



คู่มือปฏิบัติงานสื่อสารความเสี่ยงด้าน
สาธารณสุข
(Risk Communication)

จัดทำโดย

กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คำนำ

กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจสำคัญในการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที ได้มาตรฐาน และทันต่อเหตุการณ์ สำนักงานฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่าง รอบด้าน โดยเฉพาะการสื่อสารความเสี่ยง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้าใจ ลดความตื่นตระหนก และ สร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการสื่อสารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายจึงได้จัดทำ คู่มือปฏิบัติงาน สื่อสารความเสี่ยงด้านสาธารณสุข ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางและเครื่องมือสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง สอดคล้องกับแผนรับมือสาธารณสุข และตอบสนองต่อ เหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม




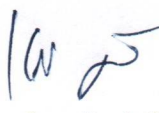
ทั้งนี้กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพการ ปฏิบัติงานด้านการสื่อสารความเสี่ยงของบุคลากร ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และร่วมกัน ขับเคลื่อนระบบสาธารณสุขให้พร้อมรับมือกับทุกวิกฤติอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

คณะกรรมการสื่อสารความเสี่ยง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

ทะเบียนคู่มือปฏิบัติงานสื่อสารความเสี่ยง(Risk Communication)

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	รหัส	ครั้งที่แก้ไข	หน้าที่
1	การจัดตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์และสื่อสารความเสี่ยง	RC001	1/2568	
2	การสร้างเครือข่ายสื่อมวลชน	RC002	1/2568	
3	จัดทำแผนการสื่อสาร/ปฏิทินการสื่อสารโรคและภัยที่สำคัญประจำปี	RC003	1/2568	
4	ระบบเฝ้าระวัง/ตรวจจับข่าวสารที่มีผลกระทบต่อสาธารณสุข	RC004	1/2568	
5	การตอบโต้ข่าวในภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข	RC005	2/2568	
6	การประเมินผลการสื่อสารความเสี่ยง	RC006	1/2568	
7	การทบทวนหลังปฏิบัติงานสื่อสารเสี่ยงเพื่อพัฒนา	RC007	1/2568	

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การจัดตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์และสื่อสาร ความเสี่ยงด้านสาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนาจการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC001</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

<p>ผู้จัดทำ :</p>  <p>นายภิรภัทร คุ่มเนตร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ/...../.....</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ :</p>  <p>นายนิธินัย ไชยแก้ว หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนาจการ/...../.....</p>
<p>ผู้เห็นชอบ :</p>  <p>นายคงศักดิ์ ชัยชนะ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>	<p>ผู้อนุมัติ :</p>  <p>นายแพทย์เอกชัย คำลือ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสรรหา กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในการบริหารการสื่อสารความเสี่ยง
2. เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการการสื่อสารความเสี่ยงด้านสาธารณสุข
3. เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน และป้องกันข่าวลวงหรือความตื่นตระหนก

2. ขอบเขต

1. ใช้กับสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อสาธารณสุข เช่น โรคระบาด ภัยพิบัติ อุบัติเหตุหมู่ หรือสถานการณ์อื่น ๆ
2. การเตรียมความพร้อม การตอบสนอง และการฟื้นฟู (ตามหลัก 3 ระยะ)
3. บังคับใช้ภายในหน่วยงานสาธารณสุขระดับจังหวัด และเครือข่ายในพื้นที่

3. คำนิยาม

1. การสื่อสารความเสี่ยง หมายถึง การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันเหตุการณ์เพื่อให้ประชาชนตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมในภาวะวิกฤต
2. คณะกรรมการประชาสัมพันธ์และสื่อสารความเสี่ยง หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้วางแผนและดำเนินการด้านการสื่อสารความเสี่ยงในระดับพื้นที่
3. ข่าวลวง (Fake News) หมายถึง ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือบิดเบือน ซึ่งอาจสร้างความสับสนให้กับประชาชน

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การจัดตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์และสื่อสาร ความเสี่ยงด้านสาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 2 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC001</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

