



กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

กระบวนการหลักที่ 2. การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต
กระบวนการย่อยที่ 2.1 มาตรฐานการให้บริการสื่อสารข่าวสุขภาพจิต

ของ สำนักงานความรอบรู้สุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน)กลุ่มสื่อสารและเทคโนโลยีสุขภาพจิต

28 ก.พ.2567

สารบัญ

	หน้า
1. ขอบเขตการใช้งานของคู่มือ	3
2. ข้อกำหนดที่ใช้ในการจัดทำคู่มือ / ออกแบบกระบวนการงาน	3
3. คำจำกัดความ	3
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
5. Work Flow ของกระบวนการงาน	7
6. ความเสี่ยงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน และแนวทางการจัดการ/ควบคุม ความเสี่ยงหรือผลกระทบ	8
7. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการงานแต่ละขั้นตอน และแนวทางการติดตามประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัด	9
8. ตัวชี้วัดความสำเร็จโดยรวมของกระบวนการงาน และแนวทางการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด	9
9. เอกสารอ้างอิง	9
10. แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	9
11. ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามกระบวนการงาน	10
ภาคผนวก	
1. กระบวนการเฝ้าระวังสถานการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความรู้สุขภาพจิตตามข้อ 2	12
2. กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบสุขภาพจิต ตามข้อ 3	13

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการหลักที่ 2 การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต กระบวนการย่อยที่ 2.1 มาตรฐานการให้บริการสื่อสารข่าวสุขภาพจิต

1. ขอบเขตการใช้งานของคู่มือ

(ระบุ ขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่า ครอบคลุมการใช้งานของหน่วยงานใดบ้าง)
คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมการใช้งานกระบวนการมาตรฐานการให้บริการสื่อสารข่าวสุขภาพจิตโดยการสื่อสารความเสี่ยงสุขภาพจิต ในกระบวนการย่อยฉบับนี้จะนำเสนอตามรายละเอียดดังนี้

1. หลักการความเสี่ยงเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารจากสื่อทุกช่องทาง และประเมินการรับรู้ของสาธารณะ (Public perception) เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำแผนการสื่อสารความเสี่ยงที่เหมาะสมและรวดเร็ว การเฝ้าระวังข่าวสื่อ จากช่องทางต่างๆและตอบโต้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว

2. จัดทำข้อมูลข่าวสาร ประเด็นข่าว (Press release) ประเด็นสาร (Talking point) ที่ถูกต้องแม่นยำ และครบถ้วน เหมาะกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย

3. ดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งผลิตสื่อเพื่อเผยแพร่ด้วยรูปแบบและภาษาที่เหมาะสม การประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการและ Update ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อเผยแพร่และสื่อสารความเสี่ยงให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยจัดทำทำเนียบผู้บริหาร โฆษก และวิทยากร เพื่อแถลงข่าว ให้ข่าวสื่อมวลชนและให้ความรู้ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์

2. ข้อกำหนดที่ใช้ในการจัดทำคู่มือ / ออกแบบกระบวนการ

(เช่น กฎหมาย กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ มาตรฐาน นโยบาย ยุทธศาสตร์ ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯลฯ)

1. พระราชบัญญัติสุขภาพจิตฉบับที่ 1 พ.ศ.2551
2. พระราชบัญญัติสุขภาพจิตฉบับที่ 2 พ.ศ.2562
3. พระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พ.ศ. 2477
4. พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ. 2477
5. พระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497
6. พระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498
7. พระราชบัญญัติวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2498
8. พระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519
9. พระราชบัญญัติคุ้มครองการดำเนินงานขององค์การโทรคมนาคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก พ.ศ. 2522
10. พระราชบัญญัติคุ้มครองการดำเนินงาน ขององค์การโทรคมนาคมทางดาวเทียมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2524 พระราชบัญญัติคุ้มครองการดำเนินงาน ของศูนย์ฝึกอบรมการไปรษณีย์แห่งเอเชียและแปซิฟิก พ.ศ. 2533 พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2520
11. พระราชบัญญัติควบคุมกิจการเทปและวัสดุโทรทัศน์ พ.ศ. 2530

12.พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543

3. คำจำกัดความ

(ระบุ ข้อความ คำศัพท์ ที่สำคัญ พร้อมความหมาย เพื่อให้เป็นที่เข้าใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ให้บริการ ดังนี้ ... คำย่อ ที่ใช้ในคู่มือ ...
 ... คณะกรรมการ/คณะทำงาน ระบุ อำนวยการหน้าที่ และองค์ประกอบที่สำคัญ ...
 ... คำศัพท์เฉพาะ ระบุ ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ พร้อมคำอธิบายเพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน ...
 ... บุคคล/หน่วยงาน ระบุ ความหมายที่ใช้ในคู่มือ รวมถึงองค์ประกอบที่กำหนด ...)

