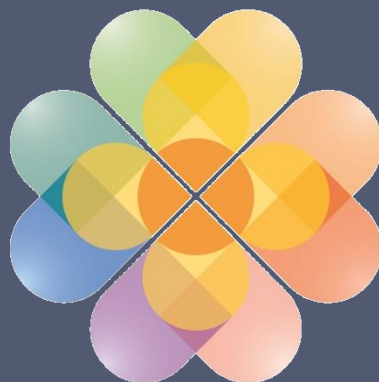


งานบันดาลใจ



งานบันดาลใจ
Inspiration at Work

โกมาตร จีงเสถียรทรัพย์ สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ (สวสส)
การประชุมระดับชาติการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในระบบสุขภาพ
HR4H Forum ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑ อิมแพ็ค เมืองทองธานี

ประชาชนสุขภาพดี
เจ้าหน้าที่มีความสุข
ระบบสุขภาพยั่งยืน

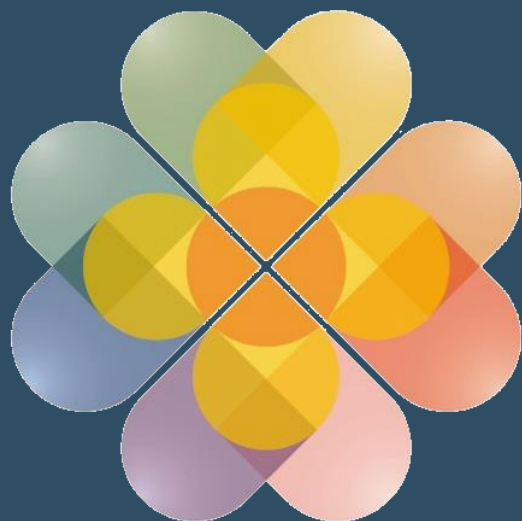
สุขจากงาน?



เกษม-กำไร เฝียดสูงเนินที่ รพ.สต. กุดตาเพชร



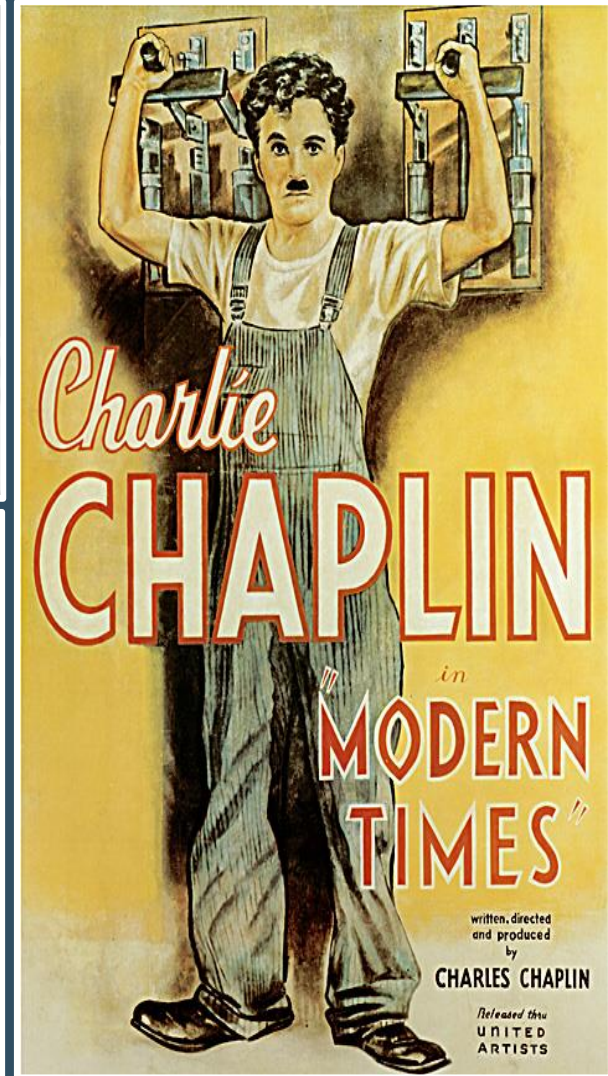
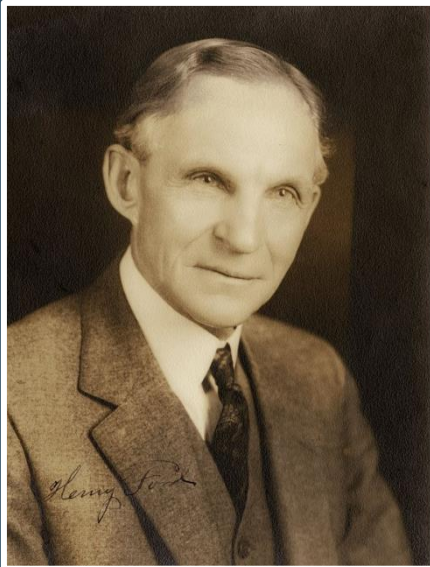
हमอสनतकतबपीओक
गनलनू कूवमहमलनू शीवतलनू



