



กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

สสส

สำนักงานกองทุนสนับสนุน
การสร้างเสริมสุขภาพ

คู่มือแนวทางการพัฒนา
สถานที่ทำงาน สถานประกอบการและชุมชน
รอบรู้ด้านสุขภาพ



Health Literate Society



คำนำ

คู่มือแนวทางการพัฒนาสถานที่ทำงาน สถานประกอบการและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ให้นักวิชาการผู้ปฏิบัติงานทั้งในและนอกระบบสุขภาพได้ใช้เป็นกรอบคิดและการปฏิบัติในการทำงานที่สัปดาห์จากประสบการณ์ทำงานจริง ที่ประกอบด้วยเนื้อหาสำคัญ คือ การพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพในสังคม ชุมชน สถานที่ทำงานและสถานประกอบการ ความหมายของสังคมแห่งความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Society) การพัฒนาชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Community) ขั้นตอนการพัฒนาชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพการพัฒนาสถานที่ทำงาน สถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Workplace) ขั้นตอนการพัฒนาสถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพ และวิธีการสื่อสารเพื่อเพิ่มระดับความรู้ด้านสุขภาพคู่มือแนวทางฉบับนี้ เป็นแนวทางทำงานที่ปรับกระบวนการทัศน์ให้เห็นการเปลี่ยนแปลงจากการเป็นผู้ให้ความรู้ เป็นผู้เติมความรู้ พาทำ สนับสนุนประชาชน องค์กรกลุ่มเป้าหมายให้มีศักยภาพจากภายในตนเองและขับเคลื่อนงาน (driver)

คณะผู้จัดทำหวังว่าแนวทางฉบับนี้จะเป็นแนวทางพื้นฐานเพื่อการขับเคลื่อนสถานที่ทำงาน สถานประกอบการและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพไปพร้อมๆ กันทั้งประเทศและเกิดมีนวัตกรรมจากประสบการณ์การทำงานและร่วมกันต่อยอดแนวทางฉบับนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

คณะผู้จัดทำ

รศ.ดร.ชชนวนทอง ธนสุกาญจน์

นางวิมล โรมา

ดร.มุกดา สำนวนกลาง

คำนำ

ครั้งที่ 2

คู่มือแนวทางพัฒนาสถานที่ทำงาน สถานประกอบการและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพฉบับนี้เป็นฉบับที่จัดพิมพ์ครั้งที่ 2 โดยสถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมือง กรมอนามัย ที่ได้รับงบสนับสนุนการจัดพิมพ์จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ตามโครงการการพัฒนาบริการส่งเสริมสุขภาพและองค์กรนวัตกรรมเสริมสร้างความฉลาดรู้สุขภาพประชากรเขตเมือง (กทม.) มีวัตถุประสงค์และเนื้อหาสำคัญเช่นเดียวกับการจัดพิมพ์ครั้งที่ 1 ที่เพียงพอประกอบที่ปรึกษา ผู้จัดพิมพ์ผู้สนับสนุนงบประมาณให้เหมาะสมกับช่วงเวลาการพิมพ์พร้อมมี QR code เอกสารทั้งเล่มให้ศึกษาได้

ถึงอย่างไรก็ตามคู่มือแนวทางพัฒนาฉบับนี้เป็นแนวทางทำงานที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงของสถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมืองในเขตพื้นที่ กทม. ที่มีการปรับกระบวนการทัศน์เจ้าหน้าที่ให้เห็นการเปลี่ยนแปลงจากการเป็นผู้ให้ความรู้ (doer) เป็นผู้กระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ทำงาน สถานประกอบการ และชุมชนสามารถตัดสินใจ เลือกและใช้ข้อมูลเพื่อจัดการสุขภาพตนเองได้ สนับสนุนประชาชนและ องค์กรกลุ่มเป้าหมายให้มีศักยภาพจากภายในตนเองและขับเคลื่อนงานเป็น (driver)

คณะผู้จัดทำหวังว่าคู่มือที่จัดพิมพ์เป็นครั้งที่ 2 ฉบับนี้จะเป็นแนวทางพื้นฐานเพื่อการขับเคลื่อนสถานที่ทำงาน สถานประกอบการและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพไปพร้อมๆ กันทั้งประเทศและเกิดมีนวัตกรรมจากประสบการณ์การใช้และร่วมกันต่อยอดแนวทางฉบับนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

นายแพทย์เกษม เวชสุธานนท์

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมือง
กรมอนามัย

Grand tour เยี่ยม เรียนรู้



ทุนมนุษย์ตัว V และสังคม



ตัดสินใจและกลไกการทำงานร่วมกัน



Key message ของชุมชน



สารบัญ

CONTENT

02

การพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพในสังคม ชุมชน
และสถานที่ทำงาน สถานประกอบการ

03

สังคมแห่งความรู้ด้านสุขภาพ
Health Literate Society

04

ชุมชน/ท้องถิ่นรอบรู้ด้านสุขภาพ
Health Literate Community

05

ขั้นตอนการพัฒนาชุมชน/ท้องถิ่น
รอบรู้ด้านสุขภาพ

17

การพัฒนาสถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพ
Health Literate Workplace

29

วิธีการสื่อสารและประเภทของสื่อ
ที่ใช้เผยแพร่ในสถานที่ทำงานหรือองค์กร

การพัฒนาความรู้
ด้านสุขภาพ
ในสังคม ชุมชน
และสถานที่ทำงาน
สถานประกอบการ

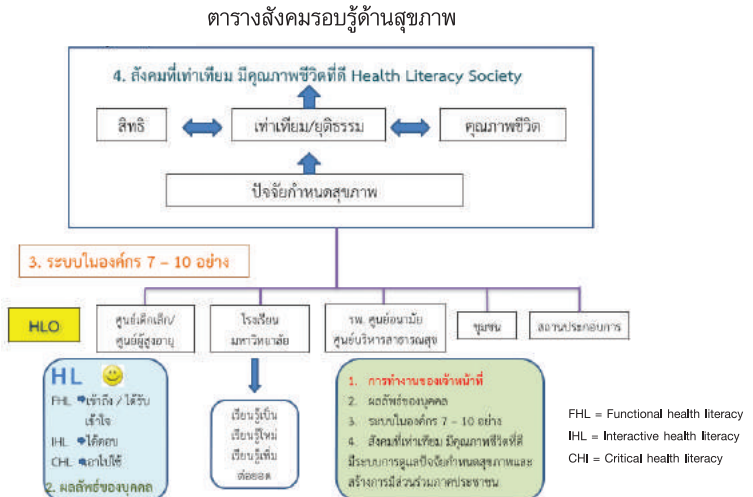


การทำงานพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ
เป็นการทำงานในภาพใหม่ เพื่อให้ประชาชนอยู่ใน
สิ่งแวดล้อมที่มีการให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจใน
การจัดการสุขภาพตามหลักการทุกระบบเพื่อสุขภาพ
บรรลุเป้าหมายการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ

สังคมแห่งความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Society)

