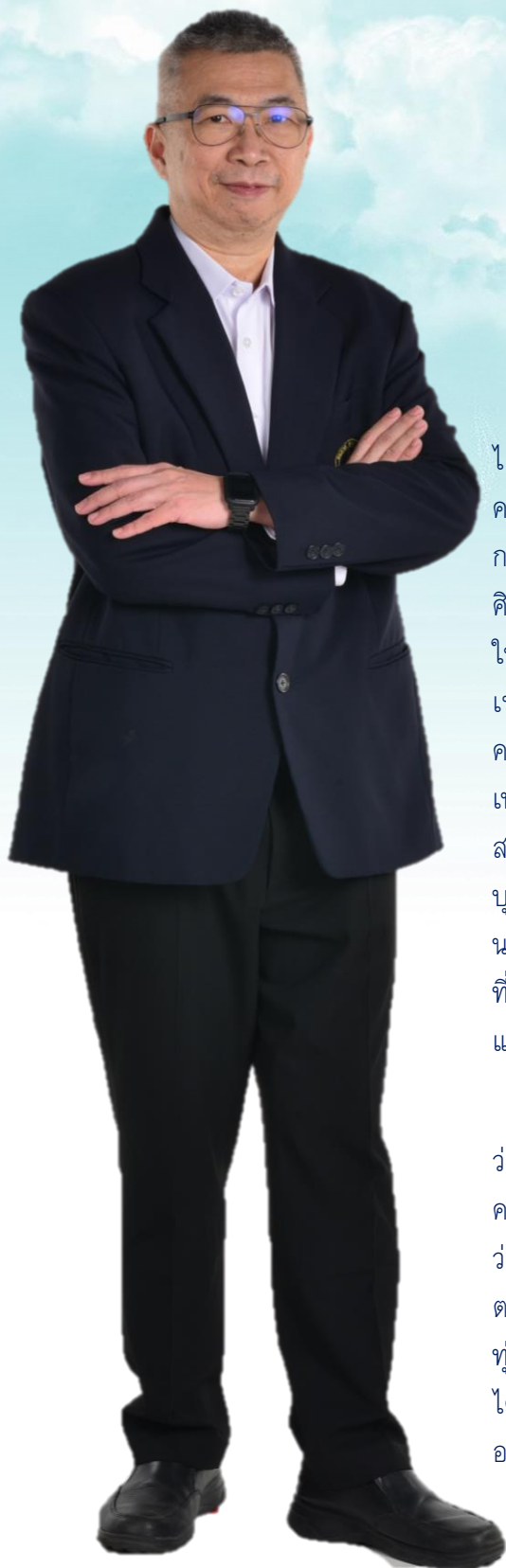


บุคคลคุณภาพประจำปี 2563

ศ.คลินิก นพ.อดุลย์ รัตนวิจิตรศิลป์
รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ

เรียบเรียงการสัมภาษณ์จากรายการ KM Society



ศ.คลินิก นพ.อดุลย์ รัตนวิจิตรศิลป์ รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ ได้รับรางวัลบุคคลคุณภาพประจำปี 2563 ซึ่งเป็นรางวัลที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมอบให้กับบุคลากรในคณะฯ เพื่อเป็นการยกย่องและเผยแพร่เกียรติคุณของผู้ที่ได้รับรางวัลให้ประชาคมชาวศิริราชได้ร่วมแสดงความยินดี และได้เรียนรู้แบบอย่างที่ดีในการทำงานให้เกิดคุณค่าแก่ผู้รับบริการและคณะฯ โดยมีการปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นถึงการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน มีการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ โดยใช้ข้อมูลและเหตุผล เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และจัดทำระบบงาน มีภาวะผู้นำสามารถสื่อสารให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ผลักดันในการนำนวัตกรรมหรือทางเลือกใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่สำคัญคือ มีผลงานด้านการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายของคณะฯ

ศ.คลินิก นพ.อดุลย์ รัตนวิจิตรศิลป์ เล่าถึงชีวิตการทำงานในศิริราชว่า ได้เข้ามาทำงานในศิริราชตั้งแต่ปี 2524 ซึ่งเป็นช่วงชีวิตการทำงานที่มีความสุขมาก เพราะได้รับการปลูกฝังตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาสู่รั้วศิริราชว่า ประโยชน์เพื่อเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่ 1 ประโยชน์ส่วนตนเป็นกิจที่ 2 ตลอดการทำงานที่ผ่านมา สิ่งที่เห็นมาโดยตลอดคือ ทุก ๆ คนในศิริราชทุ่มเททำงานหนักเพื่อผู้รับบริการเสมอ โดยไม่นึกถึงรายได้ การที่ได้เห็นได้สัมผัสกับความทุ่มเทของทุกคน จึงทำให้อาจารย์ทำงานในศิริราชได้อย่างมีความสุข และมีชีวิตที่ดีอย่างเช่นทุกวันนี้ก็เพราะศิริราช

บุคคลคุณภาพประจำปี 2563



อาจารย์มีแนวคิดเรื่องคุณภาพว่า “คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของเนื้องานที่ทำ” ยกตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปทานอาหาร หรือสั่งซื้ออาหาร แล้วอาหารนั้นไม่มีคุณภาพ เราจะไม่กลับไปสั่งอาหารร้านนั้นอีก ดังนั้นเรื่องคุณภาพ จึงเป็นเรื่องความน่าเชื่อถือ หรือ Be trusted ต้องสร้างความน่าเชื่อถือในงานที่ทำ เรื่องคุณภาพจึงเป็นเพียงมิติหนึ่งในเรื่องงานซึ่งจำเป็นต้องทำอยู่แล้ว ส่วนเรื่องมาตรฐาน การตรวจวัดคุณภาพ การรับรองต่าง ๆ เป็นเพียงสิ่งที่จะบอกผู้อื่นว่าเรามีคุณภาพเท่านั้น และในความเป็นจริงคนที่บอกว่างานของเรามีคุณภาพหรือไม่ นั่นคือ ผู้ที่มารับบริการ คำว่าคุณภาพมีขอบเขตที่กว้างมาก และเป็นลักษณะของสัมพัทธ์ ไม่ใช่สัมบูรณ์ เรื่องของคุณภาพไม่ได้แปลว่าทุก ๆ คนต้องทำเหมือนกัน คุณภาพจะเหมาะสำหรับบริบทของแต่ละเรื่อง เมื่อเวลาผ่านไป คุณภาพจะเปลี่ยนไปด้วย ดังนั้นถ้าจะทำให้สิ่งต่าง ๆ มีคุณภาพ ต้องทำความเข้าใจ 2 ข้อ คือ ต้องเข้าใจว่าคุณภาพเป็นสัมพัทธ์ และคุณภาพเป็นสิ่งที่ทำให้คนเชื่อถือ ไม่ได้เป็นสิ่งที่คนอื่นมาบังคับให้ทำ แต่เป็นสิ่งที่เราต้องทำด้วยตัวเราเอง



ในการทำงานให้สำเร็จนั้น จำเป็นต้องรู้ว่างานของตนเองเป็นส่วนใดของส่วนประกอบใหญ่ ซึ่งการทำงานด้านคุณภาพ วิธีที่อาจารย์ใช้อยู่เป็นประจำคือ เรื่อง CQI (Continuous Quality Improvement) และ Agile ซึ่งเป็นวิธีการทำงานที่ค่อย ๆ ทำทีละน้อย ต้องเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอนเล็ก ๆ นั้น ในขณะที่เดียวกันต้องเห็นภาพรวมของระบบใหญ่ทั้งหมด ดังนั้นองค์ประกอบสำคัญของการทำงานให้สำเร็จและมีคุณภาพ จึงต้องมี Planning ที่ดี ต้องมี System Thinking ทั้งเชิงระบบ และเชิงรายละเอียด และการ Implementation ที่ทำได้จริง ซึ่งต้องเรียนรู้ทักษะที่จำเป็น เช่น เรื่อง Influencer, Motivation and ability, Personal, Social และ System เป็นต้น ซึ่งถ้ามีทักษะเหล่านี้จะทำงานได้สำเร็จ แต่คนในศิริราช มีปัญหาอยู่อย่างหนึ่งคือ การเป็นมนุษยศาสตร์วิชาการ และเป็น Perfectionist ดังนั้นถ้าอะไรที่ทำแล้วไม่ 100% เรามักจะไม่ยอมปล่อยผ่าน จึงส่งผลกระทบในเรื่อง Timing อาจทำให้งานไม่สำเร็จได้ ฉะนั้นหลักการของ 20:80 จึงเป็นเรื่องสำคัญ หมายความว่า ลงมือ 20% ได้ผลงาน 80% ก็ถือว่าดีแล้ว ไม่ใช่จะต้องลงมือ 80% เพื่อให้ได้ผลงาน 20% ซึ่งแบบนี้เป็นไปได้ การทำงานด้านคุณภาพ มีวิธีการทำงานในหลายรูปแบบ ซึ่งรูปแบบที่จำเป็นต้องคำนึงถึงคือ การทำงานในลักษณะคู่ขนานหรือ Parallel เนื่องจากการที่หลายคนทำงานเป็น Sequential ต้องเสร็จอย่างหนึ่งก่อนถึงจะทำขั้นตอนต่อไปนั้น ทำให้มองไม่เห็นภาพรวมทั้งหมด โดยเมื่อเรามองเห็นภาพรวม จะต้อง Implement งานคู่ขนานกันไป และต้องให้ความสำคัญเรื่อง Collaboration หรือ Coordination การพูดคุยสื่อสารทำความเข้าใจ ให้ทุกคนรู้ว่าตอนนี้ทำงานอยู่ส่วนใดของงานทั้งหมด นั่นคือ Key success ของการทำงานให้สำเร็จและมีคุณภาพ

