จากประสบการณ์สู่งานบันดาลใจ



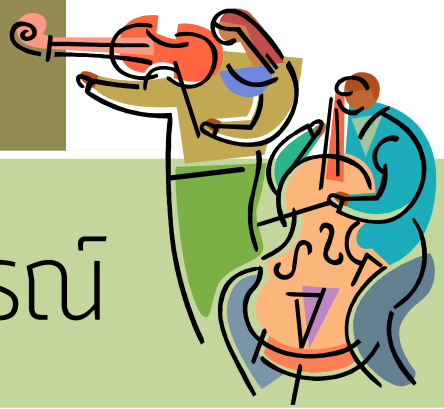
Improving Patient Satisfaction
Enhancing Employee Experience

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ (สวสส.)
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข
HA National Forum ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐

งานบันดาลใจ
Inspiration at Work

สวสส. - SHI

Ladder of Marketing



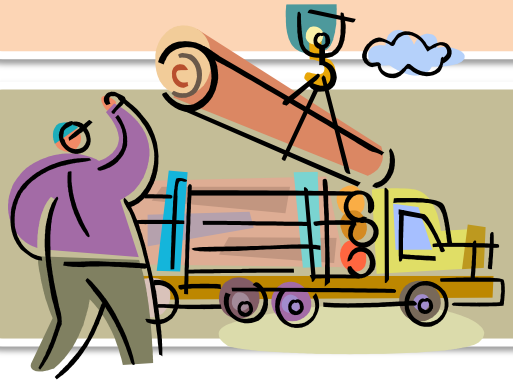
Experience ประสบการณ์



Service บริการ



Product ผลิตภัณฑ์



Commodity สินค้า



UX Design

User Experience Design

การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ ระบบ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ให้ง่าย ราบรื่น สนุกและมีประสิทธิภาพ



Google Search I'm Feeling Lucky

UX: User Experience: ประสบการณ์ผู้ใช้





User Interface ส่วนต่อประสานผู้ใช้ :UI

Customer Experience
ประสบการณ์ลูกค้า











Customer Experience
ประสบการณ์ลูกค้า



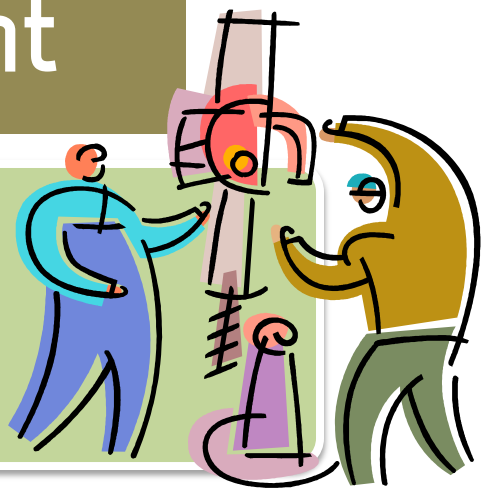






Experience Management

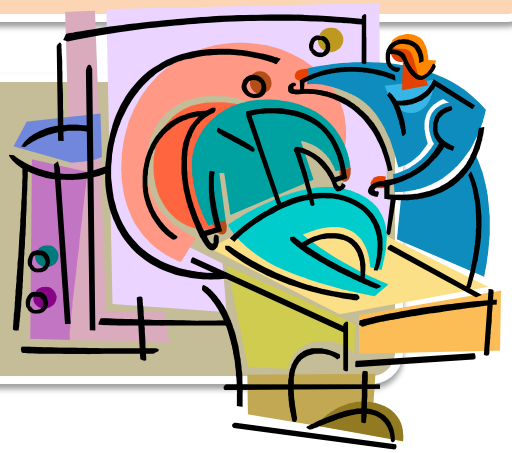
- User Experience = UX
  ประสบการณ์ผู้ใช้





- Customer Experience = CX
  ประสบการณ์ลูกค้า

- Patient Experience = PX
  ประสบการณ์ผู้ป่วย



Patient Experience:

The Sum of all **interactions**, shaped by an organization's **culture**, that influence patient **perceptions** across the **continuum of care.**

The Beryl Institute











Chief Experience Officer = CXO

หน้าที่ CXO คือ การทำทุกมิติของระบบบริการสุขภาพที่ซับซ้อนให้สนองต่อผู้ป่วยและความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

CXO is "responsible for making sure every aspect of a complex delivery system consistently meets basic patient and human needs."

- Howard Larkin; H&HN



Chief Experience Officer = Listener-in-Chief







Doug Dietz วิศวกรที่ GE Healthcare















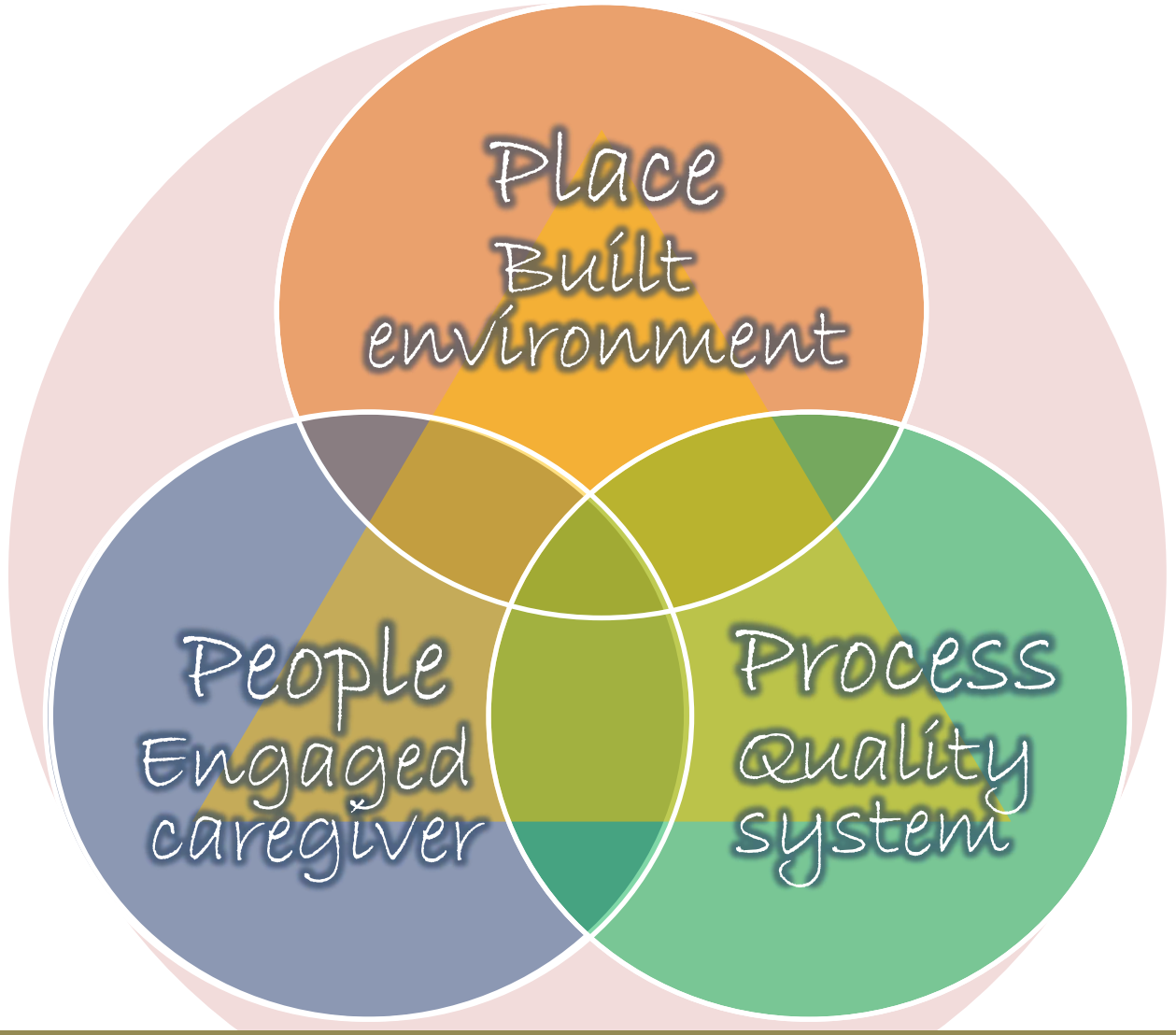





АНОЧ!

