

แนวทางการเพิ่มความสุขให้กับเจ้าหน้าที่ด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก กรณีศึกษา โรงพยาบาลเอบีซี

THE WAY TO CREATE THE HAPPINESS FOR STAFF BY USING APPRECIATIVE INQUIRY A CASE STUDY ABC HOSPITAL

อัญญารัตน์ จาวใจเต็ญ¹
อัจฉริยะ อุภากรกุล²

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการเพิ่มความสุขให้กับเจ้าหน้าที่ด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก กรณีศึกษา โรงพยาบาลเอบีซี โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกเป็นเครื่องมือหลักในการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อค้นหาประสบการณ์ความสุขของเจ้าหน้าที่ในการทำงาน 2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางและวิธีการในการสร้างความสุขและมีมีความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นสิ่งที่จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุขมากขึ้น วิธีการศึกษาแต่ละขั้นตอน ได้ใช้กระบวนการสุนทรียสาธกด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอบีซีและเก็บข้อมูลเพื่อนำมาหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นในแต่ละบทสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีสออาร์และมีความสุข 8 ประการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเพิ่มความสุขพัฒนาจนกลายเป็นองค์กรแห่งความสุข ผลการดำเนินการศึกษาได้ทราบแนวทางการเพิ่มความสุขให้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอบีซี โดยได้จัดทำแผนกลยุทธ์ 3 กลยุทธ์ 7 โครงการ คือ 1. โครงการตลาดผักปลอดสารพิษ 2.โครงการออกกำลังกาย 3.โครงการบอร์ดบอกรัก 4.โครงการ Big Cleaning Day 5. โครงการปฐมนิเทศ 6. โครงการ Morning Talk 7. โครงการวันปีใหม่ สงกรานต์ จาก 7 โครงการ มีโครงการที่ดำเนินการแล้วและโครงการที่จะดำเนินการในอนาคต ซึ่งโครงการที่ดำเนินการแล้วสามารถตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการเพิ่มความสุขในการทำงาน สื่อสาร ทำงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งความสุขอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: สุนทรียสาธก องค์กรแห่งความสุข การวิเคราะห์สออาร์

Abstract

This is a research of increasing the happiness of the staff inside the working hours. We used the appreciative inquiry as a guideline for increase the happiness of the staff. The research placed at ABC hospital and the tool that we used for our research was the appreciative inquiry. The aim of the research was 1. To explore and observe the happiness of the stuff. 2. To study and improve the happiness of the staff inside the working hours We used the appreciative inquiry procedure for interview and observe the current level of the staff happiness inside the working place of ABC hospital. We analyze the data, and we found the main factors that can increase and decrease the happiness of the ABC hospital staff. Then we separate the factors that can increase the happiness of the stuff and we create 3 strategies and 7 projects that will allow us to bring this factors inside the working place. The seven projects are: 1. Organic vegetables project 2. Exercise project 3. Love board project 4. Big cleaning project 5. New year and Songkran day project 6. The orientation project 7. The morning talk project According to the result, these project are increase the happiness of the inside the working hours. Also improve the communication and the effectiveness of the work. The staff no longer feel as an individual unit but they are inside an effective and harmonious group that allow them to help increase the happiness inside of working place.

Keyword: Appreciative Inquiry, Happy8, SOAR Analysis

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โทรศัพท์ 085-7403771 E-mail: anyada@windowlive.com

