

สร้างผลงาน พัฒนางานอย่างไร เพื่อก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้น

โดย คุณเอื้องพร พิทักษ์สังข์

สำนักงานคนบดี โรงพยาบาลศิริราช

“KM ใคร ๆ ก็ทำได้” เช่นเดียวกับการทำอาหารจานโปรดของเรา ส่วนประกอบเนื้อสัตว์ ผัก เครื่องปรุง เปรียบเสมือนความรู้ชัดเจน เข้าถึงง่าย ในรูปแบบบันทึก ทฤษฎี แต่ทำไมอาหารที่ใช้ส่วนประกอบเหมือนกัน รสชาติ ความอร่อยจึงแตกต่างกัน นั่นเพราะวิธีการปรุง การเตรียมส่วนประกอบ ประสบการณ์ ทักษะการหั่นผัก การใช้ความร้อนขณะปรุง ลำดับเวลาการใส่เครื่องปรุง ที่แตกต่างกันของเราแต่ละคนที่ได้จากประสบการณ์ การสะสมเรียนรู้จากการลองทำ ลองผิด ลองถูกอย่างยาวนาน ซึ่งเรามักเรียกว่า “เคล็ดลับ” ซึ่งความรู้จากประสบการณ์มักถ่ายทอดผ่านการทำให้ดู การเล่าให้ฟัง การทำไปด้วยกัน และการสังเกต ดังนั้นหากเราเปิดโอกาสให้มีการพบปะระหว่างแม่ครัวที่เชี่ยวชาญแต่ละเมนูกับพ่อครัวหน้าใหม่ ย่อมส่งผลให้ร้านอาหารนี้มีอาหารจานอร่อยทุกจาน ทุกมือ ทุกวัน จากรุ่นสู่รุ่น ขยายหลายสาขา สร้างความภูมิใจ รายได้ให้ทั้งผู้ให้ ผู้รับ และเจ้าของกิจการ

จากร้านอาหารมาสู่ประสบการณ์จริงของผู้เล่าที่ทำงานด้านการพยาบาลกว่า 36 ปี พัฒนางานบริการทางการแพทย์ ผ่านการสร้างผลงานงานวิจัย งานวิเคราะห์ งานสังเคราะห์ บทความ หนังสือและเอกสารประกอบการบรรยาย เพื่อนำผลลัพธ์จากผลงานด้านต่าง ๆ จัดทำแนวทางการพยาบาลพัฒนางานบริการผู้ป่วยทางจักษุ พัฒนาสมรรถนะพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล จากประสบการณ์การสร้างผลงาน การเขียน การตีพิมพ์ การนำไปใช้ปฏิบัติจริงหน้างาน และขยายผลอย่างกว้างผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวทีระดับประเทศ นอกจากนี้การทำงานผ่านประสบการณ์จริงการขอกำหนดตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ส่งผลให้ผู้เล่าได้เรียนรู้ ลองผิด ลองถูก มีความเข้าใจทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางปฏิบัติที่ง่าย ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวมถึงเคล็ดลับการสร้างแรงบันดาลใจ แรงจูงใจ และให้กำลังใจตนเองเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพมาใช้พัฒนางานที่ทำ และได้พัฒนา (คน) ให้มีความก้าวหน้าของตนเอง ซึ่งเป็นหน่วยเล็ก ๆ ขององค์กร สู่อีกคนต่อไป ถึงตอนนี้ผู้เล่าอยากบอกว่า จากคำพูดของพี่ตารณี หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล “พี่อยากให้เอื้องเป็นพยาบาลเชี่ยวชาญให้สำเร็จ ดีใจให้แตก น้อง ๆ พยาบาลจะได้รู้ว่าไม่ยากอย่างที่คิดและทำได้จริง” คำพูดนี้ผู้เล่าเข้าใจว่า 1.ให้กำลังใจและมั่นใจว่าผู้เล่าทำได้ 2.ฝ่ายการพยาบาลฯ จะมีจำนวนผู้เชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นอีกหากมีคนแรกแล้ว ดังนั้นผู้เล่ามีความภาคภูมิใจ และบอกกับตัวเองเสมอว่าจะถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ในการสร้างผลงานและแนวทางการเขียนเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอกำหนดตำแหน่ง ผ่านการเล่าให้ฟัง ทำให้ดู บอกให้รู้ ผ่านกระบวนการ KM เพื่อพัฒนาพยาบาล พัฒนาแนวทางสร้างผลงานทางการแพทย์ทั้งคู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย นวัตกรรมและผลงานรูปแบบอื่น ๆ เนื่องจากผู้เล่าตระหนักว่าผลงานทางการแพทย์ที่จัดทำขึ้นนั้นล้วนเพิ่มคุณภาพการพยาบาล ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติได้รับการบริการที่ปลอดภัย รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นผู้เล่าเริ่มจัดกระบวนการเชื่อมต่อ (link) 1.จัดตั้งกลุ่มพยาบาลที่มีประสบการณ์เขียนผลงานทุกสาขาร่วมกันวางแผนการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เริ่มจากสร้างความเข้าใจ