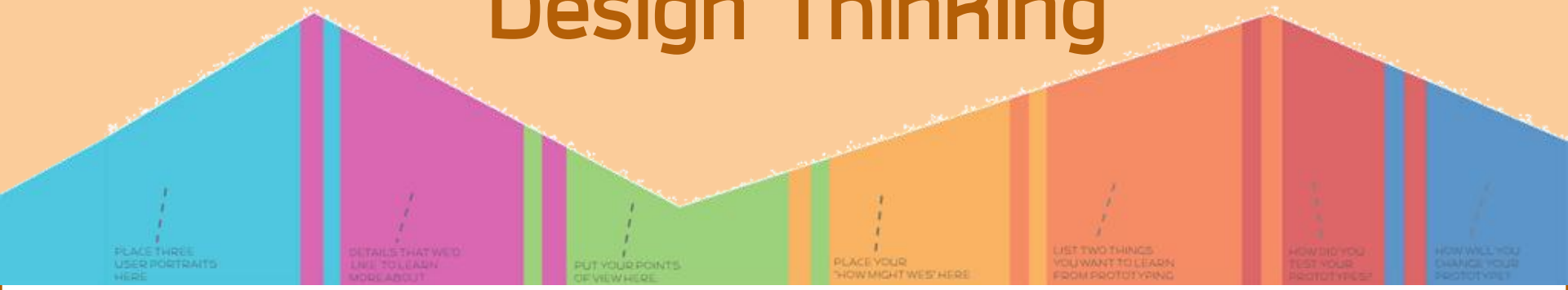
Empathy: The Magic of Empathic Imagination



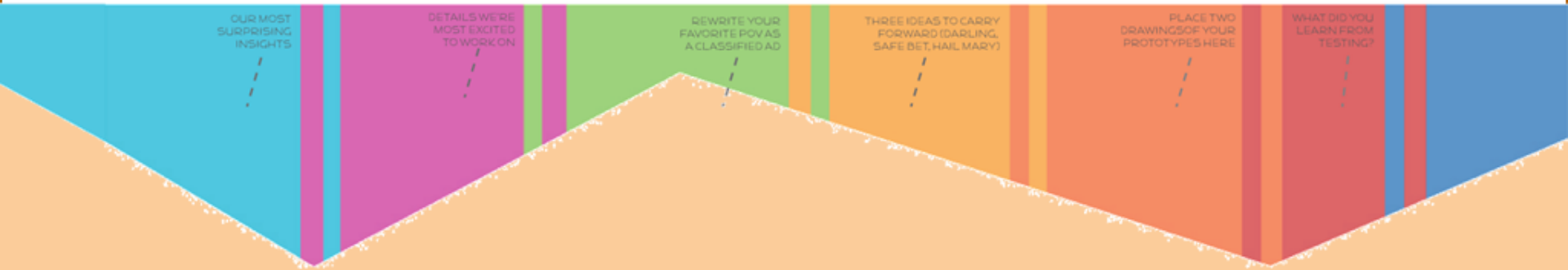


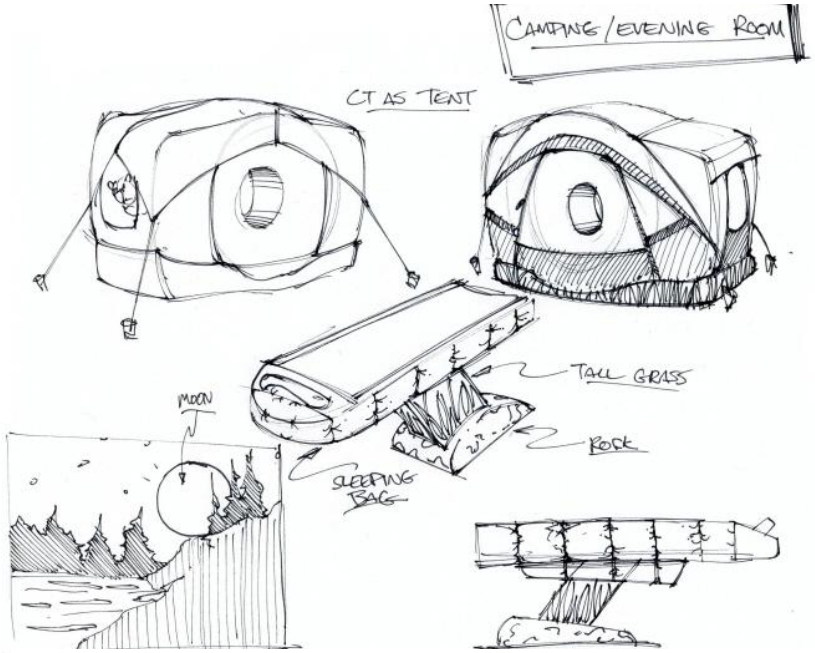
Patient Experience
& Human Centered Design