4. ความรับผิดชอบ

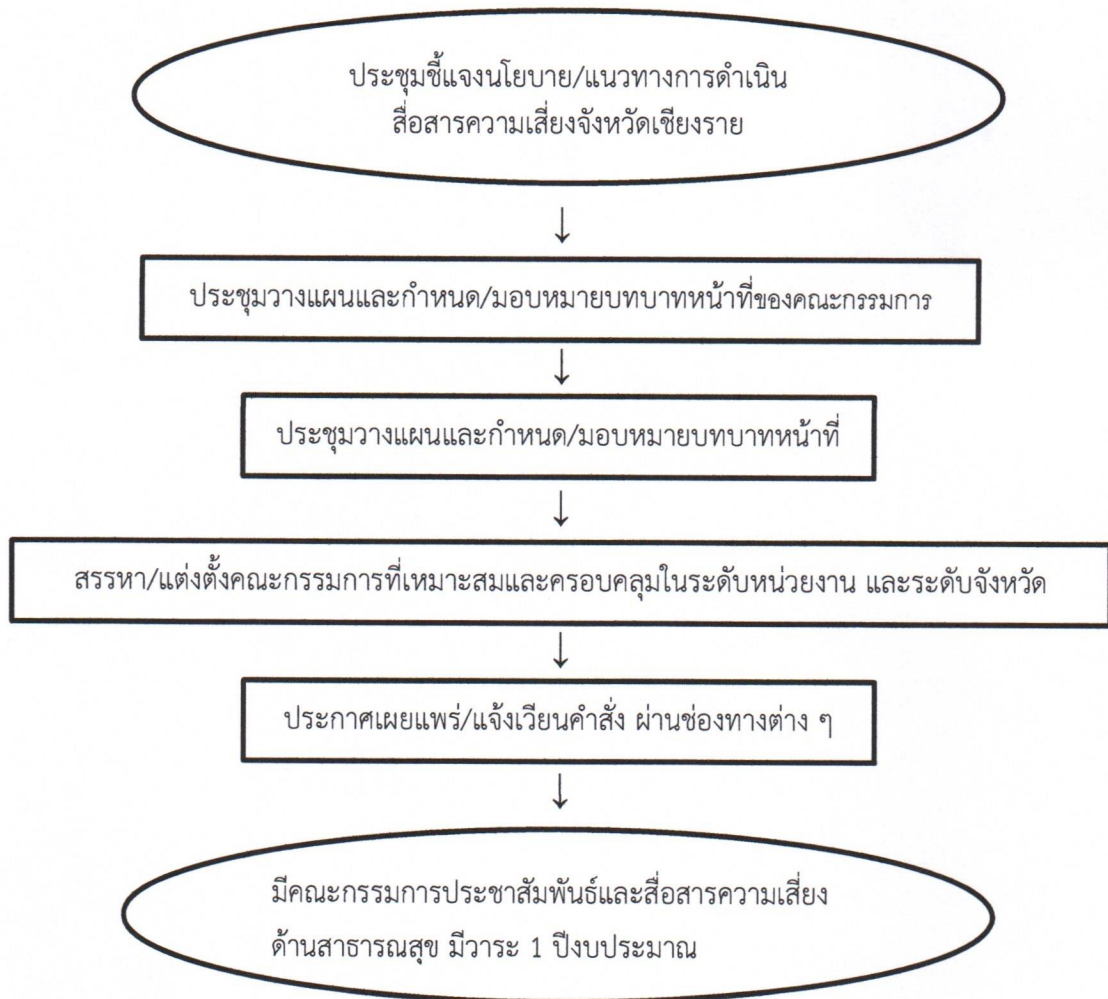
1. หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้อำนวยการ มีบทบาทหน้าที่ในการแต่งตั้งคณะกรรมการ
2. คณะกรรมการ มีบทบาทหน้าที่ในการประชุมกำหนดแผนงาน/แบ่งหน้าที่ ได้แก่
 - โฆษกกลาง
 - ทีมสื่อสารภาคสนาม
 - ทีมตอบโต้ข่าวลวง
 - ทีมออกแบบสื่อ
 - จัดทำแผนการสื่อสารตาม 3 ระยะ (ก่อน-ขณะ-หลัง)
 - ประสานเครือข่ายสื่อมวลชน/ท้องถิ่น
 - ติดตามประเมินผล และรายงานสรุปผลการสื่อสารหลังเหตุการณ์

5. เครื่องมือประกอบ




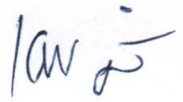
1. แผนสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication Plan)
2. รายชื่อโฆษก และช่องทางสื่อสารที่ได้รับการอนุมัติ
3. ชุดข้อความพร้อมใช้ (Pre-approved Messages)
4. แบบฟอร์มติดตามข่าวสารและข่าวลวง
5. ระบบติดตามผลการรับรู้ของประชาชน (แบบสอบถาม / Poll / Feedback)

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การจัดตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์และสื่อสาร ความเสี่ยงด้านสาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568</p>
	<p>หน้าที่ 3 จากทั้งหมด 3</p>
	<p>หมายเลขเอกสาร: RC001</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)



 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การสร้างเครือข่ายสื่อมวลชนเพื่อประชาสัมพันธ์และ สื่อสารความเสี่ยงด้านสาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนาจการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC002</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

<p>ผู้จัดทำ :</p>  <p>นายภิรภัทร คุ่มเนตร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ/...../.....</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ :</p>  <p>นายนิธินัย ไชยแก้ว หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนาจการ/...../.....</p>
<p>ผู้เห็นชอบ :</p>  <p>นายคงศักดิ์ ชัยชนะ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>	<p>ผู้อนุมัติ :</p>  <p>นายแพทย์เอกชัย คำลือ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างเครือข่ายสื่อมวลชนในพื้นที่ให้สามารถร่วมมือกับภาคสาธารณสุขในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้เกิดการสื่อสารความเสี่ยงที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนในวงกว้าง
3. เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นของประชาชนต่อข้อมูลด้านสาธารณสุข