บุคคลคุณภาพประจำปี 2563

สำหรับความท้าทายในการทำงานนั้น ศ.คลินิก นพ.อดุลย์ รัตนวิจิตราศิลป์ มีมุมมองว่า ในการทำงาน ตั้งแต่เป็นผู้ปฏิบัติ จนกระทั่งเป็นผู้บริหารนั้น สิ่งหนึ่งที่ได้เรียนรู้ตลอดเวลา คือ งานขนาดใหญ่ใน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนั้น ไม่สามารถทำคนเดียวได้ แม้ว่าเราจะมีวิสัยทัศน์ วิธีการ มีความเข้าใจ แต่ก็ ไม่สามารถทำสำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว ต้องอาศัยความร่วมมือกัน ซึ่งในฐานะผู้บริหาร สิ่งที่ทำให้ความสำเร็จ คือ การมองเห็นภาพรวมของงานทั้งหมด การมอบอำนาจแก่บุคคล หรือ Empowerment แก่ผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติ ระดับถัดไป เปิดโอกาสให้ห้อง ๆ ในทีมได้ทำงาน และให้รู้ว่าเป็นพื้นที่ของส่วนไหนในศิริราช ชื่นชมเมื่อทำงาน ประสบความสำเร็จ แต่หากทำงานไม่สำเร็จต้องมีอุเบกขา เมื่อใดก็ตามเมื่อทีมงานเจอปัญหา ต้องให้ความ ช่วยเหลือ ตามหลักพรหมวิหาร 4 คือ การมีเมตตา การมีกรุณาช่วยเหลือ ยินดีเมื่อทำสำเร็จ อุเบกขาเมื่อลูกทีมเจอ ปัญหา นี่ก็คือ หน้าที่ของผู้บริหาร ถ้าเราสามารถสื่อสารให้ทุกคนในศิริราช เห็นความสำคัญในงานของตนเอง ร่วมมือร่วมใจกันเพื่อให้ศิริราชเจริญก้าวหน้า นั่นแสดงว่าผู้บริหารทำงานสำเร็จแล้ว



สุดท้าย ศ.คลินิก นพ.อดุลย์ รัตนวิจิตราศิลป์
ฝากถึงชาวศิริราชว่า

"ตลอดการทำงานในศิริราชสิ่งหนึ่งที่เห็นมา
ตลอด คือ การทำเพื่อผู้อื่น ตนเองได้เรียนรู้
ว่าทุก ๆ ครั้งที่ให้อะไรไป จะได้ของสิ่งนั้น
กลับคืนมาสองเท่าเสมอ ดังนั้นการให้ หรือ
การช่วยเหลือผู้อื่น การทำเพื่อผู้อื่น ซึ่งเป็น
จิตวิญญาณของคนศิริราช จะทำให้ทุกคน
สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข เป็นงาน
ที่มีคุณภาพ ได้รับความไว้วางใจจากคนที่
รับงานจากเรา ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย หรือ
ผู้ร่วมงาน เพราะคนที่รับงานจากเรา Trust
ในสิ่งที่เราทำ นั่นคือ **คุณภาพของศิริราช**"

ติดตามสาระความรู้เพิ่มเติมได้ที่

www2.si.mahidol.ac.th/km

