

เรื่อง “บอกต่อการพัฒนาผลงานและการเขียนผลงานอย่างไรเพื่อก้าวสู่รางวัลคุณภาพ”

แหล่งที่มา: การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “บอกต่อการพัฒนาผลงานและการเขียนผลงานอย่างไรเพื่อก้าวสู่รางวัลคุณภาพ” โดย ผู้แทนศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ (ศอช.) นางรุ่งรศมีย์ ศรีวงศ์พันธ์ และ นายวันเฉลิม ฤทธิมนต์ วันที่ 19 ธันวาคม 2562 ณ ห้องประชุมกำธร สุวรรณกิจ อาคาร 1 ชั้น 1 กรมอนามัย

การบอกต่อและสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาผลงาน เพื่อก้าวสู่รางวัลคุณภาพ เล่าถึงสภาพการทำงานของ ศอช.บนพื้นที่สูง ความยากลำบากของเจ้าหน้าที่ในการเดินทางขึ้นเขารถยนต์ที่วิ่งไปตามไหล่เขาที่ลาดชัน ความมุ่งมั่นในการเดินทางเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในการทำงาน **“นี่คือภารกิจของเรา”**



ผู้เขียนผลงานต้องเข้าใจเจตนารมณ์หรือที่มาและความสำคัญของผลงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำว่า **“ตอบสนองประโยชน์สุขของประชาชน”** ซึ่งการแก้ปัญหาความทุกข์ของประชาชนคือเป้าหมายของการทำงาน ในฐานะที่เราเป็นหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector) สอดคล้องกับคำถามข้อแรกของเกณฑ์การพิจารณารางวัลว่า **ความทุกข์ของประชาชนคืออะไร? ต้องรู้ว่าทุกข์ของประชาชนคืออะไร และกลุ่มเป้าหมายคือใคร “การส่งรางวัลเป็นเพียงผลพลอยได้ แต่การทำงานนั้นต้องตอบโจทย์ของหน่วยงาน สิ่งที่ต้องเข้าใจคือ “รางวัลนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน”**

การพัฒนาผลงานเพื่อก้าวสู่รางวัล ต้องเริ่มจากตอนจบคือมองเห็นเป้าหมายหรือธงสุดท้ายของการทำงาน และมีความคิดอยากที่จะลงแข่งเพื่อชัยชนะ รวมถึงการพาตนเองเข้าไปอยู่ในบรรยากาศของความสำเร็จ การร่วมชื่นชมยินดี การถ่ายทอดประสบการณ์และความภาคภูมิใจจากผู้ที่ประสบความสำเร็จอันเป็นการหยอ ด เม ลี ด พั นธุ์ ในใจ เพื่ อ ส ร้ า ง แรงบันดาลใจในการพัฒนาผลงาน การรดน้ำพรวนดินเพื่อให้เมล็ดพันธุ์นั้นเจริญงอกงามประสบความสำเร็จ

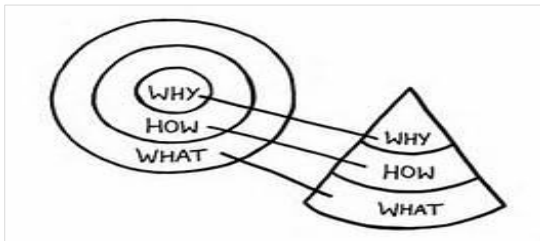


การมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน มุ่งเน้นเป้าหมายความสำเร็จตามหลักคิดทั่วไป คือ **ทุกคนคือคนสำคัญ** ภารกิจของ ศอช. ทำงานกับกลุ่มคนที่เข้าถึงยาก คำว่า **“ลดความเหลื่อมล้ำ” “เข้าไม่ถึง” “กลุ่มเปราะบาง”** คือกลุ่มเป้าหมายการทำงานของ ศอช. ฉะนั้นจึงต้องมีหัวใจและวิธีคิดที่แตกต่างออกไป ความสำเร็จที่แท้จริงในฐานะที่เป็น ศอช. คือ **ไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลัง (No one left behind)**

➤ ประเด็น “บอกต่อ” เพื่อเตรียมพร้อม

1. การพัฒนาผลงาน

1.1 เริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามว่า “ทำไม” Start with “Why?” Simon Sinex



- หน่วยงานตั้งขึ้นทำไม ทำเพื่อตอบโจทย์อะไร มีความเชื่อในสิ่งที่จะทำนั้นอย่างไร

- ถอดรหัสตัวเองว่า “ทำไม” บทบาทของ ศอช. คือ 1) เพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพและลดความเหลื่อมล้ำ (พื้นที่/ชุมชน/เส้นทาง) 2) รู้และเข้าใจว่ากลุ่มเป้าหมายเป็นใคร อยู่ที่ไหนบ้าง กลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่สูง ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ อยู่ใน

พื้นที่ห่างไกล (Remote area) ถือเป็นโอกาสสร้างสรรค์งานและนวัตกรรม ทำทนายให้พิชิตปัญหาหลายด้าน 3) มุ่งเน้นกะเหรี่ยงเพราะเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีจำนวนมากที่สุดในประเทศไทย สามารถขยายผลไปยังกลุ่มนี้ซึ่งมีจำนวนมากได้ เมื่อวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายพบว่าความรอบรู้ด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานมีน้อย เนื่องจากมีข้อจำกัดและอุปสรรคต่อความสามารถในการเรียนรู้ รวมทั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร จึงสร้างเครื่องมือเพื่อ “อยากให้พ่อแม่ประเมินพัฒนาการลูกของตัวเองได้” เพราะ “เชื่อสุดหัวใจว่าพ่อแม่ทุกคนรักลูก” และ 4) กลุ่มเป้าหมายยัง illiterate การอ่านออกเขียนได้ไม่มากนักจึงใช้เครื่องมือภาพหรือ “ภาษาภาพ” เพื่อข้ามผ่านอุปสรรคด้านภาษา

1.2 พัฒนาชิ้นงานด้วยทีม Develop with “what and how?”



