

คุณภาพ... คุณ (ความ) รู้

ภาพรวมจากทีมหัวหน้าพาทำ 9 หน่วยงาน

1. แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สนับสนุนงาน

การสนับสนุนจะทำทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยมีกระบวนการในการส่งเสริม และสนับสนุนดังภาพต่อไปนี้



2. การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค

อุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ ด้านความคิด ทักษะคติของบุคคลในการทำงาน การก้าวข้ามอุปสรรค ได้แก่ ความเข้าใจ การยอมรับ และไม่ปิดกั้น

ทัศนคติส่วนบุคคล

ความก้าวหน้าในงาน

ความคิดที่แตกต่าง

การก้าว
ข้าม
อุปสรรค

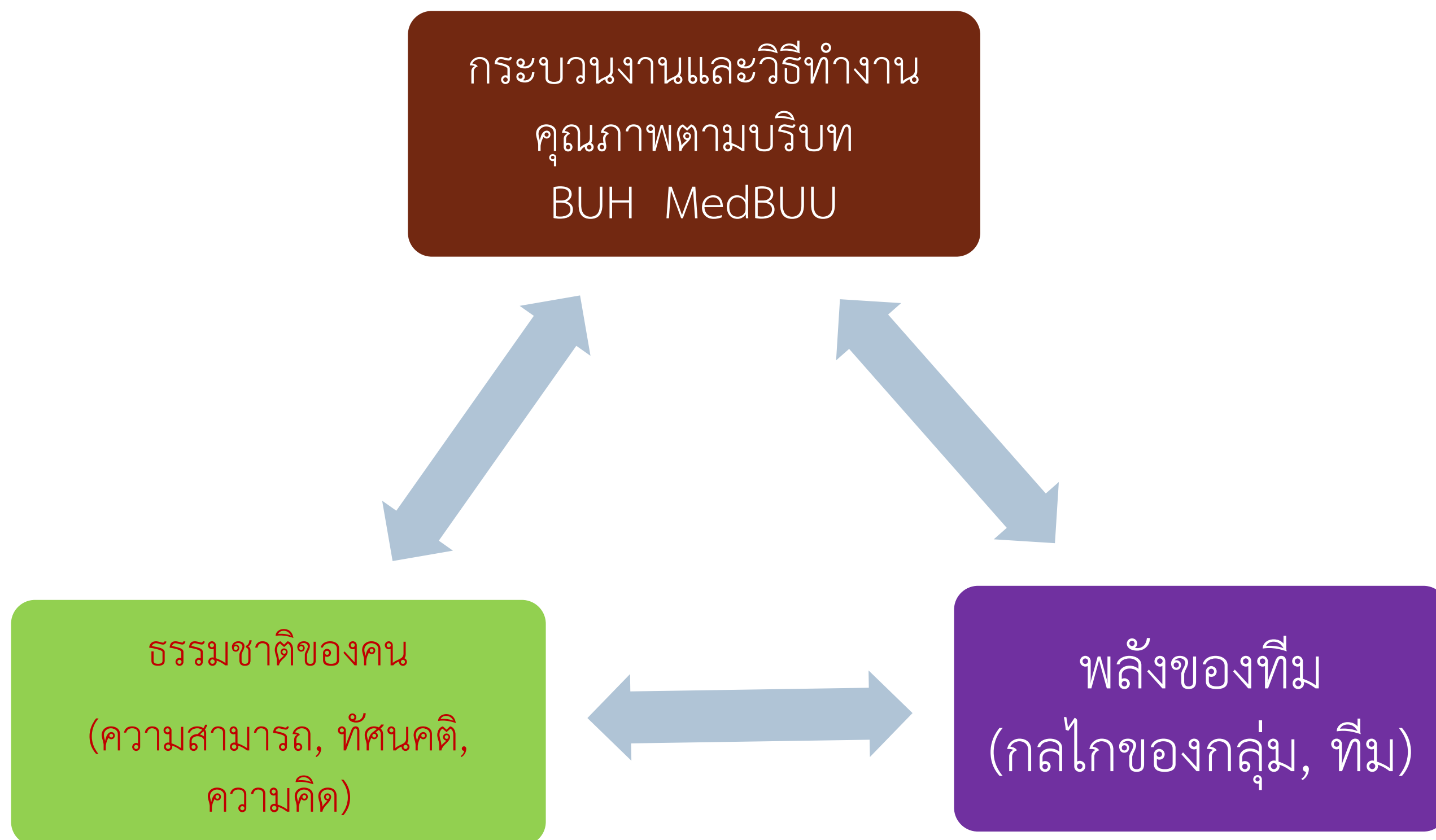
การยอมรับ ปรับทัศนคติ
อดทน ไกล่เกลี่ย พูดคุย
ทำตัวเป็นแบบอย่าง

มุมมอง และประสบการณ์ของหัวหน้าทีม ที่มีผลงานคุณภาพออกสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง

