



คุณอำนวย..ฟันเฟืองขับเคลื่อน R2R

ศ.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล



P Watanapa

เรื่องราวของ R2R



- ความต้องการอยากให้บริการที่ดีขึ้น ความต้องการอยากให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีขึ้น และความต้องการอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น เป็นฐานรากของแนวคิดเรื่อง R2R (ฐานแรก คือ “การให้”)
- ความต้องการอยากให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น ล้วนเกิดเพราะผู้ให้บริการ เคารพ รัก และให้เกียรติ ผู้รับบริการ (ฐานที่สอง คือ “การเคารพ การรัก และการให้เกียรติ”)
- เพราะอยากให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และเพราะอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น ทำให้เหล่าผู้ให้บริการที่คิดอย่างเดียวกัน มาคุยกัน เพื่อทำ ให้ได้เป้าหมายเดียวกัน (ฐานที่สาม คือ “การร่วมคิด การร่วมคุย และการร่วมทำ”)

P Watanapa

เรื่องราวของ R2R



- เพราะต้องการให้การ “ร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ” นำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น จึงต้องอาศัยกระบวนการหาองค์ความรู้ (ฐานที่สี่ คือ “การหาองค์ความรู้” ซึ่งอาจได้จากการค้นคว้า การวิจัย ฯลฯ)
- เพราะต้องการให้ “องค์ความรู้” นำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น จึงต้องอาศัยการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ (ฐานที่ห้า คือ “การปฏิบัติ” ซึ่งอาจเป็นการทดลองปฏิบัติ หรือตั้งใจนำไปปฏิบัติ)
- และเพราะอยากให้บริการที่ดีขึ้นไปอีก มีคุณภาพมากขึ้นอีก และเพราะอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีมากขึ้นอีก ทำให้ต้องมีการทบทวนประสบการณ์ เหตุและผล (ฐานที่หก คือ “การร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็น”)