เป็นสังคมที่มีการกำหนดคกตึกกาที่เน้นสิทธิความเท่าเทียม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่มีการจัดการปัจจัยกำหนดสุขภาพ โดยสมาชิกของสังคมสามารถเข้าถึง เรียนรู้ เป็น เรียนรู้ใหม่และเรียนเพิ่มต่อยอดได้ ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและองค์กรต่างๆ ที่เป็นองค์กรความรอบรู้ด้านสุขภาพ จนมีผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลตามระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ 3 ระดับ คือ ความรอบรู้ด้านสุขภาพพื้นฐาน (functional health literacy) ความรอบรู้ด้านสุขภาพเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive health literacy) และความรอบรู้ด้านสุขภาพเชิงวิจารณ์ญาณ (critical health literacy) เพื่อมุ่งเน้นให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสุขภาพที่ถูกต้องและสามารถนำข้อมูลไปตัดสินใจและปฏิบัติได้

(ดั่งภาพ)

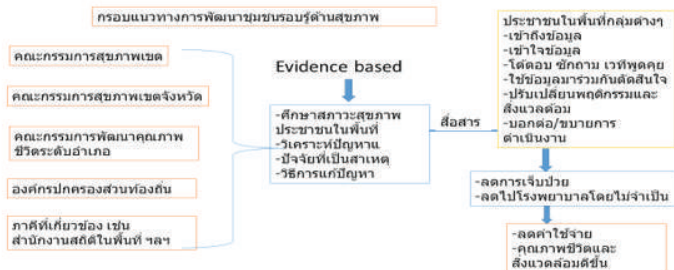


Health Literate Community



ชุมชน/ท้องถิ่นรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Community)

ชุมชน หมายถึง ในระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล ซึ่งในปัจจุบันแนวโน้มในด้านการบริหารจัดการไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพหรือบริหารราชการแผ่นดิน บริหารการปกครองท้องถิ่น ก็จะมีมุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีความสามารถในการแก้ปัญหาของท้องถิ่นเอง โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในพื้นที่ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยรูปแบบจะเป็นคณะกรรมการด้านต่างๆ ในพื้นที่ เช่น คณะกรรมการเขตสุขภาพ (Regional Health Board) คณะกรรมการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคจังหวัด คณะกรรมการสุขภาพอำเภอ (District Health Board) คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (ดั่งภาพ)





ขั้นตอนการพัฒนาชุมชน/ท้องถิ่น รอบรู้ด้านสุขภาพ

ขั้นที่ 1 เรียนรู้ชุมชน/ท้องถิ่นและคนในชุมชน มองคน และสิ่งแวดล้อมให้เห็นความสัมพันธ์ โดยเป็นการศึกษาทุน มนุษย์ ทุนสังคมเพื่อหาความเป็นไปได้ในการต่อยอดและ ออกแบบกิจกรรมของโครงการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการและบริบทหรือแผนการพัฒนาที่คณะกรรมการ ประจำพื้นที่เหล่านั้นได้ตั้งเป้าไว้หรืออยากไปให้ถึง

1.1 ศึกษาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดย การเดิน ในชุมชนสำรวจสถานที่ต่างๆ การจัดวางข้อมูลสื่อสารและช่องทาง การสื่อข้อมูลต่างๆ ของชุมชนตามความสนใจของประชาชน “อ่านกันไหม” “รู้เรื่องไหม” “อ่านออกไหม” (ดู สังเกต ถ่ายรูป คุยกับชาวบ้านที่พบ) ทำเป็นแผนที่เดินดินของแต่ละกลุ่ม ในชุมชนในการเข้าถึงแหล่งประโยชน์ แหล่งข้อมูล และร่วม กิจกรรมของกลุ่มชมรมต่างๆ บอกการใช้ประโยชน์ พื้นที่สาธารณะ เพื่อการสื่อสารและการมีสุขภาพของคนในชุมชนขั้นตอนนี้ ถือเป็นการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1.2 พูดคุยกับผู้ประสานงาน ผู้นำท้องถิ่น ท้องที่
แกนนำ พ่อค้า แม่ค้า ชาวบ้าน กลุ่มต่างๆ ที่มีในชุมชน ฯลฯ
ว่าเป็นใคร จำนวนเท่าไร อยู่ที่ไหนต้องการอะไร ใช้ชีวิต
หรือมีความเป็นอยู่แต่ละวันเป็นอย่างไร ความสามารถในการ
รับข้อมูลเป็นอย่างไร มีมุมมองของชีวิตและการใช้ชีวิตอย่างไร
เป็นคนรุ่นไหน มีความสามารถอย่างไร มีการพูดรู้เรื่องได้เข้าใจ
กันมากน้อยแค่ไหนเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนเหล่านั้น
กับสิ่งแวดล้อมว่าเอื้อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความรอบรู้
ด้านสุขภาพได้อย่างไร ในประเด็นจากสภาพแวดล้อมทาง
กายภาพและปัญหาสุขภาพในพื้นที่ มีการวิเคราะห์ปัญหา
และวิธีการแก้ปัญหาที่เราได้ศึกษามาวิเคราะห์และวิธีการ
ดำเนินงานโดยใช้วิชาการและหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence
- based) และชวนพูดคุยต่อประเด็นต่อไปนี้



1. มีนโยบาย ชุมชน/ท้องถิ่นนโยบาย
เรื่องอะไรบ้างที่เน้นการให้ข้อมูลเป็น
ข้อมูลอะไรบ้าง

ภาวะการนำ ของผู้นำท้องถิ่น
ท้องที่ แกนนำชุมชน ผู้นำกลุ่มต่างๆ
และบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความ
สัมพันธ์ทบทวนวิธีการทำงานเป็น
อย่างไร (กลไกกระบวนการทำงาน)
ทำงานกับใครบ้างกลุ่มคนต่างๆ ที่มี
ในโรงพยาบาล ทำอะไรใช้เครื่องมือ
อะไรในการทำงาน ลูกคำสำคัญคือ
ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จึงต้องรับ
พิตชอบอะไรบ้างเพื่อเชื่อมโยงสู่ความ
รอบรู้ด้านสุขภาพมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ
ภาวะการนำที่แสดงให้เห็นว่า

เป็นส่วนหนึ่งในพันธกิจโครงสร้างและการดำเนินงาน โดยให้ถือเป็นค่านิยมของชุมชน/ท้องถิ่น



2. มีการบูรณาการความรู้ด้านสุขภาพในการวางแผนการประเมินผล ความปลอดภัย ของประชาชนกลุ่มเป้าหมายและการพัฒนาชุมชน/ท้องถิ่น

3. มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและที่เกี่ยวข้องต่างๆ ของชุมชน/ท้องถิ่นนั้น ให้เป็นผู้สื่อสารส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพประเด็นข้อมูลที่ให้และทักษะการให้ข้อมูลกล่าวคือ สามารถระบุประเด็นที่ต้องใช้สื่อสาร ระบุความสามารถในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย เลือกกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อ วิธีการ ขั้นตอนที่เหมาะสมที่สุดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความเชื่อค่านิยม วัฒนธรรมการรับรู้ ทักษะคิดของกลุ่มเป้าหมายได้ประเมินตรวจสอบผลความเข้าใจด้วยการสาธิตกลับ (Teach back) และถามคำถามสำคัญ 3 ข้อ (ask me 3) และเจ้าหน้าที่นั้นมีข้อมูลอะไรบ้างที่จะดูแลสุขภาพตนเองและมีความปลอดภัยจากการทำงาน

