

# บทเรียนจากการศึกษาดูงาน

# Happy Workplace

# บริษัท NOK



## “การจะสร้างความสุขต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์”

คำพูดสั้น ๆ ที่ คุณสุรวุฒิ พันธุ์รงค์ ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ บ.เอ็น โอ เค พรีซิชั่น คอมโพเน้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้กล่าวในช่วงการแนะนำ บ.NOK PCT ให้พวกเราทีมศึกษาดูงานจากคณะเทคนิคการแพทย์ได้รู้จัก และเข้าใจแนวคิดรวมถึงความเป็นมาในการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace) ของ บ.NOK PCT

จริงที่เดียวว่า การจะสร้างต้นแบบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีความสุขได้นั้น คงไม่มีองค์กรใดปฏิเสธเรื่องการสนับสนุนทรัพยากรสำคัญที่มีบทบาทในการเป็นสื่อหน้าความรู้มีชีวิตอย่าง “ทุนมนุษย์” ทรัพยากรที่เรียกว่า “ทุนมนุษย์” นับเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญขององค์กรที่มีความหลากหลายในแง่ของการทำหน้าที่เป็นทั้งเครื่องจักรมีชีวิตตามกลไกของการผลิต และยังเป็นเครื่องจักรที่มีหัวใจและความรู้สึกที่อ่อนไหวได้ง่ายที่จะสร้างสรรค์ผลงานหรือทำลายความน่าเชื่อถือและสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีให้กับองค์กรได้ตลอดเวลา

ดังนั้น การจะสร้างองค์กรแห่งความสุข หรือ เนรมิตที่ทำงานให้เป็นดังบ้านหลังที่สอง จึงมิใช่เรื่องง่าย แต่ไม่ได้ยากเกินกว่าที่เราจะทำหากผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจพื้นฐานในเรื่องความต้องการของมนุษย์เสียก่อน

การเลือกที่จะพามัคลากรของคณะเทคนิคการแพทย์ ไปศึกษาหน่วยงานต้นแบบในการสร้างความสุขในที่ทำงาน ไม่เพียงแต่การเข้ามาสัมผัสและเรียนรู้ในการเอาจริงเอาจังของทีมงาน บ.NOK ที่จะสร้างองค์กรของพวกเขาให้เป็นบ้านหลังที่สองเท่านั้น แต่เราอาจจะเก็บเกี่ยวประเด็น และข้อคิดสะกิดใจในบางเรื่องมารวมหัวกันสร้าง Happy Workplace ในที่ทำงานของเราก็คงไม่สายเกินไป หรืออย่างน้อยก็กลับจัดสรรความสุขของเราที่มีอยู่ให้เห็นภาพชัดมากขึ้น

## โครงการ ศึกษาดูงานหน่วยงานต้นแบบ ในการสร้างความสุขในที่ทำงาน (บริษัท เอ็น โอ เค พรีซิชั่น คอมโพเน้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด)

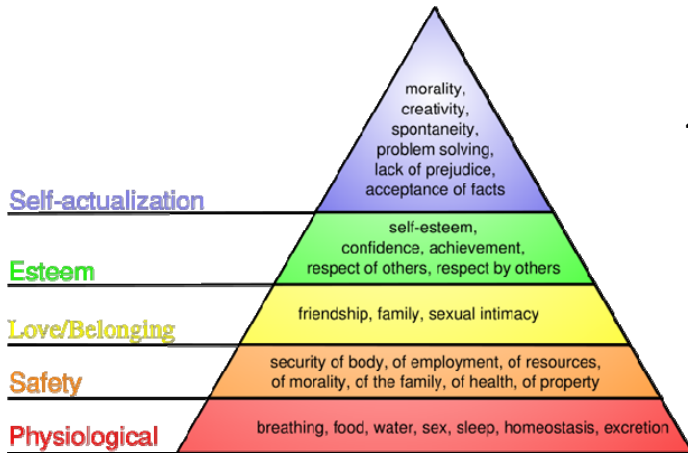
จัดโดย หน่วยพัฒนามัคลากรและการเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณบดี คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล

### จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ๒๕ คน จากตัวแทนส่วนงานดังนี้

- 1.สำนักงานคณบดี
- 2.สถานเวชศาสตร์ชั้นสูง
- 3.ศูนย์เทคนิคการแพทย์และรังสีเทคนิคนานาชาติ
- 4.ภาควิชาเคมีคลินิก
- 5.ภาควิชารังสีเทคนิค
- 6.ภาควิชาจุลชีววิทยาคลินิกและเทคโนโลยีประยุกต์
- 7.ภาควิชาจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก
- 8.ห้องสมุดคณะฯ

## Hierarchy of human needs

(Abraham Harold Maslow, April 1, 1908 - June 8, 1970)



### ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลจุดเริ่มของการเป็น “ผู้ให้”

บ.นอกระบุได้ประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีโดยนำตัวแบบความต้องการของมนุษย์ Abraham Harold Maslow นักจิตวิทยาชื่อดังแห่งอเมริกาเมื่อร้อยกว่าปี มาสร้าง โจทย์และทิศทางเดินเพื่อสร้าง NOK ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบริษัท ได้ กำหนดตัวชี้วัดอย่างชัดเจนว่า ระดับความต้องการส่วนใดที่เป็นหน้าที่ของบริษัท จะจัดสรรให้แก่พนักงานและความต้องการระดับใดที่พนักงานแต่ละคนจะต้อง รับผิดชอบและสรรสร้างด้วยตนเอง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า

ความต้องการขั้นที่ 1 - 3 ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัย 4 ความปลอดภัย ตลอดจนสร้างความรักความผูกพันในการสร้างความเป็นครอบครัวเดียวกัน เป็น สิ่งที่บริษัทจะต้องตอบสนองให้ได้เป็นลำดับต้นๆ ส่วน ความต้องการระดับที่ 4-5 พนักงานทุกคนจะต้องรับผิดชอบด้วยตนเอง หมายความว่า ความต้องการใน ด้านคุณธรรม และความคิดสร้างสรรค์ทุกคนสามารถสร้างได้ตลอดเวลา

นับว่าทฤษฎีทางวิชาการที่เรา รู้กันอยู่ หากสามารถนำมาปรับให้เข้ากับ บริบทขององค์กรและจัดการอย่างจริงจัง เชื่อเลยว่าไม่มีทางล้มเหลวในหาก รู้จักปรับใช้ให้เข้ากับบริบทที่ตนเป็น



### รู้ความต้องการ “คน” เพื่อการเอาใจใส่และดูแล

จะเห็นได้ว่า การมีที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่บริษัทได้จัดซื้อในรูปลักษณะของนโยบายที่ส่งต่อผ่านระบบสวัสดิการก็ตี รวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน NOK อย่างเป็นทางการ นับเป็นการตอบสนองความต้องการในเบื้องต้น ที่จะนำไปสู่การสร้างบ้าน หลังที่ 2 ให้หน้าอยู่มากยิ่งขึ้น

รู้สึกชอบใจมากยิ่งขึ้นในรูปแบบของการจัดการทรัพยากรทุกอย่างที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์กลับคืนสู่องค์กร ยกตัวอย่างเช่น การจัดคิดแยกขยะ เพื่อนำมาสร้างมูลค่า และลดการใช้จ่ายภายในองค์กร อีกทั้งยังเป็นตัวอย่าง ที่เห็นได้ชัดในเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมและการลดภาวะโลกร้อนซึ่งสร้าง ความเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อีกด้วย

นอกจากนี้ บ.นอกระบุ ยังได้ให้ความสำคัญกับพนักงานรักษาความ ปลอดภัย และพนักงานทำความสะอาด (แม่บ้าน) ที่เป็น Outsourcer โดยการจัดสวัสดิการบางส่วนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร ดังเช่น การจัดมอบโบนัสประจำปี ให้กับพนักงานเหล่านั้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ไม่อาจเรียกว่าการซื้อใจ แต่เป็นความสง่างามของการอยู่ร่วมกัน แบบอย่างพึงพาอาศัยและไม่นำแปลกใจเนื่องจากความเชื่ออาทรต่อกันเป็น วัฒนธรรมของสังคมไทยที่สามารถสร้างคืนกลับมาได้หากคิดว่ามันกำลังสูญ หายไป...

### วินัย คือ ปัจจัยแห่งคุณภาพ

“Discipline is a Source of Quality”

ค่าขวัญของบริษัท ประโยชน์อื่น ๆ

แต่มีความหมาย ที่ละจุดตาและย้ำ

เตือนใจให้กับพนักงานทุกคนได้ปฏิบัติ

ตามระเบียบภายใต้ค่าขวัญนั้นอย่าง

เคร่งครัด เป็นพันธสัญญาที่จะนำไปสู่

การสร้างองค์กรที่มีคุณภาพอย่าง

สมบูรณ์



ตัวอย่างการจัดสรรพื้นที่บางส่วนให้เหมาะกับการสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเอื้อต่อการเรียนรู้และใช้ชีวิตอยู่เสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน

ซึ่งสิ่งต่างๆ สามารถเชื่อมโยงให้เกิดความลุ่มในต่างต่าง ๆ ตามองค์ประกอบ Happy ทั้ง 8 ด้าน



