



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ : การเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

ภายใต้กระบวนการสร้างคุณค่าของ
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดทำเมื่อ เดือนมีนาคม 2555

คู่มือสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน
ชื่อเอกสาร : กระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้
รหัสเอกสาร : REO16-VP-07
แก้ไขครั้งที่ :
วันที่บังคับใช้ : 28 มีนาคม 2555
สำเนาที่ :

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
นายจรงค์ มะสัน นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ หัวหน้าส่วนส่งเสริมการจัดการ สิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการเป็น วิทยากรถ่ายทอดความรู้	นางสาวจงจิตร นรินาทเมธีกุล ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

<p>สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16</p>	<p>หมายเลขเอกสาร วันที่บังคับใช้</p>	<p>REO16-VP-07 28 มี.ค. .55</p>
<p>คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ หน้าที่</p>	
<p style="text-align: center;">คำนำ</p> <p>ในการจัดตั้งสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค วัตถุประสงค์ข้อหนึ่งของการจัดตั้งคือ เพื่อเป็นศูนย์วิชาการด้านสิ่งแวดล้อมในภูมิภาค ให้คำปรึกษา เสนอแนะทางวิชาการและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม และพัฒนาศักยภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมแก่จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ โดยบทบาทที่สำคัญ บทบาทหนึ่งก็คือการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ ซึ่งในการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้นั้นมีหลายภาคส่วน เข้ามาเกี่ยวข้องและมีขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการหลายขั้นตอน ทั้งนี้หากผู้ที่มีหน้าที่ในการเป็นวิทยากรได้ ทราบ มีการเตรียมการที่ดีก็จะช่วยให้กระบวนการเป็นวิทยากรดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และเกิด ประสิทธิภาพ</p> <p>สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 โดยคณะกรรมการจัดการกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอด ความรู้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ขึ้น เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบในการเป็น วิทยากรหรือผู้สนใจได้ใช้เป็นแนวทางในการเป็นวิทยากร หรือนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเป็น วิทยากรต่อไป</p> <p style="text-align: right;">คณะผู้จัดทำ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16</p>		

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	หมายเลขเอกสาร วันที่บังคับใช้	REO16-VP-07 28 มี.ค. .55
คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้	แก้ไขครั้งที่ หน้าที่	
สารบัญ		
เรื่อง		หน้า
วัตถุประสงค์คู่มือปฏิบัติงานเรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้		1
ขอบเขตคู่มือปฏิบัติงานเรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้		2
คำจำกัดความ		3
ความรับผิดชอบ		5
กระบวนการการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้		7
ขั้นตอนกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้		10
มาตรฐานคุณภาพงาน		13
ภาคผนวก		14
ตัวอย่างหนังสือ/แบบฟอร์ม		
- แบบประเมินความพึงพอใจวิทยากร		
- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านวิทยากร		
- หนังสือตอบรับการเป็นวิทยากร		

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	หมายเลขเอกสาร วันที่บังคับใช้	REO16-VP-07 28 มี.ค. .55
คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้	แก้ไขครั้งที่ หน้าที่	
<p style="text-align: center;">เอกสารแนบอื่นๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบประเมินความพึงพอใจวิทยากร - แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านวิทยากร - แบบฟอร์มหนังสือราชการตอบรับเป็นวิทยากร 		

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	หมายเลขเอกสาร วันที่บังคับใช้	REO16-VP-07 28 มี.ค. .55
คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้	แก้ไขครั้งที่ หน้าที่	1
<p style="text-align: center;">วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้การปฏิบัติงานการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้มีมาตรฐานการดำเนินงานเดียวกัน และบรรลุวัตถุประสงค์ 2. เพื่อสามารถดำเนินการปฏิบัติงานการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเป็นระบบ ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินการ ผู้ปฏิบัติงานทราบกระบวนการขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน รวดเร็ว ถูกต้อง รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน 3. เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) 		

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	หมายเลขเอกสาร วันที่บังคับใช้	REO16-VP-07 28 มี.ค. .55
คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้	แก้ไขครั้งที่ หน้าที่	2
<p style="text-align: center;">ขอบเขต</p> <p>กระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ครอบคลุมขั้นตอนการบริการวิทยากรของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ตั้งแต่ผู้รับบริการได้ติดต่อประสานเพื่อรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ ระบบการจัดการเอกสารของผู้รับบริการภายในสำนักงานฯ การสั่งการและมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ การตอบรับโดยระบบหนังสือราชการ การประเมินผลความพึงพอใจ การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์การประเมินผลการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป</p>		