4. มีการให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายและผู้เกี่ยวข้อง
อื่นๆ ไม่ว่าจะเป็ญญาติหรือคนในครอบครัวของกลุ่มเป้าหมาย
ร่วมออกแบบ การดำเนินงานและการประเมินบริการและ
ข้อมูลด้านสุขภาพ

5. พัฒนาโครงการหรือบริการ ข้อมูลสำคัญจำเป็น
ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มเป้าหมายด้วย
ทักษะและกระบวนการเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ
โดยตรวจสอบได้ว่าบริการใดที่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายพบข้อ
จำกัดในการเข้าถึงบริการ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางญาติ
ที่ดูแล ฯลฯ เอกสารภาษาพูดที่เรียบง่าย รูปภาพ และการติดตาม



6. มีการออกแบบกลวิธีกระบวนการเสริมสร้าง
ความรอบรู้ด้านสุขภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคลและมั่นใจ
ว่าแต่ละบุคคลที่ได้รับข้อมูลเกิดความเข้าใจและสามารถ
นำข้อมูลไปใช้ในการปรับพฤติกรรมสุขภาพได้

7. มีการจัดช่องทางบริการข้อมูลและบริการสุขภาพ
ที่เข้าถึงได้ง่ายและสามารถช่วยเหลือได้ในขณะที่ผู้รับบริการ
และกลุ่มต่างๆ มีการปรับพฤติกรรมสุขภาพ

8. มีการออกแบบสื่อและกระจายสื่อสู่สังคมด้วยวิถีไอ
สื่อสิ่งพิมพ์ที่ง่ายต่อความเข้าใจและการปฏิบัติของประชาชน
ทั่วไป

9. มีการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ และการ
เปลี่ยนแปลงสภาวะสุขภาพหรือพฤติกรรมสุขภาพ

10. มีการวางแผนการพัฒนาชุมชน/ท้องถิ่นประชาชน
กลุ่มต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างวัฒนธรรมความรอบรู้ด้าน
สุขภาพอย่างยั่งยืน

2.3 กลุ่มเป้าหมายสำคัญ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
มีจำนวนเท่าไร มีกี่กลุ่ม มีการใช้ชีวิตอย่างไรที่บ้าน สถานะ



สุขภาพ การปฏิบัติตัวและความรอบรู้ด้านสุขภาพ พฤติกรรม
ที่แสดงถึงความรอบรู้ด้านสุขภาพต่ำ เช่น มีพฤติกรรมကာ
ป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพน้อย เช่น การไปรับวัคซีน
ไขหวัดใหญ่ ยังสูบบุหรี่ รู้จักการดูแลตนเองน้อย กินยาไม่
ต่อเนื่อง ยากที่จะอ่านฉลากยาหรืออาหาร ไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับ
การรักษาที่ตนเองได้รับใช้บริการฉุกเฉินบ่อยๆ เข้าโรงพยาบาล
หรือไปหาหมอบ่อยๆ มีสภาวะสุขภาพด้วยโรคเรื้อรัง ควบคุม
ไม่ได้ และรู้ได้ใจว่าผู้รับบริการที่มีความรอบรู้ด้านสุขภาพจำกัด

ขั้นที่ 3 ค้นหาครอบครัวด้านสุขภาพที่มีลักษณะตามตัววี (V-shape)

นำข้อมูลขั้นที่ 2 มาพิจารณาร่วมกับการพูดคุยกลุ่มต่างๆ ว่ามีใครบ้างที่มีคุณลักษณะตามตัว วี หากพบเป็นระดับ V1 และ V2 เป็นกลุ่มที่ต้องเติมข้อมูล และใช้กลุ่มช่วยในการทำงาน หรือหาคนที่มีลักษณะ V3 และ V4 หรือ V5 มาเป็นเพื่อนร่วมงาน และหากมีลักษณะ V1 และ V4 หรือ V5 ก็จะสามารถกระตุ้น สนับสนุนหรือเสริมแรงในการดำเนินงานในการพัฒนาชุมชน/ท้องถิ่นด้วยกระบวนการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพได้



ขั้นที่ 4 กระตุ้นการมีส่วนร่วม ด้วยแบบประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเจ็บป่วย อาชีพ ผลประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายแผนที่เดินดิน

เมื่อมีข้อมูลพร้อมหรือค่อนข้างเห็นหนทางการพัฒนาได้แล้วก็นำข้อมูลเหล่านั้นจากขั้น 1-3 มาให้ประกอบการพัฒนา

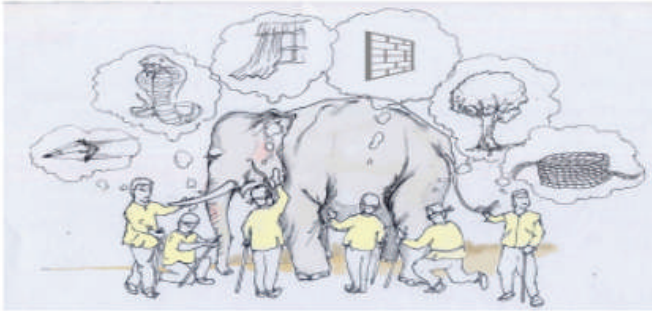
กิจการหรือโครงการ แล้วนำไปพูดคุยบุคคลต่างๆ จนประเมินได้ว่ากลุ่มต่างๆ ของชุมชน/ท้องถิ่นมีแนวโน้มที่ยอมรับข้อมูล และมีแนวคิดต่อที่จะพัฒนาจนเห็นว่าตัวเองยังขาดอะไร และบอกตนเองได้บ้างว่าเป็นชุมชน/ท้องถิ่นรอบรู้ด้านสุขภาพ ขนาดไหน จึงนำแบบประเมินองค์ความรู้ด้านสุขภาพ มาเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเพื่อหาโอกาสการพัฒนาเป็นชุมชน/ท้องถิ่นรอบรู้ด้านสุขภาพและเจาะลึกเป็นรายข้อให้สามารถมองเห็นถึงกระบวนการกิจกรรมหรือโครงการที่จะดำเนินการร่วมกัน

ขั้นที่ 5 ตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำอะไร และบอกได้อย่างไรว่าสำเร็จ