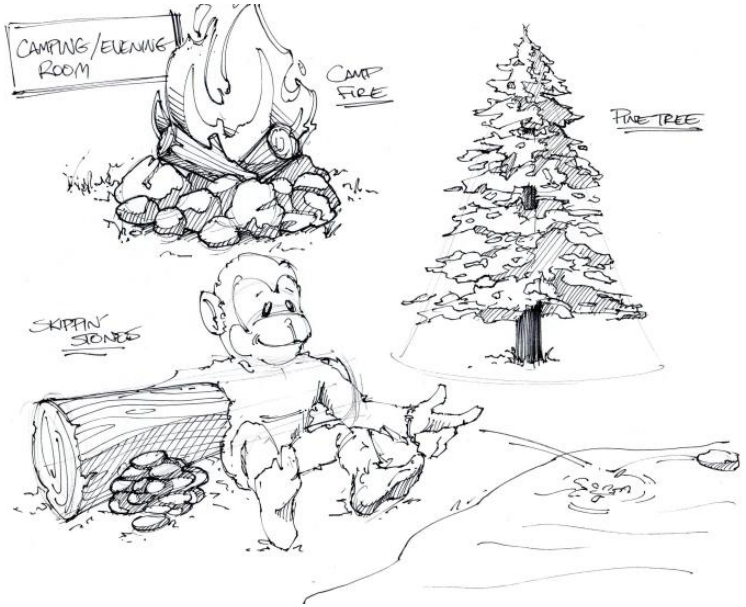
Process:
Design Thinking

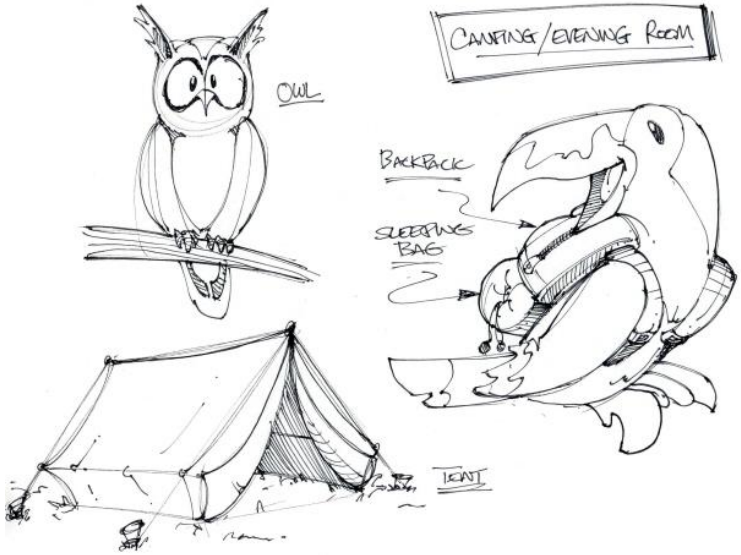


Empathize	Define	Ideate	Prototype	Test	Iterate
รู้สึกรู้สม ร่วมรู้สึก เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ	ทำความชัดเจน มองต่างมุม หาความหมาย วางเป้า	สร้างแนวคิด ภาพฝัน ระดมสมอง ความเป็นไปได้	สร้างต้นแบบ	ทดสอบ	นำไป ใช้จริง




CAMPING/EVENING ROOM
CT AS TENT
TALL GRASS
MOON
ROCK
SLEEPING BAG


CAMPING/EVENING ROOM
CAMP FIRE
FIRE TREE
SKIPPIN STONES


CAMPING/EVENING ROOM
OWL
BACKPACK
SLEEPING BAG
TENT


CAMPING/EVENING ROOM

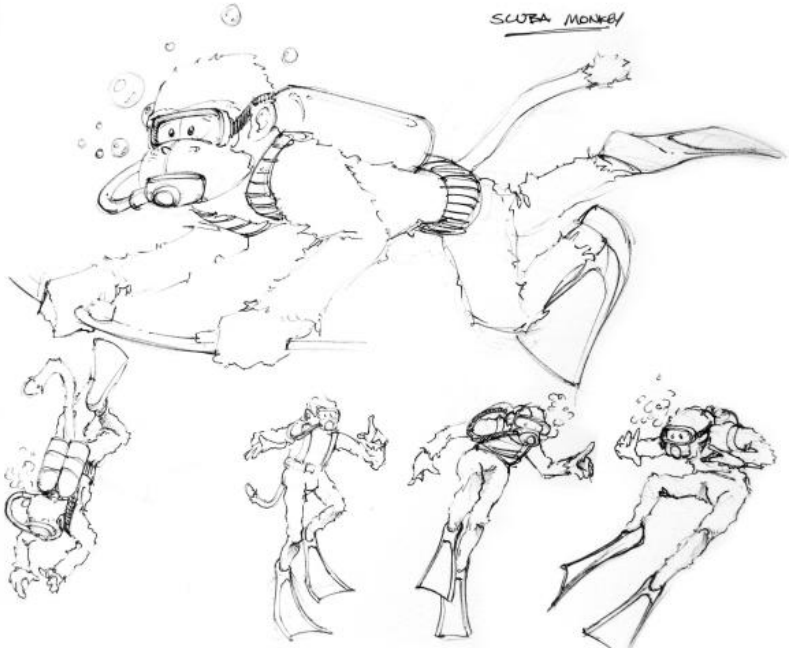


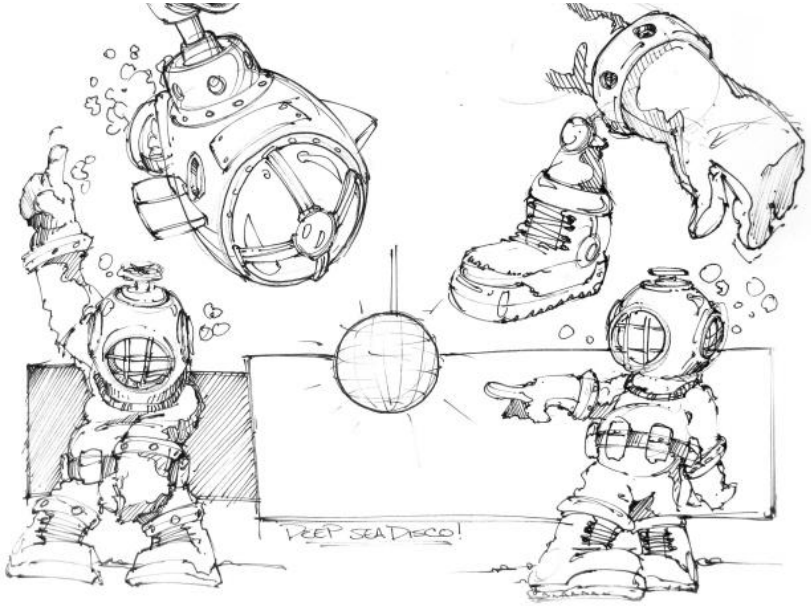

COZY
CAMP

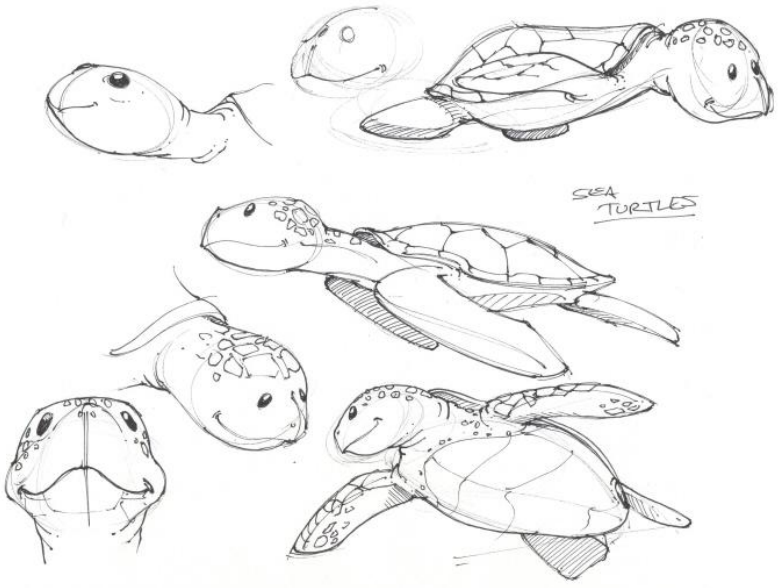





"HI-TECH" UNDERWATER SUIT
REGULATOR
SCUBA HIPPO


SCUBA MONKEY


KEEP SEA DISCO!


