



มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

# เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ : KM Inspiration

## ควันหลงของงาเม็ด

นางสาวปรานอม เกตุสมพร งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช

องค์กรที่มีบุคลากรที่รักกัน ผูกพัน เป็นเทคนิคและกลยุทธ์ในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศได้ และการพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งจุดเป็น Learning Organization คือการเรียนรู้เพราะเชื่อว่าการเรียนรู้จะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของคนที่ทำให้มีความมั่นใจ เกิดความรู้สึกมีความสุข อยากร่างงาน อยากรับเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อพัฒนางาน คิดค้นสร้างนวัตกรรม ทำให้งานมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร



เมื่อหลายปีก่อนที่ฉันเป็นหัวหน้างานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ซึ่งให้บริการเงินเปล เงินรถนั่ง และพาเดินนำไปตามตึกและหน่วยตรวจโรคต่างๆ ในโรงพยาบาลศิริราช หน้าที่ยังต้องออกไปเคลื่อนย้ายร่วมกับรถพยาบาลบริการอีกด้วย ซึ่งกลุ่มคนที่ทำงานเหล่านั้น ตามตำแหน่งคือพนักงานทั่วไป ดูเหนื่อยๆ เราก็นำมาเรียกกันแบบง่าย ๆ ว่า “เวรเปล” ฉันอึดอัด ก้อแก่ กับคำพูดจากน้องเวรเปลซึ่งมีจำนวน 69 คน เองในอดีตว่างานเยอะ เหนื่อยจัง ทำไมหัวหน้าไม่เคยช่วยเหลือจะให้ทำงานตายเลยหรือ เสรยหยุดก็ให้มาทำงาน หน้าที่ยังให้มาล้างเปล – รถนั่งอีกในวันเสาร์ – อาทิตย์ ยังไม่พอใจให้เก็บพัดลมที่ตั้งตามโถงชั้น 1 และชั้นอื่นๆ ที่เป็นส่วนกลางมาล้างอีก คำใช้คำว่า “เมื่อไหร่จะพอพี่ หาแต่งงานให้ทำ” ทุกครั้งที่มีการประชุมเวรเปล คำบ่น แฉงในทีประชุม สถานที่บรรยากาศ จุดทำงานต่างๆ ของพวกเราช่างมีแต่ความเสียงต่อร่างกาย เช่น ทางลาดก็เจอควันรถยนต์สุดก้นเข้าไป บางครั้งควันเบรกรถให้หมักกลิ่นระงมทั่วตึก ส่วนจุดต่างๆ ที่หัวหน้าพาพวกเราไปนั่งทำงานตามชอกมุมตึกก็อับชื้น ไม่เป็นส่วนตัว จะหาที่จอดรถนั่ง เพลนอนลำบาก บางครั้งก็มีคนบ่นว่า เกะกะ ทางเดินซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเดียวกัน ผมก็เบื่อนะ ต่างๆ เหล่านี้ฉันจะทนไหวหรือที่จะปรับความเข้าใจกับพวกเราทุกคนว่า ถึงเราจะลำบากการแต่ใจเราสูงนะ ซึ่งฉันตระหนักอยู่เสมอว่าอดีตที่ผ่านมาเป็นบทเรียนในใจว่า เวรเปลเป็นคนที่ไม่พูดยาก ไม่เอาไหน ทำงานเฝ้ามาก ไม่มีโอกาสพัฒนาได้หลากหลาย ทำงานกับหน่วยงานต่างๆ ก็ล่าช้า ทุริยามารยาทก็ไม่ดี ไม่รู้จักสัมมาคาราวะ สิ่งต่างๆ เหล่านี้หลอกหลอนฉันมาตลอด จึงถึงวันที่เป็นโอกาสของฉันว่าฉันจะทำไฉนดีกับปัญหาเหล่านี้

