แบบฟอร์มการนำเสนอผลงาน R2R

1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา** การพัฒนาระบบงานด้วยการทำปฏิทินโครงการ
2. **ชื่อและ/สมาชิกทีม** ฝ่ายแผนงาน
   2.1 นางกาญจนา นาหนองตูม
   2.2 นางวรรณภา แห้วดี
   2.3 นายชัยวัฒน์ บุญเปล่ง
3. **ที่มา/ความสำคัญของปัญหา**

เนื่องจากปัญหามาจากงานประจำที่ทำกันอยู่และต้องการพัฒนาให้ดีขึ้นใน แต่ละปีงบประมาณ ฝ่าย กลุ่มงาน คณะกรรมการต่าง ๆ มีการวางแผนปฏิบัติงานและการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้อง ดำเนินการหลายโครงการทำให้เกิดปัญหาตามมา ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ระยะเวลาดำเนินการ ตรงกัน การใช้ห้องประชุมไม่ว่าง ทำให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องโทรศัพท์มาสอบถามเจ้าหน้าที่ของฝ่าย แผนงานว่า “วันไหนว่างบ้าง เดือนไหนว่างไหม หน่วยงานไหนจัดโครงการบ้าง โครงการอะไรบ้าง ฯลฯ” เพื่อเป็นการลดปัญหาดังที่กล่าวมา ฝ่ายแผนงานได้ร่วมมือกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยกันแก้ไขปัญหา โดยการจัดทำปฏิทินโครงการขึ้นเพื่อใช้เป็นการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่ง

4. **วัตถุประสงค์**
   4.1 เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร
   4.2 เพื่อให้การจัดโครงการ/กิจกรรม ไม่ชนกัน
   4.3 เพื่อให้การดำเนินการในกลุ่มเป้าหมายไม่ซ้ำซ้อนกัน

5. **วิธีการดำเนินการ**

5.1 เป็นวิจัยที่จำแนกโดยวิธีการศึกษา การวิจัยเชิงปริมาณ โดยฝ่ายแผนงานได้ทบทวนกระบวนการ ทำงาน มีแผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรม ที่จะดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณ โครงการ/กิจกรรมที่ ขออนุมัติเรียบร้อยแล้ว วางแผนจะดำเนินโครงการโดยระบุวัน เดือน ปี ชัดเจน นำมาลงในปฏิทินโครงการ กรอกข้อมูลโดยย่อให้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น ชื่อโครงการ ระยะเวลา สถานที่ แหล่งงบประมาณ จำนวน งบประมาณ หน่วยงานที่ดำเนินการ หลังจากนั้นหน่วยงานอื่นที่จะจัดโครงการ สามารถเข้ามาดูได้ว่าวันไหน ว่าง หรือมีการดำเนินกิจกรรม/โครงการหรือไม่

5.2 มีความเชื่อมั่นในศักยภาพการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ ว่ามีความสามารถเรียนรู้และพัฒนางานได้ เป็นการให้โอกาสในการสร้างความรู้ให้กับคนทำงาน ไม่ใช่รอรับความรู้ที่คนอื่นสร้างให้ หรือรอความรู้ สำเร็จรูปจากที่อื่นมาช่วยตนเอง

5.3 ผู้ปฏิบัติงานใช้ข้อมูลและประสบการณ์จากการทำงานประจำในการสร้างความรู้ เพื่อพัฒนางานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น โดยใช้กระบวนการวิจัยเป็นเครื่องมือพัฒนางาน พัฒนาตนเอง และสร้างความรู้จากงานประจำที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งในการนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้





ได้มีการดำเนินงานมาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 ถึงเดือน สิงหาคม 2558

ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานพบว่า หลังจากการดำเนินการโดยการจัดทำปฏิทินโครงการในระบบ intranet ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สามารถให้ข้อมูลหรือการตอบข้อสงสัยในการหัวข้อระยะเวลาการจัดทำโครงการ ลดภาระการตอบทางโทรศัพท์ลดลง ดังนี้

ปีงบประมาณ	จำนวนโครงการ	จำนวนผู้โทรมาสอบถาม (ครั้ง)
2556	103	93
2557	98	52
2558	111	12

ด้านของผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ พบว่า ทุกโครงการที่ได้รับการอนุมัติจัดทำโครงการ ได้มีการนำรายงานระยะเวลาการจัดทำในปฏิทินโครงการตามที่กำหนด แต่ยังพบปัญหาว่า บางโครงการไม่กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการปฏิบัติโครงการจริง ๆ ทำให้บางช่วงเวลาเมื่อจะดำเนินโครงการจริงเกิดความซ้ำซ้อน ในวันที่ต้องการจัดประชุม หรือจัดกิจกรรม แต่สามารถดำเนินโครงการได้ตามที่ต้องการ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายไม่ตรงกัน

หมายเหตุ ในปีงบประมาณ 2558 ยังมีการโทรศัพท์มาสอบถามเพราะเนื่องจากบางหน่วยงาน

เนื่องจากบางท่านยังไม่ทราบว่าต้องเข้าดูที่ไหน อย่างไร และปัญหาจากการใช้ระบบอินเตอร์เนตที่ไม่คงที่ ใช้ได้เป็นบางครั้ง และเจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีรหัสในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ตามแนวทางที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดไว้

7. การนำเสนอผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน

นำปฏิทินโครงการขึ้นระบบ intranet ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สามารถเพิ่มคุณภาพในกระบวนการสื่อสารข้อมูล เกี่ยวกับการจัดดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับงบประมาณจากกรมสุขภาพจิตหรือ ที่ได้รับการสนับสนุนจากโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์และที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ทำให้การปฏิบัติการตามแผนที่วางไว้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

