

บทเรียนการประชุมวิชาการงานมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) ประจำปี 2561

การบรรยายพิเศษ เรื่อง “Smile @ Change by Living Innovation:

นวัตกรรมการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุข”

วันศุกร์ที่ 7 กันยายน 2561 เวลา 08:30 – 10:00 น.

ณ ห้องประชุมราชบัณฑิตยสถาน อาคารศรีสวรินทิรา ชั้น 1

โดย อาจารย์แสงอุษา โลจนานนท์

อาจารย์พิเศษ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ย้อนหลังไปขณะที่โลกยังไม่มีอินเทอร์เน็ต ไม่มี social media มีการเตรียมตัวสำหรับงานที่ยังไม่เคยมี ด้วยเทคโนโลยีที่ยังไม่ได้ถูกคิด เพื่อแก้ปัญหาที่ยังไม่รู้ว่าเป็นอะไร แต่ในปัจจุบันก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โทรศัพท์มือถือถูกคิดค้นให้มีระบบการค้นหา (search) ที่ง่ายและสะดวก ส่งผลให้สื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนลดลง ในขณะที่สื่อออนไลน์มีเพิ่มขึ้น จึงมีการนำกลยุทธ์ปากต่อปาก ประยุกต์เข้ากับเทคโนโลยีออนไลน์ ก่อให้เกิดการสื่อสารที่ครอบคลุมทั่วทุกมุมโลกภายในเสี้ยววินาที (world of mouth) และก้าวเข้าสู่โลกของการแข่งขันไร้พรมแดน

สังคมออนไลน์ กลายเป็นรากฐานการสื่อสารของมนุษย์ แทกรวมกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรม ปัจจุบันไม่จำเป็นต้องออกไปซื้อสินค้า หรือบริการข้างนอก แต่สามารถพบสิ่งที่ต้องการผ่านบริการออนไลน์ ซึ่งเทคโนโลยี Social เป็นได้ทั้งหนทางสู่สัมพันธภาพ โศกนาฏกรรม ลูกค้า ความทรงจำ ธุรกิจ ฯลฯ

ดิจิทัลเทคโนโลยีทำให้นิยามการทำงานเปลี่ยนแปลงไป โดยมีบทบาทต่อองค์กร และส่งผลกระทบต่อศักยภาพ & คุณค่าของบุคลากรมากขึ้น มีการนำเครื่องจักรสมองกลเข้ามาแทนที่การทำงานของมนุษย์ ทั้งนี้ศักยภาพใดจะยังคงมีคุณค่าต่อองค์กร และเสื่อมคุณค่าลง มนุษย์ต้องตื่นตัว และเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่กำลังดำเนินไปอย่างรวดเร็ว

การเปลี่ยนแปลงไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบในรูปแบบอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ เปรียบกับการขึ้นรถ Taxi ที่ขับด้วยความเร็ว 180 กม./ชม. แม้ทำให้ถึงจุดหมายได้เร็ว แต่ผู้โดยสารจะเกิดความวิตกกังวล และความเครียดจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารสามารถลงจากรถ Taxi ก่อนถึงจุดหมาย เพื่อเปลี่ยนไปเลือกรถคันใหม่ที่ขับช้ากว่าได้ แต่ในความเป็นจริง ไม่สามารถออกจากโลกแล้วเปลี่ยนโลกใบใหม่ได้ ดังนั้น ถ้าโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เราจะต้องทำอย่างไรให้อยู่อย่างมีความสุข

ทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

เทคโนโลยีมีบทบาทเพิ่มขึ้นในการดำเนินชีวิต ส่งผลให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงไป เช่น การเล่นเกมถูกมองว่า ทำให้เด็กไม่ทบทวนหนังสือ กลายเป็นเด็กติดเกม สุขภาพแย่ง เพราะห่วงเล่นเกมทำให้ไม่ยอมทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพ แต่ปัจจุบันทัศนคติเกี่ยวกับการเล่นเกมเริ่มเปลี่ยนแปลงไป เกมไม่ได้เป็นสิ่งที่ไร้สาระ แต่เป็นวิชาชีพและการทำงาน ปัจจุบันมีอาชีพ นักแคสเกม (Game caster) เป็นการเล่นเกม เพื่อสร้างรายได้ ผ่านสื่อ Social Media และใน Asian Games 2022 ได้บรรจุ e-Sport (electronic sports) เป็นกีฬาอย่างเป็นทางการ ซึ่งเห็นได้ว่าสิ่งที่ไม่จำเป็นเมื่อ 10 ปีก่อน อาจเป็นสิ่งมีค่าในปัจจุบัน เพราะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับการทำงานในวงการบันเทิง สมัยก่อนต้องมีสังกัด หรือมีค่าย เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์ แต่ปัจจุบันการสังกัดช่องใดช่องหนึ่ง อาจกลายเป็นสิ่งที่จำกัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ผลงาน ตรงข้ามกับการเป็น Freelance หรือ start up ที่สามารถบริหารงานได้ด้วยตัวเอง หรือการสนับสนุนให้คนทำงานมีตำแหน่งที่ดีขึ้น ถ้าไม่ได้ศึกษาพัฒนาตนเองให้เท่าทันเทคโนโลยี คุณค่าในงานอาจลดลง เพราะไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานเหมือนเดิม การส่งเสริมหรือสนับสนุนคนจึงอาจมีการเปลี่ยนแปลงไป และในปัจจุบันหุ่นยนต์ไม่ได้ช่วยงานระดับการทำงาน (Worker) เท่านั้น แต่เริ่มเข้ามาแทนที่ในระดับการทำงานต่าง ๆ โดยมีการนำหุ่นยนต์มาปฏิบัติการช่วยเหลือหรือป้องกันในพื้นที่อันตราย เช่นเดียวกับในวงการแพทย์ ที่หุ่นยนต์เข้ามามีบทบาท ทั้งการผ่าตัด ส่องกล้อง เจาะเลือด และการจ่ายยา

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)

เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) อย่างเห็นได้ชัดจากการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน ในด้านองค์กรผู้ให้บริการ Technology Change ด้าน mobile ทำให้องค์กรใหญ่ต่าง ๆ ต้องตื่นตัว ยกตัวอย่าง **อุตสาหกรรมด้าน modern trade** ซึ่งพบว่าพฤติกรรมผู้บริโภคมีการซื้อของออนไลน์มากขึ้น เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว สามารถซื้อได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่มีกำหนดปิดร้าน หรือ **อุตสาหกรรมทางการเงิน** ธนาคารต่าง ๆ มีการเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือมากขึ้น รวมทั้งให้บริการแบบฟรีค่าธรรมเนียมในการถอน หรือโอนเงิน **อุตสาหกรรมเคเบิลทีวี หรือสื่อสิ่งพิมพ์** ไม่ได้เป็นช่องทางเดียวที่สามารถติดตามข่าวสาร หรือรายการต่าง ๆ ได้เหมือนสมัยก่อน แต่สามารถติดตามรายการย้อนหลัง หรือทราบข่าวแบบ real time ได้ทันทีจากออนไลน์ ซึ่งนิตยสารต่าง ๆ กลายเป็น e-magazine ทำให้อ่านได้ง่ายขึ้นจากบนโทรศัพท์มือถือ **อุตสาหกรรมรถยนต์** จากเดิมที่คนสนใจรูปลักษณ์ ยี่ห้อ หรือความเร็ว เปลี่ยนเป็นความสามารถของรถยนต์แบบไร้คนขับ ดังนั้นเมื่อความสนใจในศักยภาพหรือความโดดเด่นหลักเปลี่ยนไป ทำให้เกิดคู่แข่งนอกสายตาเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ e-Health: The Modern Healthcare Revolution ยังเข้ามามีบทบาทต่อ**องค์กรสุขภาพ**เพิ่มขึ้น มีการนำ