การสื่อสารความรู้สุขภาพจิต หมายถึง กระบวนการส่งข้อมูล ข่าวสารเนื้อหา ข้อเสนอแนะ ประเด็นความรู้ สุขภาพจิตและจิตเวช ด้วยวิธีการสื่อสารผ่าน Media (แผนเพจกรมสุขภาพจิต) แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ความรู้ ทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช

แผนการสื่อสารความรู้สุขภาพจิต หมายถึง แผนการสื่อสารความรู้สุขภาพจิตที่ประกอบด้วย ประเด็นการ สื่อสาร Key Message วัตถุประสงค์การสื่อสาร กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา และช่องทาง/รูปแบบการสื่อสาร **ผู้รับบริการ** หมายถึง

1) เครือข่ายบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตที่รับบริการผ่าน Social Media (แผน เพจกรมสุขภาพจิต) และ/หรือ

2) ประชาชนทั่วไปที่รับบริการผ่าน Social Media (แผนเพจกรมสุขภาพจิต)

ความเสี่ยงทางสุขภาพจิต หมายถึง เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและ สามารถสร้างผลกระทบและความเสียหายต่อสุขภาพจิตของประชาชน

ปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพจิต หมายถึง ต้นเหตุหรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดผลต่อสภาวะทาง จิตใจแก่ประชาชน โดยเหตุการณ์นั้นจะสามารถระบุได้ว่าเกิดขึ้นที่ไหน เมื่อไร อย่างไร เพื่อจะนำมาวิเคราะห์และ กำหนดมาตรการลดความเสี่ยงสุขภาพจิตได้อย่างถูกต้อง

การประเมินความเสี่ยง หมายถึง การระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดลำดับความเสี่ยง โดยประเมินจากโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) และผลกระทบ (Consequence) เพื่อทราบระดับความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงสุขภาพจิต หมายถึง เกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยงได้แก่ ระดับ โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) ละความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง (Consequence) และระดับความเสี่ยง (Degree of Risk) ของหน่วยงาน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและดุลยพินิจของผู้บริหาร โดยใน เชนิงปริมาณจะใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลข สถิติมาประกอบ สำหรับหน่วยงานที่ไม่สามารถระบุเป็นตัวเลขได้นั้นจะนำ ข้อมูลเชิงพรรณนามาประกอบ

ระดับความ เสี่ยง	หมายถึง	ตัวอย่าง
ความเสี่ยงต่ำ	สถานการณ์ทางสังคมใน ประเทศ สถานการณ์โรค และภัยสุขภาพที่ส่งผล กระทบทางจิตใจอยู่ใน ระดับต่ำ หรือไม่มี ผลกระทบต่อการ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ สถานการณ์ที่มีรายงานผู้ป่วยในต่างประเทศ/ มีรายงานผู้ป่วยใน ประเทศไทย จำนวนไม่มาก/ยังไม่มีผู้เสียชีวิต ➤ ประชาชนโทร 1323 จำนวน 1-2 สายต่อสัปดาห์ ➤ นสพ. ลงข่าวในกรอบเล็กกว่า 5 คอลัมน์สัปดาห์/ ไม่ใช่ นสพ.หลัก ➤ TV รายงานข่าวทั่วไป 1 ช่อง