P Watanapa

กรอบแนวคิด R2R



กรอบแนวคิด R2R



การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
ความคิดเห็น

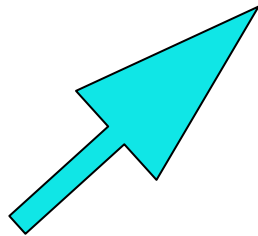
การปฏิบัติ

การหาคำความรู้

การร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ

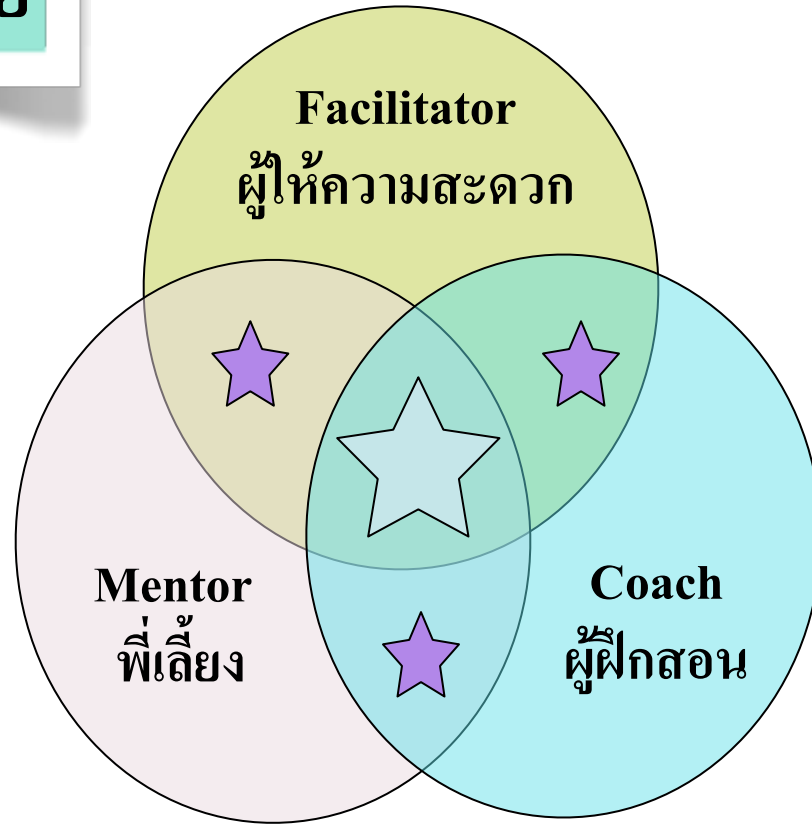
การเคารพ การรัก การให้เกียรติ

การให้





บทบาทคุณอำนวย



คุณอำนวยขั้นต้น



คุณอำนวยขั้นเทพ



P Watanapa

Coaching & Mentoring



- พี่เลี้ยง (Mentor) เป็นผู้ให้คำแนะนำ ผู้ถูกดูแลอาจทำหรือไม่ทำตามก็ได้ คำแนะนำต่างๆ ก็มีได้หมายมุ่งเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติการเป็นหลักเท่านั้น
- ผู้ฝึกสอน (Coach) จะพยายามนำผู้ถูกฝึกสอนไปสู่เป้าหมายสุดท้าย ซึ่งมักเป็นการปฏิบัติการหรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้น
- พี่เลี้ยง มักเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ถูกดูแล อาจทำตัวเป็นเพื่อนที่ใส่ใจในความก้าวหน้าหรือพัฒนาการของผู้ถูกดูแล
- ผู้ฝึกสอนมักมุ่งหวังเพียงเพื่อเพิ่มทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งของผู้ถูกฝึกสอน



P Watanapa

Coaching & Mentoring



- พี่เลี้ยงไม่ได้มีอำนาจในการสั่งการ พี่เลี้ยงจะทำหน้าที่เป็นผู้คอยกระตุ้น
อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการ (Facilitator) และทำตัวเป็นครูที่คอย
ชี้แนะให้ผู้ถูกดูแลได้เข้าใจในตนเอง และค้นพบทิศทางของตนเอง
*พี่เลี้ยงที่ดีไม่ตอบคำถาม แต่คอยตั้งคำถามให้ฉันคิดและ
จนสุดท้าย ทำให้ฉันค้นหาคำตอบได้ด้วยตัวเอง*
- ผู้ฝึกสอนมักกำหนดแนวทางหรือทิศทางของผู้ถูกฝึกสอน ตลอดจนวาง
แนวทางเปลี่ยนทักษะหรือแม้แต่พฤติกรรม โดยผู้ฝึกสอนจะมีเป้าหมาย
สุดท้ายกำหนดไว้ชัดเจน



P Watanapa

Coaching & Mentoring



- พี่เลี้ยงไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ พี่เลี้ยงเองมักได้เรียนรู้จากผู้รับการดูแล ไม่ว่าจะโดยการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) หรือแม้แต่ข้อเสนอแนะหรือความเห็น พี่เลี้ยงสามารถก่อให้เกิดผลดีหรือผลเสียต่อผู้ถูกดูแล
- ผู้ฝึกสอนมักเป็นผู้ชำนาญหรือเชี่ยวชาญ ต้องฝึกให้ผู้ถูกฝึกสอนสามารถปฏิบัติการต่างๆ ได้ดีขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมในกรณีที่เป็น



P Watanapa

Coaching & Mentoring



- เนื่องจากบทบาทที่สำคัญของพี่เลี้ยงคือ “ฟังฉันและเข้าใจในฉัน” รวมทั้ง “ทำให้ฉันมั่นใจในตัวเอง ไว้วางใจในฉัน และให้โอกาสฉันทำในสิ่งที่ฉันคิดว่าทำได้”
- พี่เลี้ยงจะใส่ใจภาพรวมและความก้าวหน้าหรือพัฒนาการโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านวิชาชีพของผู้ถูกดูแล ดังนั้น โดยทั่วไป ผู้ถูกดูแลจะเป็นผู้เลือกหาพี่เลี้ยง และพยายามให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
- ผู้ฝึกสอนมักถูกระบุตัวหรือถูกกำหนดขึ้นตามภารกิจที่มุ่งผลสำเร็จ และอาจต้องใช้อำนาจหรือการสั่งการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ



P Watanapa

Coach

Mentor



David Beckham



Ryan Giggs

Sir Alex Ferguson

P Watanapa

Facilitator



“Facilitator” ว่าเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้ความสะดวก หรือผู้ที่ทำให้สิ่งที่ยาก เป็นสิ่ง
ที่ง่ายขึ้น เพราะมาจากรากศัพท์ Facilitate ที่แปลว่า ทำให้ง่าย ทำให้สะดวก

“Facilitator” ทำหน้าที่ส่งเสริม ผลักดัน และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
การปรับปรุงและการพัฒนา