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	หมายเลขเอกสาร วันที่บังคับใช้	REO16-VP-07 28 มี.ค. .55
คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้	แก้ไขครั้งที่ หน้าที่	3

คำจำกัดความ

วิทยากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ผู้ที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ผ่านกระบวนการการเป็นวิทยากร ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการถ่ายทอดความรู้ เกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะ เกิดทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องถ่ายทอด จนกระทั่งผู้เข้ารับการถ่ายทอดความรู้เกิดการเรียนรู้และสามารถจุดประกายความคิด เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของเรื่องหรือวิชานั้น ๆ

ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน ประชาชนทั่วไป ซึ่งรวมถึงนักเรียนและนักศึกษา

ช่องทางการขอรับบริการ หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการใช้ทั้งการมาขอรับบริการด้วยตนเอง ณ ที่ตั้งสำนักงานฯ หรือไม่ได้มาด้วยตนเองแต่ใช้ช่องทางอื่นๆ เช่น ไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล

การแจ้งตอบรับผู้รับบริการ หมายถึง การแจ้งให้ผู้รับบริการได้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการให้บริการด้านวิทยากรถ่ายทอดความรู้ กลับไปยังผู้ขอรับบริการ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 หรือผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการฯ

ส่วนอำนาจ หมายถึง ส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านงานธุรการ งานการเงิน งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่ งานยานพาหนะ ที่สนับสนุนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ของส่วนวิชาการ

ส่วนวิชาการ หมายถึง ส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม ส่วนเฝ้าระวังและเตือนภัย ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ส่วนแผนงานสิ่งแวดล้อม และ ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม

การถ่ายทอดความรู้ หมายถึง การเผยแพร่องค์ความรู้และเทคโนโลยีไปสู่กลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านวิธีการ ถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุมสัมมนา การฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดเวทีประชาคม การจัดศูนย์การเรียนรู้ การจัดฐานการเรียนรู้ และสื่อกิจกรรมต่างๆ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ

ให้บริการ และเพื่อค้นหาวิธีการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ดีกว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็ความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการได้รับบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการ ทั้งนี้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อความคาดหวังได้ถูกตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	หมายเลขเอกสาร วันที่บังคับใช้	REO16-VP-07 28 มี.ค. .55
คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้	แก้ไขครั้งที่ หน้าที่	5

ความรับผิดชอบ

กระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 มีบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และรับผิดชอบในกระบวนการประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาสั่งการหรือมอบหมายให้ส่วนต่างๆ หรือบุคลากรของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ดำเนินการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ขอรับบริการ รวมทั้งควบคุม กำกับ ดูแล การให้บริการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามหลักวิชาการ เหมาะสม และใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติได้

2. ส่วนอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องการขอรับบริการ และการส่งต่อเรื่องให้ส่วนต่างๆ /ผู้อำนวยการสำนัก ดำเนินการ/พิจารณามอบหมายในการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้

3. ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ด้านการส่งเสริมและเสริมสร้างความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อม พร้อมดำเนินการตอบรับการเป็นวิทยากร ประสานงานกับผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจการเป็นวิทยากรให้ความรู้ และการบริการของสำนักงาน

4. ส่วนเฝ้าระวังและเตือนภัย มีหน้าที่รับผิดชอบการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ด้านการติดตามตรวจสอบ และเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม พร้อมดำเนินการตอบรับการเป็นวิทยากร ประสานงานกับผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจการเป็นวิทยากรให้ความรู้ และการบริการของสำนักงาน

5. ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม การบังคับใช้กฎหมายสิ่งแวดล้อม พร้อมดำเนินการตอบรับการเป็นวิทยากร ประสานงานกับผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจการเป็นวิทยากรให้ความรู้ และการบริการของสำนักงาน

6. ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ด้านการเก็บตัวอย่าง การรักษาสภาพตัวอย่าง และการตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ พร้อมดำเนินการตอบรับการเป็นวิทยากร ประสานงานกับผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจการเป็นวิทยากรให้ความรู้ และการบริการของสำนักงาน

7. ส่วนแผนงานสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดทำแผนงานสิ่งแวดล้อม ด้านการประเมินสถานการณ์สิ่งแวดล้อมในภาพรวมและมาตรการจัดการสิ่งแวดล้อม พร้อมดำเนินการตอบรับการเป็นวิทยากร ประสานงานกับผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจการเป็น