ระดับความเสี่ยง	หมายถึง	ตัวอย่าง
	ดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรค	<ul style="list-style-type: none"> ➤ มีการเผยแพร่ข่าวลือ/ ข้อมูลเชิงลบทางโซเชียลมีเดีย เป็นต้น
ความเสี่ยงปานกลาง	สถานการณ์ทางสังคมในประเทศ จากโรคและภัยสุขภาพที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ➤ สถานการณ์ที่มีรายงานผู้ป่วยในต่างประเทศ/ มีรายงานผู้ป่วยในประเทศไทย จำนวนปานกลาง/มีผู้เสียชีวิตต่ำ ➤ ประชาชนโทร 1323 จำนวน 3-5 สายต่อวัน ➤ นสพ. ลงข่าวในกรอบใหญ่กว่า 5 คอลัมน์นี้่/ เป็น นสพ.หลัก 1-2 ฉบับ ➤ TV รายงานข่าวมากกว่า 1 ช่อง มีช่องหลัก/ เวลาหลัก ด้วย ➤ มีการเผยแพร่ข่าวลือ/ ข้อมูลเชิงลบทางโซเชียลมีเดีย เป็นต้น
ความเสี่ยงสูง	สถานการณ์ทางสังคมในประเทศ โรค และภัยสุขภาพที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจอยู่ในระดับสูง และต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ผู้ป่วยสงสัยหรือยืนยันในประเทศไทย/ มีรายงานผู้ป่วยโรคติดต่อในประเทศไทยจำนวนมาก/ มีรายงานผู้ป่วยเป็นกลุ่มก้อน/ มีผู้เสียชีวิตจำนวนมากกว่าปีที่ผ่านมา ➤ ข่าวเชิงลบผู้บริหารระดับสูงของกรม/ กระทรวง ➤ ประชาชนโทร 1323 จำนวน 5-10 สายต่อวัน ➤ นสพ. ลงข่าวในกรอบใหญ่/ หน้า 1/ นสพ.หลัก มากกว่า 2 ฉบับ ➤ TV ช่องหลัก/ เวลาหลัก มากกว่า 2 ช่อง ➤ ข่าวลือ/ ข้อมูลเชิงลบแพร่กระจายทางโซเชียลมีเดีย เป็นต้น

คณะกรรมการด้านการสื่อสารความรู้สุขภาพจิต หมายถึง ทีมคณะกรรมการที่ดำเนินการพัฒนาให้มีความทันสมัย รวดเร็ว ทัวถึง เป็นปัจจุบัน สะดวกในการเข้าถึงและใช้งาน รวมทั้งพัฒนาจัดทำฐานข้อมูล เพื่อให้มีระบบการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(ระบุ รายละเอียดขั้นตอนการทำงานตามลำดับ โดยคำนึงถึงการลดขั้นตอน ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และผนวกการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานไว้ด้วยแล้ว)

1. แต่งตั้งคณะกรรมการด้านสื่อสารความเสี่ยงสุขภาพจิต
2. การเฝ้าระวังข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความรู้สุขภาพจิต

2.1 จัดประชุมคณะกรรมการ

2.2 วางแผนการดำเนินงานสื่อสารสุขภาพจิตและจิตเวชในภาพรวมของกรมสุขภาพจิต ตามแผนการสื่อสารความรู้สุขภาพจิตรายเดือน ตามสถานการณ์สุขภาพจิตอื่นๆ และดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหาร

2.3 มีการกำหนดรูปแบบของการจัดทำสื่อเทคโนโลยี อาทิเช่น การจัดทำสื่อในรูปแบบของ Info graphic มีการกำหนดประเด็น รวมทั้งมีการกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสาร ตลอดจนกำหนดช่องทางการเผยแพร่

2.4 การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ – การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการสื่อสารความรู้ สุขภาพจิตผ่าน Social Media (แฟนเพจกรมสุขภาพจิต) โดยผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวแทนมาจากทุกกลุ่มงาน/ฝ่ายเข้าร่วมเป็นคณะทำงานฯ ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานและมอบหมายงานตามความเหมาะสม ดังนี้

3. การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบสุขภาพจิต

3.1 วิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการ ที่รับบริการผ่าน Social Media (แฟนเพจกรมสุขภาพจิต)

3.2 ทำหน้าที่เป็นแอดมิน (admin) ดำเนินการสื่อสารความรู้สุขภาพจิตและจิตเวช ผ่าน Social Media (แฟนเพจกรมสุขภาพจิต) โพสต์ให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ อาทิเช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ รูปภาพกิจกรรม/ข่าวความเคลื่อนไหวของกรมฯ ให้ความรู้ในรูปแบบของ Infographic ให้ความรู้ในรูปแบบของบทความสุขภาพจิต ให้ความรู้ในรูปแบบของข่าวแจก/ข่าวที่ผู้บริหารให้สัมภาษณ์ เป็นต้น

3.3 ติดตามตรวจทานผลการดำเนินงานการจัดทำประเด็นการสื่อสาร พร้อมให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ หากมีการแก้ไข ให้ผู้ปฏิบัติงานนำกลับไปดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

4. การจัดทำประเด็นการสื่อสาร โดยคณะทำงานฯ ดำเนินการจัดทำประเด็นการสื่อสารตามแผนการสื่อสารความรู้สุขภาพจิตรายเดือน ตามนโยบายของผู้บริหาร และตามสถานการณ์สุขภาพจิตอื่นๆในรูปแบบต่างๆ อาทิเช่น อินโฟกราฟิก ข่าวแจก ข่าวประชาสัมพันธ์พร้อมรูปภาพกิจกรรม บทความสุขภาพจิต เป็นต้นนำเสนอผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายเห็นชอบ