SEA TURTLES

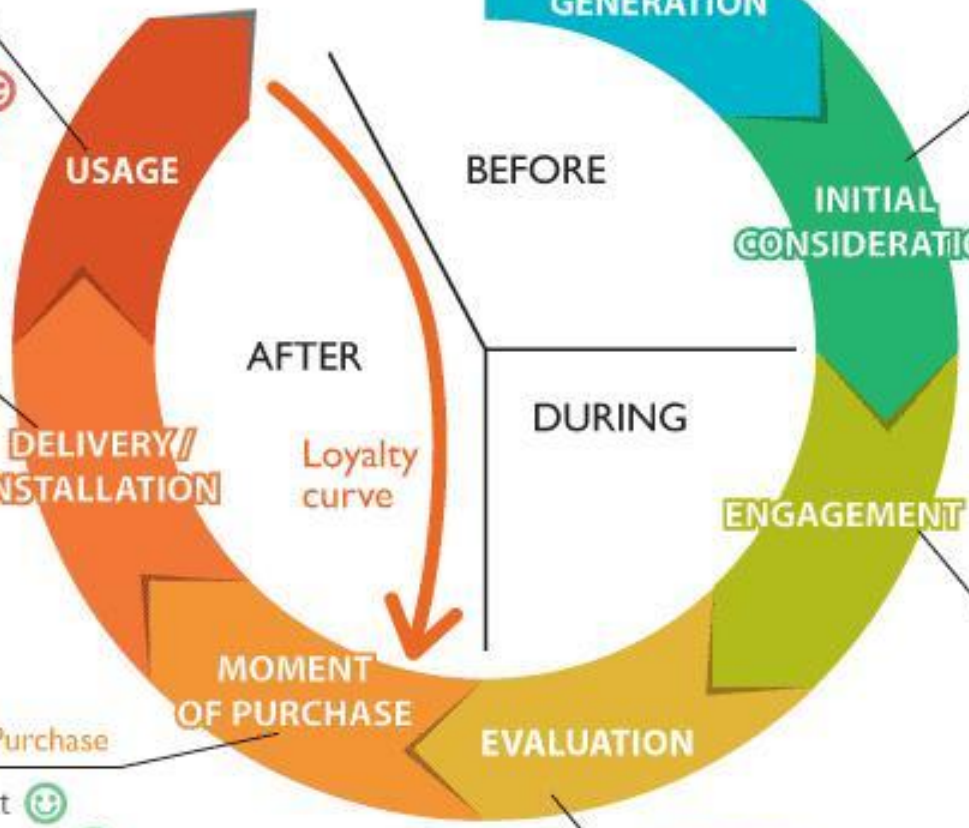








CUSTOMER EXPERIENCE JOURNEY



Need Generation

Searches internet

Initial Consideration

Calls contact centre

Calls a channel partner

Engagement

First Interaction

Subsequent Interactions

Solution Presentation

Submission of Quote

Evaluation

Studies proposal

Calls in case of a query

Moment of Purchase

Signs contract

Final Presentation

Delivery / Installation

Training

Testing

Invoice Raise

Installation

Actual delivery

Usage

Proactive maintenance

Follow up on trouble ticket

Trouble ticket generation

Cycling billing

Starts using the service

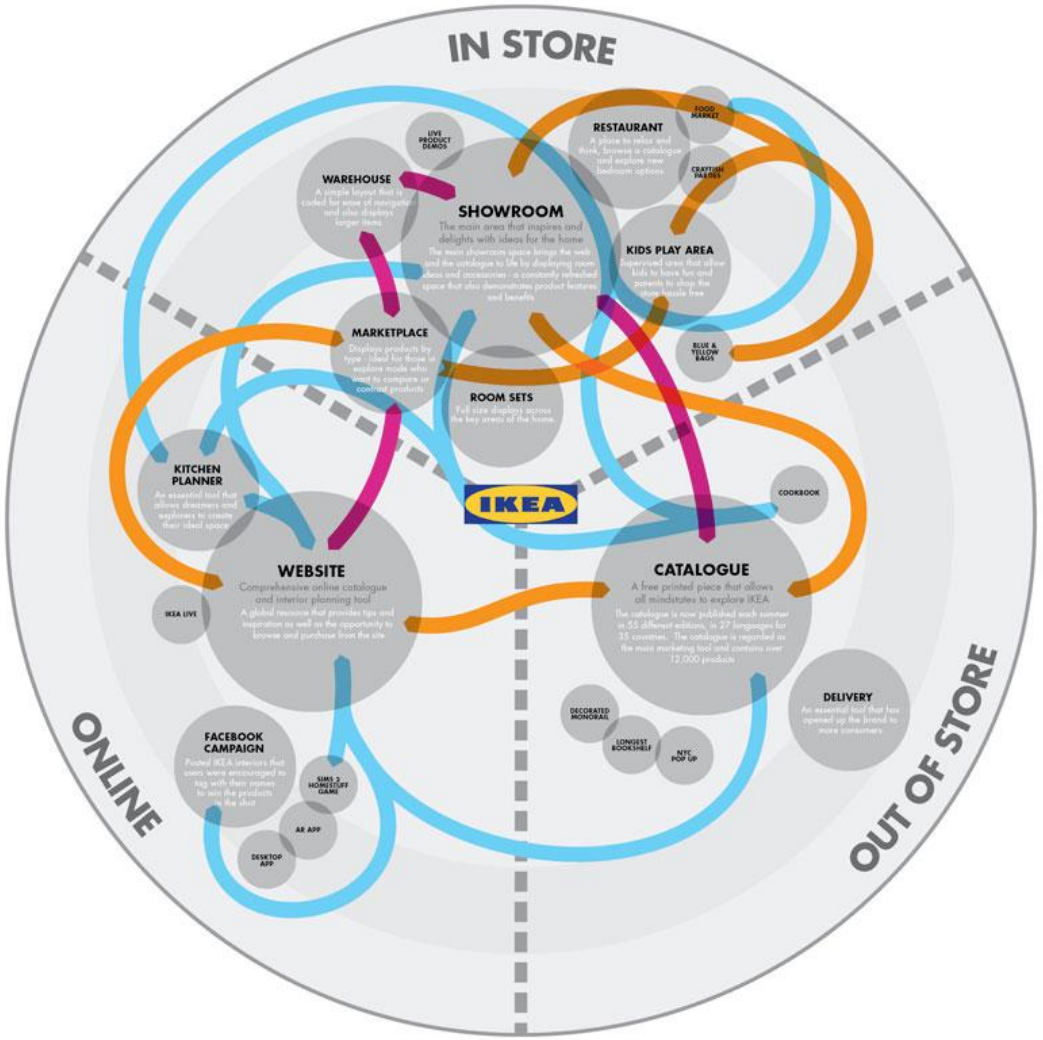

IKEA


IKEA
Entrance








IN STORE
ONLINE
OUT OF STORE
WAREHOUSE
A simple layout that is coded for ease of navigation and also displays larger items
LIVE PRODUCT DEMOS
SHOWROOM
The main area that inspires and delights with ideas for the home
The main showroom space brings the web and the catalogue to life by displaying room ideas and accessories - a constantly refreshed space that also demonstrates product features and benefits
RESTAURANT
A place to relax and think, browse a catalogue and explore new bedroom options
FOOD MARKET
CRAYFISH PARTIES
KIDS PLAY AREA
Supervised area that allows kids to have fun and parents to shop the store hassle free
MARKETPLACE
Displays products by type - ideal for those to explore inside who want to compare or confront products
BLUE & YELLOW BAGS
ROOM SETS
Full size displays across the key areas of the home
KITCHEN PLANNER
An essential tool that allows dreamers and explorers to create their ideal space
IKEA
COOKBOOK
WEBSITE
Comprehensive online catalogue and interior planning tool
A global resource that provides tips and inspiration as well as the opportunity to browse and purchase from the site
IKEA LIVE
CATALOGUE
A free printed piece that allows all mindstates to explore IKEA
The catalogue is now published each summer in 55 different editions, in 27 languages for 35 countries. The catalogue is regarded as the most marketing tool and contains over 12,000 products
DELIVERY
An essential tool that has opened up the brand to more consumers
DECORATED MONORAIL
LONGEST BOOKSHELF
NYC POP UP
FACEBOOK CAMPAIGN
Posted IKEA interests that users were encouraged to tag with their names to win the products in the shot
SIMS 3 HOME STUFF GAME
AR APP
DESKTOP APP
LOCATING
EXPLORING
DREAMING








IKEA


IKEA
IKEA
IKEA





Customer Experience Journey Mapping



SOFIA

AM I REALLY SICK?