วิทยากรให้ความรู้ และการบริการของสำนักงาน

8. หัวหน้าส่วนวิชาการ พิจารณามอบหมายให้บุคลากร ดำเนินการเป็นวิทยากรแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งควบคุม กำกับ ดูแล การให้บริการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามหลักวิชาการ

กระบวนการการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้

ขั้นตอนการทำงานการเป็นวิทยากร ถ่ายทอดความรู้	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ได้รับหนังสือเชิญ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องจากหน่วยงานที่ขอรับบริการ - ลงรับเอกสารตามระบบงานสารบรรณของสำนักงาน 	<p>ส่วนอำนวยการ</p> <p>ส่วนอำนวยการ</p>	หนังสือเชิญจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรม/โครงการ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอเรื่องต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ 	ส่วนอำนวยการ	หนังสือเชิญจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรม/โครงการ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">พิจารณาสั่งการมอบหมายส่วนต่างๆ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาสั่งการมอบหมายส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นวิทยากร 	ผู้บริหาร	หนังสือเชิญจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรม/โครงการ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนต่างๆทราบ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - นำหนังสือที่ผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารแจ้งแก่ส่วนที่ได้รับมอบหมาย - ส่วนที่ได้รับมอบหมายรับหนังสือ 	<p>ส่วนอำนวยการ</p> <p>ส่วนต่างๆที่ได้รับมอบหมาย</p>	หนังสือเชิญจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรม/โครงการที่ผู้บริหารลงนามแล้ว
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ส่วนต่างๆมอบหมายผู้รับผิดชอบเป็นวิทยากร</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณามอบหมายบุคลากรที่เหมาะสม - มอบหมายบุคลากรเพื่อเป็นวิทยากร - บุคลากรที่ได้รับมอบหมายรับทราบ 	<p>หัวหน้าส่วนที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>หัวหน้าส่วนที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย</p>	หนังสือเชิญจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรม/โครงการที่ผู้บริหารลงนามแล้ว
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ตอบรับเป็นวิทยากร</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือแจ้งตอบรับการเป็นวิทยากรพร้อมแนบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน - จัดส่งหนังสือแจ้งตอบรับการเป็น 	<p>บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>ส่วนอำนวยการ</p>	หนังสือเชิญจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรม/โครงการที่ผู้บริหารลงนามแล้ว + หนังสือตอบรับ + แบบประเมินความพึง

ขั้นตอนการทำงานการเป็นวิทยากร ถ่ายทอดความรู้	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	วิทยากร		พอใจการให้บริการ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ขออนุมัติปฏิบัติ ราชการ</div>	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกขออนุมัติปฏิบัติราชการ พร้อมประมาณการค่าใช้จ่าย กรณีมีค่าใช้จ่าย - บันทึกขอใช้รถยนต์ 	บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย	หนังสือเชิญจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรม/โครงการที่ผู้บริหารลงนามแล้ว + หนังสือตอบรับ (สำเนา) + แบบบันทึกขอใช้รถยนต์
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ</div>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติการปฏิบัติราชการ 	ผู้บริหาร	บันทึกขออนุมัติ+ หนังสือเชิญ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งผลการอนุมัติ</div>	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งผลการขออนุมัติออกปฏิบัติราชการแก่ส่วนที่ได้รับมอบหมาย 	ส่วนอำนวยการ	บันทึกขออนุมัติ+ หนังสือเชิญ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ปฏิบัติงานเป็นวิทยากรตามที่ได้รับมอบหมาย</div> <p style="text-align: center;">ระยะเวลาตามกำหนดการ</p>	<p>ก่อนดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานกับหน่วยงานผู้ขอรับบริการ - จัดเตรียม เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ ประกอบการเป็นวิทยากร - จัดเตรียมแบบสำรวจความพึงพอใจวิทยากร <p>ขณะดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการเป็นวิทยากรตามกำหนดการ <p>หลังดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำรวจ/เก็บรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจต่อวิทยากรและแบบสำรวจความพึงพอใจการ 	<p>บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>กำหนดการการเป็นวิทยากร+เอกสารประกอบการเป็นวิทยากร แบบประเมินจากหน่วยงานผู้จัด ผู้เข้าร่วมกิจกรรม+ ภาพถ่าย</p>