5. กระบวนการสื่อสารความเสี่ยง

5.1 การจัดทำข่าวแจกเผยแพร่ทางสื่อหลัก

5.2 การจัดทำข้อเท็จจริงเผยแพร่ทางโซเชียลมีเดีย

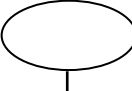
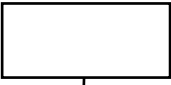
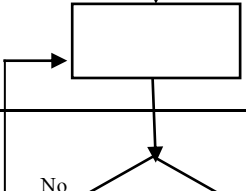
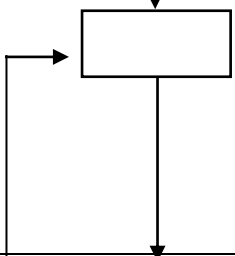
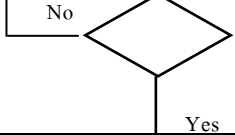
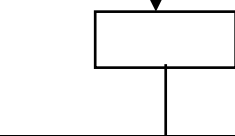
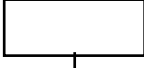

5.3 การจัดทำอินโฟกราฟิกเผยแพร่ทางโซเชียลมีเดีย

6. ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน เก็บรวบรวมจำนวนผู้เข้าถึงข่าวสารความรู้สุขภาพจิตจากทุกช่องทางสื่อสารของกรมสุขภาพจิต รายงานผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายเห็นชอบ

7. วิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานในครั้งถัดไป

5. Work Flow ของกระบวนการงาน

(ระบุ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามลำดับที่ ที่แสดงไว้ใน ข้อ 4. อธิบายวิธีการทำงานด้วยผังงาน (Flow Chart) และกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน*
1. แต่งตั้งคณะทำงานสื่อสารความรู้สุขภาพจิต		1 วัน	กลุ่มสื่อสารและเทคโนโลยี
2. การเฝ้าระวังสถานการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความรู้สุขภาพจิต		เดือนละ 1 ครั้ง	คณะทำงาน
3. การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบสุขภาพจิต		1 วัน	กลุ่มสื่อสารและเทคโนโลยี
4. นำเสนอผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายเห็นชอบ		1 วัน	กลุ่มสื่อสารและเทคโนโลยี
5. กระบวนการสื่อสารความเสี่ยง 5.1 การจัดทำข่าวแจกเผยแพร่ทางสื่อหลัก 5.2 การจัดทำข้อเท็จจริงเผยแพร่ทางโซเชียลมีเดีย 5.3 การจัดทำอินโฟกราฟิกเผยแพร่ทางโซเชียลมีเดีย		5.1) 1 วัน 5.2) 1-3 วัน 5.3) 1- 3 วัน	คณะทำงาน
6. รายงานผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายเห็นชอบ		1 วัน	กลุ่มสื่อสารและเทคโนโลยี
7. ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน		สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	กลุ่มสื่อสารและเทคโนโลยี
8. วิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานในครั้งถัดไป		ทุกไตรมาส	คณะทำงาน

6. ความเสี่ยงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน และแนวทางการจัดการ/ควบคุมความเสี่ยงหรือผลกระทบ