2. ขอบเขต

1. ครอบคลุมสื่อมวลชนทุกระดับ ได้แก่ สื่อท้องถิ่น (วิทยุชุมชน เคเบิลทีวี), สื่อออนไลน์, หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น, นักข่าวประจำจังหวัด รวมถึงผู้ดูแลเพจข่าวในพื้นที่
2. ครอบคลุมการสื่อสารในสถานการณ์ปกติและภาวะฉุกเฉิน เช่น การระบาดของโรค ภัยพิบัติ หรือวิกฤตสุขภาพอื่น ๆ

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การสร้างเครือข่ายสื่อมวลชนเพื่อประชาสัมพันธ์และ สื่อสารความเสี่ยงด้านสาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 2 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC002</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

3. คำนิยาม

1. เครือข่ายสื่อมวลชน: กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีบทบาทในการเผยแพร่ข่าวสารหรือข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งออฟไลน์และออนไลน์
2. การสื่อสารความเสี่ยง: การถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องในช่วงสถานการณ์วิกฤต เพื่อให้ประชาชนตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและลดความตื่นตระหนก
ประชาสัมพันธ์ด้านสาธารณสุข: การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพและบริการสาธารณสุขเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน

4. ความรับผิดชอบ

4.1 กลุ่มงานสารนิเทศฯ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

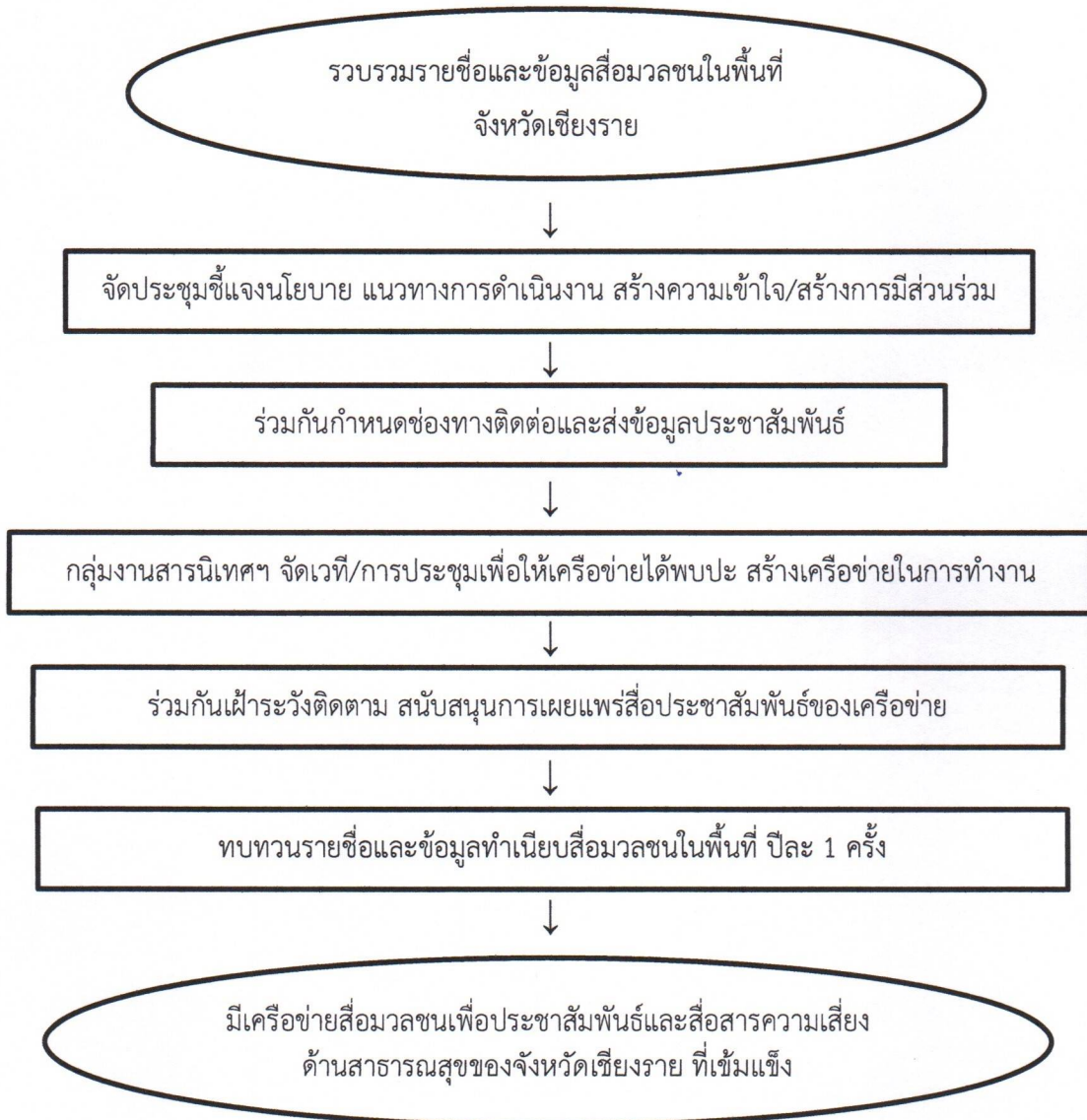
1. รวบรวมข้อมูลสื่อในพื้นที่ ได้แก่ รายชื่อสื่อมวลชน/แอดมินเพจ/นักข่าว/วิทยุชุมชน
2. จัดเวทีพบปะหรือประชุมทำความเข้าใจ: อธิบายบทบาทสื่อในการสื่อสารความเสี่ยง
3. กำหนดช่องทางติดต่อประสานงาน: เช่น กลุ่มไลน์, เฟซบุ๊ก, อีเมล
4. สนับสนุนข้อมูลและสื่อประชาสัมพันธ์ให้เครือข่าย: จัดทำสื่อสำเร็จรูป, ข้อความที่ตรวจสอบแล้ว
5. ติดตาม ประเมินผล และให้ข้อเสนอแนะ: เพื่อพัฒนาเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง
6. จัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์เป็นระยะ: เช่น สัมมนาเชิงปฏิบัติการ / รับฟังความคิดเห็นสื่อ

