

บุคคลคุณภาพประจำปี 2563

ผศ. พญ.คันสนีย์ เสนะวงษ์ หัวหน้าภาควิชาวิทยาภูมิคุ้มกัน

เรียบเรียงการสัมภาษณ์จากรายการ KM Society



ผศ. พญ.คันสนีย์ เสนะวงษ์ หัวหน้าภาควิชาวิทยาภูมิคุ้มกัน ได้รับรางวัลบุคคลคุณภาพประจำปี 2563 ซึ่งเป็นรางวัลที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมอบให้กับบุคลากรในคณะฯ เพื่อเป็นการยกย่องและเผยแพร่เกียรติคุณของผู้ที่ได้รับรางวัลให้ประชาคมชาวศิริราชได้ร่วมแสดงความยินดี และได้เรียนรู้แบบอย่างที่ดีในการทำงานให้เกิดคุณค่าแก่ผู้รับบริการและคณะฯ โดยมีการปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นถึงการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน มีการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ โดยใช้ข้อมูลและเหตุผล เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และจัดทำระบบงาน มีภาวะผู้นำ สามารถสื่อสารให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ผลักดันในการนำนวัตกรรมหรือทางเลือกใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ที่สำคัญคือ มีผลงานด้านการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายของคณะฯ



บุคคลคุณภาพประจำปี 2563

ผศ. พญ.คันสนีย์ เสนะวงษ์ กล่าวถึงหลักการในการทำงานว่า มีแนวทางมาจากอาจารย์ที่ท่านเคารพ ไม่ว่าจะเป็น ศาสตราจารย์คลินิกเกียรติคุณ นพ.ปิยะสกล สกลสัตยาทร ที่ท่านเคยกล่าวไว้ว่า “การจะทำสิ่งใดต้องตั้งเป้าหมายให้สูง แล้วเริ่มต้นจากจุดเล็ก ๆ” ซึ่งอาจารย์ได้นำมาใช้เป็นหลักในการทำงานเสมอ รวมไปถึงในสมัยที่ ศ. ดร. พญ.นภารัตน์ บานชื่น เป็นหัวหน้าภาควิชาวิทยาภูมิคุ้มกัน ท่านจะบอกเสมอว่า “เมื่อเราทำงาน ให้ยึดหลักของระบบคุณภาพ เป็นกรอบในการพัฒนา และดำเนินการไปตามระบบคุณภาพนั้น สู่เป้าหมายที่วางไว้”

ภาควิชาวิทยาภูมิคุ้มกันเป็นภาควิชาแรก ๆ ที่นำระบบคุณภาพ ISO 15189 มาปรับใช้ และพบว่าคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็น ISO 15189, HA หรือ TQA มีหลักการที่เหมือนกัน นั่นคือเป็นเรื่องของการวิเคราะห์ปัญหา โดยใช้กระบวนการ PDCA ซึ่งถ้าเราวิเคราะห์ในรายละเอียดแล้วก็จะพบว่า ทั้งหมดนี้ใช้หลักการเดียวกันและยังเหมือนกันกับเรื่องของธรรมะโดยหลักอริยสัจ 4 ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ด้วยกันได้ ภาควิชาฯ มีการพัฒนาระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO 15189 และเรื่องระบบมาตรฐานความปลอดภัย ทำให้ภาควิชาฯ ได้รับรางวัล Thailand Biorisk Management Champion ในปี พ.ศ. 2555 และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันได้มีการขยายผลสู่การพัฒนากระบวนการคุณภาพในสำนักงาน และหน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ ด้วย ISO 9001 มีการติดตาม ตั้งเป้าหมาย เก็บข้อมูล วิเคราะห์ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประเด็นที่สำคัญยิ่งคือ งานเหล่านี้ไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องสร้างพลังทีม ให้ทุกคนรู้สึกว่าเป็นทีมเดียวกัน แสวงหาความรู้ให้ทุก ๆ คนได้เรียนรู้ พัฒนา ร่วมมือร่วมใจกันสร้างคุณค่า และทำให้หน่วยงานเป็น Happy work place เพื่อก้าวไปด้วยกัน

