



AGILE

รวดเร็ว ว่องไว และได้ประสิทธิภาพ

เรียบเรียงโดย

กิตติยาภรณ์ เต็มกระโทก งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

การทำงานในโลกปัจจุบันที่เต็มไปด้วยความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี การแข่งขันด้านการค้า ธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งส่งผลไปถึงความต้องการของผู้บริโภคที่แปรผันไปตามกระแสสังคม องค์กรทุกองค์กร และเกือบทุกสายงาน จึงต้องมีการเพิ่มขีดความสามารถและปรับตัวด้วย **“ความรวดเร็ว”** เพื่อให้เท่าทันต่อกระแสยุคดิจิทัล ความอยู่รอด และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในยุคปัจจุบัน ด้วยโจทย์ขององค์กรที่ต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว จึงมีแนวคิดการทำงานที่เรียกว่า **“Agile”**



Agile เป็นแนวคิดที่ช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานและงานด้านเอกสารที่ไม่จำเป็นลง ให้ความสำคัญกับเรื่องการสื่อสารในทีม มีการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการขึ้นมา และให้ความสำคัญกับ Value มากที่สุด จากนั้นจึงทดสอบ ประเมินผลและนำไปแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ ให้รวดเร็วขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานรวมถึงผู้บริโภคอยู่เสมอ ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น





แนวคิด Agile เกิดขึ้นในปี 2001 โดยทีมนักพัฒนา software ของบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยหัวใจหลักของการทำงานแบบ Agile แท้จริงแล้ว ไม่ได้มีความซับซ้อน ประกอบไปด้วย

1. การสื่อสาร (Communication)

เป็นสิ่งสำคัญมากในแนวคิดการทำงานแบบ Agile ทั้งการสื่อสารกับคนในทีม การติดตามความก้าวหน้าของงาน และแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทั้งทีมได้รับรู้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาแก้ไข และสื่อสารกับลูกค้า โดยรับฟังความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับใช้กับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรให้ตอบสนองต่อลูกค้ามากที่สุด

3. การให้อำนาจแก่บุคคล (People empowerment)

เป็นการให้อำนาจทีมในการตัดสินใจ เพื่อให้โครงการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ต้องผ่านการอนุมัติจากองค์กรทุกขั้นตอน ซึ่งอาจทำให้เสียเวลา ดังนั้นทีมจะต้องมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วที่สุดในการดำเนินโครงการ

5. การแบ่งรอบการดำเนินงานเป็นช่วงเวลาสั้น ๆ (Sprint planning)

เป็นการแบ่งเฟสงานให้เป็นเฟสย่อย และกำหนดเป้าหมายในระยะสั้น และส่งมอบงานเป็นโครงการเล็ก ๆ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ชัดเจน เพื่อประเมินไปทีละส่วนย่อย เมื่อดีขึ้นจึงทำในส่วนถัดไป แต่หากมีข้อควรพัฒนาก็สามารถปรับเปลี่ยนการทำงานให้เหมาะสมกับในแต่ละขั้นตอนได้ทันที แทนที่จะเป็นการวางแผนระยะยาวโดยละเอียดเพื่อป้องกันความผิดพลาด แต่เมื่อเจอสิ่งที่ผิดไปจากแผน ก็อยู่ในภาวะที่เป็น Point of No Return เสียทั้งเวลาและทรัพยากร

2. การทำงานเป็นสหสาขาวิชาชีพ (Cross-functional team)

นั่นคือ การที่บุคลากรต่างสายงานรวมอยู่ในทีมเดียวกัน เพราะบางครั้งชิ้นงานหนึ่งนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรเพียงสายอาชีพเดียว การทำงานเป็นสหสาขาวิชาชีพ จะช่วยให้ทีมเข้าใจรายละเอียดงานในส่วนต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานตนเองได้ง่ายขึ้น และมีบุคลากรที่เหมาะสมกับงานมากขึ้น และยังลดความผิดพลาดจากการทำในสิ่งที่ไม่รู้หรือไม่เชี่ยวชาญอีกด้วย

4. การกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน (Dedicated resources)

ในการดำเนินงานแต่ละส่วน ต้องกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าของงานในแต่ละส่วนได้ และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นหรืองานเกิดประสพผลสำเร็จก็จะสามารถติดตามได้กับผู้รับผิดชอบในส่วนนั้น ๆ

6. การเรียนรู้ (Learning)