5. เครื่องมือประกอบ




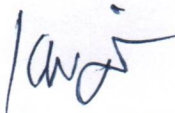
1. รายชื่อและช่องทางติดต่อของสื่อมวลชนในพื้นที่
2. ชุดข้อความประชาสัมพันธ์พร้อมใช้ (Pre-approved messages)
3. แบบฟอร์ม/Template ข่าวหรือสื่อสารสาธารณสุข
4. กลุ่มไลน์/Telegram กลางสำหรับประสานงาน
5. สื่ออินโฟกราฟิก หรือคลิปวิดีโอสำหรับใช้เผยแพร่
6. แบบประเมินความร่วมมือและประสิทธิภาพเครือข่าย

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การสร้างเครือข่ายสื่อมวลชนเพื่อประชาสัมพันธ์และ สื่อสารความเสี่ยงด้านสาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568</p>
	<p>หน้าที่ 3 จากทั้งหมด 3</p>
	<p>หมายเลขเอกสาร: RC002</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)



 <p>00000000 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การจัดทำแผนการสื่อสารและปฏิทินการสื่อสารความ เสี่ยงเกี่ยวกับโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญประจำปี</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC003</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

<p>ผู้จัดทำ :</p>  <p>นายกฤษภัทร คุ่มเนตร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ/...../.....</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ :</p>  <p>นายนิธินัย ไชยแก้ว หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ/...../.....</p>
<p>ผู้เห็นชอบ :</p>  <p>นายคงศักดิ์ ชัยชนะ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>	<p>ผู้อนุมัติ :</p>  <p>นายแพทย์เอกชัย คำลือ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การสื่อสารความเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและภัยสุขภาพเป็นไปอย่างเป็นระบบ เชิงรุก และต่อเนื่อง
2. เพื่อเตรียมพร้อมด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อสถานการณ์สุขภาพในแต่ละช่วงเวลา
3. เพื่อสนับสนุนการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องของประชาชน

2. ขอบเขต

1. ครอบคลุมโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญที่มีแนวโน้มจะเกิดหรือพบได้ในแต่ละฤดูกาล เช่น ไข้เลือดออก โควิด-19 โรคติดต่อจากสัตว์สู่คน ฝุ่น PM2.5 ฯลฯ
2. ใช้ในระดับจังหวัด อำเภอ และหน่วยบริการสาธารณสุขในพื้นที่
3. ครอบคลุมทั้งการสื่อสารเชิงรุก (เช่น รณรงค์) และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การจัดทำแผนการสื่อสารและปฏิบัติการสื่อสารความเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญประจำปี</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 2 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC003</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

3. คำนิยาม

1. แผนการสื่อสารความเสี่ยง หมายถึง เอกสารที่กำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย ข้อความสำคัญ ช่องทาง และผู้รับผิดชอบการสื่อสารในแต่ละประเด็น
2. ปฏิทินการสื่อสาร หมายถึง ตารางที่แสดงกำหนดการเผยแพร่ข้อมูลเฝ้าระวังโรคและภัยตามฤดูกาล
3. ภัยสุขภาพ หมายถึง เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น โรคระบาด ภัยจากสิ่งแวดล้อม หรือสารเคมี