งานบ้านดาใจ

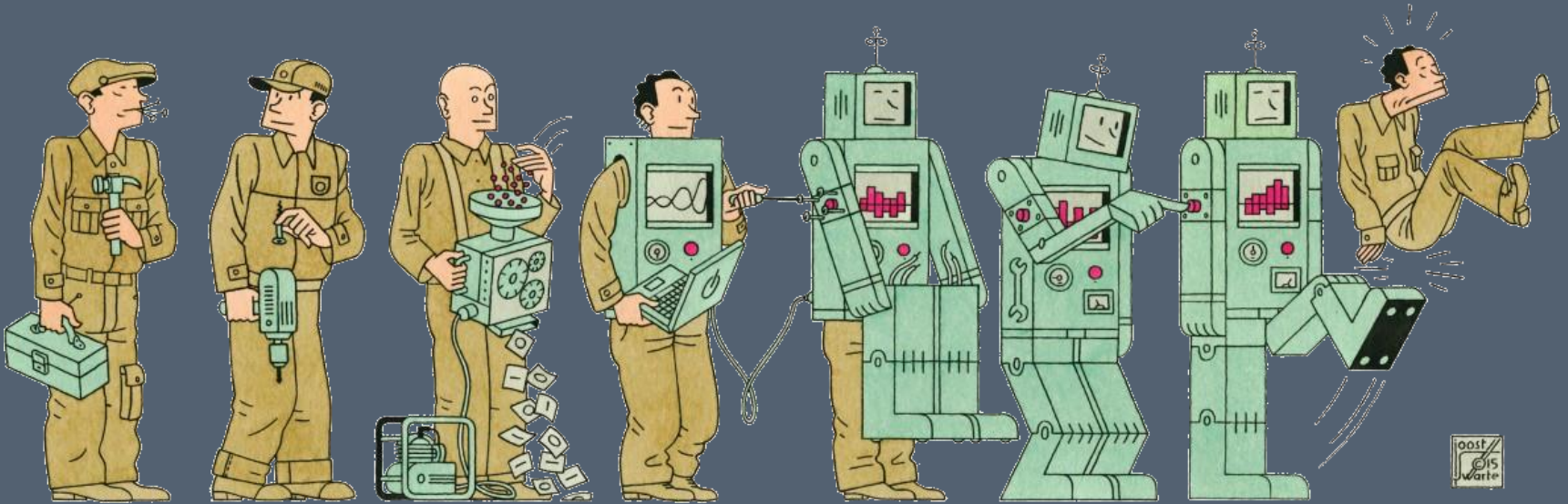
เติบโตกับงาน
เบิกบานกับชีวิต

การทำงานในระบบงานสมัยใหม่



Taylor, Fayol, Fordism and Scientific Management

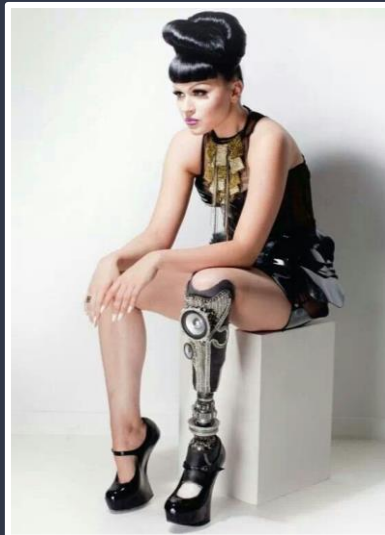
องค์กรที่เป็นเครื่องจักรกล คนกลายเป็นเครื่องยนต์กลไกไร้ความรู้สึก



- งานที่ทำไม่มีคุณค่าหรือไม่มีความหมายต่อชีวิต
- รวมศูนย์อำนาจ-ให้ทำงานโดยไม่มีส่วนร่วมคิด
- ให้ทำงานแบบเดิมซ้ำๆ โดยไม่ได้ใช้การสร้างสรรค์
- มนุษย์ไม่สัมพันธ์กันบนพื้นฐานความเป็นมนุษย์



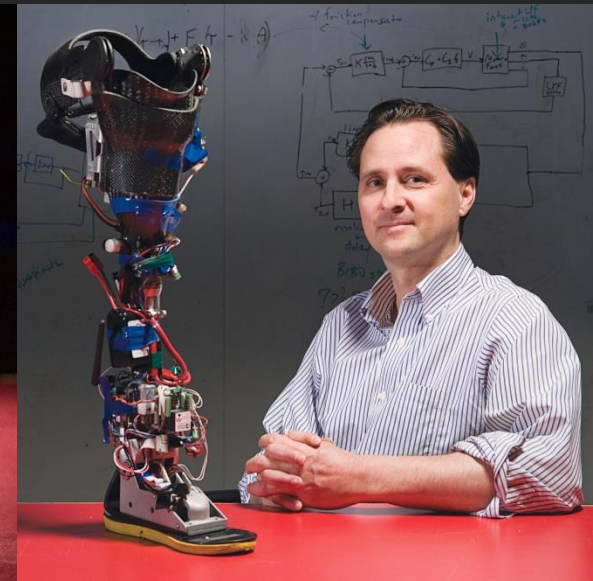
Hugh Herr: มนุษย์ไบโอนิค



แรงบันดาลใจ = ใจบันดาลแรง

3 ปัจจัยของแรงบันดาลใจที่ไม่ทอดทิ้ง

- Mastery การยกระดับความสามารถของตน
- Autonomy การมีอำนาจที่จะเลือกในสิ่งที่ทำ
- Purpose การมีเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่





อรอุมา อุมารังสี กับงานนอกหน้าที่นักถ่ายภาพบำบัด

งานบันดาลใจ Inspiration at Work



งานบันดาลใจ
Inspiration at Work

ความสุขกับงาน?



