

รายงานผล

การประชุมชี้แจงการบริหารการเปลี่ยนแปลง ศูนย์พัฒนาอนามัยพื้นที่สูง

วัตถุประสงค์การประชุม เพื่อให้บุคลากรศูนย์พัฒนาอนามัยพื้นที่สูง ทุกระดับ

๑. รับทราบ และเข้าใจแนวคิดเรื่องการเปลี่ยนแปลง และการบริหารการเปลี่ยนแปลง
๒. รับทราบ และเข้าใจเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลงของกรมอนามัย และศูนย์พัฒนาอนามัยพื้นที่สูง
๓. ร่วมให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน

รูปแบบการประชุม เป็นการบรรยาย การระดมสมอง และการอภิปราย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุม ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นให้ได้มากที่สุด

สรุปสาระจากกิจกรรม

การเปลี่ยนแปลงตนเอง

จากกิจกรรมการเล่าเรื่อง ใน ๒ ประเด็นได้แก่ การเปลี่ยนแปลงที่ดีในตัวเองที่อยากเล่า อยากบอก และสิ่งที่อยากอยากเปลี่ยนแปลง ในตัวเองหรือการทำงาน ในเวลาทำงานที่เหลืออยู่

พบว่าผู้เข้าประชุม ส่วนใหญ่สะท้อนถึงความเปลี่ยนแปลงในตัวเองหลายประการ คือ มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ ปรับตำแหน่งดีขึ้นเรื่อยๆ มีการเปลี่ยนสถานที่ทำงานให้บริการในหลายๆจุด มีการพัฒนาศักยภาพ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ บางคนมีความรู้ในงานเพิ่มมากขึ้น พัฒนาตนเองมากขึ้น ฟังมากขึ้น รู้จักสรุป ทำหนังสือราชการเก่งขึ้น มีความรอบคอบมากขึ้นด้วย มีการศึกษาต่อ มีแรงกระตุ้นในการทำงาน นอกจากบางคนกล่าวว่า ตนเองไม่เปลี่ยนแปลง เคยเป็นแบบไหนก็เป็นแบบนั้น

สำหรับประเด็นที่อยากเปลี่ยนแปลงในตัวเอง หรือการทำงาน ในเวลาทำงานที่เหลืออยู่ มีคำตอบที่หลากหลาย อาทิ

- ต้องการงานให้เก่งขึ้น ปรับกระบวนการคิด ปรับทัศนคติต่อการทำงานให้ดีขึ้น
- ต้องการงานให้คุ้มค่า สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพชัดเจนมากขึ้น
- ต้องการพัฒนาองค์กรและตนเองให้มากขึ้น
- สนับสนุนทุกอย่างเท่าที่จะช่วยได้
- ต้องการเห็นการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้นกว่าเดิม(ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ
- เปลี่ยนตนเอง คือ ลด ละ เลิก เล่นการพนัน
- ปรับปรุงตนเองให้สามารถควบคุมอารมณ์ให้ได้ อดทนต่อการนิทาว่าร้าย รู้จักให้อภัย มองคนในแง่บวก และบันเทิงให้มากขึ้น
- ฟังให้มากขึ้น วิเคราะห์เพื่อนร่วมงานว่ามีลักษณะแบบไหน และทำงานร่วมกันอย่างไรให้มีความสุข
- ต้องการเพิ่มสมาธิและความจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- ทำงานให้มีความสุข

แง่คิดการเรียนรู้ จากกิจกรรมชวนคิดเรื่องการเปลี่ยนนิ้วมือ ผู้เข้าประชุมได้เรียนรู้ และสะท้อนรู้สึกว่ามีพลัง มั่นใจ มีอิสระทางความคิดในการเปลี่ยนแปลง และเปลี่ยนตามความต้องการของตนเอง วิทยากรได้สรุปว่า สรุปประเด็น การเปลี่ยนแปลงเป็นธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงในโลกเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว กว้างขวาง จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย สามารถแข่งขันได้ และดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ เริ่มที่ “ใจ” ก่อนเสมอ และการเข้าใจและรู้เท่าทัน การเปลี่ยนแปลงนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นของทุกๆสิ่ง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีได้