ปัญหา	ลักษณะของปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
ด้านนโยบาย	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดความชัดเจนทั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย - ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร - รัฐบาลมีนโยบายอย่างหนึ่ง ในขณะที่องค์กร/หน่วยงานมีนโยบายอีกอย่างหนึ่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาเห็นควรกำหนดให้เป็นนโยบายในการปฏิบัติ
ด้านงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> - งบประมาณน้อย - ไม่มีงบประมาณ - การจัดสรรงบประมาณไม่ตรงวัตถุประสงค์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการกำหนดงบประมาณไว้ในแผนงบประมาณประจำปีก่อนล่วงหน้า
ด้านวัสดุอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องคอมพิวเตอร์ - วัสดุอุปกรณ์มีความล้าสมัย เก่า ชำรุด ไม่สามารถทำงานได้หลากหลายฟังก์ชัน 	<ul style="list-style-type: none"> - พยายามจัดสรรทรัพยากรด้านอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เอื้อต่อการใช้งานได้มากที่สุด - ของบประมาณจัดซื้อวัสดุไว้ในแผนงบประมาณประจำปี
ด้านผู้ส่งสาร / แหล่งข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดบุคลากรเฉพาะด้านการสื่อสาร - หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่น่าเชื่อถือ - ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไม่ตรงกัน - การใช้ภาษาหรือศัพท์ทางเทคนิคมากเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> - อบรมและพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบให้มีทักษะความรู้ด้านการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น
ด้านข้อความในการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดข้อมูลและสถิติที่จำเป็น - ขาดความครบถ้วนหรือสมบูรณ์ของข้อมูล - ข้อความยากเกินความเข้าใจสำหรับระดับชาวบ้าน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานกองวิชาการเพื่อสนับสนุนข้อมูลด้านวิชาการที่เป็นปัจจุบันและนำมาเรียบเรียงให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อช่วยในการรับรู้ของประชาชน
ด้านช่องทางการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางการสื่อสารไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย - สื่อรายงานข้อเท็จจริงเพียงด้านเดียว - สื่อเปิดเผยข้อเท็จจริงก่อนเวลาอันควร - สื่อการบิดเบือนข้อมูล การตีความไม่ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดช่องทางการสื่อสารให้ชัดเจนและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย - มีการเฝ้าระวังด้านข้อมูลข่าวสารและมีการตอบโต้เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องได้อย่างทันท่วงที
ด้านกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย - กลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง - ขาดความสนใจในปัญหาของความเสี่ยง - มีความมั่นใจในตัวเองสูงเกินไปในการหลีกเลี่ยงอันตราย - ความเชื่อเดิมและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย / ผู้รับสาร เพื่อจะได้กำหนดรูปแบบการสื่อสาร , กำหนดตัวสาร ได้ตรงกับพฤติกรรมมารับสื่อ และพฤติกรรมด้านสุขภาพ ตลอดจนความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

	<ul style="list-style-type: none"> - ความล้มเหลวในการชั่งน้ำหนักระหว่างผลได้ผลเสีย - ความยากลำบากในการเข้าใจข้อมูลด้านเทคนิค 	
--	--	--

7. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการแต่ละขั้นตอน และแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

(ระบุ ผลสำเร็จของกระบวนการแต่ละขั้นตอนที่ต้องการให้เกิดขึ้น ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น ระบบงาน ระยะเวลาของกระบวนการ คุณภาพของผลผลิต (ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น) ความคุ้มค่าของงาน เมื่อเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ เป็นต้น รวมทั้งระบุ วิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตามซึ่งอาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด และการกำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน)

7.1 รายงานผลให้ผู้บริหารทราบทันทีที่จบกระบวนการ

7.2 สรุปผลราย 6 เดือน และราย 12 เดือนให้ผู้บริหารหน่วยงานพร้อมรวบรวมนำเสนอผู้บริหารระดับกรม

8. ตัวชี้วัดความสำเร็จโดยรวมของกระบวนการ และแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

(ระบุ ผลสำเร็จของกระบวนการที่ต้องการให้เกิดขึ้น ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น ระบบงาน ระยะเวลาของกระบวนการ คุณภาพของผลผลิต (ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น) ความคุ้มค่าของงาน เมื่อเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ เป็นต้น รวมทั้งระบุ วิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตามซึ่งอาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด และการกำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน)

8.1 จัดทำรายงานการวิเคราะห์สถานการณ์ข่าวร้ายวัน

8.2 สรุปผลการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

9. เอกสารอ้างอิง

(ระบุ เอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก/หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น)

ไม่มี

10. แบบฟอร์มที่ใช้

(ระบุ รายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ติดตามผลการดำเนินการตามคู่มือ ที่แสดงให้เห็นทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ โดยขอให้แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มไว้ในภาคผนวก)

ไม่มี

11. ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามกระบวนการ

(ระบุ ช่องทาง/วิธีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามกระบวนการ เช่น ที่อยู่สถานที่ทำงาน โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับฟังความคิดเห็น Website E-mail เป็นต้น)

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ กลุ่มสื่อสารและเทคโนโลยีสุขภาพจิต สำนักความรอบรู้สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต

- วิธีการติดต่อ/ร้องเรียน/ช่องทาง

1) โทรศัพท์หมายเลข 0 2590 8444

2) โทรสารหมายเลข 0 2590 8444

3) กล้องรับฟังข้อคิดเห็น ที่ตั้งอยู่หน้าสำนักความรอบรู้สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต

4) website : www.PRdmh.com

5) Fanpage กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

6) e-mail : prdmh@gmail.com

7) จัดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์

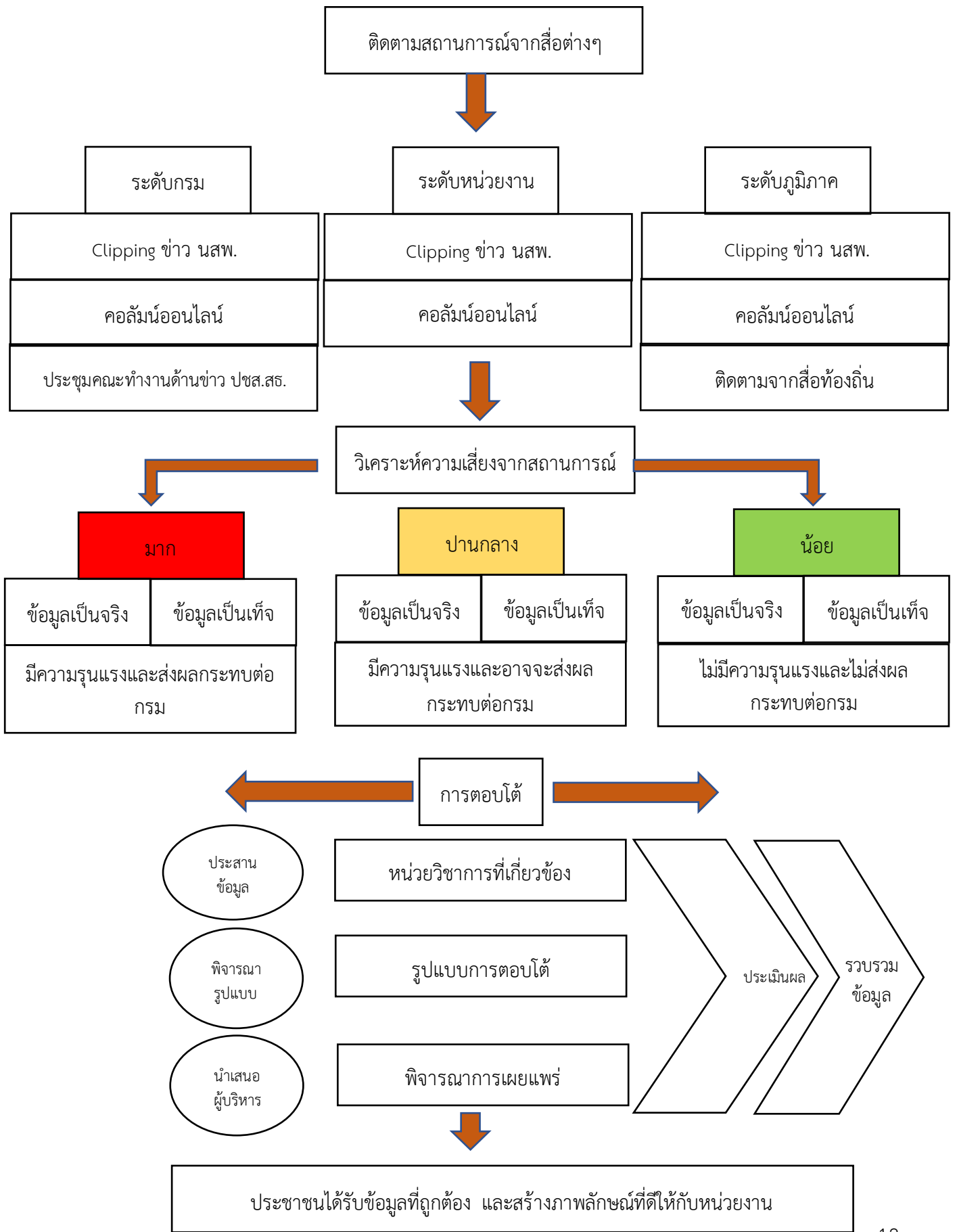
ที่อยู่ : สำนักความรอบรู้สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต

ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

8) ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักความรอบรู้สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต ชั้น 4 อาคาร 4 กรมสุขภาพจิต

