

รายละเอียดในการนำเสนอผลงานนวัตกรรมการจัดการความรู้ ประจำปี ๒๕๖๐

๑. ชื่อผลงาน การพัฒนาโครงการ/การบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเพื่อหารายได้ที่ยั่งยืน

ผู้รับผิดชอบ หัวหน้าศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ และบุคลากรศูนย์ฯ คณะพยาบาลศาสตร์

๒. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเปิดบริการเพื่อรองรับการเรียนการสอน การวิจัย มาตั้งแต่ปี 2547 มีบุคลากรประจำ 5 ท่าน จัดบริการคลินิกต่างๆ การประเมินผลดำเนินการ พบว่า มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการน้อยในคลินิกต่างๆ น้อย แม้ผู้บริหารและบุคลากรศูนย์จะร่วมกันคิดบริการ แนวทางให้มีผู้มารับบริการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ฯ พบว่า มี ๑ โครงการ ที่เป็นโครงการบริการเพื่อหารายได้ คือ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “ลดน้ำหนักอย่างไร ให้ประสบความสำเร็จ” ซึ่งเป็นโครงการหารายได้ เปิดการอบรมมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี ๒๕๔๗ ปี ในปัจจุบันศูนย์ส่งเสริมสุขภาพได้จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ปีละ ๔ รุ่น และเป็นโครงการที่จัดว่าจัดได้อย่างยั่งยืน และบุคลากรผู้ดูแลโครงการมีความสุขในการจัดโครงการดังกล่าว

จึงเป็นที่น่าสนใจเรียนรู้แนวทางในการบริหารจัดการโครงการ โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge management, KM) เพื่อขยายต่อยอดพัฒนาโครงการสร้างรายได้โครงการใหม่ต่อไป

๓. วิธีดำเนินการ ดำเนินการตาม KM Process (วิจารณ์ พานิช)

๑. กำหนดเป้าหมายการจัดการความรู้ในครั้งนี้ คือ ต้องการทราบว่า จะพัฒนาโครงการ/บริการเพื่อหารายได้ ของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพที่มีความยั่งยืน ได้อย่างไร

๒. ใช้การถอดบทเรียนอย่างไม่เป็นทางการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการต้นแบบ โครงการ ลดน้ำหนักอย่างไร ให้ประสบความสำเร็จ โดยหัวหน้าศูนย์ฯ จับประเด็นและสะท้อนข้อมูลปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการดังกล่าว ทำได้จาก ๑) การพูดคุย แลกเปลี่ยน การวางแผนงาน โครงการ ในการประชุมจัดทำแผนดำเนินงานประจำปีของศูนย์ การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ

๓. การร่วมสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม ๑) ในโครงการ ลดน้ำหนักฯ ที่จัดขึ้น โดยร่วมการอบรมทุกขั้นตอน สังเกตวิธีการทำงานของทีม การแบ่งงาน หน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศการทำงานของทีม ความรู้สึกหรือผลลัพธ์จากการร่วมโครงการ

๔. แลกเปลี่ยน สะท้อนคิด ในทีมบุคลากรศูนย์

ระยะเวลาดำเนินการ สิงหาคม ๒๕๕๙ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๐

๔. เทคนิคที่ใช้ในการดำเนินการ

การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง (Transformative learning, TL)

การฟังอย่างตั้งใจ (Deep listening)

การชื่นชมอย่างจริงใจ (Appreciation)

๕. ผลลัพธ์

พบว่าโครงการที่ยั่งยืน คือ โครงการที่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง มาแล้ว ๕ ปี มีลูกค้าหรือผู้มารับบริการตามจุดคุ้มทุน สร้างรายได้เข้าศูนย์ และบุคลากรศูนย์ฯ ๑) มีความสุขในการทำโครงการดังกล่าว ๒) มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว และ ๓) บุคลากรเป็นต้นแบบที่ดี (Good model) ในการปฏิบัติดังกล่าว และปฏิบัติได้ได้รับการยอมรับในการเป็นผู้เชี่ยวชาญ จากหน่วยงานและนอกหน่วยงาน โดยมีแนวทางสำคัญในการพัฒนาโครงการที่ยั่งยืน คือ

๑. การบริหารแนวทางการทำงานภายในองค์กร โดย

ผู้บริหารควรต้องทำงานร่วมกับบุคลากรศูนย์**ในฐานะทีมสหวิชาชีพ** รับฟัง เปิดใจเรียนรู้ ศักยภาพ **ใช้หลักการทำงานร่วมกัน หรือมีส่วนร่วมอย่างสูงสุด** แบบเป็นหุ้นส่วน (Partnership) โดยบุคลากรศูนย์มีส่วนร่วมอย่างสูงสุดในการพัฒนาบริการ/โครงการ คือเป็นเจ้าของโครงการนั่นเอง ไม่ใช่คนอื่น มาคิดงานให้ทำ โดยมีส่วนร่วมตั้งแต่

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน คิดโครงการ และหารือในการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในทีมบุคลากรศูนย์

คิดหาแนวทางการทำโครงการ การบริหารจัดการ

การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายรวมถึง ทีมทำงานร่วมกันบรรลุตามวัตถุประสงค์ และทุกคนพึงพอใจในการทำงาน ในการบริหารจัดการโครงการ ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าทีม สมาชิก มีการแบ่งงาน หน้าที่ขอบเขตรับผิดชอบชัดเจน หัวหน้าทีมประชุม ชี้แจงการดำเนินงาน ควบคุม และกำกับงานตามแผน

๒. มีการปรับปรุง พัฒนากิจกรรมในโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และแสวงหาทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกภายนอกคณะฯ ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ มาเป็นวิทยากรร่วม

๓. บุคลากรให้ความสำคัญ และสามารถปฏิบัติ หรือสร้างพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ในที่นี้คือตามหลัก ๓ อ. เพื่อการควบคุมน้ำหนัก ได้จริง ในชีวิตประจำวัน จนสามารถเป็นต้นแบบ เป็นที่ประจักษ์ในคณะฯ

๔. มีพื้นที่ และโอกาส ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การสร้างเสริมพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ คือ ศูนย์ฯ ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องมีเวลา โอกาสในการปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ฝึกทักษะทั้งเรื่องอาหาร ออกกำลังกาย และการสร้างสุขภาพใจที่ดี ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เรียนรู้ เข้าใจ จนเกิดทัศนคติที่ดี และสามารถปฏิบัติได้

๖. การนำผลการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์

๑. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการสร้างรายได้ โครงการใหม่ของศูนย์ Life Skill Summer Camp for Kids

๒. พัฒนาบริการสร้างรายได้ ในลักษณะโครงการภายใน ๒ โครงการ คือ การจัดการสุขภาพรายกรณี (Case management) และรายกลุ่ม