

ถอดบทเรียน ประชุมวิชาการRegional HA Forum ครั้งที่ 15 : คุณค่า คุณภาพ คุณธรรม
ระหว่างวันที่ 4 - 6 กรกฎาคม 2561

ณ KICE ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

Note taker:

1. ดร.ขวัญสุดา บุญทศ
2. นางกรรณิกา ชาธรรม
3. นางเยาวนาฏ เคนจันทา และ
4. นางสาวจรีพร อุ่บุญเรือง

ผู้ตรวจสอบบทเรียน คือ1). พว. อุบล จ้วงพานิช 2). พว. พนอ เตชะอภิก

เรื่อง : Change & Collaboration for Sustainability

วิทยากร : อ.นพ.ทรง พิลาลัย

ห้อง Hall 2

วันที่ 6 กรกฎาคม 2561

เวลา 13.30-15.30

บทนำ

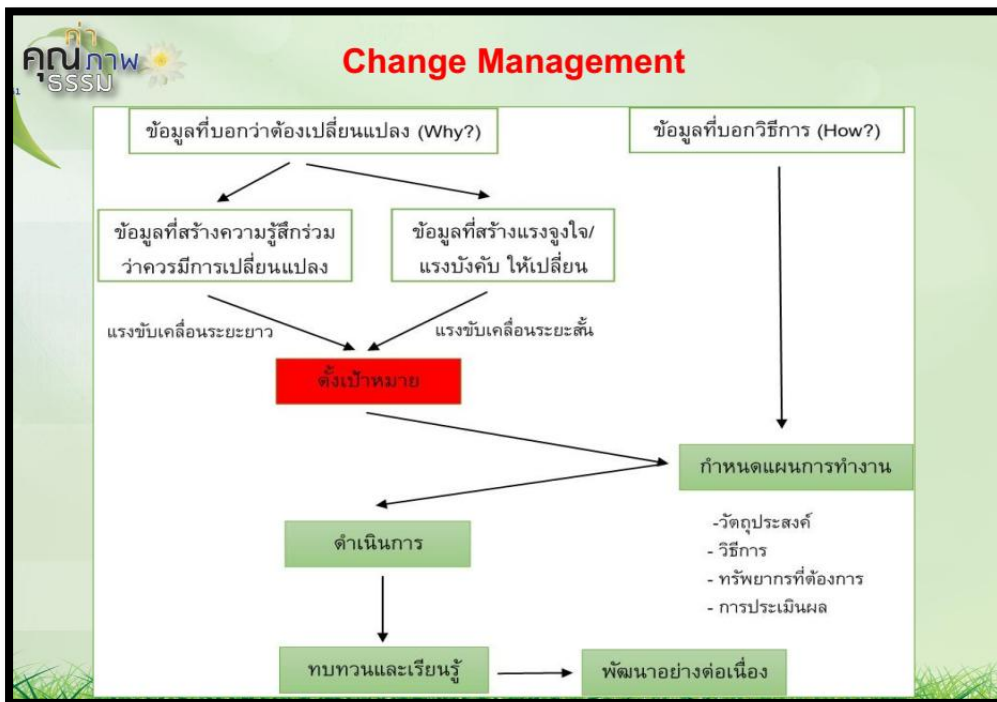
เรามักบอกกระบวนการ เราไม่เชื่อมโยงกับการเรียนรู้ และเป้าหมาย Golden cycle มนุษย์มีสมองส่วน neuro context เป็นเรื่องเหตุผล และภาษา ส่วน limbic system เป็นเรื่องอารมณ์ การจะเชื่อมโยงสมอง 2 ส่วนนี้ คือ การเชื่อมเป้าหมาย (Why) กับกระบวนการ (How) นั่นคือเริ่มต้นด้วยคำว่าทำไมซึ่งที่เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญ

เนื้อหา

1. Change

เนื้อหาสาระสำคัญ ประกอบด้วย ทำไมต้องเปลี่ยน จะเปลี่ยนที่ระดับไหน และจะเปลี่ยนอย่างไร มีเนื้อหาโดยสังเขป ดังนี้

1.1 **ทำไมต้องเปลี่ยน ?** ที่ผ่านมามักคุ้นเคยกับการสื่อสารด้วยตัวชี้วัด อธิบายด้วยเหตุและผล ก็ จะเห็นการเปลี่ยนแปลงระยะสั้น แต่หากเราเชื่อมโยงสมองส่วนของความรู้สึก อารมณ์ เราจะเปลี่ยนที่การสร้างแรงจูงใจ แรงบันดาลใจ ถ่ายทอดเป็นเรื่องเล่าทำให้สัมผัสอารมณ์ ความรู้สึก ทำให้เขามีแรงที่จะขับเคลื่อนออกมา การมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดแรงขับเคลื่อน ที่นำมาสู่การตั้งเป้าหมาย มีการกำหนดวัตถุประสงค์ และแผนปฏิบัติการ การเชื่อมคำถาม Why และ How จะช่วยส่งเสริมการทำงานที่ยั่งยืนกว่า ด้วยการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ดังกรอบแนวคิด Change Management



ที่มา : ทรวง พิลาสัย.(2561).Change & Collaboration for Sustainability.ประชุมวิชาการRegional HA Forum ครั้งที่ 15 : คุณค่า คุณภาพ คุณธรรม ระหว่างวันที่ 4 - 6 กรกฎาคม 2561 ณ KICE ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น.

1.2 จะเปลี่ยนที่ระดับไหน ?

จาก Iceberg Model เพราะเปิดเผยสิ่งที่เห็นเพียงส่วนน้อย คือ การแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุการณ์ ส่วนระดับของการเปลี่ยนแปลงต้องมองลึกถึงที่เป็น pattern of behavior ,system structure และส่วนที่ลึกสุด คือ Mental model ไม่ว่าจะเป็ความคิด ความเชื่อ การทำงานคุณภาพเช่นกันต้องมองลึกลงไปภายใต้ภูเขาน้ำแข็ง เมื่อเกิดเหตุการณ์ โดยมากไปแก้ปัญหาเฉพาะส่วนที่พื้หน้า คือ event ส่วน pattern ในชั้นนี้ การใช้ข้อมูลเชิงสถิติ ลึกลงไปเราดูโครงสร้าง อะไรทำให้เกิดแบบแผน คือการแก้ปัญหาเชิงระบบ เมื่อแก้ความคิด ความเชื่อ แก้ปัญหาที่วิธีคิด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ใหญ่ขึ้น (Mental model) ดังนั้นการเปลี่ยนรูปธรรม โครงสร้าง หากมีการเรียนรู้ จะออกแบบที่เหมาะสมกับบริบทของเรา และปรับที่ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน



1.3 จะเปลี่ยนอย่างไร ?

การจะสร้างการเปลี่ยนแปลง เราไม่สามารถทำให้ทุกคนมาสร้างการเปลี่ยนแปลง แต่สามารถค้นหาได้ และเมื่อจับจุดความต้องการของเขาได้ ทำความเข้าใจเป้าหมายร่วมกัน เขาจะสร้างการเปลี่ยนแปลงได้

ผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Change agent) ประกอบด้วย

- 1) การสร้าง ค้นหา ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ส่วนมากเป็นผู้ที่อยู่ชายขอบ
- 2) ผู้นำองค์กร คือ ผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง

แรงขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง การได้รับการตอบสนอง เป็นแรงขับให้ลุกมาเปลี่ยนแปลงส่วนที่สำคัญมาก คือ แรงขับเคลื่อนจากภายใน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนได้ทั้งจากภายนอก และภายใน และนวัตกรรมเป็นส่วนสำคัญในปัจจุบันที่สร้างการเปลี่ยนแปลง ได้ เช่น นวัตกรรมการนำหุ่นยนต์มาใช้ในการให้ข้อมูล ต่างประเทศมีการขยายด้านเทคโนโลยีในมิติการให้บริการ