ขั้นตอนการทำงานการเป็นวิทยากร ถ่ายทอดความรู้	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	บริการของสำนักงาน		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;">จัดเก็บข้อมูลจากแบบประเมิน</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;">วิเคราะห์ผลการประเมิน</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;">เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อผู้บริหาร</div>	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งแบบประเมินความพึงพอใจแก่ผู้รับผิดชอบ - จัดเก็บข้อมูลจากแบบสำรวจ - บันทึกข้อมูลจากแบบสำรวจ 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม 	แบบประเมินความพึงพอใจ
	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ - จัดทำสรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการเป็นวิทยากร 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม 	แบบประเมินความพึงพอใจ+สรุปผลการวิเคราะห์
	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมแนบสรุปผลการวิเคราะห์ 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม 	บันทึกข้อความ+สรุปผลการวิเคราะห์

* ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้นประมาณ 4 - 6 วัน

* ระยะเวลาการดำเนินการแต่ละขั้นตอนอาจยืดหยุ่นตามความเหมาะสม แต่ระยะเวลารวมทั้งกระบวนการต้องไม่เกิน 4 - 6 วัน

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	หมายเลขเอกสาร วันที่บังคับใช้	REO16-VP-07 28 มี.ค. .55
คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้	แก้ไขครั้งที่ หน้าที่	10

ขั้นตอนกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้

1. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการ

1.1 ส่วนอำนวยการรับเรื่อง

- เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการรับเรื่องการขอรับบริการด้านการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ผ่านช่องทางไปรษณีย์ โทรสาร e – mail มาด้วยตนเอง หรืออื่นๆ

- เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ(ธุรการ)ลงรับเอกสารตามระบบสารบรรณของสำนักงาน

- เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการพิจารณาเบื้องต้นเพื่อเสนอผู้บริหาร

1.2 เสนอผู้บริหารสำนักงานฯเพื่อพิจารณาสั่งการ

- เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการเสนอเรื่องการขอรับบริการด้านการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ต่อผู้บริหารสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 เพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมายส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

1.3 ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และส่วนอำนวยการแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง

- ผู้บริหารสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 พิจารณาสั่งการเพื่อมอบหมายแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ที่มีความเหมาะสม เพื่อเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้

- เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการแจ้งผลการพิจารณาสั่งการให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้

2. ด้านการสนับสนุนการขอรับบริการ

2.1 ส่วนต่างๆที่ได้รับมอบหมายพิจารณาผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายรับหนังสือจากส่วนอำนวยการ เสนอหัวหน้าส่วนเพื่อพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้

- หัวหน้าส่วนที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสม กับเรื่องที่จะขอรับบริการในการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับทราบการพิจารณาสั่งการจากหัวหน้าส่วน

2.2 แจ้งตอบรับการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งตอบรับการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้แก่ผู้รับบริการ พร้อมแนบบรรณบัตรประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน และประวัติวิทยากร ผ่าน

ช่องทางที่เหมาะสม เช่นไปรษณีย์ โทรสาร หรืออื่นๆ

2.3 ทำเรื่องขออนุมัติปฏิบัติราชการ

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้จัดทำหนังสือขออนุมัติปฏิบัติราชการ เสนอผู้บริหารสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 เพื่อพิจารณาสั่งการ

- ส่วนอำนวยการแจ้งผลการพิจารณาแก่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจัดทำหนังสือขอใช้รถยนต์ของสำนักงานฯเสนอต่อหัวหน้าส่วนเพื่อพิจารณา

2.4 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับบริการ

ก่อนดำเนินการ

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสานงานกับผู้ขอรับบริการเพื่อขอทราบรายละเอียดในการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสารประกอบการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ที่เหมาะสมตามที่ได้รับบริการร้องขอ และแบบประเมินความพึงพอใจวิทยากร

ขณะดำเนินการ

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ตามกำหนดการ
- ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการเป็นวิทยากรกระบวนการถ่ายทอดความรู้ด้วยแบบสำรวจความพึงพอใจ

หลังดำเนินการ

- ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้จากผู้รับบริการถ่ายทอด และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านวิทยากร

3. ด้านการประเมินผลการให้บริการ

3.1 ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ขอรับแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน และแบบประเมินความพึงพอใจด้านการเป็นวิทยากรจากส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม และจัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานแก่ผู้ขอรับบริการพร้อมหนังสือตอบรับการเป็นวิทยากร ส่วนแบบประเมินความพึงพอใจด้านการเป็นวิทยากรเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนำไปสำรวจในวัน เวลา ที่ดำเนินการเป็นวิทยากร