เป็นการพูดคุย ปรีกษาหารือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลที่ได้มา ทั้งนี้ข้อมูลเหล่านั้นต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นข้อมูลที่สื่อสารให้เห็นปัญหาและความต้องการให้เข้าใจได้ง่าย เช่น เป็นแผนภาพ ตาราง ภาพผังกิจกรรม อธิบายเป็นกรณีศึกษา เป็นต้น พร้อมข้อมูลตัวหนังสือที่สำคัญๆ เท่านั้น ร่วมกับการนำเสนอที่มีหลักฐานและความเป็นวิชาการที่เชื่อถือได้ มีแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ เช่น การส่งเสริมการรับประทานอาหารกิจกรรมการเคลื่อนไหวร่างกายที่เพียงพอและการนอนหลับช่วยกระตุ้นความสูงสมส่วนของกลุ่มวัยเรียน เน้นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันด้วยข้อมูลนำไปสู่การตัดสินใจร่วมและสามารถบอกได้ว่า จะวัดความสำเร็จได้อย่างไร เมื่อมีเด็กสายตาสั้น เมื่อบริหารกล้ามเนื้อสายตาแล้ว กรณีพบเด็กสายตาสั้น เรียนรู้ข้อมูลเรื่องการบริหารกล้ามเนื้อตาจนเข้าใจและตัดสินใจบริหารกล้ามเนื้อตาสายตาสั้นเทียมในเด็กก็จะลดลง เป็นการเห็นภาพรวมการทำงานร่วมกัน ถึงแม้ว่าแต่ละคนจะมีมุมมองหรือวิธีการในการทำงานที่แตกต่างกัน

(ดั่งภาพ)

Depending on their perspective and interests people approach the application of health literacy in many different ways



Source: <http://www.practicenurse.com/2011/05/05/elephant-for-nurses.com.htm>

การถ่ายทอดข้อมูล ผลการตัดสินใจลงไปยังประชาชนในพื้นที่ โดยกระบวนการและช่องทางต่างๆ ที่มีอยู่ในพื้นที่นั้น เช่น โทรทัศน์ วิทยุท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ สื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรด้านสาธารณสุขในพื้นที่ เช่น นักสุขศึกษา อาสาสมัครสาธารณสุข แพทย์ พยาบาล รวมทั้งสื่อต่างๆ และใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการแก้ปัญหาทั้งหมด วิธีการเช่นนี้จะนำมาซึ่งการแก้ปัญหาในท้องถิ่น โดยประชาชนมีส่วนร่วม และประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการแก้ปัญหาและเพิ่มความรอบรู้ด้านสุขภาพ

สิ่งที่จะได้จากกระบวนการนี้ ก็คือ ข้อตกลงการทำงานร่วมกัน แนวทาง/แผนการทำงานร่วมกัน ข้อมูลและทักษะสำคัญจำเป็นสำหรับผู้รับบริการในแต่ละบริบทและ/หรือวิถีชีวิตที่เรียกว่า การปรับข้อมูลที่จะสื่อสารให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย แต่ละกลุ่มวัย และสภาวะสุขภาพ และบทบาทของผู้เกี่ยวข้อง

นั่นคือ

“

ยิ่งเรียนรู้กลุ่มเป้าหมาย

ได้มากเท่าไร ก็กิจกรรม

ดำเนินงานที่เป๊ะ

เกิดผลลัพธ์ที่ดีแน่นอน”



ขั้นที่ 6 จัดทำกลไกในการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาชุมชนที่เป็นกรให้ข้อมูลเพื่อการมีสุขภาพดี

เป็นกลุ่มคน คณะทำงานจากข้อ 2 และ 3 ที่เข้าถึงข้อมูลเข้าใจข้อมูลผ่านการเรียนรู้และการตัดสินใจร่วมกันที่จะพัฒนาชุมชน/ท้องถิ่นรอบรู้ด้านสุขภาพ มาร่วมวางแผนตนเองในการดำเนินงานตามข้อตกลงนั้น โดยกลุ่มต่างๆ ของชุมชน/ท้องถิ่นเป็นตัวตั้งตัวตีในการทำงานและมีภาคีเครือข่ายต่างๆ สนับสนุนตามบทบาทตามที่ตกลงกันได้

ขั้นที่ 7 ประเมินการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

เป็นการทบทวนการดำเนินงานหลากหลายแง่มุมหรือทั้งโครงการเป็นระยะๆ ด้วยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ตามประเด็นการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานที่เกิดขึ้นแต่ละกิจกรรมส่งผลต่อกิจกรรมที่จะดำเนินงานต่อไป ตามนโยบาย แผนงานที่กำหนดไว้ของชุมชน/ท้องถิ่น

ขั้นที่ 8 ถอดบทเรียนและสรุปการประเมินผลลัพธ์

เป็นการถอดบทเรียนเพื่อนำไปสู่การพัฒนางานต่อ

ที่ต่อยอดความสำเร็จในการดำเนินงานที่ผ่านมาหรือเป็นตัวอย่งการพัฒนาของชุมชน/ท้องถิ่นต่างๆ พร้อมการประเมินผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพของกลุ่มเป้าหมายและผู้เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามองค์ประกอบการเป็นชุมชน/ท้องถิ่นรอบรู้ด้านสุขภาพ และระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของกลุ่มเป้าหมายที่จะนำไปสู่การพัฒนาให้เป็นชุมชน/ท้องถิ่นรอบรู้สุขภาพ

ขั้นที่ 9 พัฒนาต่อเนื่อง

การมีผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพที่ดี ไม่ได้เกิดจากการมีความความรอบรู้ด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการอ่านและเข้าใจตัวเลขเท่านั้นแต่จะต้องมีความสามารถในการเข้าใจ พิจารณา และแสวงหาข้อมูลทางสุขภาพเพื่อการตัดสินใจใช้ข้อมูลสุขภาพในการดูแลสุขภาพของตนเอง ซึ่งจะแสดงถึงความรอบรู้ด้านสุขภาพขั้นปฏิสัมพันธ์และขั้นวิจาร์ณญาณที่ต้องมีการสืบค้นข้อมูล ชักถามโต้ถามและนำไปใช้ตัดสินใจได้

การพัฒนาต่อเนื่องเป็นการฝึกทำ และต่อยก้าจากหลายหน่วยงาน/หลายกลุ่มที่ประชาชนไปรับบริการเป็นการทำงานและขับเคลื่อนไปเรื่อยๆ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาชุมชน/ท้องถิ่น

“ คน เรียนรู้สุขภาพ
ได้ตลอดเวลา
เข้าใจและตัดสินใจได้
ใช้ข้อมูลเป็น ”

การพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพไม่ใช่เน้นว่ามีกึ่งองค์กร แต่ทุกองค์กรต้องมีความเคลื่อนไหว และนำแนวคิดและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับรอบรู้ด้านสุขภาพไปประยุกต์ใช้ในทุกกระบวนการขององค์กร



“

สิ่งแวดล้อม คือ
แกนนำ ผู้นำ กลุ่มองค์กรต่างๆ
มีข้อมูลสุขภาพและมีการเคลื่อนไหว
ปรับเปลี่ยนให้มีข้อมูลที่ทันสมัย

”

นั่นคือ ผู้นำชุมชนไม่ว่าจะเป็นผู้นำท้องถิ่น ท้องที่จะมองเห็นว่าประชาชนในพื้นที่เขาเหล่านั้นฉลาดขึ้น และเกิดแรงบันดาลใจว่าจะทำ และปฏิบัติได้อย่างไรให้มีสุขภาพดี



