

## หน่วยงาน สำนักสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ

### กระบวนการถ่ายทอดความรู้โรคและภัยสุขภาพ

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
นางศิริวัลย์ มณีศรีเดช	นางศิริวัลย์ มณีศรีเดช หัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กรและภาคีเครือข่าย	นางมนัสนันท์ ลิ้มปวิทยากุล ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ
วันที่	วันที่	วันที่

## กระบวนการถ่ายทอดความรู้โรคและภัยสุขภาพ

### 1. วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาด้านศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ
- เพื่อส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายด้านการสื่อสารโรคและภัยสุขภาพและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ
- เพื่อพัฒนาภาคีเครือข่ายความร่วมมือด้านการสื่อสารความเสี่ยงระหว่างประเทศ

### 2. ขอบเขต

ครอบคลุมการฝึกอบรมสัมมนาที่จัดโดยสำนักสื่อสารฯ หรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งการจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ทั้งภายในประเทศ และ ต่างประเทศโดยเริ่มจากการสำรวจความต้องการของบุคลากรและเครือข่ายต่างๆจัดทำและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ดำเนินการจัดประชุมอบรมและการประเมินผลการอบรมการถอดบทเรียนเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม และการประเมินหลักสูตร

### 3. กรอบแนวคิด

กระบวนการถ่ายทอดความรู้ของสำนัก ต้องสามารถจัดการอบรมในหัวข้อ/หลักสูตรที่เป็นที่ต้องการเป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์และสอดคล้องกับภารกิจ เพื่อสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชน เครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม โดยมีการวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดทางกฎหมาย ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของกระบวนการได้

ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ประชาชน	ความรู้เรื่องโรคและภัยอันตรายต่อสุขภาพ - สาเหตุและอันตรายจากโรคและภัยสุขภาพ - พฤติกรรมเสี่ยงต่อโรคและภัยสุขภาพและผลกระทบ - วิธีการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ - การรับบริการด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ - กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพทั้งภายในและต่างประเทศ - ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับโรคและภัยสุขภาพผ่านช่องทางสื่อต่างๆที่เหมาะสม
เครือข่ายสื่อสารและพัฒนาพฤติกรรม	ทำเนียบเครือข่าย - การจัดเวทีพบปะสื่อสารระหว่างเครือข่าย - การติดต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีระหว่างเครือข่าย - การสะดวกในการได้รับความรู้ / การทบทวนความรู้ / การได้รับเอกสาร / เว็บไซต์ / วีดีโอ / สื่อต่าง ๆ - วิทยากรและเอกสารประกอบการอบรมที่มีคุณภาพ - การส่งเสริมให้สามารถดำเนินงานได้จริง

ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>หน่วยงานภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนทางการเงิน / ผู้ร่วมสัมมนา / ผู้เข้าฝึกอบรม / ประชาสัมพันธ์</li> <li>- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ / ถอดบทเรียนกระบวนการทำงาน</li> </ul> <p>หน่วยงานเอกชน / สถาบันการศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน / แชรวิทย์ากร / ความร่วมมือกลุ่มเฉพาะเจาะจง / การสื่อสาร</li> </ul> <p>ประชาสัมพันธ์</p> <p>สื่อมวลชน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ข่าว / ประเด็นที่น่าสนใจถูกต้องทันสถานการณ์</li> </ul>

#### 4. ข้อกำหนดที่สำคัญ

จากความต้องการและความคาดหวังของประชาชนเครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถนำมากำหนดเป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการถ่ายทอดความรู้ได้ดังนี้

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ความรู้ตรงกับความต้องการ ทันต่อสถานการณ์	ร้อยละของการฝึกอบรมสัมมนาที่มีผู้เข้ารับการอบรมตามเป้าหมายที่กำหนด	- เสียเงิน 50 % - ฟรี 100 %
วิทยากรและเอกสารประกอบการอบรมที่มีคุณภาพ	ร้อยละของโครงการที่มีร้อยละความพึงพอใจด้านวิทยากรและเอกสารของผู้เข้ารับการอบรมร้อยละ 70 ขึ้นไป	ร้อยละ 70
รูปแบบการสัมมนาที่หลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหา และกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าประชุม ร้อยละ 70 ขึ้นไป	ร้อยละ 70
ได้พันธมิตรหรือเครือข่าย	ทะเบียน/ทำเนียบเครือข่าย	ร้อยละ 80
สร้างโอกาสในการเข้าถึงความรู้จากการอบรมสัมมนาของบุคลากรและเครือข่ายในระดับภูมิภาค	สรุปผลการประเมินโครงการ	ร้อยละ 70



6. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพสิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1.	หาความต้องการ ของประชาชน และเครือข่าย	- สำรวจรวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูลความ ต้องการ การฝึกอบรม	- ข้อมูลที่ต้องนำมาพิจารณาได้จาก - นโยบาย จุดเน้นกรอบการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค - แบบสอบถาม - แบบประเมินผลการอบรมที่ผ่านมา - ผลการประชุมวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน - ผลการประชุมกับต่างประเทศ **ลำดับความสำคัญให้ได้ความสำคัญกับ2ประเด็นก่อน 1. นโยบาย 2. ความต้องการกลุ่มเป้าหมายส่วนมาก	เจ้าหน้าที่โครงการกลุ่ม พัฒนาองค์กรและภาคี เครือข่าย	สรุปผลการประเมิน วิเคราะห์จัดลำดับ ความสำคัญของ หัวข้อการฝึกอบรม	-ทิศทางและ กลไกการบริหาร จัดการเชิง ยุทธศาสตร์ -แนวทางการ ดำเนินงานสื่อสา ประชาสัมพันธ์ -การประเมินผล การสำรวจการ รับทราบข้อมูล ข่าวสารฯ
2.	กำหนดแผนการ อบรมประจำปี	กำหนดหัวข้อการ ฝึกอบรมและวาง แผนการอบรมประจำปี พร้อมจัดทำ รายละเอียดโครงการ	รายละเอียดที่จำเป็นได้แก่ - กลุ่มเป้าหมาย - ช่วงเวลาการจัดอบรม - งบประมาณ - สถานที่จัดประชุม	กลุ่มพัฒนาองค์กรและภาคี เครือข่าย	แผนการจัด ฝึกอบรมประจำปี	สรุปผลการ วิเคราะห์ จัดลำดับ ความสำคัญของ หัวข้อการ ฝึกอบรม

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพสิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
3.	จัดทำรายละเอียดโครงการ	จัดทำรายละเอียดโครงการให้มีองค์ประกอบ ดังนี้ - กำหนดหัวข้อย่อย - กำหนดวิทยากร - กำหนดรูปแบบการอบรมสัมมนา	รายละเอียดโครงการต้องมียุทธศาสตร์ประกอบตามหลักเกณฑ์การ จัดทำรายละเอียดโครงการ การสรรหาวิทยากร - ต้องมีประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 2 ปี ขึ้นไป โดย พิจารณาองค์ประกอบ - จัดทำหนังสือเชิญและติดตามหนังสือตอบรับการเป็นวิทยากร		แบบฟอร์มคำขออนุมัติงบประมาณ	หลักเกณฑ์การจัดทำรายละเอียดโครงการ **องค์ประกอบ การพิจารณา คัดเลือก วิทยากร
4.	ขออนุมัติโครงการ	ขออนุมัติโครงการเพื่อดำเนินการ	ได้รับการอนุมัติโดยหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ	เจ้าหน้าที่โครงการ	แบบขออนุมัติโครงการ	
5.	เครือข่ายประชาสัมพันธ์	- ทำหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมาย - จัดส่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของการประชุมในช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ป้ายประกาศ	- ข้อมูลตามสถานที่จำเป็น เช่น ชื่อการประชุม กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา สถานที่อบรม ฯลฯ - ประชาสัมพันธ์ผ่าน e-mail/ fb/ page เว็บไซต์สำนักฯ - อัปเดตข้อมูลผู้เข้าร่วมประชุมอบรมก่อนการจัดประชุมไม่น้อยกว่า 1 วัน	เจ้าหน้าที่โครงการ	- บันทึกการส่งข้อมูลต่างๆ  - แบบฟอร์มการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมประชุม	- รายการข้อมูล - คลังข้อมูล
6.	เตรียมการจัดงาน	ประสานงานการจัดสถานที่และจัดเลี้ยง - ประสานวิทยากร - ติดตามเอกสารประกอบการสัมมนาและจัดทำสำเนา	- ตรวจสอบการดำเนินการตาม check list งานconfirm ของวิทยากรก่อนจัดงาน 2 วัน - ในการประสานวิทยากรต้องแจ้งความต้องการและกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมอบรมให้วิทยากร	เจ้าหน้าที่โครงการ	ติดตามการดำเนินงานของวิทยากรและเตรียมสถานที่สำหรับการจัดประชุม	- แต่งตั้ง คณะกรรมการ- <b>Check list</b> การ จัดประชุม