4. ความรับผิดชอบ

4.1 กลุ่มงานสารนิเทศฯ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

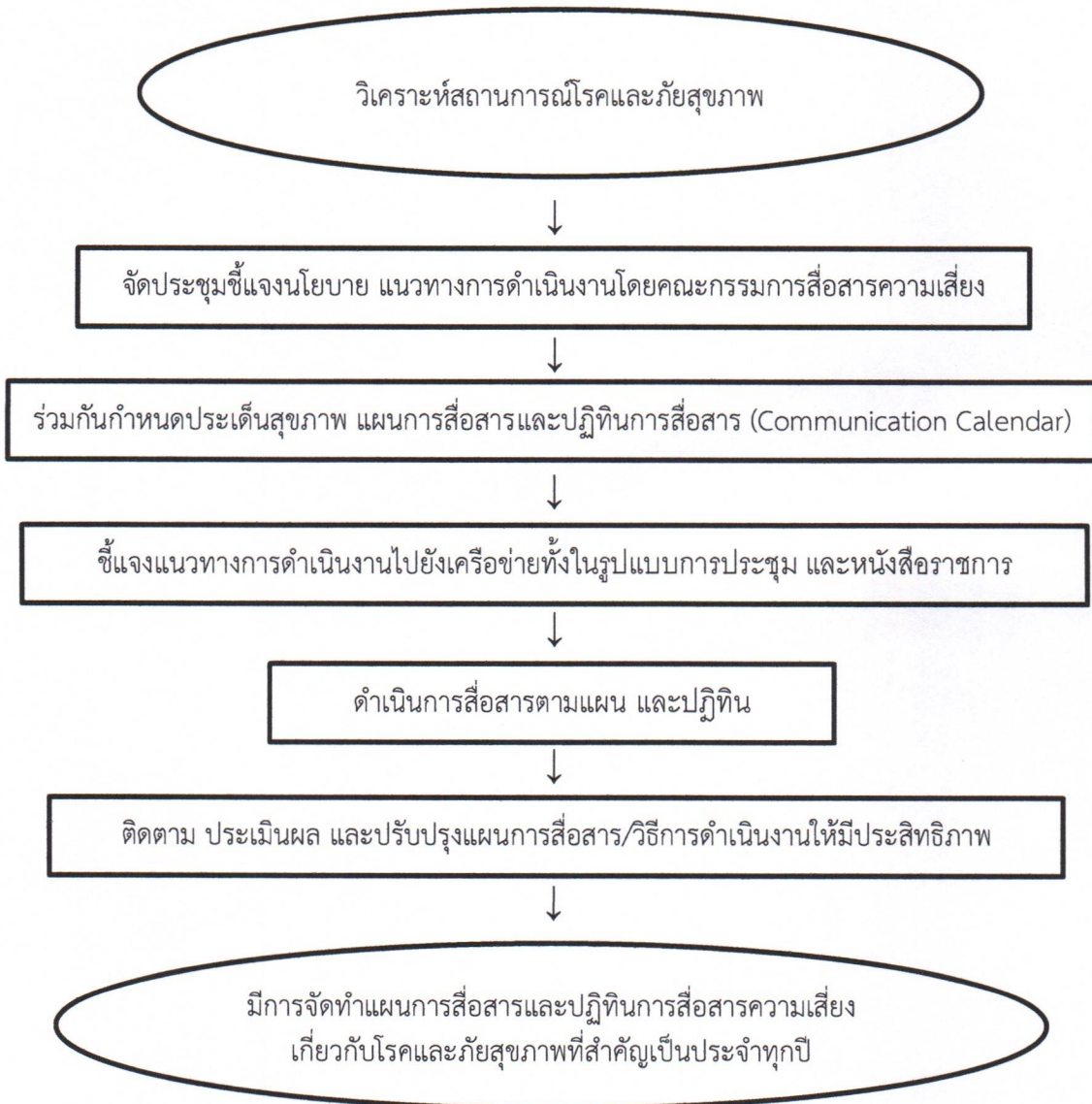
1. วิเคราะห์สถานการณ์โรคและภัยสุขภาพที่สำคัญในพื้นที่
2. กำหนดประเด็นสุขภาพหลักที่จะสื่อสารในแต่ละช่วงเวลา (ตามฤดูกาล / เทศกาล / คาดการณ์)
3. จัดทำแผนการสื่อสารประจำปี: ระบุรายละเอียดของแต่ละประเด็น ได้แก่ เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย ข้อความสำคัญ ช่องทางการสื่อสาร ฯลฯ
4. จัดทำปฏิทินการสื่อสาร (Communication Calendar): ระบุว่าแต่ละประเด็นจะสื่อสารเมื่อใด / ใครรับผิดชอบ
5. ดำเนินการตามแผน และติดตามการสื่อสารในพื้นที่
6. ประเมินผลและปรับปรุงแผนตามสถานการณ์จริง

5. เครื่องมือประกอบ




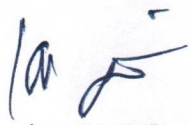
1. แบบฟอร์มแผนการสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication Plan Template)
2. ปฏิทินกิจกรรมด้านสุขภาพระดับชาติ/ระดับจังหวัด
3. ข้อมูลวิเคราะห์แนวโน้มโรคจากกลุ่มระบาดวิทยา/กลุ่มควบคุมโรค
4. ชุดข้อความรณรงค์ (Key Messages) สำหรับแต่ละโรค
5. ระบบติดตามการเผยแพร่ข้อมูล (เช่น Google Sheet, Dashboard, แบบประเมินการเข้าถึงข้อมูล)

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การจัดทำแผนการสื่อสารและปฏิทินการสื่อสารความเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญประจำปี</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนาจการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 3 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC003</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)



 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง ระบบเฝ้าระวังและตรวจจับข่าวสารที่มีผลกระทบต่อ สาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนาจการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC004</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

