

## พัฒนากระบวนการฝึกอบรมด้วยการสื่อสารออนไลน์

น.ส.ปัญชลิกา นาคคงคำ

น.ส.ปณิศา คานสูงวงศ์

ศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่

### ที่มา

ศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมอนามัย ได้รับมอบนโยบายจากกรมอนามัยให้มีการปฏิรูประบบการบริหาร และวิธีทำงาน มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและมี ธรรมชาติเป็นสากล อันเป็นกลไกสำคัญในการตอบสนองต่อนโยบายแห่งรัฐในการทำงานเชิงรุกที่มีการจัดระบบการทำงานระหว่างหน่วยงานจากรูปแบบการทำงานเดิมในลักษณะต่างคนต่างทำ มาเป็นมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมในลักษณะการทำงานเป็นทีมในลักษณะบูรณาการ เพื่อให้มีการรวมพลังการปฏิบัติงานและใช้ทรัพยากรร่วมกันให้ได้ประโยชน์สูงสุด

ยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลงที่ศูนย์อนามัยกำหนดได้แก่ ๓ L คือ Lead คือการยกระดับการนำ Lean คือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน Learn คือการสร้างบุคลากรการเรียนรู้ (Learning Personal) เพื่อต่อยอดสู่องค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization)

Lean คือ “การใช้หลักการชุดหนึ่งในการระบุและกำจัดความสูญเปล่า เพื่อส่งมอบสินค้าที่ลูกค้าต้องการ และทันเวลา” หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่ง สั้น คือ ประสิทธิภาพในการผลิต ที่ถือว่า ความสูญเปล่า เป็นตัวทำให้เวลาที่ใช้ในการผลิตยาวนานขึ้น และควรมีการนำเทคนิคต่างๆ มาใช้ในการกำจัดความสูญเปล่าเหล่านั้นออกไป การลด/การกำจัด ความสูญเสียในกระบวนการทำงาน และการใช้ประโยชน์จากการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Stake Holders)

กระบวนการฝึกอบรม เป็นภารกิจหนึ่งของกรมวิชาการ ซึ่งต้องมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในเรื่องของงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่ ได้จัดฝึกอบรมต่อเนื่องมา และได้รับความสนใจจากบุคลากรทางด้านสาธารณสุขและภาคีเครือข่ายงานสร้างสุขภาพทุกระดับ ทุกสาขาวิชาชีพ จึงเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการทำงาน เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยคาดหวังว่าจะได้แนวความคิดใหม่ๆ ในการพัฒนางานวิชาการด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมอันจะนำไปสู่การตอบสนองวิสัยทัศน์ของกรมอนามัย ในการมองเป็นองค์กรหลัก ในการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ในภาคเหนือตอนบน เพื่อส่งเสริมให้คนไทยสุขภาพดี

## ขั้นตอนการดำเนินงาน

กระบวนการเตรียมการก่อนฝึกอบรมผู้รับผิดชอบเตรียมการก่อนการฝึกอบรมครอบคลุมประเด็นดังนี้

๑. ผู้รับผิดชอบกำหนดบทบาทหน้าที่การเตรียมการ/การฝึกอบรม และสร้างความเข้าใจร่วมกัน

๒. ประสานคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการฝึกอบรม

๓. จัดเตรียมพิธีการ/เอกสาร/อุปกรณ์/สถานที่ฝึกอบรม พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และประสานงาน/เชิญผู้เกี่ยวข้อง

## แผนภูมิการทำงาน

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ                          | ระยะเวลา<br>(90 วันทำการ) | มาตรฐาน<br>คุณภาพงาน                                                         | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ                |
|----------|---------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------|
| 1        | รับ/กำหนดประเด็นการ<br>ถ่ายทอด        | 7 วัน                     | -                                                                            | -         | หน่วยงานสังกัด<br>กรมอนามัย |
| 2        | กำหนด/มอบหมายผู้รับผิดชอบ             | 7 วัน                     | -                                                                            | -         | หัวหน้าหน่วยงาน             |
| 3        | จัดทำโครงการ                          | 9 วัน                     | -                                                                            | -         | ผู้ได้รับมอบหมาย            |
| 4        | อนุมัติ<br>โครงการ                    | 7 วัน                     | -                                                                            | -         | หัวหน้าหน่วยงาน             |
| 5        | เตรียมการก่อนการฝึกอบรม               | 40 วัน                    | เนื้อหาการฝึกอบรม<br>สอดคล้องกับความต้องการของ<br>กลุ่มเป้าหมาย              |           | ผู้ได้รับมอบหมาย            |
| 6        | ดำเนินการฝึกอบรม/<br>ประเมินและสรุปผล | 20 วัน                    | ความครอบคลุมองค์<br>ความรู้ด้านการส่งเสริม<br>สุขภาพและอนามัย<br>สิ่งแวดล้อม |           | ผู้ได้รับมอบหมาย            |