โทรศัพท์มือถือ และ Video Call มาประยุกต์ใช้ในการบริการ ติดต่อสื่อสาร และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ซึ่งในอนาคตอาจพบว่า เมื่อมีอาการเจ็บป่วยสามารถติดต่อแพทย์ หรือ Follow up อาการผ่านทาง Video Call และส่งยาผ่านทางไปรษณีย์ แทนการมาด้วยตนเองที่โรงพยาบาลได้ ทั้งนี้บริษัท IBM (International Business Machines) ได้พัฒนาโปรแกรมสำหรับบริการด้านสุขภาพ โดยรวบรวมองค์ความรู้ด้านสุขภาพที่ต้องการสื่อสารผ่านออนไลน์จากข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบ Cloud ทั่วโลก เพื่อให้โปรแกรมสามารถวิเคราะห์หรือวินิจฉัยอาการของโรคที่เกิดขึ้นได้

อยู่อย่างไรให้มีความสุข ในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลง



ภาพที่ 1 วงจรการอยู่อย่างมีความสุข

การอยู่อย่างมีความสุขในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จะต้องเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิต รู้จัก วงจร play learn work คือ เล่น เรียนรู้ และพัฒนาตัวเองในการทำงานอยู่เสมอ

ทั้งนี้การเล่นหรือหาความสุขจากภายนอกย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละคน ทุกคนย่อมรู้สิ่งที่ทำให้ตนเองมีความสุข แต่การทำงานให้มีความสุขมากขึ้น แม้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต้องมีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของตนเอง เปรียบกับโทรศัพท์มือถือในราคาที่

สามารถซื้อได้เท่ากันเมื่อ 10 ปีก่อนและปัจจุบัน แต่ศักยภาพมือถือเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว จากเดิมใช้เพียงโทรเข้าออก แต่ปัจจุบันกลายเป็นสมาร์ตโฟนที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก มีโปรแกรมอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมาย ซึ่งศักยภาพหรือความชำนาญเดิมจากการเรียนรู้หรือศึกษามา เมื่อเวลาผ่านไปศักยภาพเดิมอาจถูกลดคุณค่า ความเชี่ยวชาญอาจใช้ไม่ได้ ดังจะเห็นได้ว่า เมื่อทำงานจะพบงานใหม่ที่เพิ่มขึ้น หรืองานเก่าที่ถูกส่งต่อเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับคนใหม่

หลายครั้งที่พฤติกรรมตอบกลับทันที (Auto Response) ทำให้ไม่มีความสุขในการใช้ชีวิตในโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การต่อต้านงาน คน หรือสิ่งที่ไม่ชอบ การขัดใจคนที่คิดต่าง มองต่าง ผู้ที่มีพฤติกรรม/นิสัยต่าง ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมอารมณ์ที่เป็นลบ ดังนั้นการอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างทางพฤติกรรมและความคิดให้มีความสุข แบ่งได้ 2 ส่วนคือ 1.หลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ชอบ ซึ่งพบว่าไม่สามารถเลี่ยงได้ ตราบใดที่ไม่ได้อยู่คนเดียว 2.นำตัวเองออกจาก Auto Response แม้จะเจอสิ่งที่ไม่ชอบ ต้องไม่ตอบสนองกับสิ่งเหล่านั้น