แง่คิดการเรียนรู้ จากกิจกรรมฝึกคิด จากประเด็น “ การเลือกอยู่ใกล้คน ๓ แบบ เราเลือกที่จะอยู่ใกล้ใคร ? ระหว่าง คนดี คนเก่ง คนมีความสุข เพราะเหตุใด? ผู้เข้าประชุม มีการแสดงความคิดเห็น และอภิปรายมากมาย

คนดี

- คนดีจะนำสิ่งดีมาสู่ตัวเรา
- คนดีทำงานอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง
- ความเก่งเรียนรู้ได้ ความดีมาจากจิตใต้สำนึก
- คนดี นำมาซึ่งตัวอย่างที่ดี
- คิดดี ทำดี เจริญในสิ่งที่ดี สามารถพัฒนาให้เก่งและมีความสุขได้
- คนดีมีน้ำใจ
- คนดีต้องสะสมหลายอย่างทั้งความเก่งและความสุข

คนเก่ง

- ทำได้ทุกอย่าง
- เป็นได้ทุกอย่าง ทั้งคนดี และคนมีความสุข
- สามารถนำทางเราได้ ในสิ่งที่ถูกต้อง
- สอน ชี้แนะ นำแนวทางได้

คนมีความสุข

- อยู่ด้วยแล้วสบายใจ ทำให้เรามีความสุข
- มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- คนมีความสุขมักจะมองโลกในแง่ดี
- คนที่มีความสุข จะมีทั้งความดี และความเก่ง
- ความดีและความเก่งสร้างได้ แต่ความสุขอยู่ข้างในไม่สามารถสร้างได้ อยู่ที่ตัวเราเอง
- คนที่มีความสุข ไม่จำเป็นต้องเก่ง

สรุป

“คนเก่ง” จะทำให้เราจะรู้สึกทึ่ง ตะลึง ทำให้ได้เรียนรู้วิถีคิด วิธีการทำงานของเขา จะทำให้เรานั้นเก่งตามไปด้วย

“คนดี” จะทำให้เราสัมผัส รู้สึกได้ถึงความสงบร่มเย็น ความรู้สึกที่จะเป็นผู้แบ่งปัน ช่วยเหลือผู้อื่น

“คนมีความสุข” จะทำให้เราสุขใจไปด้วย เพราะจะมองอะไรในแง่ดี เชิงบวกเสมอ พลังแห่งความสุขก็จะกระจายมาสู่ตัวเราด้วย

แต่ทว่า ในชีวิตคนเราหากคนเหล่านี้ไม่เจอ “เราก็ต้องเป็นคนดี คนเก่ง คนมีความสุข” นั้นเสียเอง

การเปลี่ยนแปลงขององค์กร

วิทยากรชวนคุย เรื่องเครื่องดับเพลิงและยาน้ำ และให้ตัวแทนมาอภิปรายให้ทุกคนฟัง ว่าเห็นอะไร และคิดอะไร เรียนรู้อะไร ? มีความคิดหลายหลาย เช่น หากหน่วยงานเราไม่เคยทำอะไรแปลกๆใหม่ๆ ก็จะเหมือนยาที่ตกตะกอน หากไม่มีการเขย่าขวดยา รู้สึกเหมือนยาจะไม่เจริญ เปรียบเสมือนเคยชินอยู่กับสิ่งเดิมๆ เขย่าเท่าไรก็ไม่เปลี่ยนแปลง อยู่นิ่งๆ การเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การส่งจดหมายเพื่อประกาศสอบพนักงานราชการ แทนที่จะใช้รถยนต์ไปตระเวนติดประกาศ