ห้วงเวลาที่ดีที่สุดของชีวิตเรานั้น
ไม่ใช่เวลาที่เราย่อยๆ เฉื่อยชา
หรือกำลังพักผ่อนหย่อนใจ แต่มัน
เป็นห้วงขณะที่ร่างกายและจิตใจ
ของเราถูกใช้งานเต็มขีด
ความสามารถของมัน ในความ
พยายามที่เป็นไปอย่างสมัครใจ
เพื่อที่จะบรรลุซึ่งความสำเร็จที่
ยากลำบาก
แต่มีคุณค่าอย่างยิ่ง

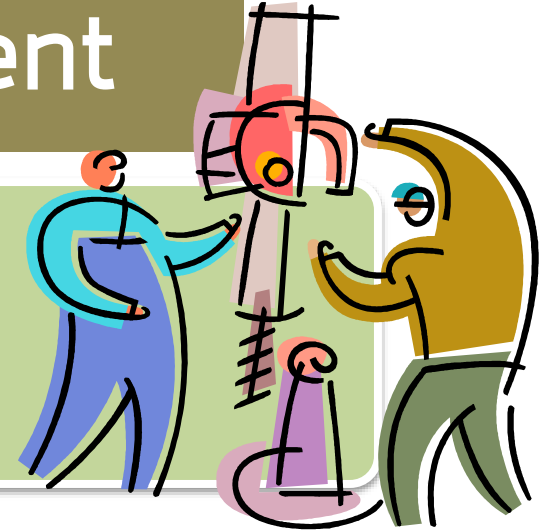
Mihaly Csikszentmihalyi



ภารกิจที่เหนื่อยยาก ไม่ได้ค่าจ้าง แต่มีสิ่งตอบแทนที่ยิ่งใหญ่

Experience Management

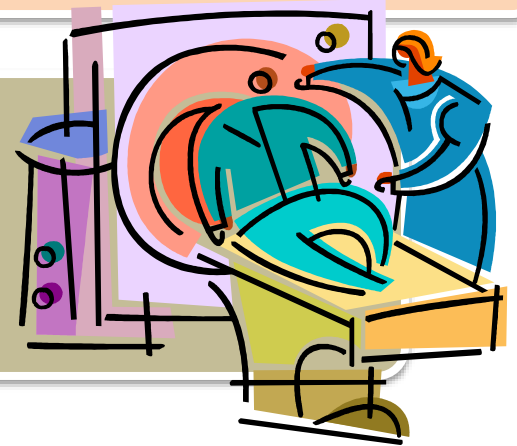
- Customer Experience
ประสบการณ์ลูกค้า



- Patient Experience
ประสบการณ์ผู้ป่วย



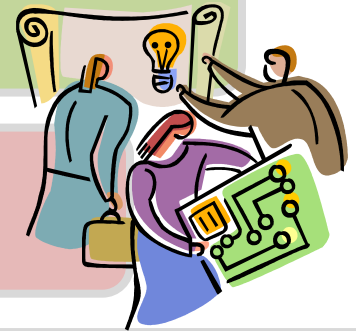
- Employee Experience
ประสบการณ์บุคลากร



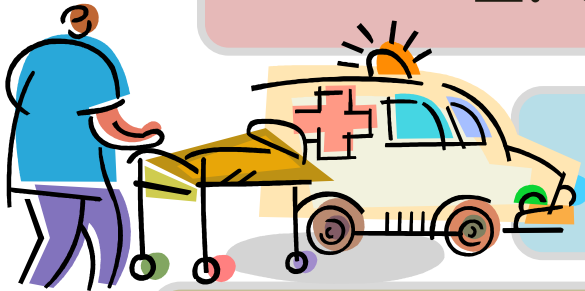
เปลี่ยนประสบการณ์ให้เป็น งานบ้านดาลใจ



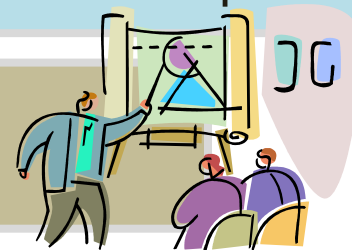
1. การสร้างคุณค่าในตน



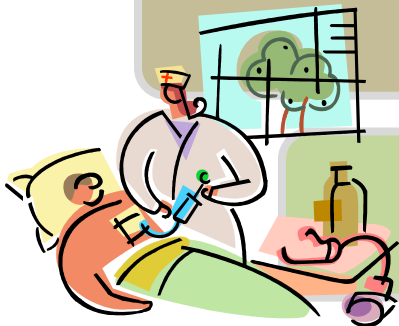
2. สัมพันธภาพในองค์กร



3. สำนึกต่อสังคมและเพื่อนมนุษย์



4. วัฒนธรรมการสื่อสาร



5. สติและตัวตนที่ตื่นรู้

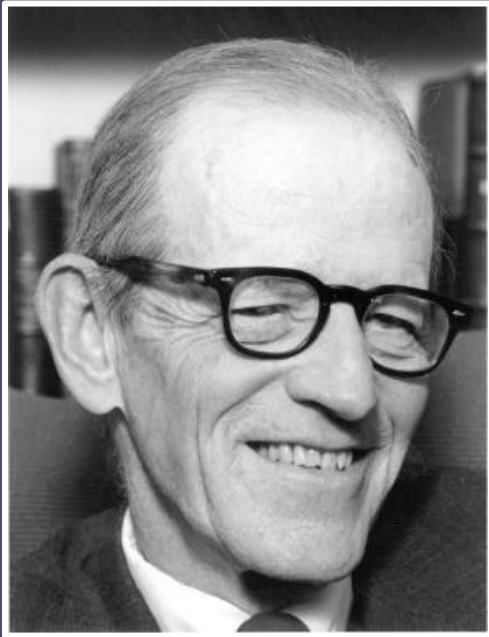
สร้างคุณค่ากับสุนทรียศาสตร์ Appreciative Inquiry



การค้นหาและมองไปสู่
อนาคตโดยเน้นที่
ความสัมพันธ์เชิงบวก
และการสร้างความ
เปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่ดี
ในตัวคน ในสถานการณ์
หรือในองค์กร

By focusing on the deficit, we create more images of deficit and potentially overwhelm the system with images of what is wrong.