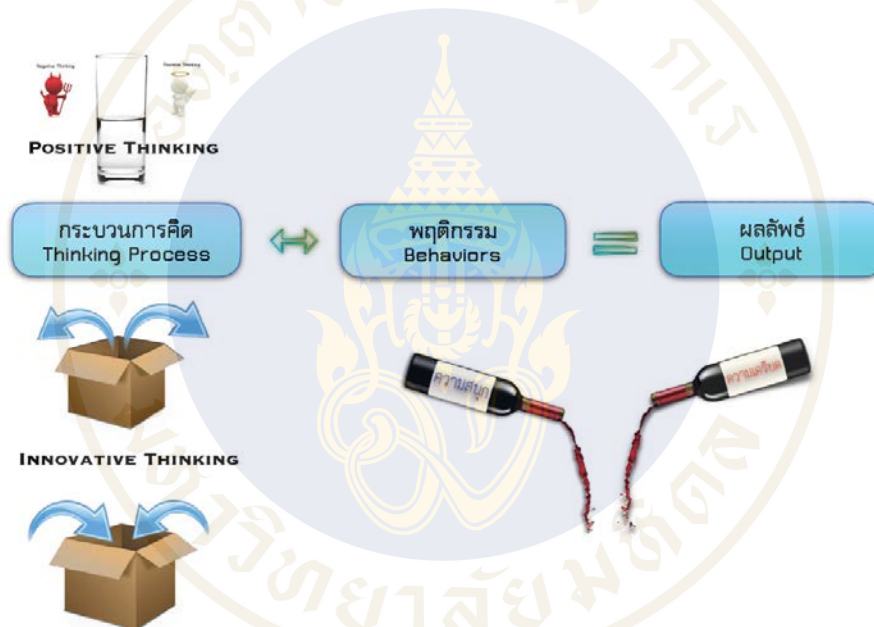
ภาพที่ 2 พฤติกรรมตอบกลับทันที (Auto Response)

เมื่อมีสิ่งเร้า (เหตุการณ์ ปัญหาอุปสรรค โอกาส ฯ) เข้ามากระทบ สมองจะเริ่มกระบวนการคิดและตอบสนองสิ่งเหล่านั้น ก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรม เช่น โดนยิงกั๊ดครั้งแรก สมองจะเริ่มคิดทางเลือกว่าจะทำอะไรบ้าง อาจมีตบ บัด เป่า หรือแผ่เมตตา เมื่อเลือกที่จะตบยิง สมองจะจดจำว่าเมื่อมียิงกั๊ด ให้ตบ แล้วยิงจะไม่มาทวน เปรียบเหมือนทางเลือกที่ประสบความสำเร็จ ครั้งต่อไปจะถูกคัดเลือก และหลังจากนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ยิงกั๊ด สมองจะ Shortcut โดยไม่ต้องมีทางเลือกเพิ่ม กลายเป็นพฤติกรรมเลือกตอบทันที (Auto Response) ซึ่งการจะหลุดจากพฤติกรรม Auto Response นั้นได้ ต้องให้สมองว่างกระบวนการคิด และหาทางเลือกใหม่ เพื่อให้ผลลัพธ์ใหม่เกิดขึ้น

ในภาวะอารมณ์ปกติจะสามารถคิดหรือแก้ไขปัญหาได้ แต่เมื่อเกิดภาวะความเครียดจะทำให้แก้ไขปัญหายุ่งยากขึ้น ดังนั้นจะต้องมีสติ และสมาธิ โดยหลักการที่แนะนำคือ Positive Thinking โดยใช้ทฤษฎีแบบน้ำครึ่งแก้ว แต่ถ้ามองว่าน้ำเหลือแค่ครึ่งแก้ว จะเป็นการมองแบบ Negative Thinking เมื่อวันใดวันหนึ่งที่น้ำหมด อาจก่อให้เกิดความรู้สึกละอายใจ เหมือนสิ่งที่เราเลือก หรือคาดหวังไม่เป็นจริง เพราะเวลาผ่านไปไม่สามารถย้อนกลับไปแก้ไขอดีตได้