3.2 รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจัดเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสองแบบจากผู้ประเมินคือผู้ขอรับบริการ และผู้เข้ารับการอบรม

- ในกรณีที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ภายในวันที่ให้บริการ(แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน) ประสานกับผู้ขอรับบริการให้ดำเนินการส่งกลับยังสำนักงานผ่านช่องทางที่เหมาะสมเช่นไปรษณีย์ โทรสาร e – mail มาด้วยตนเอง หรืออื่นๆ

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายส่งแบบประเมินให้กับส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านสถานที่ติดต่อ ช่องทางการขอรับบริการ ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการให้บริการ และข้อโดยสรุปของผู้ให้บริการ วิทยากรผู้ให้บริการ หลักฐานประกอบ และติดตามในกรณีที่ยังไม่ได้รับการตอบกลับ

- บันทึกข้อมูลการให้บริการของทุกส่วนผ่านระบบรายงานที่กำหนดทุกเดือน

3.3 วิเคราะห์ผลการประเมิน/สรุปเป็นรายงาน

- เจ้าหน้าที่ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานฯ และการเป็นวิทยากรในประเด็นต่างๆ ตามแบบสำรวจ

- เจ้าหน้าที่ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมจัดทำสรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการเป็นวิทยากรเพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	หมายเลขเอกสาร วันที่บังคับใช้	REO16-VP-07 28 มี.ค. .55
คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้	แก้ไขครั้งที่ หน้าที่	13
<p style="text-align: center;">มาตรฐานคุณภาพงาน</p> <p>ข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการปฏิบัติงานการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ คือ ความรวดเร็วทันต่อเวลาในการตอบสนองการให้บริการ ความพึงพอใจ และการนำไปใช้ประโยชน์</p> <p>ทั้งนี้ในการควบคุมคุณภาพงานจะมี</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน เป็นตัวกำหนดมาตรฐานคุณภาพด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยดำเนินการตามขั้นตอน และกำหนดเวลาที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามเวลา - ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน การเป็นวิทยากร และการนำไปใช้ประโยชน์ <p style="text-align: center;">ระบบติดตามประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานฯ และการเป็นวิทยากร ซึ่งจัดเก็บเมื่อเสร็จสิ้นการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ในแต่ละครั้ง - มอบหมายผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการด้านการเป็นวิทยากรเป็นรายเดือน - ผู้บริหารสำนักงานเป็นผู้ติดตามการปฏิบัติงานโดยการประชุมปรึกษาหารือกับทุกส่วน เพื่อรับฟังปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการทุก 6 เดือน 		

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจวิทยากร

หัวข้อการบรรยาย.....

โครงการ/กิจกรรม.....

สถานที่จัด.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อวิทยากร

ตอนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจต่อวิทยากร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความลงในช่องว่างตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก(4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด(1)
ด้านความรู้เนื้อหาเรื่องที่บรรยาย					
1. มีความรู้ในเรื่องที่บรรยายอย่างแท้จริง					
2. มีประสบการณ์ในเรื่องที่บรรยาย อธิบายเพิ่มเติมได้					
3. สอดแทรกแนวคิดในการประยุกต์ใช้ปฏิบัติได้					
4. ตอบคำถามผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ชัดเจน ตรงประเด็น					
ด้านวิธีและเทคนิคการบรรยาย					
1. มีทักษะในการจูงใจผู้เข้าอบรม เข้าสู่การบรรยาย					
2. มีวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาให้เป็นที่น่าสนใจ					
3. จัดลำดับความสัมพันธ์ของเนื้อหา เช่น จากง่ายไปยาก					
4. เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ถาม หรือแสดงความคิดเห็น หรืออภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น					
5. เนื้อหาตรงตามหัวข้อการอบรม มีการสรุปสาระสำคัญ					
6. ใช้ระยะเวลาเหมาะสมกับเนื้อหาและรักษาเวลาได้ดี					
7. ความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ประกอบการบรรยาย					
8. การสร้างบรรยากาศให้เกิดความสนใจในการบรรยาย					
ด้านบุคลิกภาพของวิทยากร					
1. แต่งกายเหมาะสม					
2. มีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองกับผู้เข้าอบรม					
3. ใช้ภาษาสุภาพและสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย					

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. สิ่งที่ท่านประทับใจวิทยากรมากที่สุด คือ

.....
.....
.....