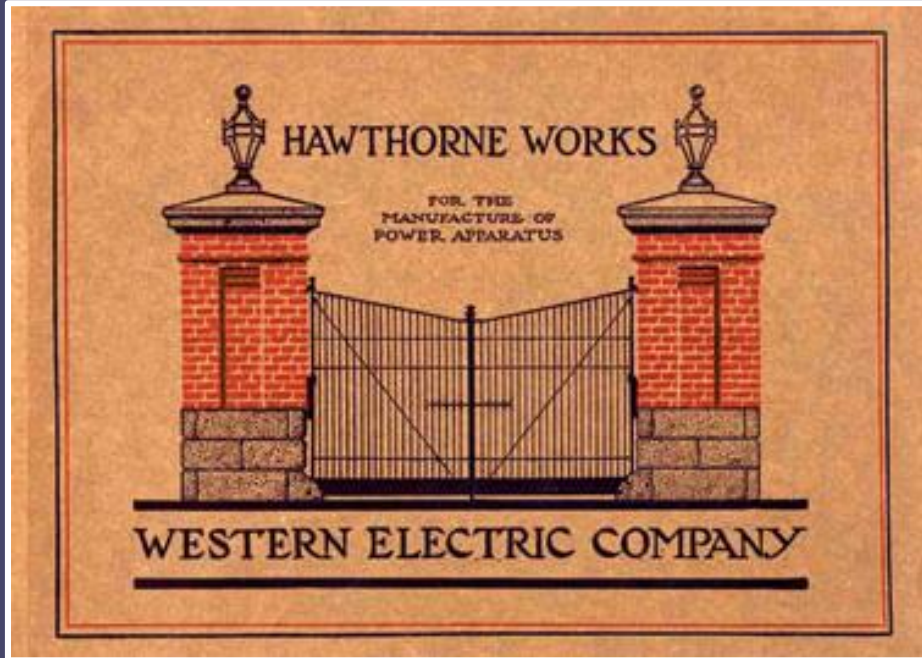




Elton Mayo:

Hawthorn Effect & Human Relation Movement

ເອລຕັນ ແມໂຍກັບປະກາດການຄົ້ນ
ສວັຣວຣັນ



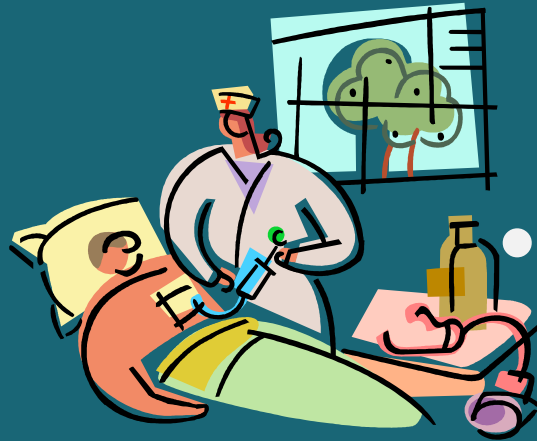
สัมพันธภาพในองค์กร

- Participation มีส่วนร่วม
- Trust มีความไว้วางใจ
- Tolerance การอดทนอดกลั้น
- Empowerment เสริมพลังอำนาจ
- Respect เคารพซึ่งกันและกัน
- Opportunity การให้โอกาส
- Informality ความเป็นกันเอง





สร้างสำนึกต่อสังคม และเพื่อนมนุษย์



- Integrity ซื่อสัตย์ต่อตนเอง
- Compassion อารมณ์ต่อเพื่อนมนุษย์
- Accountability รับผิดชอบต่อหน้าที่
- Respect เคารพในคุณค่าของทุกคน
- Excellence ทำหน้าที่ตนด้วยความรู้ความสามารถที่ดีเยี่ยม



สร้างการสื่อสารใหม่ให้องค์กร

- ปรับวิธีการประชุม
- ออกแบบกระบวนการประชุม
- ใช้กระบวนการ (facilitator)
- สร้างพื้นที่ที่ไม่เป็นทางการ
- ตั้งวงสนทนาแบบปรึกษาหารือ
- อบรมทักษะการสื่อสาร
- สร้างวัฒนธรรมการฟัง
- เปิดโอกาสให้คนเล็กคนน้อยได้พูด
- สร้างระบบ positive feedback
- ใช้ Social media เพื่อการสื่อสารองค์กร