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับกระแสวิกฤติ และความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการเมืองและสังคม มีความผันแปรอย่างรวดเร็วทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ จึงมีผลกระทบเชื่อมโยงถึงความมั่นคงของทุกองค์กรทั้งภาครัฐบาลและเอกชนด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้บริหารองค์กรต่างพยายามหาวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้องค์กรผ่านวิกฤติและแสวงหาแนวทางการพัฒนาที่นำไปสู่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ ประเทศไทยในปัจจุบันที่เตรียมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ นี้ คือการเปิดเสรีการค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี พ.ศ.2558 นี้ ทุกภาคส่วนต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากระบบเศรษฐกิจการค้าเสรีมาตรฐาน กฎระเบียบ สังคม รวมถึงแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งส่งผลให้แต่ละองค์กรต้องปรับตัวเตรียมรับความเปลี่ยนแปลง อีกทั้งประเทศไทยยังประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองการเปลี่ยนผู้นำประเทศ เมื่อมีการเปลี่ยนผู้นำประเทศนโยบายในด้านการบริหารย่อมเปลี่ยนไปด้วย ยิ่งหน่วยงานราชการที่บริหารโดยรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงผู้นำประเทศนโยบายเปลี่ยนระบบการทำงานก็เปลี่ยนแปลงไป โรงพยาบาลรัฐบาลเป็นองค์กรของกระทรวงสาธารณสุขเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้นำเปลี่ยนแปลงนโยบายการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงนโยบายด้านบุคลากร ซะลอการบรรจุข้าราชการนโยบาย ไม่รับเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมทั้งที่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการแพทย์ขาดแคลนทำให้ภาระงานเพิ่มมากขึ้น ค่าส่งร้งบริการจ่ายค่าตอบแทนกำลังคนด้านสาธารณสุขทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ ไม่มีความก้าวหน้าในการทำงาน ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน โรงพยาบาลเอชซีเป็นโรงพยาบาลชุมชนซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารโดยกระทรวงสาธารณสุข ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายในระดับประเทศ ซึ่งทำให้ขาดขวัญและกำลังใจขาดความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่และ เมื่อปี 2555 มีการเปลี่ยนผู้บริหารทั้งผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายของการทำงาน เป้าหมายองค์กรผู้บริหารมุ่งเน้นแต่งงาน รวมอำนาจการบริหารอยู่ที่ผู้อำนวยการแต่เพียงผู้เดียว การทำงานนี้กดดันจากทั้งนโยบายระดับประเทศที่ชะลอการบรรจุข้าราชการระงับการจ่ายค่าตอบแทน การทำงานที่มุ่งแต่การประเมินผลด้านวิชาการ ปัจจุบันทัศนคติการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอชซีประสบปัญหาขาดความสุข แรงจูงใจกำลังใจในการทำงานจากการประเมินความสุขของเจ้าหน้าที่มีระดับความสุขร้อยละ 66.25 ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดการสื่อสารประสานงานระหว่างหน่วยงานส่งผลให้คุณภาพการบริหารลดลง ขาดความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ความรักความผูกพันในองค์กรลดลง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษามีแนวคิดในการที่จะค้นหาสิ่งที่ดีที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประทับใจและมีประสบการณ์เชิงบวกความสุขในการทำงาน โดยการนำหลักการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) มาใช้ในการตั้งคำถามและการค้นหาข้อมูลเชิงบวกมาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีความสุข 8 ประการ และการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) สร้างแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุขส่งผลสะท้อนสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์ความสุขของเจ้าหน้าที่ในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางและวิธีการในการเพิ่มความสุขและมีความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) เป็นเครื่องมือหลักในการศึกษาโดยการตั้งคำถามเชิงบวกจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่โยการสุ่มแบบสะดวกเลือก จำนวน 60 ราย ด้วยการสัมภาษณ์และจัดบันทึกภายใต้บรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ ไม่เร่งรัด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้มีเวลาคิดไตร่ตรองและให้ได้คำตอบที่ซื่อสัตย์ที่สุด แล้วนำข้อมูลมา เข้ากระบวนการ AI โดยใช้แบบจำลอง 4-D Cycle ซึ่งประกอบด้วย

1. การค้นหา (Discovery)
2. การวาดฝัน (Dream)
3. การออกแบบ (Design)
4. การดำเนินการ (Destiny)

การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เป็นการวิเคราะห์ห้วงองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสังเกตนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนทางด้านกลยุทธ์ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ขององค์กร

S = Strength คือ ทักษะหรือสิ่งที่ดีที่สุดในมือเรา มีอะไรบ้าง

O = Opportunities คือ มีโอกาสอะไรบ้างที่เป็นไปได้ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเรามากที่สุด

A = Aspiration คือ สิ่งที่เราต้องการเป็นและสิ่งที่เราอยากเห็น องค์กรเราในอนาคต

R = results คือ ผลลัพธ์ที่เราต้องการจะเห็น ซึ่งสามารถวัดผลได้

เมื่อนำกระบวนการ AI ร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) นำมาเชื่อมโยงกับ ทฤษฎีความสุข 8 ประการซึ่งเป็นองค์ประกอบเพื่อเป็นแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข

ผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์และสังเกตจากการตั้งคำถามเชิงบวกเจ้าหน้าที่ 60 คน มาสรุปการค้นพบเป็นปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) ได้ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ประสบการณ์ความสุข ความประทับใจในการทำงานเพื่อเป็นปัจจัยที่เป็นเป้าหมายของความต้องการความสุขในการทำงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนความถี่ของปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	จำนวนความถี่ (คน)
หัวหน้าดี พูดจาดี เข้าใจลูกน้อง ยุติธรรม เป็นกันเองกับลูกน้อง	12
ทำงานให้บริการผู้ป่วยแล้วได้รับคำชื่นชม	12
เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง	11
มีน้ำใจต่อกัน ช่วยเหลือกัน	10
ทำงานเป็นทีม	9
ไปกิจกรรม OD	7
ความสามัคคี	7

จากตารางที่ 1 พบว่าประสบการณ์ความประทับใจ ความสุขในการทำงาน มีปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ หัวหน้าดี พุดจาดี เข้าใจลูกน้อง ยุติธรรม เป็นกันเองกับลูกน้องและ ทำงานให้บริการผู้ป่วยแล้วได้รับคำชื่นชม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20 เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 มีน้ำใจต่อกัน ช่วยเหลือกัน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ทำงานเป็นทีม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ไปกิจกรรมOD และความสามัคคี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 ตามลำดับ

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

ตารางที่ 2 จำนวนความถี่ของปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น	จำนวนความถี่ (คน)
เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	1
เป้าหมายเดียวกันเราสำเร็จ	1
มีความยืดหยุ่น	1
มีสุขภาพดี แข็งแรง	1
ยิ้มแย้ม พุดจาดีต่อกัน	1
เสียสละให้องค์กร	1
หัวหน้าชม	1

จากตารางที่ 2 พบว่าประสบการณ์ความประทับใจ ความสุขในการทำงาน มีปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น คือ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป้าหมายเดียวกันเราสำเร็จมีความยืดหยุ่นมีสุขภาพดี แข็งแรงยิ้มแย้ม พุดจาดีต่อกันเสียสละให้องค์กรหัวหน้าชมจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

	จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)
กลยุทธ์การค้นหา (Strategic Inquiry)	1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง สนับสนุนกันเป็นพี่น้อง 2. เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่รุ่นใหม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	1. นโยบายนายแพทย์สาธารณสุข ที่เน้นความสุขในการทำงาน 2. พันธกิจของโรงพยาบาล ผู้บริหารโรงพยาบาลให้ความสำคัญกับความสุขของเจ้าหน้าที่
เจตนาเห็นสิ่งดีๆ เพื่อองค์กร (Appreciative Intent)	สิ่งที่ต้องการอยากให้องค์กรเป็นในอนาคต (Aspirations) 1. เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีความสุขและสำเร็จตามเป้าหมายของงาน 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรัก สามัคคีกันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อองค์กร	ผลลัพธ์ที่ต้องการอยากให้เห็นในอนาคต (result) 1. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ร้อยละ 80 ในปีงบประมาณ 2559 2. ผ่านการประเมินรับรองโรงพยาบาลคุณภาพในปีงบประมาณ 2559

แนวทางในการเพิ่มความสุขในการทำงาน

โดยการนำปัจจัยจุดร่วม (Convergences) และปัจจัยจุดโดดเด่น (Divergences) ที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ประสบการณ์ความสุข ความประทับใจที่ดีที่ ความต้องการเพื่อเพิ่มความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) แล้วนำผลการค้นหาสร้างเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาองค์กรให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีความสุขได้ทั้งหมด 3 กลยุทธ์ 7 โครงการ ดังนี้คือ

1. กลยุทธ์สุขภาพดี

การค้นพบ (Discovery): จากปัจจัยจุดโดดเด่น (ตารางที่ 2) มีสุขภาพดี แข็งแรง

การวาดฝัน (Dream): มีการร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพ เพื่อการแลกเปลี่ยนกิจกรรมกัน มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรแห่งความสุข

การออกแบบ (Design): จัดกิจกรรมเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อเจ้าหน้าที่ได้รับรู้ถึงความใส่ใจสุขภาพของเจ้าหน้าที่ สุขภาพแข็งแรง มีความสุขและเป็นแบบอย่างด้านสุขภาพดี

การดำเนินโครงการ (Destiny): จากกลยุทธ์สุขภาพดี สามารถสร้างโครงการได้ 2 โครงการ คือ โครงการที่ 1 โครงการตลาดปลอดภัย และ โครงการที่ 2 โครงการออกกำลังกาย