วิทยากรได้สรุปประเด็นเรียนรู้ว่า องค์กรไม่ต่างจากยาน้ำ ถ้าเราปล่อยให้คนในองค์กรอยู่นิ่งๆ นานๆ เมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไรสักอย่าง จะทำได้ยาก เพราะคนในองค์กรไม่เคยชินกับการเปลี่ยนแปลง เหมือนกับคนบางคนที่ไม่เคยถูกโยกย้ายงานเลยในรอบระยะเวลาสิบกว่าปีที่ทำงานมา พอถูกย้ายตำแหน่ง หรือที่ทำงานรู้สึกอึดอัดใจในการปรับตัวเข้ากับงานและเพื่อนร่วมงานใหม่

การบริหารการเปลี่ยนแปลงของกรมอนามัย และศูนย์พัฒนาอนามัยพื้นที่สูง

วิทยากร บรรยายให้ผู้เข้าร่วมประชุมรับทราบ และเข้าใจเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลงของกรมอนามัย และศูนย์พัฒนาอนามัยพื้นที่สูง คือการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เป็นการจัดการกับเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือทำให้ดีขึ้น หรือแตกต่างไปจากเดิม โดยหน่วยงานมีขั้นตอนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ๗ ขั้นตอน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกรมอนามัย คือ แต่งตั้งคณะทำงานบริหารการเปลี่ยนแปลง เข้ารับการสื่อสารจากกรมอนามัย ประกาศนโยบายและสื่อสารการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้กับบุคลากรทุกระดับ จัดทำแผนบริหารการเปลี่ยนแปลง Kick off เปิดตัวโครงการ ดำเนินการตามแผน และประเมินติดตามผล

ในการนี้ วิทยากร ได้ นำเรื่องหน่วยงานคุณธรรม เป็นประเด็นคุย เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงศูนย์พัฒนาอนามัยพื้นที่สูง โดยกล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรกรมอนามัย เป็นแนวทางนำ ในการเป็นต้นแบบสุขภาพ โดยศูนย์ฯ ได้มีการพัฒนาองค์กร มุ่งสู่องค์กรคุณภาพสู่คุณธรรม มีวัฒนธรรมองค์กรที่เลือกจำนวน ๓ ประเด็น คือ H : Health การดำเนินการต้นแบบด้านสุขภาพ E : Ethics พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติและทำประโยชน์ต่อส่วนรวม และ L : Learning การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากการระดมสมอง ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานด้าน Health คือ ให้มีกิจกรรมออกกำลังกายพร้อมกันก่อนการทำงาน ทำพันธะสัญญา MOU เพื่อสุขภาพดี กิจกรรมนันทนาการ เช่น ร้องเพลง การเดินลีลาศ กิจกรรมเข้าจังหวะบาสโลบ วงดนตรีเฮฮา จัดเมนูสุขภาพ ลดหวาน มัน เค็ม

มีรูปแบบการออกกำลังกายที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ปั่นจักรยาน เดิน โยคะ เปตอง ชมรมแอโรบิคแดนซ์ของหน่วยงาน ควรเป็นกิจกรรมที่ทำเป็นประจำสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีอุปกรณ์ฟิตเนสที่มีมาตรฐาน ปรับปรุงสนามวอลเลย์บอล

สรุปสาระสำคัญจากการระดมสมอง เรื่อง “พัฒนาระบบบริการอาคารสถานที่ เพื่อเพิ่มมูลค่าเพิ่ม และรายได้”

ข้อดี / จุดเด่นของศูนย์ฯ ต่อการให้บริการ

อาหารอร่อย / สถานที่กว้างขวาง เหมาะสำหรับการทำกิจกรรมกลุ่มใหญ่ๆ / มีห้องพักจำนวนมาก / บรรยากาศดี / ห้างใกล้ชุมชน

จุดที่ต้องพัฒนา

๑. Package การเข้าบริการ การลดหย่อนค่าบริการ
๒. ลดขั้นตอนในการขอใช้บริการอาคารสถานที่ให้สะดวกแก่ผู้รับบริการ
๓. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องพัก
๔. ปรับปรุงภายในห้องพัก
๕. มีเจ้าหน้าที่ดูแลในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ /
๖. การติดต่อขอรับบริการ / การหาลูกค้า