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพสิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
7.	ดำเนินการจัด อบรม	- ดำเนินการจัดอบรม ตามรายละเอียด โครงการ	- ดำเนินการจัดกิจกรรมตามกำหนด - ติดตามวิทยากรกลุ่มตอนประชุมล่วงหน้าก่อนประมาณ 30 นาที - แจกและจัดเก็บแบบประเมินผลการดำเนินการก่อนสิ้นสุด การฝึกอบรมประมาณ 30 นาที - มอบค่าตอบแทนวิทยากรหลังจากเสร็จสิ้นการอบรมโดย ให้วิทยากรลงชื่อรับค่าตอบแทนพร้อมสำเนาบัตรประชาชน / แบบอนุโมติต่างๆ	เจ้าหน้าที่โครงการ	- แบบประเมินผล การฝึกอบรม - ใบสำคัญการ จ่ายเงิน	เอกสาร ประกอบ การประชุมในหัวข้อ ที่กำหนด
8.	ประเมินผล โครงการ	รวบรวมแบบประเมิน และสรุปผล	จัดทำรายการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมในด้านต่างๆ โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดต่อไปนี้ - การจัดกิจกรรมการอบรมตามแผนที่กำหนด - ประสิทธิภาพการฝึกอบรมเป้าหมายที่กำหนด ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับการสัมมนา เป้าหมายมากกว่า70% ร้อยละของผู้เข้าร่วมรับการอบรมที่มีระดับความรู้ความ เข้าใจเพิ่มขึ้นเป้าหมายมากกว่า80% - ประเมินประสิทธิภาพและความเหมาะสมของหัวข้อ/ หลักสูตรที่พัฒนาขึ้น - ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่เห็นว่าโครงการอบรมมี คุณค่าเป้าหมาย.....%	เจ้าหน้าที่โครงการ		-แบบสรุป/ ประเมินผล โครงการ -ถอดบทเรียน หลังการประชุม

## 7. มาตรการสำรอง เพื่อความต่อเนื่อง

### 1. กรณีระบบไฟหรือระบบปรับอากาศเสีย

ผู้ดำเนินการ	ผู้รับการติดต่อ	ช่องทาง	การดำเนินการเบื้องต้น	การดำเนินการเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบ โครงการ	ฝ่ายสถานที่จัด อาคาร	โทรศัพท์	1. แจ้งข้อขัดข้องปัญหา 2. สอบถามห้องประชุมเพื่อทดแทน	กรณีซ่อมไม่ได้ / ใช้ เวลานานขอย้ายสถานที่ โดยแจ้งจำนวนผู้เข้าประชุม และรูปแบบการจัดสถานที่
	ผู้จัดการ	โทรศัพท์		
	รักษาการ ปลอดภัย	โทรศัพท์		
	ผู้เข้าอบรม	ประกาศ แจ้งติด ป้าย	แจ้งปัญหาและประมาณการระยะเวลา ซ่อมแซม	- แจ้งย้ายสถานที่ - จัดทำป้ายแจ้งย้ายสถานที่ - พร้อมบอกทางโดยติดป้าย ประกาศ

### 2. กรณีวิทยากรมาช้า

ผู้ดำเนินการ	ผู้รับการติดต่อ	ช่องทาง	การดำเนินการเบื้องต้น	การดำเนินการเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบ โครงการ	วิทยากร	โทรศัพท์	ขอประมาณเวลาที่วิทยากรจะมาถึงถ้า ไม่เกิน30นาทีถ้าให้ข้อมูลแก่ผู้เข้าประชุม / เบรก กรณีคาดว่าวิทยากรจะมาล่าช้า เกิน 30 นาที ให้ดำเนินการตามเพิ่มเติม	ฉายสไลด์/พูดคุย ให้ข้อมูลการประชุม / กิจกรรมอื่น ๆ
	ผู้จัดอาหาร		แจ้งเลื่อนเวลาเบรก	แจ้งเลื่อนเวลาเบรก
	วิทยากรใน รายการถัดไป	โทรศัพท์		ประสานขอเลื่อนเวลาขึ้น ถ้า ไม่ทันก็ปล่อยเบรก
	ผู้เข้ารับการอบรม	ประกาศ แจ้ง	แจ้งสาเหตุความล่าช้า	แจ้งเปลี่ยนรายการ



### 3. กรณีวิทยากรมาไม่ได้

ผู้ดำเนินการ	ผู้รับการติดต่อ	ช่องทาง	การดำเนินการเบื้องต้น	การดำเนินการเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบ โครงการ	ผู้เข้ารับการ อบรม	ประกาศ แจ้ง	แจ้งเลื่อน โดย - ขอโทษและแจ้งสาเหตุ - แจ้งช่องทางการติดตามการจัดสัมมนา ครั้งใหม่ทดแทน - แจ้งให้รับประทานอาหารก่อนกลับ	- ประสานงานวิทยากรเพื่อ ขอหนังสือชี้แจงและจัด สัมมนา - แจ้งผู้เข้าร่วมรับการอบรม ผ่านช่องทางต่างๆ
	ผู้จัดอบรม		แจ้งเลื่อนระยะเวลาจัดอบรม	
	กรม	จัดทำ บันทึก เสนอ	- ทำหนังสือชี้แจงและนำเสนอกรมเพื่อ เบิกจ่ายค่าจัดประชุมและแนบหนังสือ ชี้แจงจากวิทยากรประกอบ - ทำบันทึกเสนอกรมเพื่อขอเลื่อนวันจัด สัมมนาทดแทน	

หมายเหตุ กรณีมีผู้ไม่ประสงค์เข้ารับการอบรมในการจัดทดแทนให้ติดต่อเพื่อแจ้งชื่อ

### 4. กรณีมีเหตุฉุกเฉินเดินทางเข้าที่ประชุมไม่ได้

ผู้ดำเนินการ	ผู้รับการติดต่อ	ช่องทาง	การดำเนินการเบื้องต้น	การดำเนินการเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบ โครงการ	วิทยากร	โทรศัพท์	แจ้งเลื่อนโครงการสาเหตุแจ้งขอประสาน วันทดแทน	ประสานวิทยากรเพื่อตอบ รับจัดสัมมนาทดแทน
	ผู้รับผิดชอบงาน		ติดป้ายประกาศหน้าสำนักหรือที่ประชุม	แจ้งผู้เข้ารับการอบรมทราบ
			แจ้งประกาศ เลื่อนบนเว็บไซต์ - หัวข้อการประชุม - สำเนา - การจัดทดแทนจะแจ้งให้ทุกกลุ่มต่อไป หรือสามารถติดต่อสอบถามได้ที่สำนักสื่อฯ	วันจัดทดแทน

## 8. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้ข้างอิง
<ul style="list-style-type: none"><li>- สรุปผลการวิเคราะห์จัดลำดับหัวข้อการอบรม</li><li>- แผนการอบรมประจำปี</li><li>- แบบฟอร์มคำของบประมาณ</li><li>- แบบขออนุมัติโครงการ</li><li>- บันทึกการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์</li><li>- รายชื่อผู้เข้ารับการอบรม</li><li>- แบบประเมินผลการวิเคราะห์</li><li>- ใบสำคัญการจ่ายเงิน , เอกสารการเงิน</li><li>- การประเมินผลการติดตาม</li></ul>		