ตารางแสดงการปรับกระบวนการ ก่อนและหลัง

| กระบวนการ                             | ก่อน                                                                                                                                                                         | ปัญหาที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ขั้นตอนการสมัครอบรม                   | <p>๑.จัดเตรียมโครงการ รายละเอียดหลักสูตร กำหนดการประชุม และใบสมัคร</p> <p>๒.ช่องทางติดต่อและการประชาสัมพันธ์</p> <p>- หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์</p> | <p>๑.ต้องจัดเตรียมเอกสารจำนวนมากเพื่อส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ</p> <p>๒.ใช้ระยะเวลาในการจัดส่งนาน ผ่านหลายขั้นตอน</p> <p>๓.ช่องทางการติดต่อในการส่ง เอกสารการสมัครทางแฟกซ์ไม่ชัดเจน เสียเวลาในการตรวจเช็คข้อมูล</p>                                                                                      |
| ขั้นตอนการแจ้งการชำระเงินค่าลงทะเบียน | <p>๑.ช่องทางติดต่อและการประชาสัมพันธ์</p> <p>- หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์</p>                                                                        | <p>๑.ช่องทางการติดต่อในการส่ง เอกสารการสมัครทางแฟกซ์ไม่ชัดเจน เสียเวลาในการตรวจเช็คข้อมูล</p>                                                                                                                                                                                                        |
| ขั้นตอนการลงทะเบียนในวันอบรม          | <p>๑.ลงชื่อในใบลงทะเบียน</p> <p>๒.รับเอกสารการอบรม</p> <p>๓.รับใบเสร็จตัวจริง(ต้องรอตรวจสอบรายชื่อและรอรับใบเสร็จจากเจ้าหน้าที่การเงิน)</p>                                  | <p>๑.รายชื่อผิดพลาดจำนวนมาก เนื่องจากข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจน (เจ้าหน้าที่การเงินไม่สามารถออกใบเสร็จรอไว้ได้)</p> <p>๒.ส่วนใหญ่ผู้เข้าอบรมจะนำเงินมาจ่ายหน้างานทำให้เกิดความล่าช้าในการรับใบเสร็จ</p> <p>๓.ใช้เวลาในขั้นตอนการลงทะเบียนในการอบรมนาน</p> <p>๔.รับใบเสร็จแล้วทำหายหรือแจ้งว่าไม่ได้</p> |

| กระบวนการ                             | หลัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ปัญหาที่พบ                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ขั้นตอนการสมัครอบรม                   | <p>๑.จัดเตรียมโครงการ รายละเอียดหลักสูตร กำหนดการประชุม และใบสมัครเพิ่มในรูปแบบของ File</p> <p>๒.ช่องทางติดต่อและการประชาสัมพันธ์ทาง หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพิ่มช่องทางไลน์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้าง ID Line โดยใช้โทรศัพท์กลางของกลุ่ม</li> <li>- สร้าง QR Code เพื่อใช้ในการเข้ากลุ่ม Line</li> <li>- นำ QR Code แฉงในใบสมัครเพื่อให้ Add Line</li> <li>- เพิ่มทีมงานและผู้เกี่ยวข้องในไลน์กลุ่มการอบรม</li> </ul> | ๑.ยังมีผู้เข้าอบรมส่วนน้อยที่ยังใช้ระบบไลน์ไม่เป็น(ทีมงานเพิ่มไลน์ให้ หรือใช้ช่องทางอื่น)                                                                                                                                                              |
| ขั้นตอนการแจ้งการชำระเงินค่าลงทะเบียน | ๑.ช่องทางติดต่อและการประชาสัมพันธ์ ได้แก่หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพิ่มช่องทางไลน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ขั้นตอนการลงทะเบียนในวันอบรม          | <p>จัดทำใบขั้นตอนการลงทะเบียน</p> <p>๑.ลงชื่อในใบลงทะเบียน</p> <p>๒.รับเอกสารการอบรม</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ลงลำดับการรับใบเสร็จ และนัดรับใบเสร็จตามเวลาที่กำหนด (รับใบเสร็จตัวจริง ตามลำดับที่ออกไว้ซึ่งผ่านการตรวจสอบรายชื่อและออกใบเสร็จจากเจ้าหน้าที่การเงินและลงชื่อเพื่อรับใบเสร็จรับเงิน)</p>                                                                                                                                                                              | <p>๑.รายชื่อผิดพลาดจำนวนมาก เนื่องจากข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจน (เจ้าหน้าที่การเงินไม่สามารถออกใบเสร็จรอไว้ได้)</p> <p>๒.ส่วนใหญ่ผู้เข้าอบรมจะนำเงินมาจ่ายหน้างานทำให้เกิดความล่าช้าในการรับใบเสร็จ</p> <p>๓.ใช้เวลาในขั้นตอนการลงทะเบียนในการอบรมนาน</p> |