วิธีการพัฒนา

ด้านอาคารสถานที่

- หอพัก เปลี่ยนผ้าปูที่นอนใหม่ ปรับปรุงห้องน้ำ กั้นห้องน้ำ ๑ ห้อง ต่อ ๑ ห้องพัก
- โรงอาหาร
- อาคารสัมมนา ห้องประชุม สร้างจุดเด่น ทั้งอาคารสัมมนา และหอพัก อัตลักษณ์ของหน่วยงาน โดยให้มีรูปชนเผ่า รูปภาพ

ด้านบริการอาหาร

- จัดทำเมนูสุขภาพ คำนวณแคลอรี ทำป้ายแจ้งเมนูอาหารและจำนวนแคลอรี ขึ้นวางสะอาด เรียบร้อย

การรับ-ส่งลูกค้า

- จัดทำหนังสือขอบคุณลูกค้า เชิญชวนลูกค้าเข้ารับบริการ
- แบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อประสานงานห้องพักอย่างชัดเจน ระบุคนรับโทรศัพท์ในการติดต่อห้องพัก ฝึกฝนเรื่องการพูด การประสานงาน การจัดทำฐานลูกค้า มีช่องทางติดต่อกับผู้รับผิดชอบที่ต้อนรับผู้มาขอใช้บริการ เช่น โทรศัพท์สายตรง และลดขั้นตอนการ ติดต่อลง

วิธีการหาลูกค้า

- มีทีมที่จะหาลูกค้าเชิงรุก เช่น เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อในจังหวัดลำปาง จัดบู๊ทในงานประชุมวิชาการ
- จัดทำโปรโมชั่น Package ที่น่าสนใจ เช่น เหมာห้องพัก ๓๐ ห้อง ไม่คิดค่าบริการห้องประชุม / จัดสถานที่นอกอาคาร outdoor
- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พร้อมทั้งส่งการ์ดอวยพรเนื่องในวันสำคัญ หรือโปสเตอร์เชิญชวนเข้ารับบริการ
- ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ผูกข้าวประชาสัมพันธ์กับเครือข่ายสื่อมวลชนในจังหวัดลำปาง จัดทำ event เชิญชวนให้คนมาใช้บริการ เช่น ทำไวเนลใหญ่ติดบริเวณหน้าศูนย์ฯ รับผิดชอบ/อบรม/สัมมนา และจัดทำเว็บไซต์ ในการให้บริการด้านอาคารสถานที่

อื่นๆ

- ผู้จัดการต้องเป็นมืออาชีพ
 - กล้าที่จะลงทุน เพื่อตอบสนองความต้องการ
 - จ้างเอกชนบริหาร
 - ปรับปรุงสาธารณูปโภคให้เทียบเท่าโรงแรม
 - ให้องค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
 - เสนอรูปแบบกิจกรรมที่สถานที่อื่นทำได้ยาก เช่น จัดค่ายรอบกองไฟ จัดฐานเรียนรู้ จัดฐานแรลลี่
- การปฏิบัติธรรม เป็นต้น
- ศึกษาแนวทางการแบ่งสถานที่ให้เอกชนเช่า
 - ปลูกต้นไม้ ดอกไม้ ปลูกหญ้าเพิ่ม ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ถ่ายรูป
 - ปรับปรุงอาคารศูนย์เด็กเล็กให้เป็นร้านขายสินค้าหรือศูนย์แสดงสินค้าชนเผ่า มีร้านกาแฟ เป็นจุดพักรถ มีมุมถ่ายภาพเป็นที่เลื่องลือ (สร้าง landmark)
 - พัฒนาระบบการจอง หรือขอใช้ห้องพัก โดยใช้ระบบ IT เข้ามาช่วยให้จองห้องพัก ห้องประชุมทางออนไลน์
 - จัดทำแผน ตั้งเป้าหมาย มีการติดตาม ประเมินผล โดยใช้หลัก PDCA และปรับกลยุทธ์ในการให้บริการ