การพัฒนาสถานประกอบการรอบรู้ ด้านสุขภาพ (Health Literate Workplace)

สถานประกอบการ หมายถึง โรงงาน ธุรกิจบริการต่างๆ สถานที่ทำงานทั้งภาครัฐและเอกชน รัฐวิสาหกิจก็ถือว่าเป็นสถานประกอบการที่มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพและถือว่าการดูแลสุขภาพเป็นเรื่องของทุกคน ในองค์กรมีการจัดระบบ กระบวนการ และบริการให้ความสำคัญกับเรื่องข้อมูลและการสื่อสาร และเอื้อให้เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร การให้ข้อมูลสุขภาพ จนเจ้าหน้าที่เกิดการเข้าถึง เข้าใจนำข้อมูลไปใช้ในชีวิตได้ไม่ว่าเจ้าหน้าที่ จะเป็นใครและมีลักษณะประชากรเป็นอย่างไร โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกส่วน ชุมชนย่อยหรือกลุ่มต่างๆ ที่มีในสถานประกอบการ



ขั้นตอนการพัฒนาสถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพ

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์สถานประกอบการและคนในสถานประกอบการ

จากรายงานประจำปี ข้อมูลหรือรูปแสดงกิจกรรมขององค์กรที่เน้นการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ ระหว่างมองคนและสิ่งแวดล้อมความต้องการและบริบทของสถานประกอบการหรือที่ทำงานนั้น ทบทวนกิจกรรมหน่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) และสภาพแรงงาน ตลอดจนกิจกรรมเพื่อสังคมที่จัดขึ้นแก่คนในองค์กรและสังคมภายนอก

1.1 ศึกษาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นสถานประกอบการที่พนักงานไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองด้อย ต่ำต้อย แต่เป็นสถานที่สนับสนุนอำนวยความสะดวกให้พนักงานมีศักยภาพในการจัดการสุขภาพตนเองได้ในสถานประกอบการ สำรวจสถานที่ต่างๆ ข้อมูลและช่องทางการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ของสถานประกอบการ พนักงานอ่านกันใหม่ รู้เรื่องใหม่ อ่านออกใหม่ (ดู สังเกต ถ่ายรูป คุยกับพนักงานที่พบ) ทำเป็นแผนที่เดินดิน ลักษณะการตั้งของสถานประกอบการ แผนก หน่วย ชุมชนย่อย แหล่งประโยชน์กลุ่มชมรมต่างๆ และการใช้ประโยชน์ พื้นที่สาธารณะเพื่อการมีสุขภาพของคนในสถานประกอบการ เป็นการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1.2 พูดคุยกับผู้ประสานงาน ผู้บริหาร หน่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน แกนนำ กลุ่มต่างๆ ที่มีในสถานประกอบการ ฯลฯ ว่า เป็นใคร อยู่ที่ไหน ต้องการอะไร ใช้ชีวิตหรือมีความเป็นอยู่แต่ละวันเป็นอย่างไร ความสามารถในการรับข้อมูลเป็นอย่างไร มีบุคลากรกี่คน เป็นคนรุ่นไหน มีความสามารถอย่างไร การพูดรู้เรื่อง ได้เข้าใจกันไหม เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนเหล่านั้นกับสิ่งแวดล้อมว่าเอื้อให้พนักงานมีความรอบรู้ด้านสุขภาพได้อย่างไรในประเด็นจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพและปัญหาสุขภาพในสถานประกอบการ มีการวิเคราะห์ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา ที่เราได้ศึกษามาวิเคราะห์และวิธีการดำเนินงาน โดยใช้วิชาการและหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - based) และชวนพูดคุยต่อประเด็นต่อไปนี้

1. มีนโยบาย นโยบายเรื่องอะไรบ้างที่เน้นการให้ข้อมูลเป็นข้อมูลอะไรบ้าง ภาวการณ์นำของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ ทบทวนวิธีการทำงานเป็นอย่างไร (กลไก กระบวนการทำงาน) ทำงานกับใครบ้าง กลุ่มคนต่างๆ ที่มีในสถานประกอบการ ทำอะไร ใช้เครื่องมืออะไรในการทำงาน พนักงานเป็นผู้ผลิตสินค้า จึงต้องรับผิดชอบอะไรบ้างเพื่อเชื่อมโยงสู่ความรอบรู้ด้านสุขภาพ มีภาวะการนำที่แสดงให้เห็นว่ามีความรอบรู้ด้านสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งในพันธกิจ โครงสร้างและการดำเนินงานโดยให้ถือเป็นค่านิยมของสถานประกอบการ เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจหลักของสถานประกอบการ ความสำเร็จ และความภาคภูมิใจของสถานประกอบการ จุดเน้นหรือความเชี่ยวชาญของสถานประกอบการ

2. มีการบูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพในการวางแผนการประเมินผล ความปลอดภัยของพนักงานและการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์

3. บุคลากรและที่เกี่ยวข้องต่างๆ นั้นได้รับการพัฒนาศักยภาพให้เป็นผู้ส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ ประเด็นข้อมูลที่ให้และทักษะการให้ข้อมูล กล่าวคือ สามารถระบุประเด็นที่ต้องใช้สื่อสาร ระบุความสามารถในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย เลือกกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อ วิธีการขั้นตอนที่ควรใช้จัดกิจกรรมที่สอดคล้อง

กับความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม การรับรู้ ทศนคติ ของกลุ่มเป้าหมาย ได้ประเมิน ตรวจสอบผลความเข้าใจด้วยเทคนิควิธีอะไรบ้าง และเจ้าหน้าที่/พนักงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่จะดูแลสุขภาพตนเองและมีความปลอดภัยจากการทำงาน เช่น พฤติกรรมการป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ การไปรับวัคซีน ใช้หน้ากากใหญ่ การสวมบูท การดูแลตนเอง กินยา การอ่านฉลากยาหรืออาหาร ไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาที่ตนเองได้รับ การใช้บริการฉุกเฉินบ่อยๆ เข้าโรงพยาบาล หรือไปหาหมอบ่อยๆ มีสภาวะสุขภาพด้วยโรคเรื้อรัง และควบคุมไม่ได้ เป็นต้น



4. มีการให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆร่วมออกแบบการดำเนินงาน และการประเมินบริการขององค์กร มีการประเมินการให้หรือสื่อสารข้อมูล ด้านสุขภาพขององค์กร

5. กฎ ระเบียบ โครงการหรือบริการ ข้อมูลสำคัญ จำเป็นที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยทักษะและกระบวนการเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ โดยตรวจสอบได้ว่าบริการใดที่พนักงานพบข้อจำกัด ในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ เช่น ช่วงเวลาในการเรียนรู้ มีเอกสารภาษาพูด ที่เข้าใจง่าย รูปภาพ มีโครงการด้านสุขภาพ เป็นต้น

6. กลวิธีกระบวนการเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคลและมั่นใจว่าแต่ละบุคคลที่ได้รับข้อมูลเกิดความเข้าใจ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับพฤติกรรมสุขภาพได้

7. การจัดบริการข้อมูลและบริการสุขภาพก็เป็นบริการและข้อมูล que เข้าถึงได้ง่ายและสามารถช่วยเหลือได้ในช่วงปรับที่ผู้รับบริการและกลุ่มต่างๆ มีการปรับพฤติกรรมสุขภาพ

8. มีสื่อที่มีการออกแบบและกระจายสื่อสู่สังคมด้วย วิดีโอ สื่อสิ่งพิมพ์ที่ง่ายต่อความเข้าใจและการปฏิบัติของประชาชนทั่วไป

9. มีการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ และการเปลี่ยนแปลงสภาวะสุขภาพหรือพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน

10. มีการวางแผนการพัฒนาสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่/พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง



ขั้นที่ 2 การระดมทุนมนุษย์ ทุนสังคม

ในการดำเนินงานสำคัญตามข้อ 1 สิ่งที่จะได้ก็คือ

2.1 ทุนมนุษย์ หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการ ภาครัฐ แม่บ้าน ฯลฯ ต่างๆ นั้นเป็นใครบ้าง เก่งและมีความชำนาญเชี่ยวชาญอะไร มีความสนใจ และร่วมให้ข้อมูล และเป็นข้อมูลที่สามารถชี้เป้าการดำเนินงานได้ เพื่อระบุแกนนำ ผู้นำ การอยู่ร่วมกัน ข้อตกลง วัฒนธรรมขององค์กร เป็นการหามนุษย์ที่มีต้นทุน เข้าใจการทำงานที่จะมาช่วยกันสื่อสาร ชับเคลื่อนหรือทำให้คนในองค์กร มีสุขภาพดีให้สำเร็จ

2.2 ทุนสังคม หมายถึง ได้ความช่วยเหลือจากภาคีเครือข่าย เป็นใครบ้างนั้นมี ภารกิจ หรือวัฒนธรรมการทำงานอย่างไร จะอยู่ร่วมกัน และมีข้อตกลงการทำงานกันอย่างไรที่ให้องค์กรหรือที่ทำงานนั้นๆ ที่มีการยึดโยงช่วยเหลือกัน ดูแล ส่งข่าวด้านสุขภาพและปัจจัยกำหนดสุขภาพกัน ทำให้เราสามารถใช้เป็นช่องทางการสื่อสารที่เกิดการเข้าถึงทันใดเวลาได้



ขั้นที่ 3 ค้นหาครอบครัวสุขภาพที่มีลักษณะตามตัว วี (V-shape)

นำข้อมูลข้อ 2 มาพิจารณาร่วมกับการพูดคุยกลุ่มต่างๆ ว่า มีใครบ้างที่มีคุณลักษณะตามตัว วี หากพบเป็นระดับ V1 และ V2 เป็นกลุ่มที่ต้องเพิ่มเติมข้อมูล และใช้กลุ่มช่วยในการทำงานหรือหาคนที่ มีลักษณะ V3 และ V4 หรือ V5 มาเป็นเพื่อนร่วมงานและหากมีลักษณะ V3 และ V4 หรือ V5 ก็จะสามารถกระตุ้น สนับสนุน หรือเสริมแรงในการดำเนินงานในการพัฒนาโรงพยาบาลด้วยกระบวนการ ส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพได้

ขั้นที่ 4 กระตุ้นการมีส่วนร่วม ด้วยแบบประเมินองค์รรอบรู้ด้านสุขภาพและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเจ็บป่วย อาชีพ ผลประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพเมื่อมีข้อมูลพร้อมหรือค่อนข้างเห็นหนทางการพัฒนาได้แล้วก็นำข้อมูลเหล่านั้นจากขั้น 1-3 ไปพูดคุยกับบุคคลกลุ่มต่างๆ จนประเมินได้ว่ากลุ่มต่างๆของสถานประกอบการ/แผนกมีแนวโน้มที่ยอมรับข้อมูลและมีแนวคิดในการพัฒนาต่อยอดหรือการมีสุขภาพดีหรือเห็นว่าตัวเองยังขาดอะไรและบอกตนเองได้บ้างว่าเป็นสถานประกอบการหรือองค์รรอบรู้ด้านสุขภาพมีดีไหน ด้วยการใช้แบบประเมินองค์รรอบรู้ด้านสุขภาพมาเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเพื่อหาโอกาสการพัฒนาเป็นสถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพและเจาะลึกเป็นรายข้อให้สามารถมองเห็นถึงกระบวนการกิจกรรม โครงการที่จะดำเนินการร่วมกัน



ขั้นที่ 5 ตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำอะไร และบอกได้อย่างไรว่าสำเร็จ เป็นการพูดคุย ปรัชษาหรือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลที่ได้มา ทั้งนี้ข้อมูลเหล่านั้นต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นข้อมูลที่สื่อสารให้เห็นปัญหาและความต้องการได้เข้าใจได้ง่าย เช่น เป็นแผนภาพ ตาราง ภาพผังกิจกรรม อธิบายเป็น กรณศึกษา เป็นต้น พร้อมข้อมูลตัวหนังสือที่สำคัญๆ

สิ่งที่จะได้จากกระบวนการนี้ที่สำคัญ ก็คือ ข้อตกลงการทำงานร่วมกัน
แนวทาง/แผนการทำงานร่วมกัน ข้อมูล และทักษะสำคัญจำเป็นสำหรับ
เจ้าหน้าที่และพนักงานแต่ละกลุ่มวัย และสภาวะสุขภาพ โครงการความร่วมมือ
การดำเนินงาน และบทบาทของผู้เกี่ยวข้อง



Slide from Dr Charay Vicathai

นั่นคือ “ยิ่งเรียนรู้กลุ่มเป้าหมายได้มากเท่าไร ก็กิจกรรมดำเนินงานที่ตรง
เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อพนักงานแน่นอน” นั่นคือเป็นการทำงานสาธารณสุขแบบ
Precision Public Health

ขั้นที่ 6 จัดทำกลไกในการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดการสื่อสาร
และการตัดสินใจจัดการสุขภาพได้ด้วยข้อมูลที่เชื่อถือได้

ขั้นนี้เป็นการทำงานของกลุ่มคน คณะทำงานที่เป็นบุคคลที่ระบุ
ในข้อ 2 และ 3 ที่เข้าถึงข้อมูล เข้าใจข้อมูลผ่านการเรียนรู้และการตัดสินใจ
ร่วมกันที่จะพัฒนาสถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพ มาร่วมวางแผน
ตนเองในการดำเนินงานตามข้อตกลงนั้น โดยแผนต่างๆ ของสถาน
ประกอบการนั้นเป็นตัวตั้งตัวตีในการทำงานและมีภาคีเครือข่ายต่างๆ
สนับสนุนตามบทบาทตามที่ตกลงกันไว้นั้น