ระยะเวลาที่ฉันได้หวานอมพริกสนับต่อสู้อุปสรรคของงาน ปัญหาของงานที่ก็คร่ำครวญ ฉันบอกทีมงานว่าจะร่วมต่อสู้ด้วยกันต่อไปไหม ถ้าร่วมฉันจะทนสู้ปัญหาต่างๆ ถ้าไม่ร่วม ฉันจะถอยนะ คือการลาออกจากตำแหน่ง ไม่รู้จะเหนื่อยไปทำไม เงินเดือนเท่าเดิม นี่คือการรู้สึกช่วงที่รับมือใหม่ แต่ละวันมีเรื่องทุกวัน เมื่อกลุ่มใจก็ไม่ได้ก็มารุมเล่ามากขึ้น บางครั้งเสียงสะท้อนจากบุคคลภายนอก ใครว่าเนทีแก๊วพัฒนา “เวรเปลไม่ได้” แรงคะ เมื่อได้ยินคำพูดนี้บ่อยครั้ง “วิญญาณผู้หญิงคนนี้” บอกตัวเองว่า เรามาจากไหน ประสบการณ์ที่เราได้สะสมอยู่ในสายเลือดจากพี่ๆ ที่เคยสอน อบรม แนะนำ มีแต่สิ่งดีดี แต่จะลวงควก ออกมายังไงดี ให้น้องๆ เวรเปลเข้าใจเราและปฏิบัติตาม ฉันและทีมงานรวมพลังด้วยความตั้งใจจริง เริ่มด้วยการอบรม เอาใจใส่เวรเปลมากขึ้น พูดคุยกับเค้ามากขึ้น ให้โอกาสเค้าได้แจ้งความสุข ความทุกข์ในใจ แจ้งปัญหาจากการทำงาน ชี้แนะ และรับแก้ไขช่วยเค้า รวมถึงอยู่ใกล้ชิดติดตาม พร่ำบ่นสิ่งที่บกพร่อง ชื่นชมสิ่งที่ทำดี ชักชวนให้ทำกิจกรรมร่วมกันบ่อยๆ มีส่วนร่วมในการทำความดีต่อหน่วยงานทุกๆ ด้านเท่าที่ทำได้ ชี้แนะการมีพฤติกรรมบริการที่ดี อบรม ส่งเสริม และติดตามโดยใช้ตัวเองเป็นต้นแบบ เช่น อยากให้เวรเปลมาทำงานก่อนเวลา 07.00 น. เพื่อทำความสะอาดอุปกรณ์ จัดเตรียมความพร้อม คนที่เป็นพี่ทั้งหลายต้องทำก่อน เพื่อให้เค้ารู้สึกได้ว่า เราไม่ได้สั่งนะ เพราะเราทำด้วยนะ อีกอย่างก็ชัดเจน การแต่งกาย ทำอย่างไรถึงดูสุขภาพ เสื้อผ้าสะอาด รองเท้า ถุงเท้า เข็มขัด กลิ่นตัว ดูแล แนะนำให้ดูสุขภาพและแนวทางการป้องกันด้วย เหล่านี้เป็นต้น

จากกรณีนี้ฉันและทีมงานอีกไม่กี่คนได้ดำเนินการผ่านมาเป็นปี เริ่มเห็นแนวความเปลี่ยนแปลงบ้าง ฉันจึงใช้โอกาสนี้จากการได้รับการอบรม เรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาระบบการทำงาน จัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด จัดเก็บปัญหามาพัฒนาเป็นนวัตกรรมการประชุมวิชาการต่างๆ แล้วนำมาแจ้งบอกกล่าวกับเวรเปลนะ เราต้องสัญญากันว่าปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของพวกเรา ขอให้พวกเราช่วยกันทำสัญญาใจว่า จะเปลี่ยนจากเวรเปลที่คนมองว่าไม่ได้เรื่องให้ได้เรื่อง หลากๆ เรื่องด้วย เป็นที่ยอมรับของสังคมศิริราชให้ได้ พี่จะช่วยเหลือด้วยดีด้วยใจและคืนข้างหลังพวกเราไป เหนื่อยนะ ไม่ท้อนะ

ฉันเริ่มเห็นการเปลี่ยนแปลงแล้วคะ ทุกกลุ่มย่อยพบปัญหาจากการทำงาน จะรวมกลุ่มหาหรือกันเพื่อหาแนวทางแก้ไข จนเกิดเป็นนวัตกรรมขึ้น ชื่อมีเยคะว่า เวรเปลเราผลิตนวัตกรรมส่งประกวดโครงการประกวดมาอย่างต่อเนื่อง โครงการที่ได้รับรางวัลผู้ส่งก็ยิ้มออก เฮฮา มีความสุข ส่วนโครงการที่ไม่ได้รับรางวัลก็จ้อย เหงา ฉันเห็นความผิดพลาดของฉันแล้วว่า ฉันไม่ควรแยกกันว่าคนไหนหรือกลุ่มไหนคิดค้นนวัตกรรมประกวดได้รางวัลแล้วแสดงความยินดีกันอย่างฮาฮา คิฉันให้ทุกคนเป็นหนึ่งเดียว เป็นงานเดียวกันไม่แยกความดีใจ ให้รู้สึกเหมือนกันทุกคน โครงการไหนได้รางวัลดีใจด้วยกันทุกคน ส่วนไม่ได้ก็จะบอกว่าปีต่อไปต้องนำมาพัฒนาต่อยอดใหม่ให้ได้รางวัลจนได้