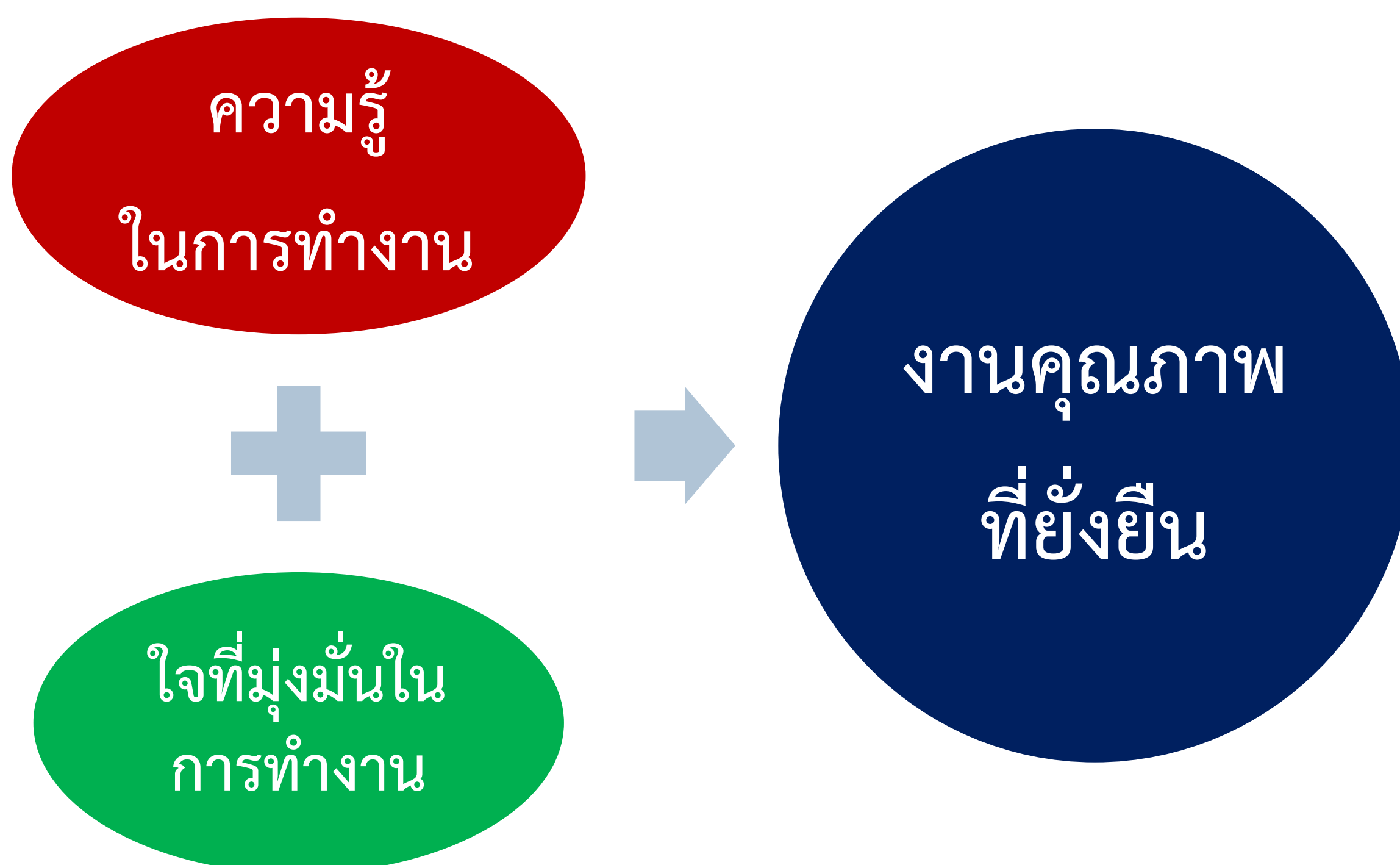
คุณภาพ... คุณ (ความ) รู้

ภาพรวมจากทีมหัวหน้าพาทำ 9 หน่วยงาน

3. สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ (คุณ (ความ) รู้) ผ่านประสบการณ์การทำงานคุณภาพ
ขบวนการในการส่งเสริม สนับสนุนงาน