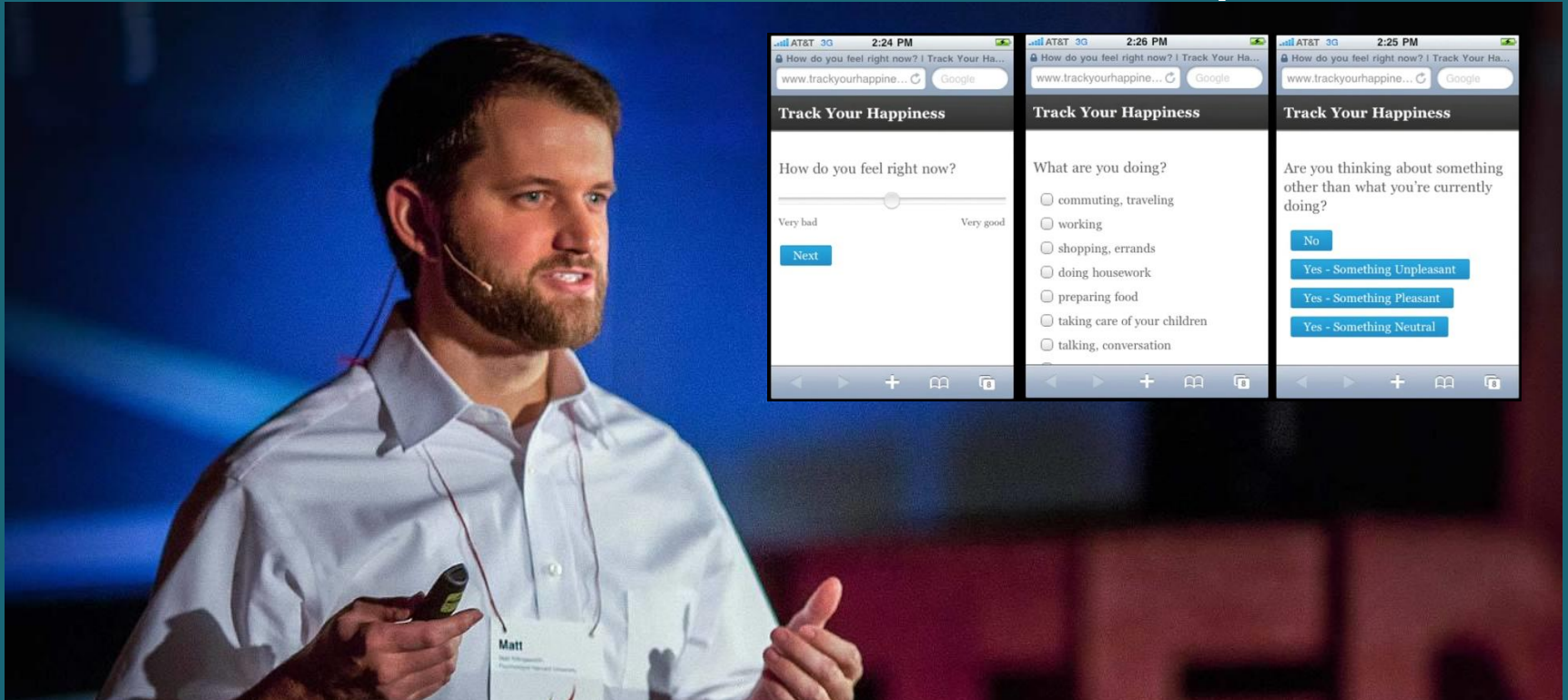
สร้างสติและการตื่นรู้ ในองค์กร

- สติหรือการรู้สึกตัวเป็นรากฐานของการตื่นรู้
- สติช่วยลดการคิดปรุงแต่งและลดความขัดแย้งในองค์กร
- สติช่วยให้รับรู้โลกตามความเป็นจริง ทำให้เราตัดสินใจได้ดีขึ้น
- สติคือเงื่อนไขสำคัญของการ “เป็นนายตนเอง”
- การวิจัยพบว่าสติและตัวคนที่ตื่นรู้สัมพันธ์กับความสุข



Matthew Killingsworth

จิตที่เลื่อนลอยขาดสติคือจิตที่ไม่เป็นสุข



การวิจัยติดตามความสุข (Track Your Happiness) โดยใช้ Application บนมือถือ สุ่มสอบถามสิ่งที่กำลังทำ สิ่งที่กำลังคิดและความรู้สึกสุข-ทุกข์ในขณะนั้นแบบ Real time