จากนั้นภาระงานของหน่วยงานฉันก็เพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านการบริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย, รับ-ส่งสิ่งส่งตรวจ, ดูแลควบคุมเจ้าหน้าที่ Key Invoice นอกเวลาราชการ, ดูแลสถานที่ สิ่งแวดล้อมตึกผู้ป่วยนอก ฉันก็ได้ทำการระงับจ้างผู้บริหารเพิ่มอัตราค่าจ้าง จนปัจจุบันนี้ฉันมีบุคลากรภายในสังกัด 207 คน หมดกระชั้นนะคะ คณะฯ ได้มอบหมายให้หน่วยงานฉันเคลื่อนย้ายร่างผู้เสียชีวิตเพิ่มอีกเมื่อ 1 เมษายน 2558 ยิ่งถ้ากายมากขึ้น ก็พยายามปลอมประโลมน้องเวรเปล “ดิเนะเราจะได้เคลื่อนย้ายครบวงจรเลย” น้องบอกรู้ก็ตายอยู่แล้วพี่ ฉันบอกรู้ว่าไม่ตาย ถ้าตายพี่ก็ตายด้วย เราตายด้วยกัน ท้ายสุดเราก็สร้างนวัตกรรมเปลเป็นศพใหม่ เราไม่เรียกศพคะ เราให้เกียรติ เราเรียกร่างผู้เสียชีวิตคะ เวรเปลทุกคนก็อ้อยๆ ปรับตัว ทุกอย่างก็ราบรื่นดี ไม่หมดคะ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2560 คณะฯ มอบหมายให้งานของเรารับผิดชอบรับ-ส่ง Lab จากโรงพยาบาลภายนอก ซึ่งเป็นการสร้างรายได้ให้กับคณะฯ เช่นกันคะ พอได้รับก็รู้สึก “อะไรกันนี่ ทำไมผู้ใหญ่ปุ๊ปุ๊อะไรไม่บอกก็บอก ประนะอม” ฉันคิดเองนะ แต่พอทบทวนก็บอกตัวเองว่า ดิเนะเราเก่ง ช่วยศิริราชต่อไปเถอะก็นำความแจ้งน้องเวรเปลอีก น้องๆ บอก “ห๊ะ...หัวหน้าเป็นอะไรไป” ฉันตอบว่าเราเป็นคนเก่ง คนดี ของศิริราชไง น้องมีข่าวบอกฉันว่า ตอนบอกเรื่องจากเหตุการณ์ต่างๆ พอส่งไปก็เล่าให้ฟัง ฉันเฝ้าติดตามให้คำแนะนำ เสนอแนะ กับน้องเวรเปลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ พร้อมทั้งกำหนดระเบียบปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ให้ชัดเจนสู่ผู้ปฏิบัติ สะดวกในการติดตามผล ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพทุกๆ ด้านที่เราต้องเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ และเพื่อความสุขของผู้ป่วยและคนทำงาน

ตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา งานของเราเริ่มส่งผลงานต่างๆ เข้าประกวดโครงการประกวด ได้รับรางวัลมาอย่างต่อเนื่อง เช่น รางวัลหน่วยงานดีเด่น, รางวัลนวัตกรรม เป็นต้น ช่วงเวลานั้นฉันยังไม่ได้เป็นหัวหน้างาน ตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา ฉันได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้างานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย จากนั้นมาฉันพยายามมากที่จะทำทุกอย่างเพื่อพัฒนาคนของฉันให้เกิดการยอมรับในสังคมศิริราชให้ได้ โดยการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ฉันคิดว่า “**เวรเปลของฉันอยู่เหนืองาเม็ด ไม่มีผู้คุมมองเห็น** **ความสำคัญ แต่ปัจจุบันฉันภูมิใจ ฉันช่วยอุ้ม พยุง เวรเปลให้เกิด ควันหลงจากงาเม็ด**” มีผู้คนรู้จัก มีชื่อเสียง เป็นหน่วยงานต้นแบบ เป็นแหล่งศึกษาดูงานจากโรงพยาบาลทั่วประเทศ เวรเปลมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีความเป็นพี่น้อง ให้เกียรติกัน มุ่งมั่นพัฒนาเพื่อศิริราชอย่างมีความสุข



\*\*\*สงวนสิทธิ์การร่วมกิจกรรม เฉพาะบุคลากรภายในคณะฯ เท่านั้น

**หมายเหตุ**

**งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยของฉันมีดาว**

**แยกประเภทได้ดังนี้**

★ รางวัลนวัตกรรม	จำนวน 29 ดวง
★ รางวัลหน่วยงานดีเด่น	จำนวน 4 ดวง
★ รางวัลหน่วยงานดาวทอง	จำนวน 3 ดวง
★ รางวัลหน่วยงานพลตติမ်	จำนวน 3 ดวง
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>39 ดวง</b>