ภาคผนวก

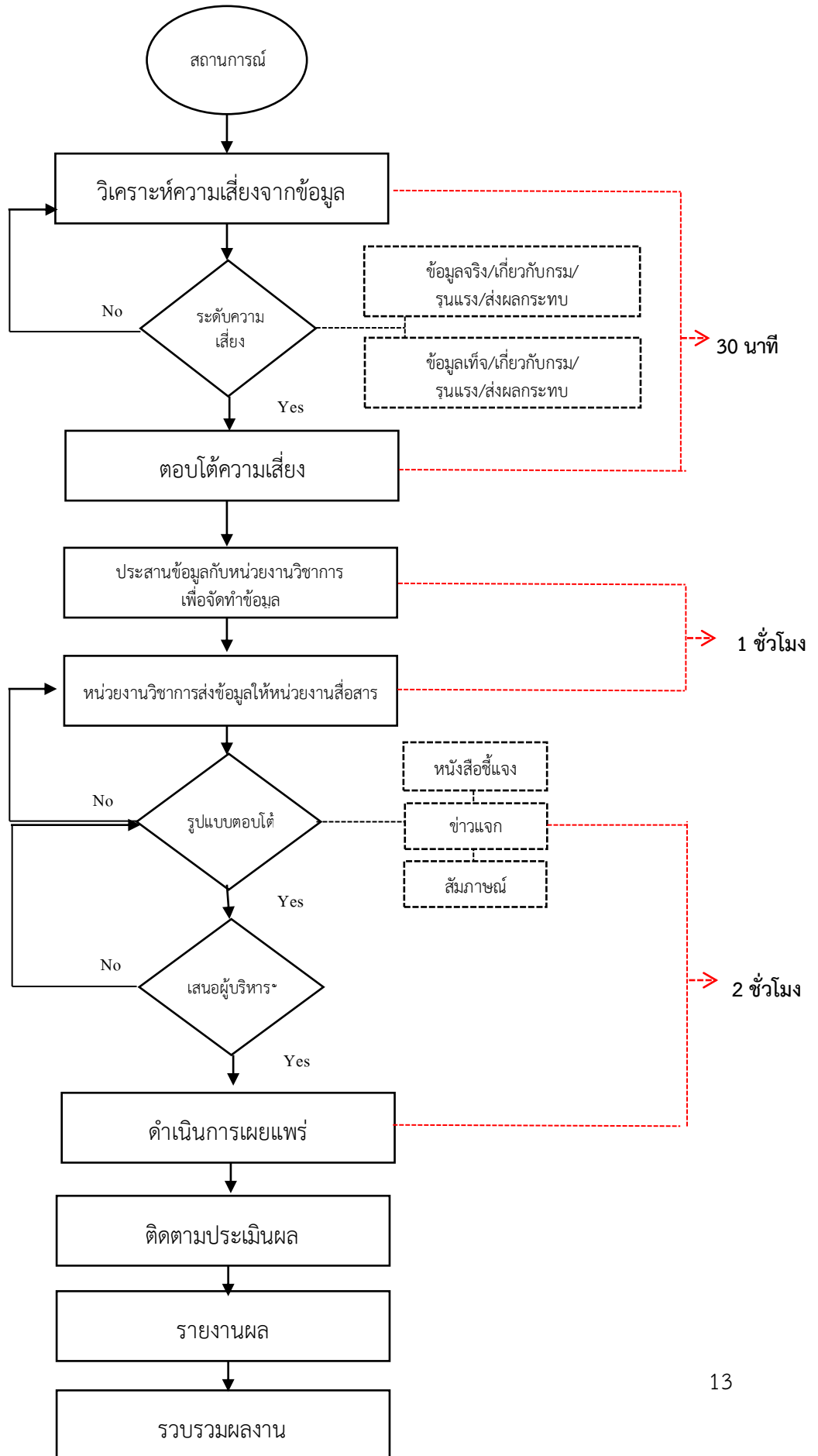
กระบวนการเฝ้าระวังสถานการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความรู้สุขภาพจิตตามข้อ 2



กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงในระดับต่างๆ และผลกระทบสุขภาพจิต ตามข้อ 3

ระดับความเสี่ยงมาก

คำอธิบาย
กรณีที่ 1 ข้อมูลเป็นจริง และ เกี่ยวข้องกับกรรม สุขภาพจิต เมื่อ ประเมินด้าน เสี่ยงพบว่ามี ความรุนแรง และส่งผลกระทบต่อกรรม สุขภาพจิต
กรณีที่ 2 ข้อมูลเป็นเท็จ และ เกี่ยวข้องกับกรรม สุขภาพจิต เมื่อ ประเมินด้าน เสี่ยงพบว่ามี ความรุนแรง และส่งผลกระทบต่อกรรม สุขภาพจิต