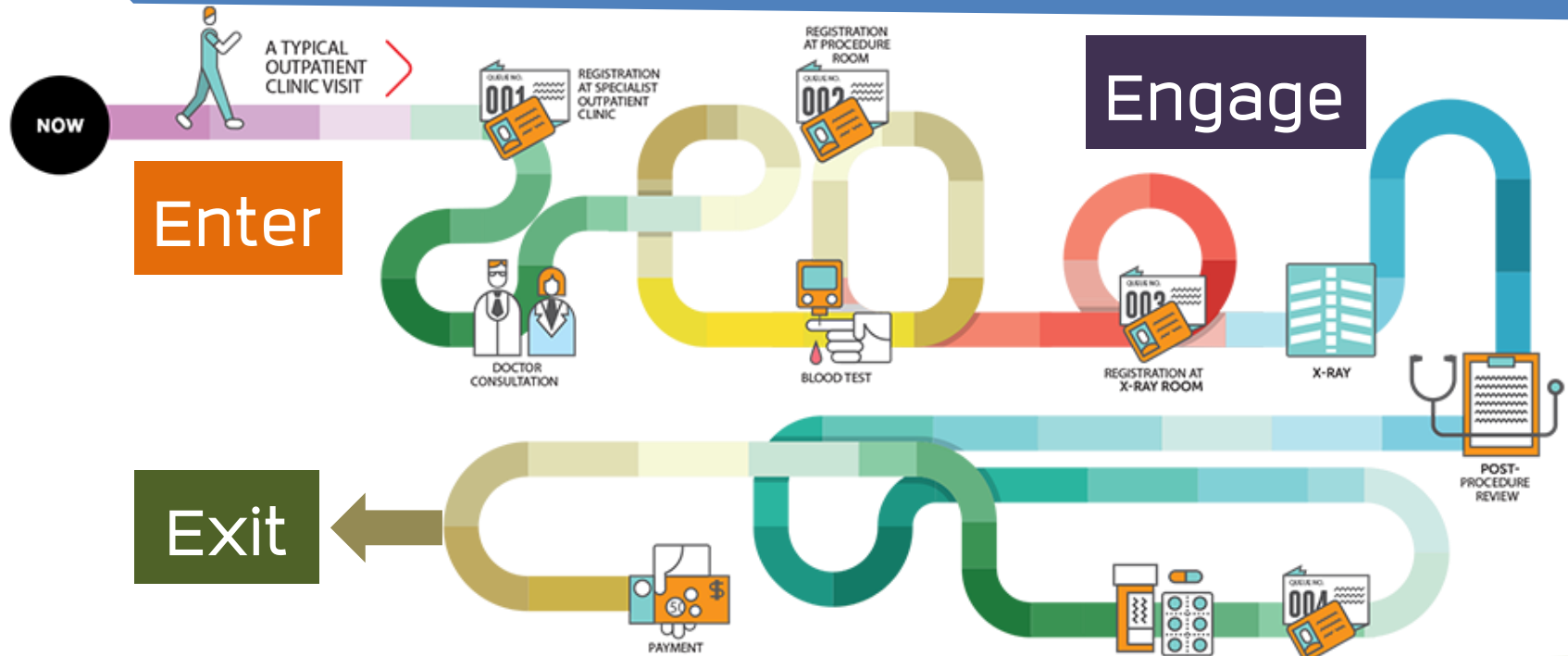
4 มิติของสติกับตัวตนที่ตื่นรู้



- Self awareness รู้สึกรู้ตัว ตื่นรู้
- Self reflection ใคร่ครวญทบทวนตนเอง
- Self control ควบคุมฝึกฝนตนเอง
- Self transcendence ก้าวพ้นตัวตน

Employee Experience Design

3E = Enter–Engage–Exit



แต่ละช่วงชีวิตการทำงานประกอบขึ้นด้วยประสบการณ์เล็กๆ ที่รวมกันเป็นประสบการณ์ภาพรวม กิจกรรมหรือประสบการณ์เล็กๆ คือจุดเปลี่ยนที่สำคัญของการสร้างประสบการณ์การทำงานที่มีคุณค่า

3 E = Enter, Engage, Exit

Enter:

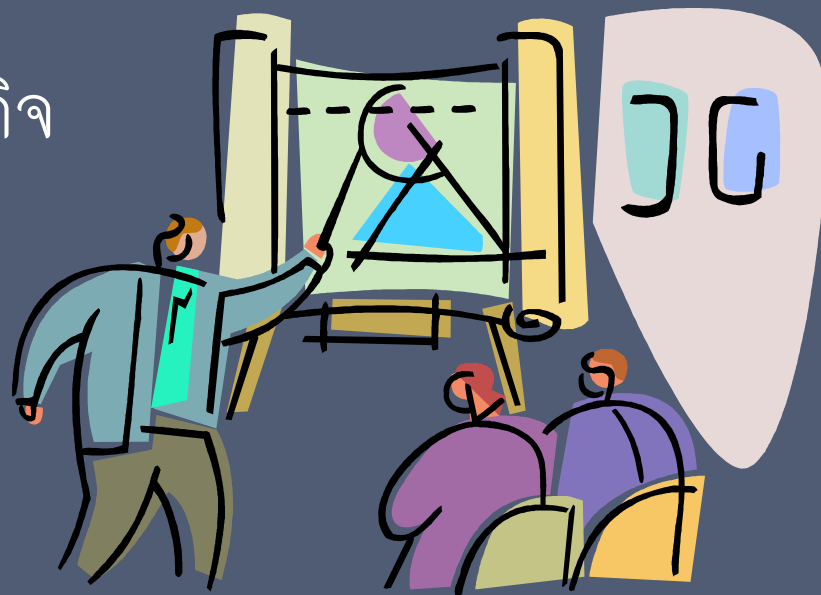
ประสบการณ์ 1 ปีแรกทำให้บุคลากรใหม่มีทัศนคติ
ต่องานและต่อองค์กรไปตลอดชีวิตการทำงาน

Engage:

สร้างความผูกพันกับภารกิจ
ทุ่มเทสร้างสรรค์มากกว่า
หน้าที่และค่าตอบแทน

Exit:

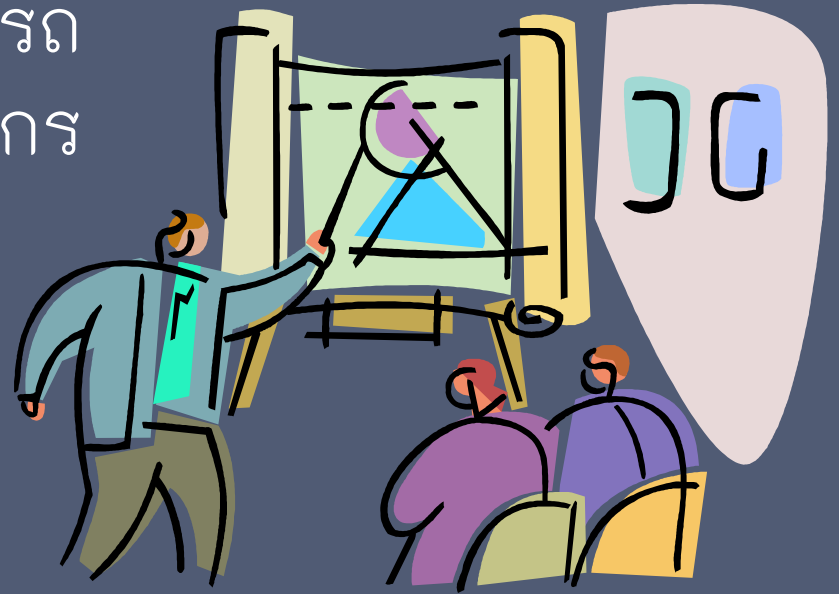
เปลี่ยนผ่านสู่ภาวะใหม่ ไม่ใช่
การสิ้นสุดลงของชีวิตการทำงาน