<p>ผู้จัดทำ :</p>  <p>นายกฤษภัทร คุ่มเนตร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ/...../.....</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ :</p>  <p>นายนิธินัย ไชยแก้ว หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนาจการ/...../.....</p>
<p>ผู้เห็นชอบ :</p>  <p>นายคงศักดิ์ ชัยชนะ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>	<p>ผู้อนุมัติ :</p>  <p>นายแพทย์เอกชัย คำลือ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข่าวสารหรือข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน และระบบสาธารณสุข
2. เพื่อให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อข้อมูลบิดเบือน ข่าวลวง หรือประเด็นที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดอย่างถูกต้อง รวดเร็ว
3. เพื่อวางแผนการสื่อสารเชิงรุกและลดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน

2. ขอบเขต

1. ครอบคลุมข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน สื่อออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, TikTok, YouTube, X) และช่องทางการสื่อสารในพื้นที่ (เช่น หอกระจายข่าว วิทยุชุมชน)
2. ตรวจสอบทั้งข้อมูลจริง ข้อมูลคลาดเคลื่อน และข่าวลวงที่เกี่ยวข้องกับโรค การบริการสาธารณสุข หรือ ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน
3. ใช้ได้ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง ระบบเฝ้าระวังและตรวจจับข่าวสารที่มีผลกระทบต่อ สาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 2 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC004</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

3. คำนิยาม

1. ข่าวสาร (Information) หมายถึง ข้อความ รูปภาพ คลิปวิดีโอ หรือเสียงที่เผยแพร่ต่อสาธารณะ
2. ข่าวลวง (Fake News) หมายถึง ข้อมูลเท็จหรือบิดเบือนที่ตั้งใจให้ประชาชนเข้าใจผิด
3. ระบบเฝ้าระวังข่าวสาร หมายถึง กลไกที่ใช้ในการติดตาม รวบรวม วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบของข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ
4. ประเด็นอ่อนไหว หมายถึง ข่าวที่อาจกระทบต่อความรู้สึก ศรัทธา หรือความเชื่อของประชาชน

4. ความรับผิดชอบ

4.1 กลุ่มงานสารนิเทศฯ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. จัดตั้งทีมเฝ้าระวังข่าวสารระดับจังหวัด/พื้นที่
2. แบ่งหน้าที่ในการเฝ้าระวังช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook Page ต่างๆ , TikTok, YouTube
3. รวบรวมและคัดกรองข่าวสาร ที่มีแนวโน้มจะสร้างความเข้าใจผิด/ตื่นตระหนก
4. วิเคราะห์เนื้อหา: ประเภทข่าว ต้นทาง ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิด
5. รายงานต่อผู้บริหารหรือทีมโฆษก เพื่อพิจารณาการตอบสนอง
6. จัดทำแนวทางตอบโต้หรือชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
7. จัดเก็บข้อมูลในระบบเพื่อติดตามแนวโน้มและรายงานผล

4.2 หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศฯ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

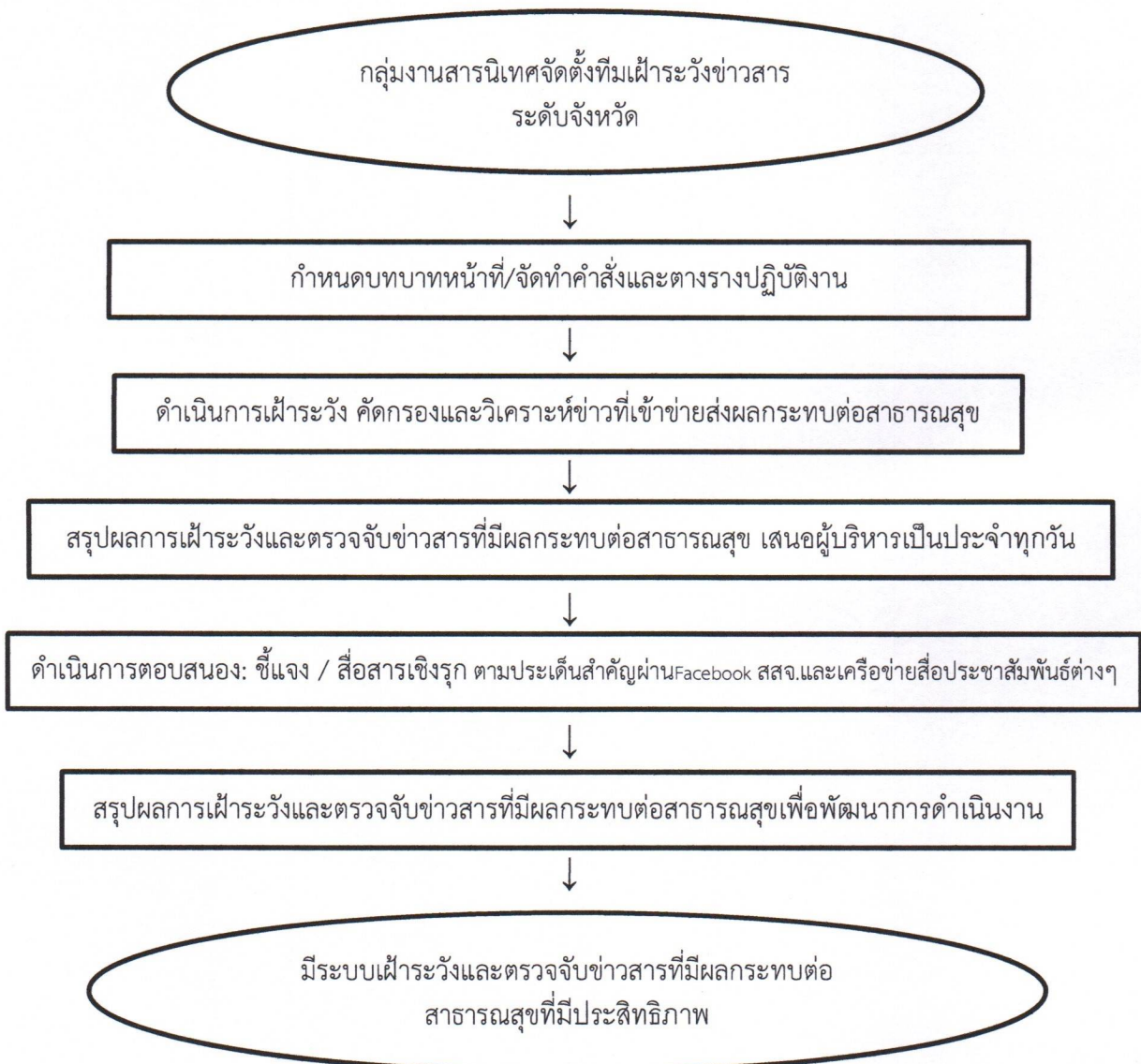
1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งทีมเฝ้าระวังข่าวสารระดับจังหวัด เสนอผู้บริหารอนุมัติ
2. จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำเดือน
3. ตรวจสอบรายงานเฝ้าระวังก่อนเสนอผู้บริหาร
4. ควบคุม กำกับติดตาม และจัดทำแนวทางการพัฒนาระบบงาน