WISH I WAS AT SCHOOL

I'M REALLY NERVOUS

THAT LOOKS SCARY!

WILL IT HURT ME?!

MOM CAN'T HELP?

NO! NO! PLEASE NO!

GOES TO INITIAL DOCTOR

...

RIDES TO HOSPIT'L

...

CHECKS IN

WALKS TO MRI ROOM

SEES MRI MACHINE

CRIES & RESISTS

...

SEES DOCTOR ENTER

GETS DRUGGED

GOES THROUGH MRI

ON STAGE EXPERIENCE

DOCTOR

MOM

CHECKIN NURSE

IMAGING TECH

MOM

NURSE

DOCTOR ANESTH.

IMAGING TECH

TAKE-HOME PACKET

CAR

DESK & COMPUT.

CHART

MRI MACHINE

TISSUES

NEEDLE & DRUGS

MRI MACHINE

BACK STAGE SUPPORT

TECH. WRITER

HOSPIT'L BLDG MGR

SYSTEM ADMIN.

DOUG

PATIENT SAFETY TEAM

IMAGING TECH

RESERV. SYSTEM

PATIENT RECORD SYSTEM

STAFF PAGING SYSTEM

DRUG ROOM

IMAGING RECORD SYSTEM

CX Journey Mapping Workshop

Oracle - CX Strategy & Design



Linda's Journey Map

Browse information or learn more on a general topic

Customer Journey Mapping

Stage of Journey	Identifies Information Need	Looks for Information			Find Information			Seeks Help		
Activities	Linda's friend, Dottie, tells her to look for grants	Turns on computer and **Googles** "Government Grants"	Clicks on **Grants.gov** and then Search Grants	Doesn't understand Search Grants information and goes back to **Grants.gov** Homepage	Clicks on USA.gov link on **Grants.gov** home page under Financial Assistance	Reads **USA.gov** Benefits, Grants, and Loans page and realizes she is not eligible for a grant	Clicks on link to **Benefits.gov**	Begins **Benefits.gov Benefit Finder**, but it takes too long and she clicks "Contact Us" to find a real person	Fills out **Benefits.gov** webform and types a message to ask how she can get financial help	Checks her **e-mail** later and sees response from **Benefits.gov**
			Home|grants.gov www.grants.gov	www.grants.gov						
Feelings and Needs	Thankful Dottie is such a good friend	Feels a little nervous and unsure, and hopeful her search will work	Feels confused and decides to try again in case she missed it	Thinks this seems easy	I hope this link has what I need	Encouraged but needs clarity, comfort, and reassurance	Feels optimistic	Overwhelmed by the questions. Needs to know this is the right step.	Hopeless and discouraged, not sure this is going to help	Disappointed there is more to do and needs support and hope

Potential Opportunities for Improvement

- Simplify benefits.gov contact page
- Make the benefits finder more like Turbo Tax
- Add questions to benefits.gov email form to help agents give better responses
- Create task force for benefits related sites/agencies
- Merge grants.gov, benefits.gov, and govloans.gov
- Become benefits program manager - benefits.usa.gov
- Integrate benefits finder and unclaimed money search
- Add APIs to integrate with state benefits info
- Integrate benefits.gov FAQs into content pages on benefits.gov
- Create an infographic to explain benefits finder
- Ask Grants.gov to add a popup asking if you want personal benefits
- Add benefits finder directly to USA.gov page

Touch Points – Pain Points



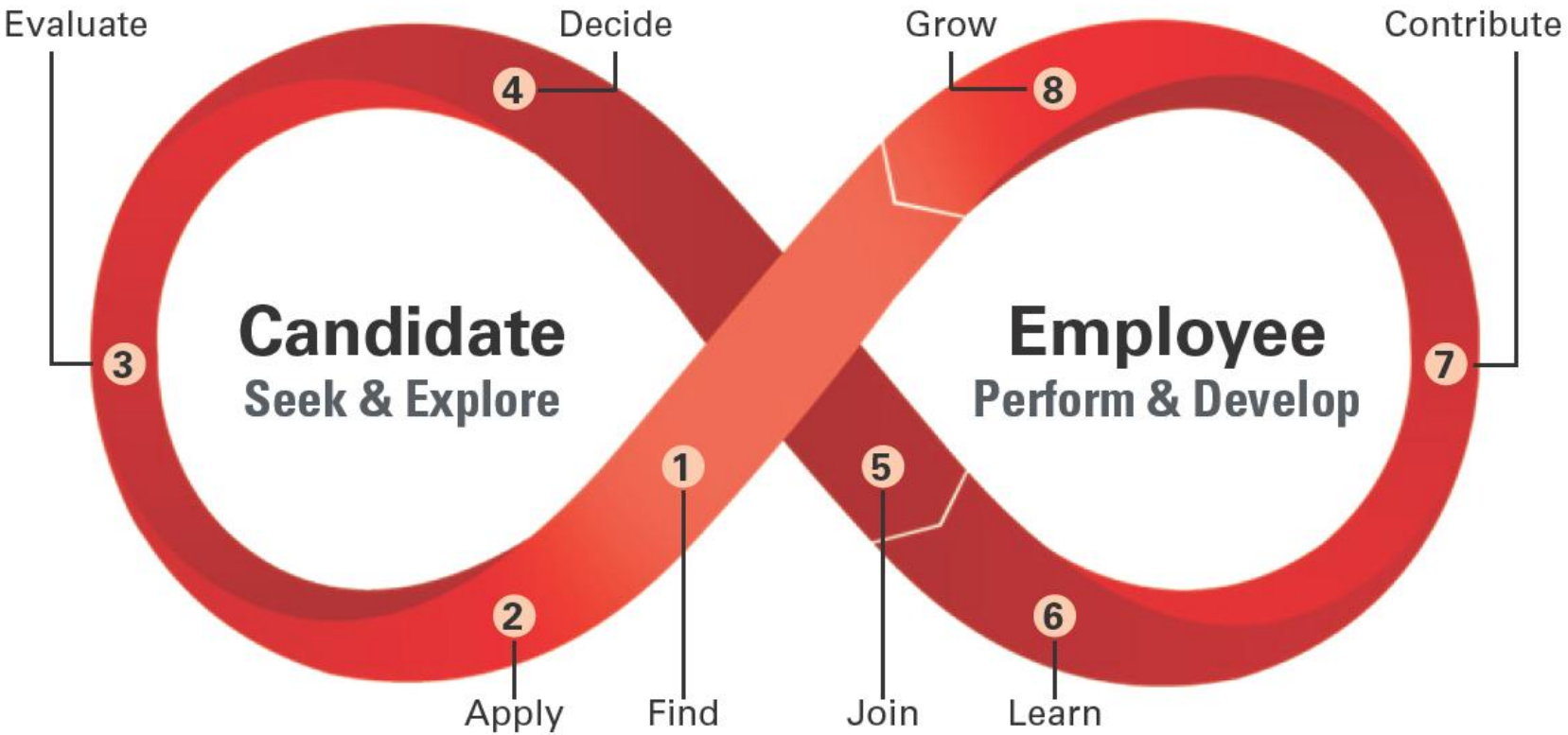




การเดินทางของผู้ซื้อ
Customer's Journey



การเดินทางของบุคลากร
Employee's Journey



Employee Experience:

The Sum of all **interactions**, shaped by an organization's **culture**, that influence employees' **perceptions, attitude and behavior** across the **continuum** of his or her **career life.**





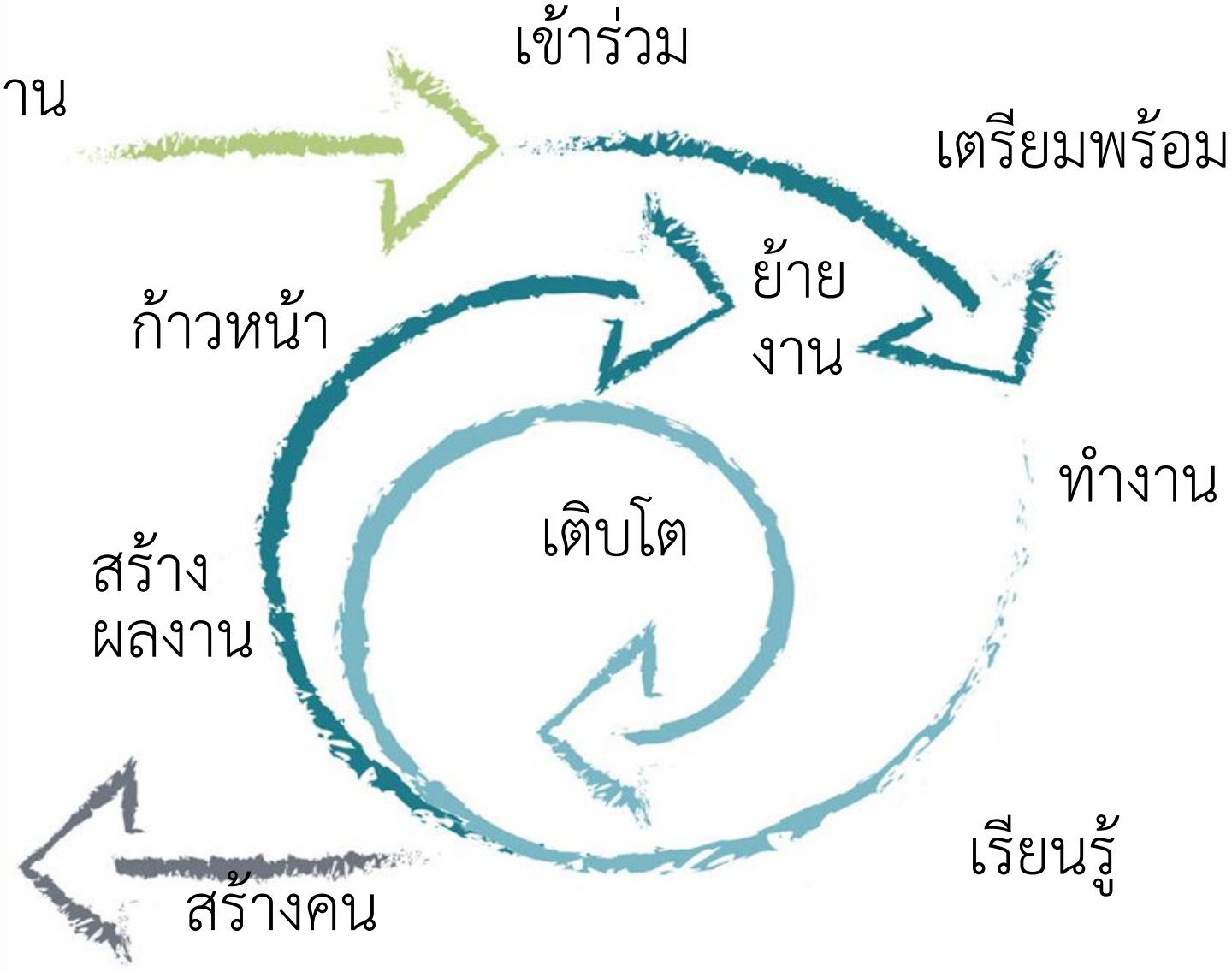








วงจรชีวิตของบุคลากร



ประชาชนสุขภาพดี
เจ้าหน้าที่มีความสุข
ระบบสุขภาพยั่งยืน

สุขจากงาน?



ความสุขกับงาน?



Mihaly Csikszentmihalyi

งานบันดาลใจ
เติบโตกับงาน เบิกบานกับชีวิต

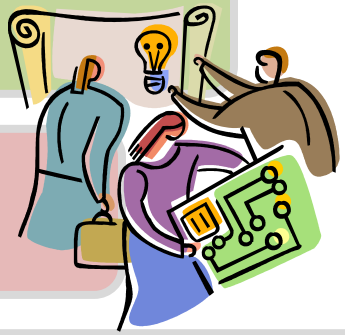


มนุษย์เติบโตได้จากการทำงาน
เพราะงานเป็นทั้งเครื่องขัดเกลา
และเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์เรียนรู้
และเติบโตเต็มศักยภาพของตน

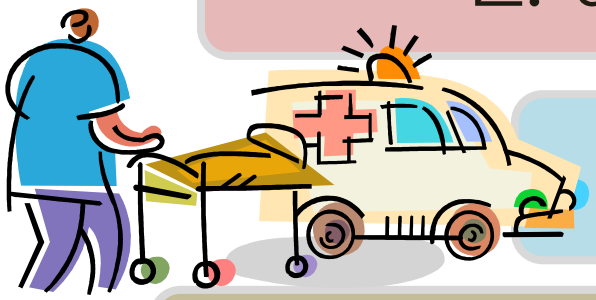
Chief Experience Officer
เปลี่ยนประสบการณ์
ให้เป็นงานบันดาลใจ