Enter: ก้าวแรกสู่องค์กร จากวันแรกถึงปีแรก

เป้าหมาย

1. ดึงดูดคนดีมีความสามารถตรงกับความต้องการขององค์กร
2. ทำให้คนดีมีความสามารถ
อยากอยู่ทำงานกับองค์กร
3. สร้างความสัมพันธ์และ
ทัศนคติที่ดีต่องาน
และต่อองค์กรเพื่อ
การทำงานระยะยาว



Enter: First Year Experience

1. มีแผนเชิงรุกในการรับคนเข้าทำงาน
2. มีข้อมูลบน website หรือ intranet สำหรับบุคลากรใหม่
3. ทำความรู้จักและเก็บข้อมูลบุคลากรใหม่ (ใน-นอกรงาน)
4. สร้างสัมพันธภาพทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
5. เปิดโอกาสให้ใช้และพัฒนาความสามารถ (Mastery)
6. ให้อิสรภาพในการทำงาน ไม่ล้วงลูก (Autonomy)
7. ทำ “วิสัยทัศน์ร่วม” เป็นเป้าหมายร่วม (Purpose)
8. ได้แสดงความสามารถใน 6 เดือนแรก (First assignment)
9. ใน 1 ปีให้รู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมสร้างความสำเร็จให้องค์กร
10. Reflection เน้นความจริงใจ
Evaluation บอกล่วงหน้า
Feedback เน้นรูปธรรม
ชมบนศาลา ดำในกฎ



Engagement: บุคคลใน

1. Encourage กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น รั้งงาน
ที่ทำ ท่วมเทและพยายามทำทุกอย่างให้ดีที่สุด
2. Relationship & Conflict Management สร้าง
สัมพันธภาพที่ดีและเกื้อกูลต่อกัน
3. Communication การสื่อสาร
เพื่อสานสัมพันธ์
4. Embrace น้อมรับปัญหาเพื่อ
เป็นโอกาสในการเปลี่ยนแปลง
โอบกอดความแตกต่าง
ชื่นชมและเชิดชูในความสำเร็จของกันและกัน



Engagement: แนวทาง

1. สร้างความรู้สึกรักผูกพันและทัศนคติเชิงบวกต่องานและ
ต่อองค์กร = Supportive management
2. ส่งเสริมให้เกิดการยกระดับขีดความสามารถอย่าง
ต่อเนื่อง = Growth opportunity
3. ทำให้รู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง = Rewarding &
Recognition
4. สร้างความไว้วางใจ ให้ความเป็นธรรม
และเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
= Trust & Fair
5. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร =
Caring, Communication &
Participation



Exit: ประตูสู่ช่วงชีวิตใหม่

การเตรียมตัวสู่ภาวะใหม่

เป้าหมาย

1. สร้างคุณค่าและมรดกความทรงจำในองค์กร
2. เตรียมตัวด้านร่างกาย อารมณ์
สังคม เศรษฐกิจ และกายภาพ
ให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลง
3. ทำกระบวนการเปลี่ยนผ่าน
(Transition) ให้ราบรื่น –
งานและชีวิตไม่สะดุด



วงจรชีวิตของบุคลากร

การปฐมนิเทศ-

วันแรก-อาทิตย์แรก

เดือนแรก-ทุกเดือน

3 เดือน - 6 เดือนแรก

ปีแรกของการทำงาน

คัดเลือก-รับ
Recruitment

เริ่มงาน/ปรับตัว
On board &
adaptation

ย้าย
งาน

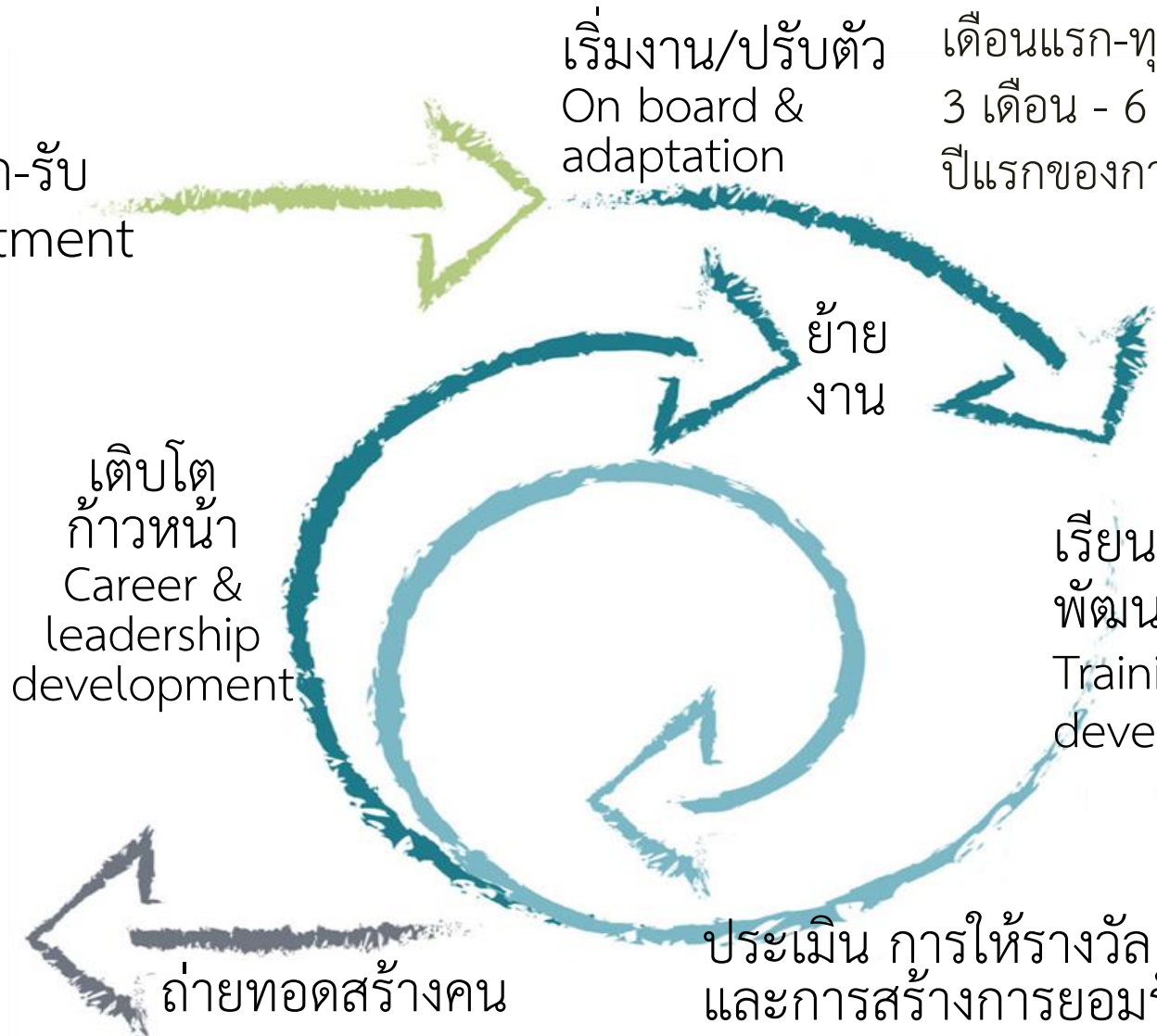
เติบโต
ก้าวหน้า
Career &
leadership
development