5. เครื่องมือประกอบ




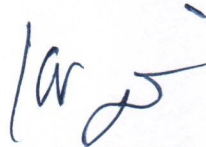
1. แบบฟอร์มรายงานข่าวสารที่มีผลกระทบ (เช่น Google Form, Excel Template)
2. ระบบแจ้งเตือนข่าวสารอัตโนมัติ (เช่น Google Alert, Social Listening Tools)
3. คู่มือวิเคราะห์ข่าว/จำแนกประเภทข่าว
4. ชุดข้อความชี้แจง (ข้อความที่เตรียมไว้ล่วงหน้า)
5. กลุ่มไลน์/Telegram ภายในทีมสื่อสารเพื่อรายงานข่าวสารทันที
6. Dashboard ติดตามแนวโน้มข่าว (ถ้ามี)

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP)</p> <p>เรื่อง ระบบเฝ้าระวังและตรวจจับข่าวสารที่มีผลกระทบต่อ สาธารณสุข</p>
	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568</p> <p>หน้าที่ 3 จากทั้งหมด 3</p> <p>หมายเลขเอกสาร: RC004</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)



 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การตอบโต้ข่าวในภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC005</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

<p>ผู้จัดทำ :</p>  <p>นายกีรภัทร คุ่มเนตร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ/...../.....</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ :</p>  <p>นายนิธินัย ไชยแก้ว หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ/...../.....</p>
<p>ผู้เห็นชอบ :</p>  <p>นายคงศักดิ์ ชัยชนะ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>	<p>ผู้อนุมัติ :</p>  <p>นายแพทย์เอกชัย คำลือ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดแนวทางการเฝ้าระวัง วิเคราะห์ และตอบโต้ข่าวสารที่ไม่ถูกต้อง ข่าวลวง หรือข่าวที่ก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชนในช่วงภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข เช่น การระบาดของโรค การเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือสถานการณ์สุขภาพอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อวงกว้าง

2. ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบโต้ข่าวสารอย่างทันที่วงที่ ครอบคลุมทั้งการป้องกันและการสื่อสารในระยะเร่งด่วน

3. คำนิยาม

ข้อมูลที่บิดเบือนหรือไม่เป็นความจริง อันก่อให้เกิดความตื่นตระหนก ความเข้าใจผิด หรือกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การตอบโต้ข่าวในภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 2 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC005</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

4. ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้บริหาร มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. ตั้งทีม Fast Response Team (FRT) ตรวจสอบข่าวปลอม 24 ชม.
2. วินิจฉัย และอนุมัติแนวทางการตอบโต้ข่าว

4.2 กลุ่มงานสารนิเทศฯ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. ประเมินความเสี่ยง ความรุนแรงและผลกระทบของข่าวต่อความเข้าใจของประชาชน และการดำเนินงานของภาครัฐ
2. รายงานด่วน ต่อผู้บริหารภายใน 1 ชั่วโมงหลังพบข่าว เพื่อพิจารณาแนวทางตอบโต้
3. ตรวจสอบข้อเท็จจริง (Fact Check) ประสานข้อมูลจากหน่วยงานต้นทาง อาทิ โรงพยาบาล สาธารณสุขอำเภอ กลุ่มงานควบคุมโรค
4. จัดทำข้อความตอบโต้ (Key Message) สื่อสารด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ภาษาที่เข้าใจง่าย สั้น กระชับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน
5. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาเห็นชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง เห็นชอบข้อความก่อนเผยแพร่
6. เผยแพร่ผ่านหลายช่องทางต่างๆ เช่น Facebook, Line OA, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน และเครือข่าย ประชาสัมพันธ์
7. ผลติดตามการตอบสนองของประชาชนและสื่อ ปรับกลยุทธ์การสื่อสารตามความเหมาะสม
8. รายงานผลการดำเนินการ สรุปผลภายใน 24 ชั่วโมง พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางป้องกันเหตุซ้ำ