Positive Thinking คือ การยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อความคิดเป็นปกติ ความคิดจะมีอิสระ แต่ถ้าเป็น Negative Thinking ความคิดจะเหมือนถูกติดอยู่ในคุก เวลามองสิ่งต่าง ๆ จะกลายเป็นลบเสมอ สำหรับการปลอบใจตัวเอง คือ การบอกตัวเองว่าไม่เป็นไร ไม่นานจะออกจากคุกได้ ซึ่งถือเป็นเรื่องดี ถ้าออกจากคุกได้ แต่ความคิดจะอยู่ในภาวะแบบนี้ไปตลอด เช่นเดียวกับโรคบางชนิดไม่อาจหายได้ เพียงแค่เป็นการชะลอ ดังนั้นการปลอบตัวเองจึงไม่ใช่สิ่งที่ดีเสมอไป ต้องตั้งสติ และยอมรับว่าคุณอยู่ในคุก มองให้เห็นถึงสิ่งดี ๆ ที่มีอยู่แม้จะอยู่ในคุก เพราะทุกสิ่งบนโลกย่อมมีสองด้านเสมอ

การหาแนวทางคิดใหม่ รู้จักคิดนอกกรอบ (Innovative Thinking) เป็นสิ่งที่ทุกคนทำได้ แต่ถ้าไม่ฝึกฝนความชำนาญจะไม่เกิด เหมือนกับคนที่ถนัดมือขวา สามารถเขียนมือซ้ายได้ แต่เขียนได้ไม่คล่องไม่สวยงาม **ตัวช่วยในการคิดนอกกรอบให้ลองตั้งคำถามกับตัวเอง 5 คำถาม คือ What Where When Who How** ว่าเรื่องที่เกิดขึ้นกำลังทำอะไรอยู่ สามารถทำอย่างอื่น ที่อื่นได้หรือไม่ มีวิธีอย่างอื่นหรือเปล่า ใครทำแทนได้ไหม และเปลี่ยนแปลงกระบวนการได้อย่างไร เช่น จะต้องแต่งตัวไปทานข้าวนอกบ้าน เปลี่ยนเป็นไม่แต่งตัวไป แต่สั่งข้าวมาทานที่บ้านแทนได้ไหม หรือต้องการไปธนาคาร แต่ไม่ไปที่ธนาคาร อาจฝากเพื่อนไป หรือต้องการดูละครหลังข่าว แต่ติดธุระ จะสามารถดูย้อนหลังได้ไหม ซึ่งคำถามเหล่านี้นำไปสู่บริการใหม่ ๆ ในปัจจุบัน จากการดำเนินงานที่ต้องผ่านกระบวนการมากมาย กลายเป็น one stop service



ภาพที่ 3 Innovative Thinking

อีกวิธีในการ Innovative Thinking คือ วิเคราะห์ว่าในกล่องเดิมที่มีอยู่ว่า ยังขาดอะไร แล้วทำการเพิ่มเข้าไป ซึ่งจะเห็นได้จาก ระหว่างการทำงานที่เหนื่อย แต่ได้รับเงิน กับการไปเที่ยวที่เหนื่อย และเสียเงิน คนส่วนใหญ่เลือกที่จะไปเที่ยว เพราะการไปเที่ยวมีความสุข ดังนั้นในการทำงาน ถ้าจะให้เปลี่ยนแปลง ต้องเพิ่มความสุขเข้าไป เป็นความสุขกับการทำงาน ไม่ใช่การหาความสุขหลังจากทำงาน ทั้งนี้การเรียนรู้เกิดขึ้นตลอดชีวิต ดังนั้นเมื่อต้องการผลลัพธ์ใหม่ จะต้องเปลี่ยนพฤติกรรม และกระบวนการใหม่ เพื่อให้เปลี่ยนความคิดของตัวเอง





มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

วิทยากร



อาจารย์แสงอุษา โลจนานนท์

อาจารย์พิเศษ คณะพาณิยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้บันทึกบทเรียน

ผู้ตรวจทานบทเรียน

นางสาวชลิตา มิ่งขวัญ

นายเอกกนก พนาคำรง

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



@Sirirajkm