ขั้นที่ 7 ประเมินการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

เป็นการทบทวนการดำเนินงานหลากหลายแง่มุมหรือทั้งโครงการเป็นระยะๆ ด้วยกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ตามประเด็นการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานที่เกิดขึ้นแต่ละกิจกรรมส่งผลต่อกิจกรรมที่จะดำเนินงานต่อไป ตามนโยบาย แผนงานที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 8 ถอดบทเรียนและสรุปการประเมินผลลัพธ์

เป็นการถอดบทเรียนเพื่อนำไปสู่การพัฒนางานต่อที่ต่อยอดความสำเร็จในการดำเนินงานที่ผ่านมาหรือเป็นตัวอย่งการพัฒนาของหน่วยงานต่างๆ พร้อมการประเมินผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพของกลุ่มเป้าหมายและผู้เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามองค์ประกอบการเป็นสถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพ และระดับความรู้ด้านสุขภาพของกลุ่มเป้าหมายที่จะนำไปสู่การพัฒนาให้เป็นสถานประกอบการรอบรู้สุขภาพ

ขั้นที่ 9 พัฒนาต่อเนื่อง

การมีผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพที่ดี ไม่ได้เกิดจากการมีความรอบรู้ด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการอ่านและเข้าใจตัวเลขเท่านั้น แต่จะต้องมีความสามารถในการเข้าใจ พิจารณา และแสวงหาข้อมูลทางสุขภาพ เพื่อการตัดสินใจใช้ข้อมูลสุขภาพในการดูแลสุขภาพของตนเอง ซึ่งจะแสดงถึงความรู้ด้านสุขภาพขั้นปฏิสัมพันธ์และขั้นวิจารณ์ญาณที่ต้องมีการสืบค้นข้อมูล ชักถามโต้ถามและนำไปใช้ตัดสินใจได้



การพัฒนาต่อเนื่องเป็นการฝึกทำ และต่อยอดจากหลายหน่วยงาน/
แผนกที่ผู้รับบริการไปรับบริการ เป็นการทำงานและขับเคลื่อนไปเรื่อยๆ
ให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร



“
คน เรียนรู้สุขภาพ
ได้ตลอดเวลา
เข้าใจและตัดสินใจได้
ใช้ข้อมูลเป็น
”

“การพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ไม่ใช่เน้นว่ามีกิจกรรม
แต่ทุกองค์กรต้องมีความเคลื่อนไหวและนำนวัตกรรมการสื่อสารสุขภาพ
และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (diffusion of health literacy innovation)
ต่างหาก”

ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานประกอบการบอกได้ว่ามีพนักงาน (คนงาน) ของสถานประกอบการมีการพูดคุย ส่งข่าวสุขภาพที่ถูกต้อง และให้ข้อมูลที่ต้องการในการตัดสินใจ และเกิดแรงบันดาลใจว่าจะทำ และปฏิบัติได้อย่างไรให้มีสุขภาพดี

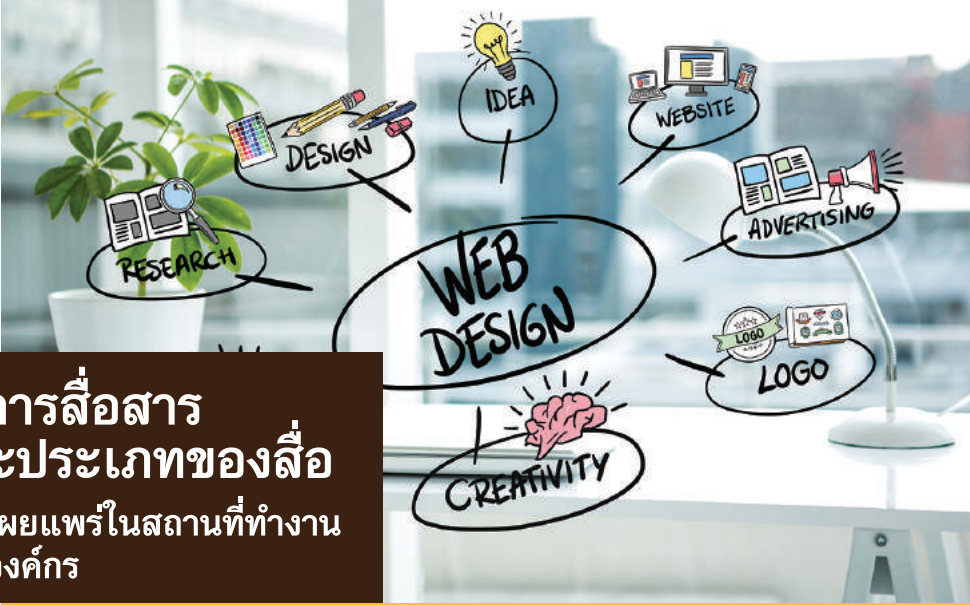
กรณีที่หน่วยงาน สถานประกอบการ มีหน่วยพยาบาล ผู้บริหาร ควรสนับสนุนให้การให้บริการของหน่วยพยาบาลมีการใช้เทคนิคสำคัญคือ

1. Teach back เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้ให้บริการแน่ใจได้ว่าตนเอง สามารถอธิบายข้อมูลที่ได้อย่างชัดเจน เพียงพอที่จะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจ ได้ง่าย ไม่ใช่เป็นการทดสอบความรู้ของผู้รับบริการ โดยให้ผู้รับบริการ ผู้ป่วย และญาติ ครอบครัว อธิบาย บอกเล่าด้วยภาษา คำพูดของผู้รับบริการเอง ในสิ่งที่ผู้รับบริการเข้าใจ ทำเป็น เป็นการตรวจสอบความเข้าใจ หากไม่ เข้าใจก็สามารถอธิบายเพิ่มเติมข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นและให้ผู้รับบริการ บอกเล่าได้อีก

2. Ask me 3 เป็นเทคนิคการประเมินการจัดบริการหรือการทำงาน โครงการต่างๆ แบบง่ายๆ ด้วยคำถามที่พนักงานพูดด้วยภาษาของเขาเอง หลังการได้รับบริการใดๆ หรือโครงการจากการดำเนินงานของสถานประกอบการ

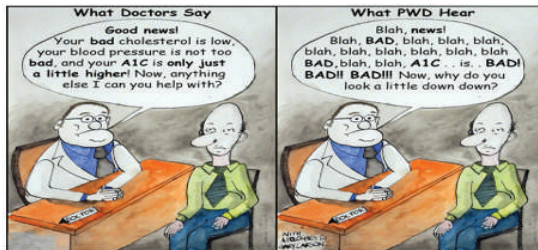


1. รู้ตัวไหมว่ามีสุขภาพ เป็นอย่างไร
2. ฉันจะต้องทำอะไร อย่างไรให้มีสุขภาพดี
3. ทำอะไรจึงต้องทำเช่นนั้น