เรียนรู้
พัฒนาทักษะ
Training & skill
development

จากไป
Retire

ถ่ายทอดสร้างคน
Knowledge transfer

ประเมิน การให้รางวัล
และการสร้างการยอมรับ
Evaluation, reward & recognition



ประสบการณ์ ตลอดช่วงชีวิตการทำงาน

1. การปฐมนิเทศ-
วันแรก-อาทิตย์แรก
เดือนแรก-ทุกเดือน
3 เดือน - 6 เดือนแรก
ปีแรกของการทำงาน
2. การฝึกอบรม-เสริมทักษะ
บุคลากร (Training &
skill development)
3. การประเมินผลงาน
Evaluation, reward and
recognition
4. การเติบโต-เปลี่ยนตำแหน่ง
หน้าที่รับผิดชอบ (Career &
leadership management)
5. กิจกรรมองค์กรประจำปี
(OD, 5 ส. กีฬาสี ทำแผน
ประชุมวิชาการ ฯลฯ)
6. ช่วงวัยของชีวิต: วันเกิด บวช
แต่งงาน มีลูก ลูก-ภรรยา-
ตัวเอง-พ่อแม่ปู่ย่า อุบัติเหตุ
7. การเตรียมตัวก่อนเกษียณ
การเกษียณหรือลาออก



บุคลากรในระบบบริการสุขภาพ จะมีความพึงพอใจในงาน เมื่อได้ทำงานที่...

๔. มีเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่
(Purpose)

๕. ภาคภูมิใจใน
ความสำเร็จ (Pride)

๓. มีอำนาจ
ในการเลือก
(Autonomy)

๖. ได้รับ
การยอมรับ
(Recognition)

๒. ได้ใช้ความคิด
สร้างสรรค์
(Creativity)

๗. ได้พัฒนาตนเองให้ดี-เก่งขึ้น
(Mastery)

๑. ได้ใช้ความรู้
ความสามารถ
(Proficiency)

๘. ได้มอบมรดกแก่
คนรุ่นหลัง (Legacy)



นักสร้างสุข (Chief Employee Experience Officer: CEEO)

มีการจัดอบรมปฏิบัติการ 2 วันครึ่ง ทั้ง 12 เขตสุขภาพ เขตละ 60 คน
ครั้งที่ 1 เขต 8, 10-12 ตค. 2560 ณ โรงแรมประจักษ์ตรา อุดรฯ 60 คน
ครั้งที่ 2 เขต 7+9, 8-10 พย. 2560 ณ โรงแรมไมด้า นนทบุรี 120 คน
ครั้งที่ 3 เขต 10, 13-15 พย. 2560 ณ โรงแรมไมด้า นนทบุรี 60 คน
ครั้งที่ 4 เขต 1+2, 29 พย. – 1 ธค. 2560 ณ โรงแรมไมด้า นนทบุรี 120 คน
ครั้งที่ 5 เขต 11+12, 18 – 20 ธค. 2560 ณ โรงแรมไมด้า ดอนเมือง 120 คน
ครั้งที่ 6 เขต 5+6, 25 – 27 ธค. 2560 ณ โรงแรมไมด้า ดอนเมือง 125 คน
ครั้งที่ 7 เขต 3+4, 10 – 12 มค. 2561 ณ โรงแรมไมด้า ดอนเมือง 134 คน
รวมจำนวนผู้เข้ารับการอบรม 739 คน











แมททิว โอเรลลี
(Matthew
O'Reilly)
ผู้ปฏิบัติงานใน
ทีมแพทย์ฉุกเฉิน
ที่นครนิวยอร์ก





เริ่มต้นด้วยเป้าหมายที่ปลายทาง

Begin

With the End in Mind