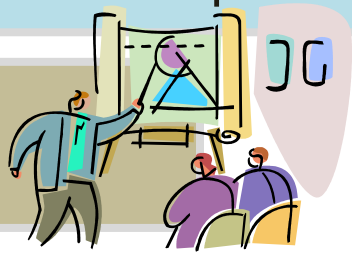
1. การสร้างคุณค่าในตน



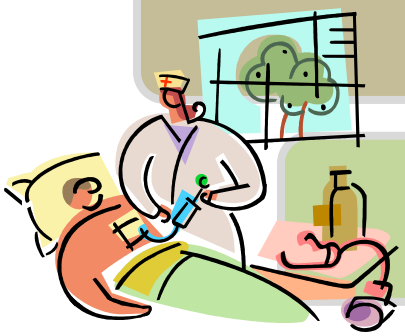
2. สัมพันธภาพในองค์กร



3. สำนึกต่อสังคมและเพื่อนมนุษย์

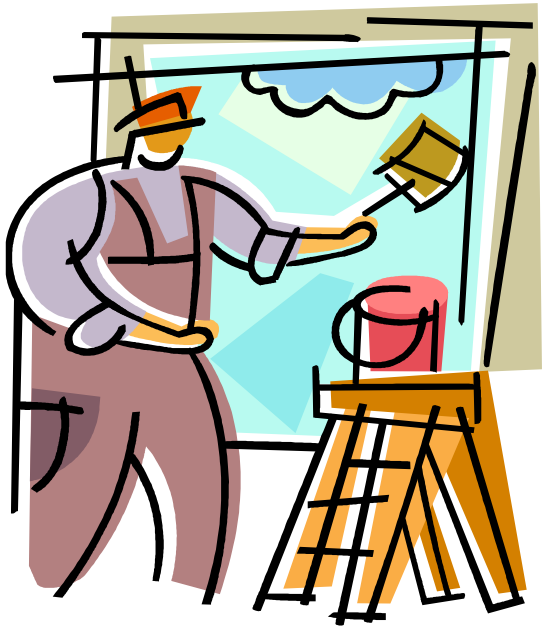


4. วัฒนธรรมการสื่อสาร



5. สติและตัวตนที่ตื่นรู้

1. การสร้างคุณค่าในตน



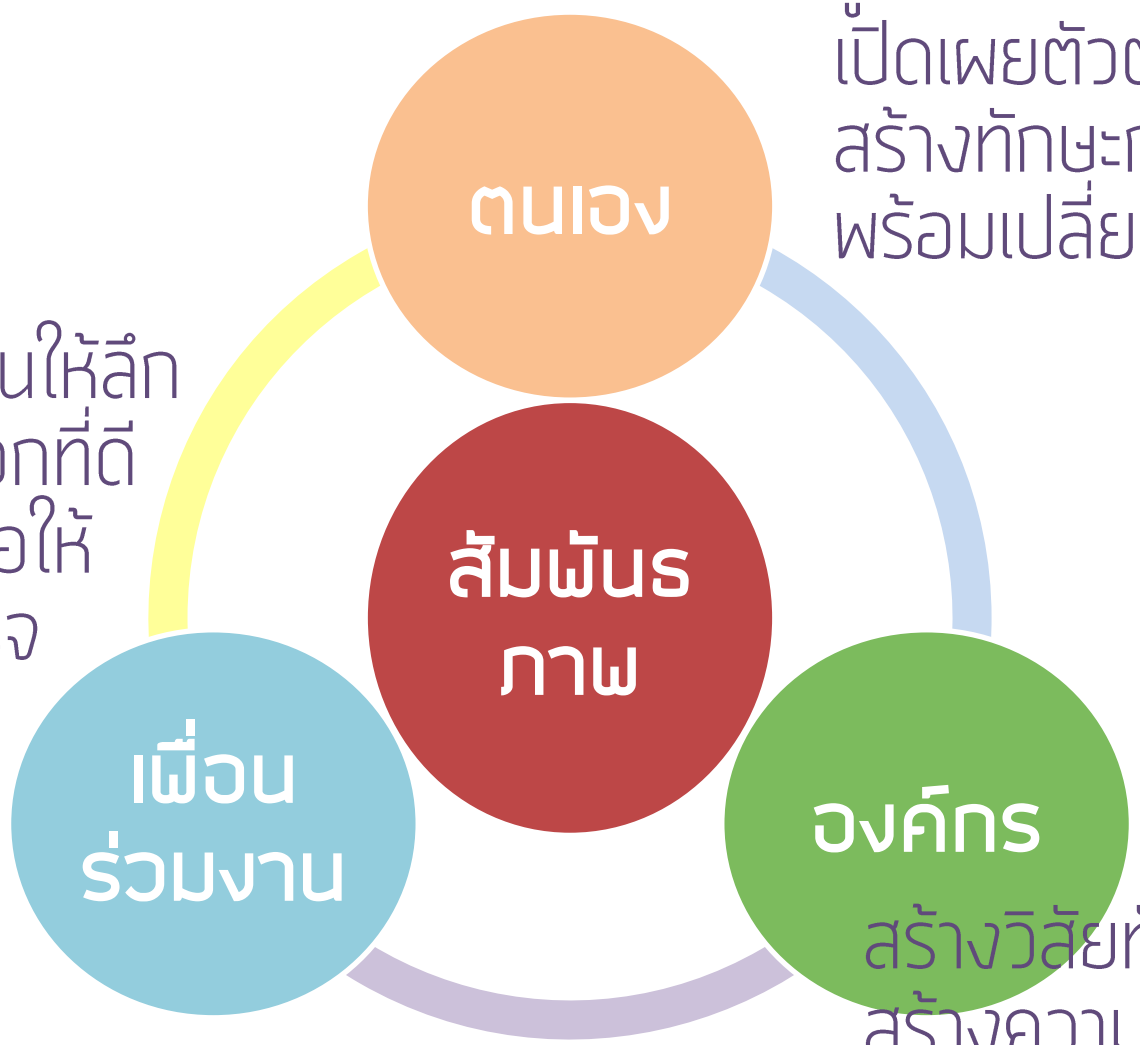
- ความภาคภูมิใจในผลงาน
- การได้ทำในสิ่งที่ตนเลือก
- การได้ทุ่มเทในสิ่งที่ตนรัก
- ความยอมรับในแวดวงวิชาชีพ
- การได้รับความไว้วางใจ
- การรับรู้ความหมายของงานที่ทำ
- การได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์
- การมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถ
- การได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง
- การเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

สุนทรียสารก
Appreciative Inquiry



การค้นหาและมองไปสู่อนาคตโดยเน้นที่ความสัมพันธ์เชิงบวก และการสร้างความเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่ดีในตัวคน ในสถานการณ์ หรือในองค์กร

By focusing on the deficit, we create more images of deficit and potentially overwhelm the system with images of what is wrong.



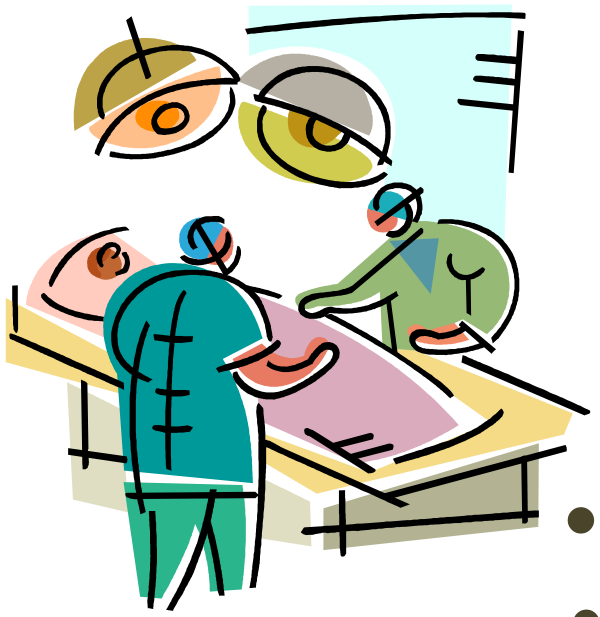
รู้จักตนเอง
เปิดเผยตัวตน
สร้างทักษะการสื่อสาร
พร้อมเปลี่ยนแปลง

รู้จักเพื่อนให้ลึก
แสดงออกที่ดี
ช่วยเหลือให้
งานสำเร็จ

สร้างวิสัยทัศน์ร่วม
สร้างความเท่าเทียม
ใช้ความไม่เป็นทางการ
มีกฎเกณฑ์ต่างๆ ชัดเจน