8. บทเรียนที่ได้รับ

การที่เรามองการทำงานเป็นภาระมากกว่าเป็นโอกาสของการเรียนรู้ เป็นการตัดตอนการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ ที่จะเติบโตให้เต็มศักยภาพ เพราะการเรียนรู้ที่เข้าไปร่วมคลุกคลีกับบุคคลเป้าหมาย ด่านแรกที่ได้เรียนรู้ก็คือการเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นผู้ที่เข้าใจคนอื่น เข้าใจวิธีคิดและมุมมองของคนอื่น ก่อนที่จะเรียกร้องให้คนอื่นเข้าใจ และเชื่อในสิ่งที่เราพูด เราปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และช่วยปรับความคิดหรือปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์จากความคิดความเชื่อที่ว่า การวิจัยเป็นเรื่องยาก เป็นเรื่องไกลตัว เป็นเรื่องของคนอื่นมาเป็น การวิจัยเป็นการสร้างหรือการผลิตความรู้ที่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกหนทุกแห่ง สามารถทำหน่วยงานของเราให้เป็นองค์กรที่เรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยการกระบวนการวิจัยมาใช้เป็น “เครื่องมือ” ในการเรียนรู้ทางวิชาการ ขณะเดียวกันก็สร้างความหมายใหม่ให้กับคนทำงานเกิดเป็นความรู้ใหม่และมีความสุขได้จากการทำงาน การสร้างความรู้จากข้อมูลการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์จริง เป็นกระบวนการจัดการความรู้ ทั้งความรู้ภายในและความรู้ภายนอกให้เชื่อมโยงไปสู่การสร้างงานให้สำเร็จได้ด้วยวิธีการวิจัย นับเป็นการดeเนินงานที่มีความต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ ครบวงจรของกระบวนการพัฒนา โดยการนำทฤษฎีมาใช้เป็นกรอบแนวคิด เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ที่มุ่งค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกันตามบริบทต่างๆ จนประสบกับความสำเร็จในการสังเคราะห์เป็นความรู้ใหม่ โดยเฉพาะการจัดการความรู้ การวิจัยและการสังเคราะห์ข้อมูลวิจัย ความรู้ภายในและภายนอก ซึ่งมีทิศทางการเชื่อมโยง ว่า เป็นการเปลี่ยนงานประจำที่จำเจให้กลายเป็นงานที่มีความสนุก ท้าทาย ไม่น่าเบื่อ ที่สำคัญ คือ คืนศักดิ์ศรี คุณค่าสู่คนทำงานด้วยความตั้งใจที่จะปรับปรุง พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

กลุ่มงาน ฝ่าย หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่จะดำเนินโครงการ/กิจกรรม ควรจัดทำการขออนุมัติโครงการก่อนที่จะดำเนินโครงการ อย่างน้อย 5 วัน เพื่อให้ฝ่ายแผนงานจะได้ลงบันทึกข้อมูลให้ทุกท่านสามารถเข้าไปตรวจสอบหรือดูปฏิทินโครงการที่ระบบ intranet ในการดำเนินการนี้ได้รับความร่วมมืออย่างดีและต่อเนื่องจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดทำโปรแกรมเพื่อการลงข้อมูล และมีการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของการบันทึกข้อมูลให้อย่างต่อเนื่อง

ผู้บริหารและหัวหน้างาน ได้มีบทบาทช่วยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงลึกและเชื่อมโยงกัน อาจเรียกเป็น ผู้ชักชวน หรือ ผู้กระตุ้น ช่วยยั่วยุให้ร่วมทำความเข้าใจ ตีความ ลองทำเพื่อให้เกิดงานวิจัย R2R

การจะทดลองทำงานวิจัย ฝ่ายแผนงานได้คิดทบทวนงานประจำที่เราได้ทำอยู่ก่อน ร่วมกันมองและหยุดคิด มองตนเองแบบผู้มาใช้บริการ ว่า มีความต้องการอย่างไร มองเข้าไปดูเพื่อให้รู้ว่า ระบบหรืองานที่

ทำอยู่ มีปัญหาหรือจุดบกพร่องอะไร เราควรปรับหรือไม่ แล้วพูดคุยกันในทีมเราว่าจะทำให้ดีขึ้นอีกได้ไหม ที่สำคัญเวลาคิดอย่าคิดคนเดียว ช่วยกันคิดดัง ๆ พูดให้เพื่อนร่วมงานเราทราบด้วยแล้วมาช่วยกันคิด

10. การสนับสนุนที่ได้รับจากผู้บริหารหน่วยงาน/องค์กร

พบว่าผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจถึงแนวคิดและปรัชญา R2R อย่างแท้จริง ให้การสนับสนุนการทำกิจกรรม R2R อย่างเหมาะสม ใช้ R2R เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน เพื่อพัฒนางานประจำ และนำพาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ แต่การทำ R2R นั้นจะช่วยให้เราสามารถทำให้โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสร้างทีมให้เกิดความสามัคคีได้ ช่วยให้การปรับปรุงงานประจำของเรา เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีขึ้นนั่นเอง รวมทั้งการช่วยกระตุ้นทีมให้มองเห็นปัญหาจากขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานประจำวัน ช่วยฝึกให้ทีมเป็นคนช่างสงสัย ช่างคิด ให้ตั้งข้อสงสัย ตั้งคำถามง่าย ๆ ว่าทำไม ๆ และเรา จะหากลยุทธ์อะไรที่จะมาแก้ไขจุดบกพร่อง ซึ่งสามารถนำมาเป็นหัวข้อในการพัฒนากลยุทธ์ต่อไป