถึงช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรและเครือข่ายในพื้นที่ พร้อมบันทึกข้อมูลที่ตรวจพบเข้าสู่ระบบเฝ้าระวังข่าวสารเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

๖.๓ ดำเนินการเฝ้าระวัง คัดกรอง และวิเคราะห์ข่าวที่เข้าข่ายส่งผลกระทบต่อองค์กร คือ วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวและข้อมูลที่ตรวจพบ ประเมินระดับความรุนแรงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร พร้อมจำแนกระดับเหตุการณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด (ต่ำ / ปานกลาง / สูง / วิกฤต) และจัดทำรายงานสถานการณ์ข่าวประจำวันเพื่อนำเสนอผู้บริหารสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดแนวทางดำเนินการที่เหมาะสม

๖.๔ ดำเนินการตอบโต้และสื่อสารเชิงรุกตามประเด็นสำคัญ คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำแนวทางตอบสนองอย่างรวดเร็ว ข้อความชี้แจงข้อเท็จจริง การตอบโต้ข่าวปลอมหรือข้อมูลบิดเบือน และข้อความหลักสำหรับการสื่อสาร เสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ ก่อนเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายและเครือข่ายประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และทันต่อสถานการณ์



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operation Procedure: SOP)

เรื่อง ระบบเฝ้าระวัง ตรวจจับ และการตอบโต้ข่าวสารที่มีผลกระทบต่อองค์กร

หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ
อำนวยการ

ครั้งที่แก้ไข: ๑/๒๕๖๙

หน้าที่ ๘

หมายเลขเอกสาร: RC๐๐๔

วันที่ประกาศใช้ (Issue date):

๖.รายละเอียดการปฏิบัติงาน (ต่อ)

๖.๕ ติดตาม เฝ้าระวังผลกระทบ และรายงานผู้บริหาร คือ ติดตามการเผยแพร่และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ประเมินผลการตอบสนองและการรับรู้ของประชาชน รวมทั้งติดตามผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อนำเสนอผู้บริหารสำหรับใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานต่อไป

๖.๖ สิ้นสุดกระบวนการและสรุปผลการดำเนินงาน คือ สรุปผลการดำเนินงานโดยจัดทำรายงานทบทวนหลังการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนา พร้อมปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานระบบ และฐานข้อมูลเฝ้าระวังข่าวสารให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

๗.เอกสารอ้างอิง

ชื่อเอกสาร	หน่วยงานเจ้าของ	รายละเอียด
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	สำนักงานคณะกรรมการ ข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.)	กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสิทธิ ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ ประชาชนและการเปิดเผยข้อมูล ของหน่วยงานรัฐ
แผนการสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication)	กระทรวงสาธารณสุข	แนวทางการสื่อสารข้อมูลที่มี ผลกระทบต่อสุขภาพและการ จัดการความเสี่ยง
แนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Guideline)	กระทรวงสาธารณสุข	แนวทางการสื่อสารใน สถานการณ์ฉุกเฉินหรือ สถานการณ์ที่มีผลกระทบสูง
คู่มือการจัดการข่าวปลอม (Fake News Management Guideline)	กระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม	แนวทางการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และตอบโต้ข่าวปลอมหรือข้อมูล บิดเบือน
คู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานด้านการ สื่อสารองค์กร	สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงราย	กำหนดแนวทางการ ประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ของหน่วยงาน