

บทเรียนการประชุมงานมหรรมคุณภาพ (Quality Fair) ประจำปี 2566
เรื่อง “การสร้างสุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดี : Human Well-being and Capabilities”
วันพฤหัสบดีที่ 7 กันยายน 2566 เวลา 13.00-14.15 น.
ณ ห้องประชุมราชปนัดดาสิรินธร อาคารศรีสวรินทิรา ชั้น 1 และ
ถ่ายทอดสดผ่านระบบเน็ตเวิร์ค SiBN, IPTV, Facebook งานพัฒนาคุณภาพ

วิทยากร

รศ. ดร.อรนุช พงษ์พิบูลธรรม	รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
อ. นพ.ชนินทร์ ลิมวงศ์	รองคณบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ผู้ดำเนินรายการ

ผศ. นพ.บวรรัฐ วนดุรงค์วรรณ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

รศ. ดร.อรนุช พงษ์พิบูลธรรม ให้แนวคิดเกี่ยวกับ Well-being หรือความสุขว่ามีปัจจัยอะไร และจะบริหารจัดการอย่างไรให้องค์กรมีความสุข ซึ่งมีทั้งการจัดการระดับองค์กร กระบวนการ และระดับบุคคล โดยมีหลักการในการตั้งเป้าหมายเพื่อให้องค์กรมีความสุข คือ

การตั้งเป้าหมายด้านองค์กร (Organization level)

- ต้องเป็นองค์กรที่เลี้ยงตัวเองได้ มีกำไร ลดค่าใช้จ่าย
- มีกระบวนการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- สร้างผลกำไร
- สร้างความผูกพันระยะยาว
- สร้างความยั่งยืน ภาพลักษณ์ที่ดี

ด้านกระบวนการ (Process level)

- การตั้งเป้าหมายเพื่อสนับสนุนด้านต่าง ๆ เช่น สร้างสุขภาพกายใจดี เสริมรายได้ ลดหนี้ ลดความเครียด สร้างความสามัคคี
- ยกระดับความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการยอมรับ การได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็น
- พนักงานได้รับการดูแลด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ไม่แตกต่างจากที่ลูกค้าได้รับ
- มีเจ้าภาพในกระบวนการสร้างความสุข

ด้านบุคคล (Job level)

- ชีวิตการทำงานและส่วนตัวที่ดี ทีมดี นายดี เพื่อนดี สร้างสภาพแวดล้อมกัลยาณมิตร
- การตระหนักรู้ความสำคัญของการสร้างสุข เป็น key success factor
- ได้รับงานที่ท้าทาย โอกาสในการเติบโต ในขณะที่เดียวกันก็มีความสุขของชีวิตส่วนตัวและงาน

ผลงานวิจัยของ National Health Service (NHS) พบว่าหลังเกิดเหตุการณ์ COVID-19 พนักงานมีอาการซึมเศร้าเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนการระบาด โดยมีการเสนอแนะการจัดการ คือ มีการปรับปรุง staff experience การอบรมและการสนับสนุนต่าง ๆ ต้องมอบหมายบทบาทที่หลากหลาย ทำทนายสามารถบริหารจัดการเวรได้ด้วยตนเอง การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความสุข คือ

- Autonomy ต้องการอำนาจในการตัดสินใจ อิสระ ความยุติธรรม สามารถบริหารจัดการเวรได้ด้วยตนเอง
- Belonging ความสัมพันธ์ที่ดี การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กร
- Contribution ความรู้สึกว่าได้ทำอะไรกับสังคม คือการมีภาระงานที่สมดุล การบริหารจัดการ การฝึกอบรม การมีคณาจารย์ช่วยเหลือดูแล



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความสุข

อ. นพ.ชินนทร์ ลีม่วงส์ กล่าวถึงหลักการที่ทำให้ศิริราชมีความสุข คือ เพิ่มความสุข และลดความทุกข์ หลักการลดความทุกข์คือ อริยสัจ 4 รู้จักทุกข์ เหตุของทุกข์ รู้แนวทางการดับทุกข์

ทุกข์ส่วนใหญ่ของบุคลากรล้วนเป็นปัญหาที่เกิดจากคำตอบแทน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐาน ที่มีสุขภาพทางกาย ทางใจ และความพึงพอใจในงานดี ทุกข์ไม่มีทางเป็นศูนย์แต่ละคนมีความสุขไม่เท่ากัน โดยคณะฯ มีการสำรวจ emo-meter และทีมทรัพยากรบุคคลมีการจัดสรรสวัสดิการที่หลากหลาย เช่น จัดหาอัตราค่าจ้างที่เพียงพอ เครื่องแต่งกาย การใช้ flexible benefit, flexible time ซึ่งสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ แต่ยังพบว่าบุคลากรมีการใช้เพียง 1 ใน 3, staff center, การยกย่องเชิดชูเกียรติ รวมถึงมีการดูแลบุคลากรตั้งแต่ก่อนเกษียณถึงหลังเกษียณอายุราชการ



ภาพที่ 2 สวัสดิการของบุคลากร

รศ. ดร.อรนุช พงษ์พิบูลธรรม วิเคราะห์ gap และจุดเด่นของศิริราช

- Flexible time มีบุคลากรที่ใช้เพียง 1 ใน 3 อาจต้องประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรใช้ในการปรับเวลาทำงานให้เหมาะสมกับชีวิตของตนเอง

- การขับเคลื่อนเรื่อง culture มีการใช้ emo-meter โดยการสร้าง culture ควรเป็นพฤติกรรมที่สามารถวัดได้ และมีการให้รางวัล เช่น ตัว S (seniority) บางองค์กรใช้คำว่า safety จนทำให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปถึงที่บ้าน สามารถวัดได้จากพฤติกรรมความปลอดภัย และเกิดการขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์กร

อ. นพ.ชนินทร์ ลิ้มวงศ์ กล่าวถึงความท้าทายในปัจจุบันเพื่อดึงดูดบุคลากรให้อยู่กับองค์กร โดยมีการสนับสนุนให้เกิดการ upskill เพื่อปรับค่าตอบแทนตามลำดับขั้น รวมทั้งเรื่องการประเมินที่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

การสนับสนุนให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน จะส่งผลให้องค์กรมีความสุข มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดี และส่งผลให้องค์กรมีผลลัพธ์ที่ดี ซึ่งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีสวัสดิการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร และยังคงมีการพัฒนาสวัสดิการที่เหมาะสมต่อไป



ผู้บันทึกบทเรียน	นางสาววิจิตรา นุชอยู่
ผู้ตรวจทานบทเรียน	นายเอกกนก พนาดำรง

Siriraj KM

Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750
Email : sirirajkm@gmail.com