จุดเริ่มต้นการพัฒนางาน คือ วิเคราะห์ข้อมูล (Assessment) เหมือนกับ A2IM ของกรม ว่าเราไปเจออะไร สร้างแรงบันดาลใจ และริเริ่มงาน พัฒนางานด้วยทีมโดยใช้โมเดล A-B-C-D-E-F ถอดรหัสว่าทีมของเรามีใครอยู่ในกระบวนการบ้าง คิด-ทำ-ปรับปรุง/พัฒนาจนได้เครื่องมือที่เหมาะสม มีการเรียนรู้และพัฒนาไปพร้อมกับการทำงาน เส้นทางการพัฒนาผลงานและการเขียนผลงานมีทั้งวิธีคิด วิเคราะห์ตัวเองและการกระตุ้นจากมุมมองหลายๆ ส่วนที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือเริ่มแรก (ปี 2559) ทำไปด้วยความมุ่งมั่น มี Passion มีวิธีคิดตั้งต้นแบบ Demand Put ว่าเราอยากจะทำอะไรเพื่อกลุ่มเป้าหมาย ต่อมาปีที่ 2 (ปี 2560) ถูกไล่กลับไปดอย พร้อมคำพูดที่ว่า “ให้เข้าหมู่บ้านไปอย่างโง่ๆ...ไปด้วยสมองที่ว่างๆ” เพื่อที่จะรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของเรามีความคิดเห็นหรือตอบสนองอย่างไรต่อสิ่งที่เราจะทำ ปีที่ 3 (ปี 2561) ได้รับคำแนะนำว่า “ให้เสียงของชาวบ้าน พูดแทนเรา” ผ่านกระบวนการและวิธีต่างๆ ในการรับฟังประชาชนเพื่อยืนยันว่าสิ่งที่เราทำสามารถตอบโจทย์พวกเขาได้

2. การส่งและเขียนผลงานด้วย “หลัก 6 รู้”

- **รู้จักตัวเอง** – มีผลงานชัดเจน มี Passion และเข้าสู่กระบวนการสมัครรับรางวัล (พัฒนาผลงาน เรียนรู้ไปพร้อมกับการส่งรางวัล)

- **รู้ประเภท** – รู้ประเภทรางวัลที่จะส่งสมัคร

- **รู้ตรวจสอบ** – นวัตกรรม = สิ่งใหม่ คือตรวจสอบนวัตกรรมว่าเป็นสิ่งใหม่ระดับใด ตนเอง-องค์กร-พื้นที่-ประเทศ-โลก หรือใหม่สำหรับกลุ่มเป้าหมาย

- **รู้หลักเกณฑ์** – รู้เกณฑ์การพิจารณาผลงาน ประเมินผลงานว่าเป็นนวัตกรรมด้วยหลัก 3 ข้อ “เป็นเรื่องใหม่ เป็นรูปธรรม และเกิดคุณค่า/ประโยชน์” มีองค์ประกอบเป็นผลงานนวัตกรรม (SNIFF) Strategy: สอดคล้องนโยบาย ยุทธศาสตร์กรม/กระทรวง Needs: ความจำเป็น Impact: ใครได้ประโยชน์ Feasibility: ความเป็นไปได้ feeling: ความรู้สึก

- **รู้รับฟัง** – ความคิดเห็นของที่ปรึกษา/กรรมการฯ ของกรม คือการชี้แนะแนวทางทำให้รู้จุดอ่อนจุดแข็ง คือกำลังใจ

- **รู้ปรับปรุง** – ปรับปรุง ปรับเปลี่ยน แก้ไข พัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ในกระบวนการส่งผลงานสมัครรับรางวัลอาจจะไม่ได้ทำแล้วสำเร็จในครั้งเดียว แต่จะมีการเรียนรู้ พัฒนา และส่งผลงานไปพร้อมๆ กัน นอกจากนี้การพาตัวเองเข้าไปสู่บรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ การเข้าร่วมประชุม/อบรม การศึกษาเพิ่มเติม การดูงาน จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีคิดใหม่ๆ ในการทำงาน และสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนางาน

➤ **สรุป** พัฒนางานเพื่อลดทอนความทุกข์ของประชาชน เห็นอะไรจากสิ่งที่ทำอยู่ อยากเห็นอะไรจากสิ่งที่เราจะทำ มีทีมงาน (คนคิด-ทีมทำ-ตรวจสอบ-ทดสอบ-ปรับปรุง ปรับเปลี่ยน แก้ไข (ร่วมมือ ร่วมแรง ทีมงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)) “อดทนและรอคอยให้เป็น ทำเหตุไปด้วยวิชา + วิธี รอให้ผลงานผลิดอก ออกผล”



สรุปโดย นางสาวจุฬาลักษณ์ เก่งการช่าง
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย
