

# พัฒนาคน...พัฒนางาน...สู่มาตรฐานสากล

งานจัดการความรู้ได้มีโอกาสสัมภาษณ์ ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงกนกวลัย กุลทันทน์ บุคคลคุณภาพ ประจำปี 2560 ซึ่งท่านประสบความสำเร็จและสร้างชื่อเสียงให้กับคณะฯ จากผลงานด้านคุณภาพต่าง ๆ โดยมี นางสาวปารวี สยัตพานิช รองหัวหน้างานจัดการความรู้ เป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ ดังนี้

เป้าหมายในการทำงานคือ ภาควิชาฯ ทำตาม วิสัยทัศน์ของคณะฯ คือ **“เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล”** ทั้ง 3 พันธกิจหลักคือ การบริการ การเรียนการสอน และการทำวิจัยในด้านผิวหนัง โดยน้อมนำและทำตามแนวพระราชปณิธานของพระมหากษัตริย์ อุดมเดชวิกรม พระบรมราชชนก **“ความสำเร็จที่แท้จริงคือ การนำความรู้ที่มีไปก่อให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชนในทุกระดับ”** และ **“ขอให้ยึดผลประโยชน์ส่วนตนเป็นกิจที่สอง ยึดประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง”**

ในการเชื่อมโยงการดำเนินการด้านการพัฒนาคุณภาพกับการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เริ่มต้นจากการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ค่านิยมของภาควิชาฯ ให้สอดคล้องกับคณะฯ ต้องสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากทำงาน โดยพยายามส่งเสริมค่านิยมของศิริราช นั่นคือ การอยู่ร่วมกันแบบพี่น้อง ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และยกย่องชมเชย ให้รางวัลกับผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดี

สำหรับแนวทางในการยกระดับมาตรฐานงานบริการของห้องปฏิบัติการให้ก้าวสู่การรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการภาควิชาทางคลินิกตามมาตรฐานสากล ISO 15189 และ ISO 15190 นั้น อาจารย์เป็นผู้บุกเบิกและผลักดันให้ห้องปฏิบัติการภาควิชาตจวทยาภูมิคุ้มกันได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 15189 ซึ่งมีความยากลำบากมากในช่วงแรก จึงพยายามศึกษาวิธีการจนพบว่า หลักการทำงานอย่างเป็นระบบตามมาตรฐาน ISO เป็นสิ่งที่ดี เพราะจะทำให้การทำงานมีความผิดพลาดน้อย หรือหากเกิดความผิดพลาดก็จะสามารถกำหนดแนวทางแก้ไขได้อย่างเป็นระบบ จึงร่วมมือกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ทำงานจนกระทั่งประสบความสำเร็จ เป็นกลุ่มแรกของห้องปฏิบัติการทางคลินิกของคณะฯ ที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO และปัจจุบันเป็นห้องปฏิบัติการตจวทยาภูมิคุ้มกันแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานนี้

บทเรียนจากการสัมภาษณ์

ศ. พญ.กนกวลัย กุลทันทน์ หัวหน้าภาควิชาตจวทยา

**Role Model** สำคัญที่อาจารย์ยึดถือในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จคือ การยึดตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ทรงรับสั่งว่า ให้อ่อนน้อมถ่อมตน ทุกคนมีดี อย่าดูถูกผู้อื่น หมายความว่า **“ทุกคนเก่งและถนัดในงานที่ตนเองทำ หัวหน้าภาควิชาฯ ไม่ได้เก่งในทุกเรื่อง เราไม่สามารถทำงานทุกอย่างได้ ฉะนั้นเราจะเป็นเพียงผู้ประสานงาน ส่งเสริมผลักดันให้เขาได้ทำในสิ่งที่เขาถนัดได้เป็นอย่างดี”**

**ความท้าทาย**ในการบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพคือ การทำงานที่ยากและมีความสำคัญมาก เช่น งานนวัตกรรมของภาควิชาฯ ในระยะแรกที่เป็นหัวหน้าภาควิชาฯ ภาควิชาฯ มีนวัตกรรมน้อยมาก จึงมีการประชุม และจัดตั้งทีมกรรมการนวัตกรรมของภาควิชาฯ มีการจัดทำมนวนวัตกรรม เพื่อให้ทุกคนสามารถศึกษาค้นคว้าวิธีการต่าง ๆ จากนั้นจัดให้มีการประกวดนวัตกรรมขึ้นในภาควิชาฯ และให้รางวัล ทำให้ใน 2 ปีที่ผ่านมา มีนวัตกรรมเกิดขึ้นในภาควิชาฯ 30-40 เรื่อง มีการคัดเลือกนวัตกรรมเรื่องที่ดีที่สุดส่งประกวดระดับคณะฯ ซึ่งระยะหลังนี้มีผลงานที่นำไปจดสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตรหลายเรื่อง

สำหรับปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จคือ การสร้างค่านิยมร่วมกันของบุคลากรในภาควิชาฯ ทุกคนทำงานโดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ ต้องการให้ภาควิชาฯ มีความเจริญก้าวหน้า จึงพยายามสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพขึ้นมาทำงาน เมื่อทำงานแล้วมีผลงานปรากฏ ทุกคนจะมีกำลังใจทำงานต่อไป

สุดท้าย ศ. พญ.กนกวลัย กุลทันทน์ ผากข้อคิดดี ๆ ถึงชาวศิริราชว่า ความอดทนอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น ขอให้ทุกคนอดทนตั้งใจปฏิบัติงาน ให้มีความสุขกับงานที่เราทำ เชื่อว่าทุกคนจะประสบความสำเร็จและสร้างงานที่มีประสิทธิภาพได้