ความท้าทายในการทำระบบคุณภาพ คือการทำงานร่วมกัน เพราะการที่ผลลัพธ์จะออกมาดี ต้องเกิดจากทีมงานทุกคนเข้าใจ และธำรงรักษาคุณภาพในเนืองานตลอดเวลา ต้องทำให้ทุกคนมีความตระหนักถึงบทบาทของตนเอง รู้ว่าสิ่งที่ตนเองทำมีผลกระทบอย่างไร ยกตัวอย่างเช่น เรื่องความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ ทุกคนต้องรู้ว่าถ้าทำผิดพลาด เช่น สารเคมีหก แต่ไม่ได้แก้ไข และไม่แจ้ง Incident report คนอื่นที่เข้ามาใช้งานอาจเจอสิ่งที่เป็นผลกระทบตามมาและอาจเกิดอันตรายได้ จึงต้องทำให้ทีมงานตระหนักและทำงานของตนเองให้ถูกต้อง เต็มศักยภาพ และทำด้วยใจ เพราะการทำงานด้วยใจนั้นสำคัญมาก เมื่อได้ใจแล้ว ทุกคนจะมีความสุข ช่วยเหลือและเต็มใจร่วมมือกัน งานก็จะออกมาเกินร้อย



บุคคลคุณภาพประจำปี 2563

สำหรับ Role model ในการทำงานอาจารย์กล่าวว่า ตนเองเป็นคนโชคดีที่มีโอกาสร่วมงานกับหัวหน้าและผู้บริหารที่มีความสามารถ ทำให้ได้เรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งในแง่ของการบริหารงาน และการบริหารชีวิต ดังที่ได้พูดไว้ในตอนต้นว่า ท่านอาจารย์ปิยะสกล กล่าวว่า “เวลาจะทำอะไรต้องตั้งเป้าหมายให้ใหญ่ แล้วเริ่มจากจุดเล็ก ๆ เพราะว่า Small success มีความสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันต้องคอยตรวจสอบและมั่นใจว่าสิ่งที่เราทำนั้นถูก Direction” และดังที่ท่านอาจารย์นภทรกล่าวว่า “เมื่อทำอะไรให้ตั้งเป้าหมายเป็นร้อยเสมอ แม้เจอปัญหาอุปสรรคก็ต้องไม่ลดเป้าหมาย เพราะถ้าเราไม่ตั้งเป้าหมายเป็นร้อย เราอาจจะไม่พยายามมากอย่างที่ควรจะเป็น” แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ และยอมรับว่าในทุกงานที่ทำนั้นมักเกิดสถานการณ์ที่ควบคุมไม่ได้เสมอ แต่เมื่อตั้งเป้าหมายเป็นร้อย จะเกิดแรงผลักดันให้ทำทุกอย่างเต็มที่ ดีที่สุดในสถานการณ์นั้น ๆ และเมื่อไรที่เหตุขัดข้องลดลง ก็จะสามารถเพิ่มพลังในการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ได้ทันที อีกท่านหนึ่งคือ ศ. ดร. นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา คณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลคนปัจจุบัน ที่ท่านกล่าวว่า **“เรื่องยาก หมายถึงทำได้”** เพราะฉะนั้นหากเลือกทำแต่าง่าย ๆ ทุกคนก็จะอยู่ใน Comfort zone เสมอ ไม่มีการพัฒนา หากยังทำงานทุกอย่างเหมือนเดิม แล้วหวังผลที่แตกต่างออกไป ย่อมเป็นไปได้ จึงสรุปได้ว่า เราต้องตั้งเป้าหมาย มั่นใจใน Direction ใส่ใจ ใส่พลังให้เต็มร้อย ถึงแม้ว่างานจะยาก แต่ทำได้ ถ้าเรามั่นใจว่าเราทำในสิ่งที่ถูกต้อง

“

สุดท้าย ผศ. พญ. ศันสนีย์ เสนะวงษ์
ฝากถึงชาวศิริราชว่า

“พวกเราโชคดีมากที่ได้มีโอกาสมาทำงานในสถาบันแห่งนี้
สถาบันการแพทย์ของแผ่นดิน ที่เป็นจุดเริ่มต้นของงานสาธารณสุขของ
ประเทศ ได้สืบสานพระราชปณิธานของทุกพระองค์
ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
ที่ทรงพระราชทานกำเนิดโรงพยาบาลศิริราช สมเด็จพระบรมราชชนก
ที่ทรงปูลากฐาน และพัฒนาต่อเนื่องมาจนถึงรัชกาลปัจจุบัน
งานของพวกเราทุกคน เป็นงานที่มีคุณค่า มีประโยชน์ และทุกคน
ต่างมีบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับระบบ
สาธารณสุข และเป็นจริงอย่างที่ ศ. ดร. นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา
ที่กล่าวไว้ว่า ศิริราชต้อง Beyond the medical school ซึ่งอาจจะ
ไม่ใช่เฉพาะเรื่องของระบบการแพทย์สาธารณสุขเพียงอย่างเดียว
แต่เราจะสามารถชักนำความถูกต้องและนำสิ่งดี ๆ มาสู่ประเทศ
และมวลมนุษยชาติได้ในที่สุด”

”

ติดตามสาระความรู้เพิ่มเติมได้ที่