**HAPPY แบบมีทิศทาง**



องค์กร 100 แห่งก็มีลักษณะของความลุ่ม 100 อย่าง อาจจะมากหรือน้อยกว่านั้น ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละองค์กรและการให้ความหมายที่มองคนละด้าน แต่การจะบอกได้ว่าองค์กรนั้นมีลักษณะที่เป็นองค์กรที่สามารถสร้างความลุ่มได้อย่างเป็นรูปธรรมนั้น จะต้องมีการรอบและทิศทางที่สามารถอธิบายให้เห็นลักษณะของการจัดการที่ดีและนำไปสู่การปฏิบัติที่ดี (Best practice) ที่จับต้องได้ด้วยสายตาและความรู้สึกที่มีความลุ่ม

บ. NOK มีเหตุการณ์ที่สร้างความลุ่มให้กับองค์กรของตนอยู่แล้วแต่เมื่อนำมาจัดกลุ่มตามกรอบ Happy workplace ของแผนงานลุ่มภาวะองค์กรภาคเอกชน (สสส.) จึงทำให้เห็นสัดส่วนและองค์ประกอบของความลุ่มมีความโดดเด่น

“บางเหตุการณ์ สังคมต้องการคนคิดนอกกรอบ แต่กรอบที่สร้างสรรค์ที่สังคมได้วางไว้เราคงไม่ปฏิเสธที่จะร่วมสนับสนุน”

อาจมีบางคำถามที่เกิดขึ้นในบางสถานการณ์ที่ถกเถียงและชวนให้ผู้คน “คิดนอกกรอบ” แต่หากจะมองกรอบของการสร้างความลุ่มในองค์กรว่าเป็นการติดกรอบในเชิงลบ ก็คงน่าเสียดายที่ผู้นั้นไม่ได้เหลียวแลด้วยหัวใจที่จะสร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับผู้อื่นซึ่งมีหลากหลาย และมาอยู่รวมกันใน “บ้านหลังที่ 2”



**บทสะท้อนของเพื่อนผู้เข้าร่วม  
ศึกษาดูงาน จากแบบสำรวจ  
ความคิดเห็น**

**● ข้อเสนอแนะสำหรับการ  
การจัดกิจกรรมครั้งต่อไป**

- “การประชาสัมพันธ์คัดเลือกคน  
เข้าร่วมกิจกรรม”
- “กิจกรรมที่ทำให้คนในองค์กร  
รู้จักกันมากขึ้น”
- “กิจกรรมที่ทำให้คนมีความ  
สามัคคี”
- “จัดโครงการสะท้อนปัญหา  
ส่วนตัวเพื่อให้คณะฯ เพื่อให้ทุก  
ส่วนหาแนวทางแก้ไขปัญหา  
ร่วมกัน”
- “หาสถาบันและองค์กรอื่น ๆ เพื่อ  
เรียนรู้และนำมาพัฒนาต่อไป”
- “สร้างทีม HR เร็ว ๆ ศึกษาดูงาน  
เยอะ ๆ AAR บ่อย ๆ Implement  
project ง่าย ๆ  
MONITOR NO CONTROL

**● สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการศึกษาดูงาน**

“องค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge management :KM)”

“NOK ใช้ระบบคุณภาพ เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรม และเชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความสำคัญและมีศักยภาพ”

“มีนโยบายชัดเจน ปฏิบัติอย่างจริงจัง และจริงจัง”

“นำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทขององค์กรได้ดี”

“รับฟังเสียงของพนักงาน”

“จัดการขยะเป็นระบบดีมาก”

“มีกระบวนการประชาสัมพันธ์ ผู้รับผิดชอบ และสร้างความภาคภูมิใจของพนักงาน ผ่าน Happy Workplace

“คำนึงถึงความสุขของพนักงานทุกคน ทุกระดับ”

“ความสุขทั้ง 8 มีประโยชน์มากมายทั้งเจ้านายและลูกน้อง”

“ความสุขของพนักงานนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต”

“วัฒนธรรมองค์กรฉายภาพได้ชัดเจน (วินัย คือ ปัจจัยแห่งคุณภาพ)”

“การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า”

จากการศึกษาดูงานครั้งนี้คงจะเป็นคำถามที่พวกเราชาวคณะเทคนิคฯ จะต้องนำมาปรับใช้และประยุกต์สิ่งที่ได้เรียนรู้มาสร้างองค์กรแห่งความสุขให้เกิดขึ้นกับบุคลากรของคณะฯ ทุกคน ต่อไป



**วินัย คือ ปัจจัยแห่งคุณภาพ**

---

**“Discipline is a Source of Quality”**



ขอขอบคุณ บริษัท เอ็น โอ เค พีซีซีเอ็น คอมโพเน้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

ขอขอบคุณข้อมูลจาก [www.nokpct.net](http://www.nokpct.net)

<http://blog.maxincube.com/>

และ แผนงานสุขภาพองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)