การดำเนินการ กำหนดประเด็นวัตถุประสงค์ ผลลัพธ์เป้าหมาย 2.เชื่อมต่อความรู้ชัดเจน (Explicit Knowledge) และความรู้ส่วนบุคคล (Tacit Knowledge) แปลงให้เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ได้จริง 3.เชื่อมต่อผู้ให้และผู้รับที่เหมาะสม ส่งต่อแบ่งปันความรู้ประสบการณ์ (Share) โดยกำหนดประเด็นพูดคุยอย่างชัดเจนเช่นเทคนิคการเชิญชวนผู้สนใจสร้างผลงาน เทคนิคเลือกประเภท ชื่อผลงาน เทคนิคติดตามงาน เทคนิคการให้คำปรึกษา เป็นต้น และทุกคนรู้และเข้าใจบทบาทคือผู้แบ่งปันประสบการณ์ต้องเตรียมข้อมูลหรือตัวอย่างประกอบ ส่วนของสมาชิกต้องทบทวนปัญหาตนเอง นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สกัดสิ่งที่ได้เรียนรู้ บันทึกสอบทาน เพิ่มเติมจากกลุ่มและไปปรับใช้ในการกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ สนับสนุนสร้างผลงานทางการพยาบาล ข้อสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรกำหนด เวลา สถานที่ที่ชัดเจนล่วงหน้า จัดอย่างสม่ำเสมอ สร้างบรรยากาศการทำกลุ่มที่เป็นกันเอง เรียบง่าย และผ่อนคลาย ขั้นตอนท้ายสุดคือรวบรวมเนื้อหา ข้อมูลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาทบทวน จัดหมวดหมู่ วิเคราะห์ สกัดมาเป็นความรู้ แนวทางปฏิบัติ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนปฏิบัติ โครงการ (Learn) เป็นภาษาเข้าใจง่าย เกี่ยวกับการสร้างผลงานทางการพยาบาลแต่ละประเภท กำหนดแบบแผนช่องทางการให้คำปรึกษาช่วยเหลือทีม ได้จัดทำโครงการเติมไฟเติมฝันเพื่อสร้างแรงกระตุ้น แรงจูงใจในการสร้างผลงาน จัดทำโครงการปันความรู้ ด้วยความรักเพื่อเพิ่มความรู้อ ความเข้าใจประเภทผลงานต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสการเพิ่มจำนวนผลงาน โครงการพัฒนาสมรรถนะในการเขียน คั่นคว่า การอ้างอิง และการวิเคราะห์ ซึ่งล้วนเป็นพื้นฐานการสร้างผลงาน นอกจากนั้นติดตามเป็นระยะเพื่อให้กำลังใจ สิ่งที่เปลี่ยนแปลงจากการจัดกิจกรรมกลุ่มสร้างผลงานพบมีงานวิจัยสำเร็จเฉลี่ย 6 เรื่อง/ปี งานวิจัยตีพิมพ์ 4 เรื่อง/ปี คู่มือการพยาบาล 17 เรื่อง/ปี งานประเภทอื่น ๆ เฉลี่ย 30 เรื่อง/ปี และขยายผลลัพธ์ของผลงานให้สามารถนำไปใช้ปรับกระบวนการบริการลดปัญหาหน้างาน อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ทันสมัย ปลอดภัย รวดเร็ว ลดโอกาสเกิดภาวะแทรกซ้อน ปัจจุบันบุคลากรทางการพยาบาลยื่นขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นเฉลี่ย 20 คน/ปี มีพยาบาลเชี่ยวชาญเพิ่มเป็น 7 คน

“KM ใคร ๆ ก็ทำได้” สำเร็จด้วย Tip เล็ก ๆ 1.มีแนวคิดในการดำเนินการกลุ่มร่วมกัน 2.มีแผนการจัดกิจกรรมต่อเนื่อง(ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัน เวลา รูปแบบ Onsite หรือ online) 3.สร้างบรรยากาศการทำกลุ่มที่ผ่อนคลายให้สมาชิกรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัว 4.การแลกเปลี่ยนประสบการณ์เป็นรูปแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เน้นการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเปิดใจ สิ่งที่แบ่งปันไม่มีถูกหรือผิด 5.มีการสกัดความรู้ ประสบการณ์ เทคนิคต่าง ๆ ด้วยภาษาเข้าใจง่าย สั้น กระชับ นำไปปฏิบัติได้จริง 6.จัดช่องทางให้เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการเรียนรู้ 7.มีความคิดบวก ความภูมิใจ และความมีคุณค่าในตัวเอง กับความสำเร็จเล็ก ๆ จากการให้ แบ่งปันสิ่งที่เราทำได้ดี ความรู้จากตัวเราสู่ความสำเร็จของผู้รับ เลโอนาร์โด ดา วินชี กล่าวว่า “การมีความรู้เพียงอย่างเดียวมันยังไม่พอ เราต้องรู้จักนำมาออกมาใช้ และการมีความตั้งใจอย่างเดียวยังน้อยไป เราต้องรู้จักลงมือทำ” ขอให้พวกเราชาวศิริราชร่วมมือ ร่วมใจ เผยสูตรลับ ปรับกระบวนการ จากจุดเล็ก ๆ หลาย ๆ จุดมาต่อกันย่อมเกิดการพัฒนางาน พัฒนาคน ในหน่วยสู่องค์กร ดังเช่นภาพที่สวยงาม ที่เกิดจากกระต๊อขี้เหล็ก ๆ