วิธีการสื่อสาร และประเภทของสื่อ ที่ใช้เผยแพร่ในสถานที่ทำงาน หรือองค์กร

แม้ว่าวัตถุประสงค์การสื่อสารยังคงเดิม คือการกระจายข่าวสาร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ของคนในสังคม และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการตัดสินใจ ปฏิบัติตนเพื่อการมีสุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดีแต่สื่อและเทคโนโลยีที่ใช้จำเป็นต้องปรับให้สอดคล้องกับบริบทและความสามารถในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น การสื่อสารจึงให้ความสำคัญกับ 1. ประเด็นข้อมูล เนื้อหาสาระ ที่สอดคล้องกับความต้องการ และ บริบทของกลุ่มเป้าหมาย 2. ช่องทางและรูปแบบการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 3. สร้างความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย จนเกิด 4. ปัญหา 5. เกิดการสื่อสารสัมพันธ์ในสังคม จนทำให้ 6. ตัดสินใจได้ และ นำไปใช้ได้จนเกิดผล และ สื่อสารกับผู้อื่นด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นจริงได้ ดังภาพตัวอย่างสะท้อนให้เห็นสิ่งที่แพทย์ เจ้าหน้าที่พยายามบอก แต่สิ่งที่ผู้รับบริการได้ยินนั้นแตกต่าง



3.1 วิธีการสื่อสารเพิ่มระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ

3.1.1. ใช้ขั้นตอนการสื่อสารดังนี้

1. พูดช้าลงและชัดเจนมากขึ้น
2. สอบทานความเข้าใจ
3. กระตุ้นให้ซักถาม ได้ตอบ แลกเปลี่ยน
4. ใช้ภาษาง่ายๆ เป็นภาษาพูด หลีกเลี่ยงภาษาวิชาการ
5. มีตัวอย่าง เรื่องเล่า ภาพประกอบ

3.1.2. แปลงข้อมูลและวิธีการให้ผู้รับสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้

1. แปลงข้อมูลวิชาการ แนวคิด เป็นข้อมูลที่เข้าใจง่าย เป็นภาษาพูด
2. ใช้ภาษาคนใช้
3. ใช้ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น 3-5 ประเด็น
4. ตรวจสอบความเข้าใจด้วยเทคนิค teach back
5. ใช้สื่อที่เข้าใจง่ายด้วยภาพ
6. ให้ลูกหรือญาติเข้ามาฟังด้วย
7. กระตุ้นให้คนไข้ถาม ด้วย ask me 3

3.1.3. นำเสนอชี้แจงข้อมูลที่เชื่อถือได้

3.1.4. มีการทดสอบสื่อ โดยสุ่มถามผู้รับบริการ



3.2 ประเภทสื่อ

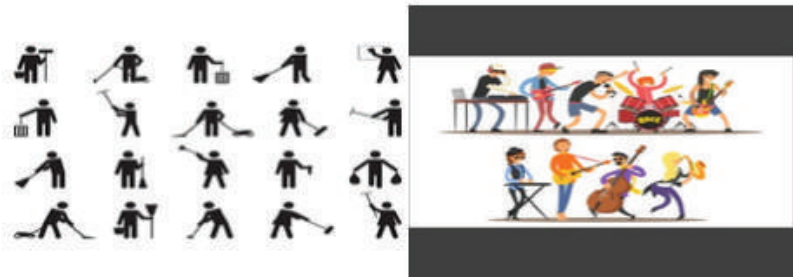
สื่อเรื่องเล่าประกอบภาพส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ (Photonovella) เป็นสื่อแบบเรื่องเล่าการใช้สื่อเรื่องราวและรูปภาพ ประกอบกับ เครื่องมือ Photovoice โดย Caroline Wang และ Mary Ann Burris ได้นำเสนอกระบวนการ Photovoice เป็นกระบวนการในการระบุ สะท้อนความจริงของสังคม วัฒนธรรม เพื่อเล่าเรื่องราว ที่จะสามารถ นำมาใช้ผลิตสื่อที่สามารถกระตุ้นการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของคนที่มีความสามารถในการอ่านออกเขียนได้จำกัด หรือ มีความสามารถ ในระดับต่ำ

นอกจากจะได้เรื่องราวที่เป็นจริงตามสังคม วัฒนธรรมแล้ว ยังช่วยให้ กลุ่มเป้าหมายเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์ สะท้อนมุมมองที่มีข้อจำกัด หากสื่อออกมาเป็นตัวหนังสือ ทำให้ผู้ดูสื่อ อาจเข้าใจไม่ถึงประเด็นในเชิงบริบท หรือ วิถีชีวิตได้ ดังนั้น การผลิตสื่อเพื่อช่วยให้เกิดการแก้ปัญหาสาธารณสุข การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และการจัดการตนเอง จึงเป็นเรื่องที่ต้องใช้เทคนิค การผลิตแบบ photovoice และนำเสนอแบบ photonovella

1. การสื่อด้วยภาพ (Photonovella) ใช้การสื่อสารด้วยภาพ
 เสมือนจริงเพื่อประกอบการเล่าเรื่องหรือบรรยาย



2. สื่อสัญลักษณ์ (Pictogram) ใช้สื่อด้วยภาพที่เป็นสากล
 เข้าใจได้ง่าย



ที่ปรึกษา

พญ.พรรณพิมล วิบุลากร
พญ.อัมพร เบญจพลพิทักษ์
นพ.दनัย วีวันดา
นพ.อรุณพล แก้วสัมฤทธิ์
นพ.บัญชา คำของ
นพ.วิชระ เพ็งจันทร์

อธิบดีกรมอนามัย
รองอธิบดีกรมอนามัย
รองอธิบดีกรมอนามัย
รองอธิบดีกรมอนามัย
รองอธิบดีกรมอนามัย
นายกสมาคมส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพไทย

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

นางวิมล โรมา

ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการขับเคลื่อน
กรมอนามัย 4.0
เพื่อความรู้ด้านสุขภาพของประชาชน

กองบรรณาธิการ

นางชะนวนทอง ธนสุกาญจน์
นางมุกดา ลำนวนกลาง
นางแรกขวัญ สระวาสี
นายสายชล คล้อยเอี่ยม
น.ส.กมลวรรณ สุขประเสริฐ

คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
นักวิชาการอิสระ
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
นักวิชาการสาธารณสุข

ศิลปกรรม / ภาพ

นางศุภรัตน์ อสุพงษ์พัฒนา
น.ส.กรรณก สายทอง
นายณัฐพงศ์ พันธุ์ศาสตร์

นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการพิเศษ
นักประชาสัมพันธ์
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์กราฟิก

ชื่อหนังสือ

คู่มือแนวทางการพัฒนาสถานที่ทำงาน สถานประกอบการและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ

จัดพิมพ์โดย

สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง พิมพ์ครั้งที่ 2 : จำนวน 2,400 เล่ม
สำนักงานโครงการขับเคลื่อนกรมอนามัย 4.0 เพื่อความรู้ด้านสุขภาพของประชาชน (สขรส.)
พิมพ์ครั้งที่ 1 : จำนวน 2,000 เล่ม



Health Literate Society



สสส
สำนักงานกองทุนสนับสนุน
การสร้างเสริมสุขภาพ

สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง
Metropolitan Health and Wellness Institute