2. สร้างสรรค์ความสัมพันธ์ในองค์กร

3. สร้างสำนึกต่อสังคมและเพื่อนมนุษย์



- ใส่ใจในความปลอดภัย Safety
- บริการมีคุณภาพ-มาตรฐาน Quality & Standard
- ใส่ใจมิติความเป็นมนุษย์ Humanized Healthcare
- มุ่งมั่นในประสิทธิภาพ Efficiency
- ดูแลผู้ด้อยโอกาส Humanitarian
- เคารพความเท่าเทียม-เป็นธรรม Equity
- สำนึกจิตอาสา Volunteer spirit
- รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม Healing Environment

4. สร้างการสื่อสารใหม่ให้องค์กร

- ปรับวิธีการประชุม
- ออกแบบกระบวนการประชุม
- ใช้กระบวนกร (facilitator)
- สร้างพื้นที่ไม่เป็นทางการ
- ตั้งวงสนทนาแบบปรึกษาหารือ
- อบรมทักษะการสื่อสาร
- สร้างวัฒนธรรมการฟัง
- เปิดโอกาสให้คนเล็กคนน้อยได้พูด
- สร้างระบบ positive feedback
- ใช้ Social media เพื่อการสื่อสารองค์กร

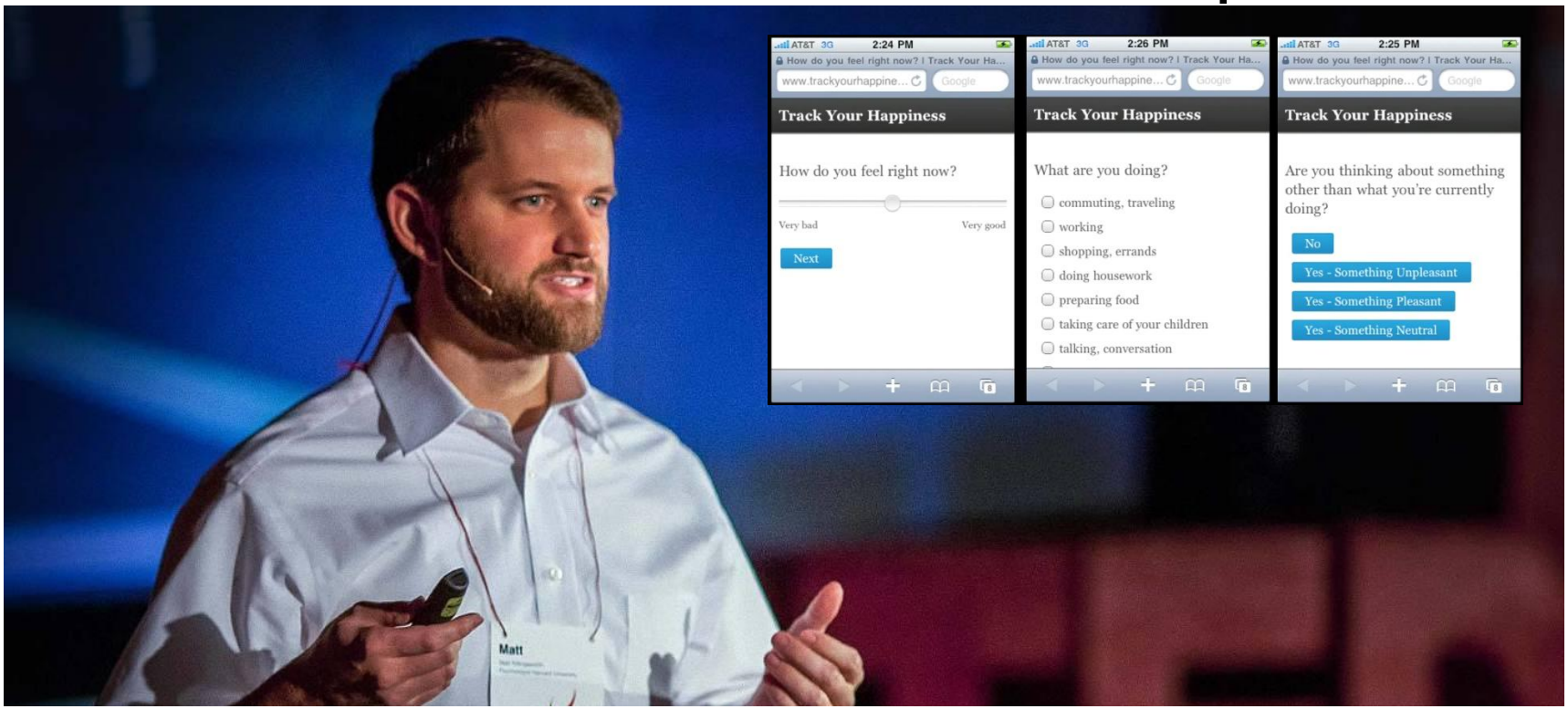


สร้างสติและการตื่นรู้ในองค์กร

- สติหรือการรู้สึกตัวเป็นรากฐานของการตื่นรู้
- สติช่วยลดการคิดปรุงแต่งและลดความขัดแย้งในองค์กร
- สติช่วยให้รับรู้โลกตามความเป็นจริง ทำให้เราตัดสินใจได้ดีขึ้น
- สติคือเงื่อนไขสำคัญของการ “เป็นนายตนเอง”
- การวิจัยพบว่าสติและตัวตนที่ตื่นรู้สัมพันธ์กับความสุข



Matthew Killingsworth
จิตที่เลื่อนลอยขาดสติคือจิตที่ไม่เป็นสุข



การวิจัยติดตามความสุข (Track Your Happiness) โดยใช้ Application บนมือถือ สุ่มสอบถามสิ่งที่กำลังทำ สิ่งที่กำลังคิดและความรู้สึกสุข-ทุกข์ในขณะนั้นแบบ Real time

ผลการวิจัย

- ข้อมูล 650,000 ชุด จาก 15,000 คน
- ทุกเพศ วัย ฐานะ ทุกระดับการศึกษา
- จาก 86 กลุ่มอาชีพใน 80 ประเทศ
- สอบถามสิ่งที่กำลังทำ กำลังคิดและความรู้สึกในขณะนั้น
- กลุ่มที่จิตไม่เลื่อนลอย (Focused) มีความสุขมากกว่า
- กลุ่มที่จิตใจเลื่อนลอยมีความทุกข์ไม่ว่าเขาจะทำอะไรอยู่
- ภาวะจิตเลื่อนลอยพบได้ทุกเวลา ไม่ว่าจะกำลังทำอะไรอยู่ก็ตาม
- แม้จะเป็นการครุ่นคิดถึงเรื่องที่มีความสุขก็ยังทุกข์กว่าคนมีสติ



4 มิติของสติกับตัวตนที่ตื่นรู้



- Self awareness รู้สึกตัว ตื่นรู้
- Self reflection ใคร่ครวญทบทวนตนเอง
- Self control ควบคุมฝึกฝนตนเอง
- Self transcendence ก้าวพ้นตัวตน


วัฒนธรรม
การสื่อสาร
การสร้าง
คุณค่า
ภายใน
สัมพันธ-
ภาพใน
องค์กร
สำนึกต่อ
สังคมและ
เพื่อนมนุษย์
สติและตัวตน
ที่ตื่นรู้
CHIEF
EXPERIENCE
OFFICER
การจัดการ
การเปลี่ยนแปลง

งานบันดาลใจ
เติบโตกับงาน เบิกบานกับชีวิต



มนุษย์เติบโตได้จากการทำงาน
เพราะงานเป็นทั้งเครื่องขัดเกลา
และเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์เรียนรู้
และเติบโตเต็มศักยภาพของตน