2. สิ่งที่วิทยากรควรปรับปรุง คือ

.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านวิทยากร
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้รับบริการ และช่องทางการรับบริการ

1. ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....
 หน่วยงาน.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์/โทรสาร.....

2. ประเภทผู้รับบริการ

- 1) ภาครัฐ (โปรดระบุ).....
- 2) อปท. (โปรดระบุ).....
- 3) ภาคเอกชน (โปรดระบุ).....
- 4) สถาบันการศึกษา (โปรดระบุ).....

3. ช่องทางการขอรับบริการ

- 1) ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานฯ
- 2) ติดต่อทางหนังสือราชการ()

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / และกรอกข้อความลงในช่องว่างตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก(5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบจะไม่พอใจ(3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก(1)
ด้านการติดต่อประสานงาน					
1. ขั้นตอนที่ชัดเจนในการติดต่อประสานงาน					
1.1 กรณีติดต่อด้วยตนเอง					
- มีแผนผังแสดงขั้นตอนการติดต่อ/หรือ เจ้าหน้าที่ในการต้อนรับและให้คำแนะนำ					
- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ ประสานงาน					
- การจัดสถานที่ที่เหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการที่ดี เช่น บริการน้ำดื่ม					
1.2 กรณีขอรับบริการผ่านหนังสือราชการ					
- การประสานเบื้องต้นเพื่อแจ้งให้ผู้บริการ					

รับทราบ					
- ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้มีการแนะนำหน่วยที่สามารถให้บริการแทนได้					
2. ความรวดเร็วทันต่อเวลา					
3. ระบบสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ					
- มีระบบการตอบรับหนังสือที่ชัดเจน รวดเร็วทันเวลา					
- การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยากรและการดำเนินการด้านต่างๆ เช่น การเดินทางงบประมาณ วิธีการถ่ายทอดความรู้ อุปกรณ์เอกสารประกอบการบรรยาย					
ความพึงพอใจต่อวิทยากร					
1. ความเหมาะสมของการเตรียมเอกสาร/สื่อประกอบการบรรยาย					
- เอกสารประกอบการบรรยายที่มีเนื้อหาที่ใช้ประโยชน์ได้และเพียงพอต่อผู้เข้ารับการอบรม/หรือมีข้อมูลของเอกสารที่สนับสนุนผู้รับบริการเพื่อจัดทำเอกสารประกอบการบรรยาย					
- การเตรียมอุปกรณ์ประกอบการบรรยายที่เหมาะสม					
2. ความคาดหวังต่อวิทยากรในการบรรยาย					
- ในด้านเนื้อหาสาระการบรรยาย					
- ในด้านกระบวนการหรือเทคนิคการถ่ายทอดความรู้					
3. ความรับผิดชอบของวิทยากรในด้านเวลา					
- การเดินทางถึงสถานที่ฝึกอบรม					
- เวลาในการนำเสนอ/บรรยายที่เหมาะสม					
4. มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้จัดการอบรม					
5. ถ่ายทอดความรู้ตรงกับ/สอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนด					
6. รูปแบบถ่ายทอดน่าสนใจและสอดคล้องกับเนื้อหาและกลุ่มอายุผู้เข้าอบรม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. สิ่งที่สำคัญงานฯควรปรับปรุงในการให้บริการด้านวิทยากร คือ

.....
.....
.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....
.....
.....



ที่ ทส ๐๒๐๕(๑๖)/

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖
ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ตอรับการเป็นวิทยากร

เรียน

อ้างถึง หนังสือ..... ที่/..... ลงวันที่ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้ขอเชิญวิทยากรจากสำนักงาน
สิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ ให้ความรู้เรื่อง ระหว่างวันที่
..... กุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม ๒๕๕๕ นั้น

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ ยินดีให้การสนับสนุนวิทยากรให้ความรู้ในหัวข้อ
ดังกล่าว โดยมอบให้ ตำแหน่ง..... เป็นวิทยากร ตามวัน เวลาที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจงจิตร นีรนาทเมธีกุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

ส่วน.....

โทร ๐ ๗๔๓๑ ๑๘๘๒, ๐ ๗๔๓๑ ๓๔๑๙ ต่อ

โทรสาร ๐ ๗๔๓๑ ๑๘๘๒, ๐ ๗๔๓๑ ๓๔๑๙ ต่อ ๑๓