โดยการเรียนรู้จากความสำเร็จและความผิดพลาดจากการแบ่งเฟสงานย่อยเป็นเป้าหมายระยะสั้น จะทำให้เห็นทั้งความสำเร็จและความผิดพลาดในแต่ละขั้นตอนได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น คนในทีมจึงสามารถเรียนรู้จากจุดนี้ได้อย่างรวดเร็วเพื่อนำไปพัฒนาในขั้นตอนต่อไป



สำหรับองค์กรในประเทศไทยก็มีการนำหลัก Agile มาใช้ในหลาย ๆ องค์กร ในบริบทของโรงพยาบาล เช่น โรงพยาบาลศิริราช แม้จะยังไม่ได้มีการยกแนวคิด Agile ขึ้นมาอย่างชัดเจน แต่ก็มีตัวอย่างการทำงาน คล้ายลักษณะของ Agile คือ การใช้เครื่องมือ Siriraj Concurrent Trigger Tool ที่มีการทำงานเป็นสหสาขา วิชาชีพ เริ่มจากการ Learn โดยมีการทบทวนและวิเคราะห์ผลลัพธ์การดำเนินการ ทั้งสิ่งที่ดีและทำได้ไม่ดี เพื่อหาโอกาสในการพัฒนา

การ Link ไปยังผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด และ มอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก ค้นหาองค์ความรู้และทักษะที่สำคัญในการทำงาน และมีกระบวนการ Share ที่ทำ ให้คนในทีมสหสาขา ผู้เกี่ยวข้อง ได้สื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างสม่ำเสมอ รวบรวมและสกัดให้ได้แนว ปฏิบัติที่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนที่ลดความซ้ำซ้อน สามารถใช้งานได้จริง มีการตรวจสอบและ ปรับแก้แนวปฏิบัติจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานที่สุด หลังจากนั้นจะมี กระบวนการ Pilot เพื่อทดลองใช้แนวปฏิบัติ สร้างความมีส่วนร่วม ความเข้าใจ พัฒนาทักษะสำคัญและจำเป็น ก่อนปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ผล รวมทั้งติดตามประเมินผลในการปฏิบัติงานและตามตัวชี้วัด ที่กำหนดเป็นระยะ ก่อนจะนำแนวปฏิบัติไป Implement หรือขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ และที่ขาดไม่ได้คือ ต้องมีการติดตาม และประเมินผลตามแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบท และดียิ่งขึ้น

AGILE



อย่างไรก็ตาม หลักการของแนวคิด Agile นั้นไม่ตายตัว มีการปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทขององค์กร แต่ที่เหมือนกัน คือ การทำให้องค์กรสามารถทำงานได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทนต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกยุคปัจจุบัน และการที่องค์กรจะนำแนวคิด Agile ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการสร้างวัฒนธรรมในองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานแบบ Agile ด้วย นั่นคือ การปลูกฝังให้คนในองค์กรเคารพและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน แม้ว่าคนในทีมจะแตกต่างกันทั้งด้าน เพศ อายุ ประสบการณ์ความสามารถต่าง ๆ ต้องเชื่อมั่นในสมาชิกในทีมว่าจะสามารถทำงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอย่างที่เราได้กล่าวไว้ว่าการทำงานแบบ Agile จะเน้นเรื่องการสื่อสารของคนในทีม เพราะฉะนั้นจึงต้องมีการกระตุ้นให้คนในทีมสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งสื่อสารเรื่องความก้าวหน้าและความผิดพลาดงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทีมเพื่อกระตุ้นให้คนในทีมเกิดการพัฒนาดตนเอง และสุดท้ายคือการยกย่องชมเชยซึ่งกันและกัน เพื่อให้ทุกคนในทีมมีกำลังใจในการพัฒนางานต่อไป จากการการสร้างวัฒนธรรมเหล่านี้เอง ที่จะเป็นแรงผลักดันองค์กรให้สามารถขับเคลื่อนไปอย่างรวดเร็ว พร้อมสำหรับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน



แหล่งอ้างอิง

- ◆ <https://www.tnt.co.th/news/162-agile-framework-working-principle-for-modern-company>
- ◆ <https://www.marketingoops.com/news/agile-working/>
- ◆ <https://www.yournextu.com/thwhat-is-agile>

ติดตามสาระความรู้เพิ่มเติมได้ที่

www2.si.mahidol.ac.th/km