5. เครื่องมือประกอบ




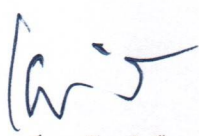
- แบบฟอร์ม Fact-check
- Template ข่าวด่วน / ข่าวโต้ข่าว
- Infographic / One Page สื่อสารประชาชน
- รายชื่อช่องทางสื่อสารภาวะฉุกเฉิน
- Line กลุ่มเครือข่ายสื่อชุมชน และเจ้าหน้าที่ อสม.

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การตอบโต้ข่าวในภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568</p>
	<p>หน้าที่ 3 จากทั้งหมด 3</p>
	<p>หมายเลขเอกสาร: RC006</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)



 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การประเมินผลการสื่อสารความเสี่ยง</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC005</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

<p>ผู้จัดทำ :</p>  <p>นายกีรภัทร คุ่มเนตร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ/...../.....</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ :</p>  <p>นายนิธินัย ไชยแก้ว หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ/...../.....</p>
<p>ผู้เห็นชอบ :</p>  <p>นายคังศักดิ์ ชัยชนะ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>	<p>ผู้อนุมัติ :</p>  <p>นายแพทย์เอกชัย คำลือ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย/...../.....</p>

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกิจกรรมการประชาสัมพันธ์และสื่อสารความเสี่ยง
2. เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการสื่อสารในอนาคต
3. เพื่อวัดระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของประชาชนตามเป้าหมายของการสื่อสาร

2. ขอบเขต

1. ครอบคลุมการประเมินทั้งการสื่อสารในภาวะปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน/วิกฤตด้านสาธารณสุข
2. ครอบคลุมทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ (เช่น วิทยุชุมชน โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ เอกสารแจก)
3. ใช้ได้กับกิจกรรมประชาสัมพันธ์ทุกประเภท เช่น แคมเปญรณรงค์ คลิปวิดีโอ อินโฟกราฟิก งานแถลงข่าว

3. คำนิยาม

1. การประเมินผล หมายถึง กระบวนการวัดผลลัพธ์ เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. ตัวชี้วัด หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดผล เช่น จำนวนผู้เข้าถึงข้อมูล ระดับความเข้าใจของประชาชน
3. การสื่อสารความเสี่ยง หมายถึง การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเหตุการณ์ เพื่อช่วยให้ประชาชนตัดสินใจอย่างเหมาะสมในสถานการณ์สุขภาพที่ไม่แน่นอน

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การประเมินผลการสื่อสารความเสี่ยง</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนวยการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568 หน้าที่ 2 จากทั้งหมด 3 หมายเลขเอกสาร: RC005</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

4. ความรับผิดชอบ

4.1 ฝ่ายยุทธศาสตร์กลุ่มงานสารนิเทศฯ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์การประเมิน เช่น วัดการรับรู้ และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ เช่น ยอดเข้าชมเพจ
2. เลือกวิธีเก็บข้อมูล เช่น แบบสอบถามออนไลน์ การสัมภาษณ์ การเก็บข้อมูลเชิงสถิติจากระบบ
3. ดำเนินการเก็บข้อมูล จากกลุ่มเป้าหมาย/ชุมชน/ผู้รับสาร
4. วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการประเมิน
5. นำผลการประเมินไปสรุปทเรียน เสนอผู้บริหาร และหาแนวทางปรับปรุงแผนงานในอนาคต

4.2 กลุ่มงานสารนิเทศฯ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. บันทึกสถิติผลการปฏิบัติงานสื่อสารความเสี่ยง ทั้งในรูปแบบรายงาน และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ร่วมกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของการบวกรสื่อสารความเสี่ยง

5. เครื่องมือประกอบ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจ / ระดับการรับรู้ (Online/Offline)
2. แบบฟอร์มรายงานการสื่อสารและผลลัพธ์รายเดือน
3. เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลโซเชียลมีเดีย (Facebook Insights, YouTube Analytics, Line OA Report)
4. Dashboard ติดตามการเข้าถึงของประชาชน
5. เครื่องมือ Feedback เช่น QR Code แบบประเมินสั้น ๆ
6. Template รายงานผลการประเมินสรุประดับจังหวัด

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เรื่อง การประเมินผลการสื่อสารความเสี่ยง</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและ อำนาจการ</p>	<p>ครั้งที่แก้ไข: 1/2568</p>
	<p>หน้าที่ 3 จากทั้งหมด 3</p>
	<p>หมายเลขเอกสาร: RC005</p>
<p>วันที่ประกาศใช้ (Issue date):</p>	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