2. Collaboration

Collaboration ประกอบด้วย 3 เครื่องมือ คือ เครื่องมือคนต่อคน เครื่องมือผ่าน social media และเครื่องมือความสัมพันธ์กับปัญญาประดิษฐ์ ดังรายละเอียดแต่ละส่วนดังนี้

2.1 เครื่องมือคนต่อคน

ดูความสัมพันธ์ของเครื่องมือ ไม่เป็นอิสระมากแต่พึ่งพา ไว้วางใจ ต้องเจรจา

ใช้กลไกการจัดการแบบเครื่องมือ เป็นการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ใช้การถ้อยทีถ้อยอาศัย สร้างความไว้วางใจ ใช้ win-win situation ใช้หลักหลักสามัคคีธรรม ถ้าขับเคลื่อนด้วยเครื่องมือ เป้าหมายจะยิ่งใหญ่มากขึ้น นี่คือนโยบายของ collaboration จากการทำเรื่องเล็ก ๆ ขยายให้ใหญ่ขึ้น เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่

2.2 เครื่องมือผ่าน social media

มีอิทธิพลสูงมาก มีความสำคัญมาก ในต่างประเทศมีการใช้ข่าว

ตาม สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง

2.3 ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์กับปัญหาประดิษฐ์ การจัดการความสัมพันธ์กับปัญญาชนสำคัญมากในอนาคต จากวิดีโอ ชี้ให้เห็นการสร้างเป้าหมายร่วมกันคือ แต่ที่สำคัญกว่าเป้าหมาย คือ การลงมือทำ ซึ่งยึดโยงคนเข้าด้วยกัน

3. Sustainability คือ ความยั่งยืน ใช้กับการเปลี่ยนแปลง และการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความยั่งยืน มิติที่สำคัญคือ การตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เป้าหมายที่สอดคล้องกับบริบทองค์กร และเป้าหมายที่สอดคล้องจากปัจจัยภายใน ภายนอกองค์กร

3.1 มีลักษณะดังนี้ การตอบสนองความต้องการอย่างสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้กรอบแนวคิดการสื่อสารเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง และความร่วมมือ วิสัยทัศน์ ที่เชื่อมโยงหลายส่วนที่จะสร้างความร่วมมือ ค่านิยม อัตลักษณ์ ขององค์กร ให้ความสำคัญกับนโยบาย จุดประสงค์ ยุทธศาสตร์ การบริการจัดการทรัพยากร การวิเคราะห์ประเมินผล การให้ผู้นำตั้งเป้าหมาย เคลื่อนองค์กรสู่สิ่งที่ตั้งไว้ เข้าใจบริบทขององค์กร

3.2 คำนึงปัจจัยภายในภายนอก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงภายนอก เศรษฐกิจ สังคมนำมาสู่การพัฒนาโครงสร้าง การตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

สรุป

คุณภาพเป็นเรื่องของวัฒนธรรม องค์กร เครือข่าย ประชาชน การสร้างการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ สำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมคนในองค์กร การสร้าง และค้นหา ผู้นำการเปลี่ยนแปลง กรอบการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ คือการได้รับการตอบสนองความต้องการความคาดหวัง ต้องคำนึงปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก การมีเครือข่ายทั้งที่เป็นคนต่อคน เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ และเครือข่ายความสัมพันธ์กับปัญญาประดิษฐ์ โดยคำนึงถึงบริบทของตนเอง ทำอย่างไรให้ผู้คนเชื่อมั่นว่าองค์กรจะตอบสนองความคาดหวังได้ ที่สำคัญ คือ การใช้ข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจ พาผู้คนมาเคลื่อนร่วมกัน เพื่อเป้าหมายความยั่งยืนระบบบริการสุขภาพ