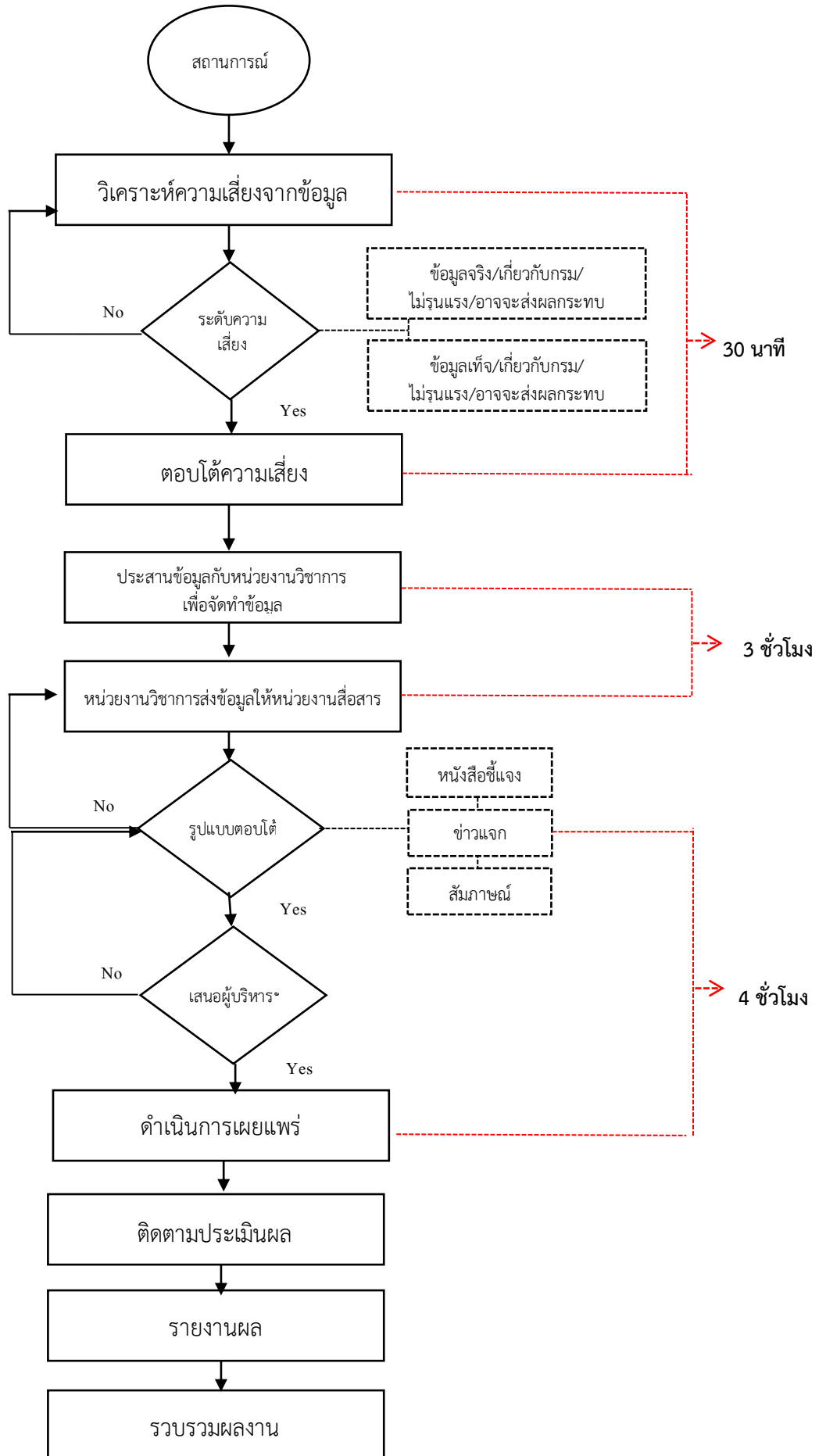


ระดับความเสี่ยงปาน

คำอธิบาย

กรณีที่ 1 ข้อมูลเป็นจริง และ เกี่ยวข้องกับกรม สุขภาพจิต เมื่อ ประเมินด้าน เสี่ยงพบว่ามี ความรุนแรง และอาจจะส่งผลกระทบต่อ กรมสุขภาพจิต

กรณีที่ 2 ข้อมูลเป็นเท็จ และ เกี่ยวข้องกับกรม สุขภาพจิต เมื่อ ประเมินด้าน เสี่ยงพบว่าจะไม่มี ความรุนแรง และอาจส่งผลกระทบต่อ กรมสุขภาพจิต



ระดับความเสี่ยงน้อย

คำอธิบาย

กรณีที่ 1 ข้อมูลเป็นจริง และ เกี่ยวข้องกับกรรม สุขภาพจิต เมื่อ ประเมินด้าน เสี่ยงพบว่ามี ความรุนแรง และไม่ส่งผลกระทบต่อกรรม สุขภาพจิต

กรณีที่ 2 ข้อมูลเป็นเท็จ และ เกี่ยวข้องกับกรรม สุขภาพจิต เมื่อ ประเมินด้าน เสี่ยงพบว่ามี ความรุนแรง และไม่ส่งผลกระทบต่อกรรม สุขภาพจิต