P Watanapa

คุณอำนวย

R2R ผู้มาใหม่



คุณอำนวย

R2R ผู้มาใหม่



การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
ความคิดเห็น

การปฏิบัติ

การหาองค์ความรู้

การร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ

การเคารพ การรัก การให้เกียรติ

การให้

คุณอำนวย

R2R ผู้มาใหม่



Facilitator

การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
ความคิดเห็น

Mentor Coach

Facilitator

การปฏิบัติ

Coach Mentor

Facilitator

การหาองค์ความรู้

Coach Mentor

Facilitator

การร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ

Mentor

Facilitator

การเคารพ การรัก การให้เกียรติ

Mentor

Facilitator

การให้

Mentor

คุณอำนวย



วัฒนธรรม R2R



R2R ผู้มาใหม่

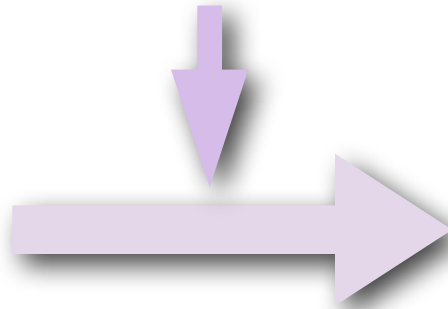




คุณอำนวย

วัฒนธรรม R2R

R2R ผู้มาใหม่



การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
ความคิดเห็น

การปฏิบัติ

การหาคำความรู้

การร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ

การเคารพ การรัก การให้เกียรติ

การให้



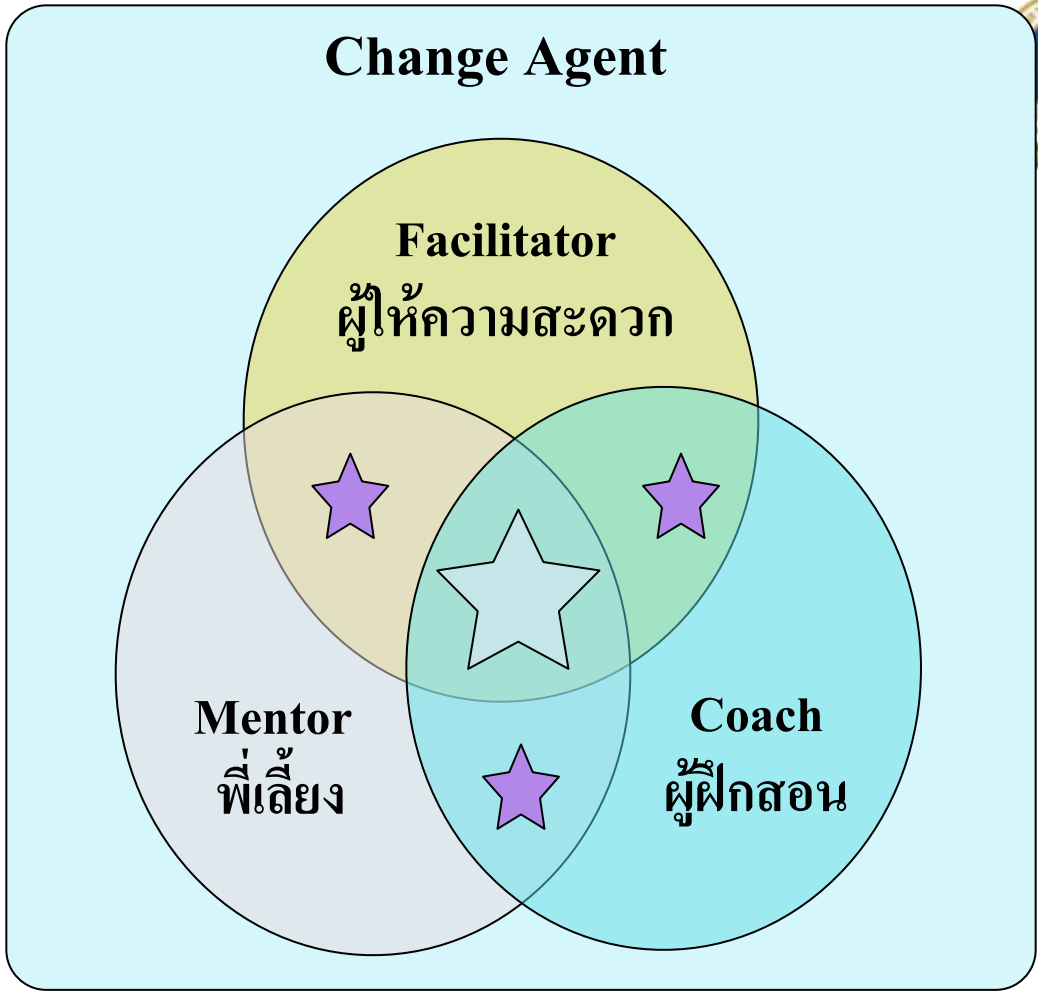
บทบาทคุณอำนวย

โครงการ


- ส่งเสริมให้โครงการบรรลุผล

บุคคล

- ส่งเสริมให้เกิดมีวัฒนธรรม R2R



 คุณอำนวยขั้นต้น

 คุณอำนวยขั้นเทพ