ตอบสนองความต้องการ: สุขภาพดี (Happy body), ปลอดภัย (Happy money)

2. กลยุทธ์การมีส่วนร่วม

การค้นพบ (Discovery): จากปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (ตารางที่ 1) มีน้ำใจต่อกัน ช่วยเหลือกันทำงาน เป็นทีมความสามัคคีทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น กีฬา งานเลี้ยงประจำปี จัดสถานที่เวลามีนางบุญโรงพยาบาล

การวาดภาพฝัน (Dream): เมื่อมีการทำกิจกรรมเพื่อส่วนร่วมเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และทำกิจกรรมร่วมกัน พุดคุยเป็นกันเองและมีการสร้างสรรค์กันเจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจ

การออกแบบ (Design): มีการทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

การดำเนินโครงการ (Destiny): จากกลยุทธ์การมีส่วนร่วม สามารถสร้างโครงการได้ 2 โครงการ คือ โครงการที่ 3 โครงการ Big Cleaning Day และ โครงการที่ 4 โครงการจัดงานประจำปีงานปีใหม่, งานสงกรานต์

ตอบสนองความต้องการ: สังคมดี (Happy Society), ผ่อนคลาย (Happy Relax), ครอบครัวดี (Happy Family)

3. กลยุทธ์สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

การค้นพบ (Discovery): จากปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (ตารางที่ 1) ทำงานให้บริการผู้ป่วยแล้วได้รับคำชื่นชมการรับฟัง แลกเปลี่ยนข้อมูลปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (ตารางที่ 2) ยิ้มแย้ม พุดจาติดต่อกันได้สอนงานเพื่อน

การวาดภาพฝัน (Dream): เจ้าหน้าที่รับฟัง เข้าใจกัน สื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักและสามัคคีกัน

การออกแบบ (Design): มีกิจกรรม สื่อในการสื่อสารกันและมีกิจกรรมร่วมกัน

การดำเนินโครงการ (Destiny): จากกลยุทธ์สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างโครงการได้ 3 โครงการ คือ โครงการที่ 5 Morning talk โครงการที่ 6 โครงการบอระดบกหัก และ โครงการที่ 7 โครงการปฐมนิเทศ

ผลการดำเนินการตามโครงการแนวทางการเพิ่มความสุขให้เจ้าหน้าที่

โครงการที่ดำเนินการแล้ว คือ

1. โครงการตลาดปลอดภัย จากวัตถุประสงค์โครงการเพื่อเปิดตลาดผักปลอดสารพิษ อาหารส่งเสริมสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สมุนไพรให้เจ้าหน้าที่ได้รับประทานอาหารที่มีประโยชน์และปลอดภัย และเพื่อส่งเสริมรายได้เพิ่มแก่ครอบครัวเจ้าหน้าที่และเครือข่ายในชุมชนการดำเนินโครงการเจ้าหน้าที่ใส่ใจสุขภาพ รับประทานอาหารสุขภาพ เครือข่ายในชุมชนศูนย์สาธิตเศรษฐกิจพอเพียงโป่งสุทธิผลิตสินค้าอาหารปลอดสารพิษนำมาจำหน่ายในตลอดปลอดสารพิษในโรงพยาบาล
2. โครงการ Big Cleaning day จากวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสามัคคี ทำความสะอาดโรงพยาบาล เพื่อความสวยงาม สะอาด ปลอดภัยในการทำงาน เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานการดำเนินโครงการมีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีจำนวนมาก สถานที่บริเวณโรงพยาบาลสะอาด ปลอดภัยบรรยากาศในดารทำงานดี
3. โครงการ Morning Talk จากวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสาร แจ้งข่าวสาร วางแผนงานประจำวันก่อนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไข พัฒนางาน แลกเปลี่ยนข้อมูลกันทั้งในและนอกหน่วยงาน การดำเนินโครงการ ห้องยามีนวัตกรรม จากกิจกรรม Morning talk

สรุป

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์ความสุขของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในการทำงาน ในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกโดยการนำกระบวนการสุนทรียศาสตร์มาใช้ตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ และ สังเกตเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอปซี จำนวน 60 คน ผลการศึกษา จากการสัมภาษณ์พบว่าประสบการณ์ความสุข จุดร่วม คือ หัวหน้าดี พุดจาดี เข้าใจลูกน้อง ยุติธรรม เป็นกันเองกับลูกน้องทำงานให้บริการผู้ป่วยแล้วได้รับคำชื่นชม เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง จุดโดดเด่น คือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป้าหมายเดียวกันเราสำเร็จ มีความยืดหยุ่น จากการวิเคราะห์ สออาร์ พบจุดแข็งคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง สนับสนุนกันเป็นพี่น้องและเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่รุ่นใหม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โอกาส คือ นโยบายนายแพทย์สาธารณสุข ที่เน้นความสุขในการทำงานและพันธกิจของโรงพยาบาล ผู้บริหารโรงพยาบาลให้ความสำคัญกับความสุขของเจ้าหน้าที่ สิ่งที่ต้องการอยากให้องค์กรเป็นในอนาคต คือ เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีความสุขและสำเร็จตามเป้าหมายของงาน เจ้าหน้าที่มีความรัก สามัคคีกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อองค์กร ผลลัพธ์ที่ต้องการอยากให้เห็นในอนาคต คือ ผลการสำรวจความพึงพอใจ ร้อยละ 80 ในปีงบประมาณ 2559 ผ่านการประเมินรับรอง HA ในปีงบประมาณ 2559

2. เพื่อหาแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ผลการศึกษาจากการค้นหาประสบการณ์ความสุขด้วยการตั้งคำถามกระบวนการสุนทรียศาสตร์ สามารถกำหนดแนวทางการเพิ่มความสุขได้ 3 กลยุทธ์ 7 โครงการ ดังนี้

2.1 กลยุทธ์สุขภาพดี ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ

2.1.1 โครงการตลาดปลอดภัย จะทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับประทานอาหารปลอดสารพิษและครอบครัวของเจ้าหน้าที่และเครือข่ายมีรายได้เพิ่มขึ้น

2.1.2 โครงการออกกำลังกาย จะทำให้เจ้าหน้าที่มีสุขภาพที่แข็งแรง อัตราเสี่ยงต่อการป่วยลดลง และผ่อนคลาย

2.2 กลยุทธ์การมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ

2.2.1 โครงการ Big Cleaning Day จะทำให้เจ้าหน้าที่เสียสละเพื่อโรงพยาบาล มีความสามัคคีกัน บริเวณโรงพยาบาลมีบรรยากาศดีเอื้อต่อการทำงานอย่างมีความสุข

2.2.2 โครงการจัดงานประจำปีงานใหม่, งานสงกรานต์ จะทำให้เจ้าหน้าที่รักและผูกพันครอบครัวเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมและเป็นการแสดงออกต่อความกตัญญูทวดเวทิตา

2.3 กลยุทธ์สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 โครงการ คือ

2.3.1 โครงการ Morning Talk จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย เข้าใจกัน มีการทำงานเป็นทีม ช่วยกันหาทางแก้ปัญหาพร้อมกัน

2.3.2 โครงการบอร์ดบอกรัก จะทำให้เจ้าหน้าที่มีแรงแสดงออกชื่นชมกันเป็นกำลังใจให้กัน และสร้างบรรยากาศดีๆในการทำงานและมีกำลังใจในการทำควมดี

2.3.3 โครงการปฐมนิเทศ จะทำให้เกิดความประทับใจ รักและผูกพันกับโรงพยาบาล และมีความรู้จักกันใช้เวลาในการปรับตัวกับสถานที่ทำงานใหม่น้อย ทำให้ประสานงานได้ดีเพิ่มขึ้น

จากผลการดำเนินการไปแล้ว 3 โครงการ คือ โครงการตลาดปลอดภัย โครงการ Big cleaning day และ โครงการ Morning Talk พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรม มีความสามัคคี และบรรยากาศในการทำงานดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการนำผลการศึกษาไปปฏิบัติ ควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานว่าสามารถปรับปรุงงานดีขึ้นเพียงใด เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- [1] ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2550). **หลักการพื้นฐานของสุนทรียศาสตร์ (AI)**. ค้นหาค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2557, จาก <https://sites.google.com/a/kku.ac.th/thailand-appreciative-inquiry-network/Home>
- [2] สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2554). **Happy workplace**. ค้นหาค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2557, จาก <https://www.happyworkplaceclinic.com/index.php>
- [3] Spitzer, Dean R. (2551). **การจูงใจที่เป็นเลิศ Super Motivation: a blueprint for energizing your organization from top to bottom**. (ยุทธนา ไชยกุล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: ยุทธนา ไชยกุล.