4. สิ่งที่ต้องการพัฒนา ในการทำงาน เกี่ยวกับคุณภาพ



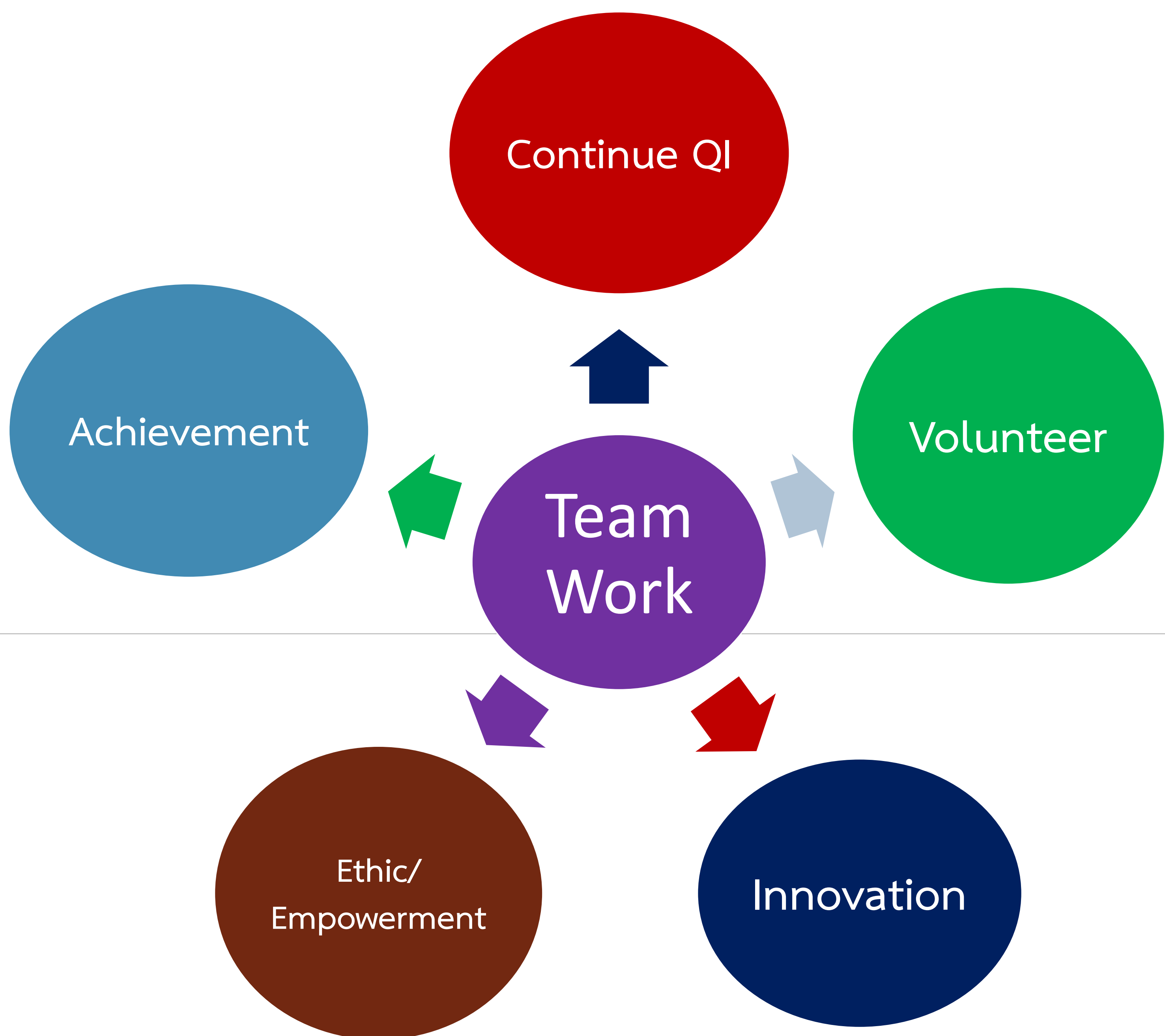
มุมมอง และประสบการณ์ของหัวหน้าทีม ที่มีผลงานคุณภาพออกสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพ... คุณ (ความ) รู้

ภาพรวมจากทีมหัวหน้าพาทำ 9 หน่วยงาน

5. อื่น ๆ

- จุดเด่นที่บ่งบอกความเป็นตัวตนของงานตามค่านิยมหลักองค์กร คือ “การทำงานเป็นทีม (Team Work)” เพราะเป็นกุญแจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จในทุก ๆ เรื่อง



มุมมอง และประสบการณ์ของหัวหน้าทีม ที่มีผลงานคุณภาพออกสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง

- แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สนับสนุนงาน **มีทั้งรูปแบบ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ**

“การสนับสนุนจะทำทั้งแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เพราะบางอย่างก็เพียงชี้แนะเฝ้ามองสิ่งที่เขาทำ...และบางอย่างก็จะต้องกำกับ”

- การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค

จุดพัฒนาคือ บุคลากรส่วนใหญ่ หน้าใหม่ทำให้มองภาพการพัฒนาในภาพรวมขององค์กรไม่ชัดเจน จึงไม่มั่นใจทิศทางการพัฒนา

“ด้วยคนส่วนใหญ่ในงานจะเป็นคนรุ่นใหม่... ประสบการณ์ยังไม่มาก และบางครั้งเขามองภาพใหญ่ๆ ไม่ชัดว่าคืออะไร...หรือควรจะเป็นอย่างไร แต่เราโชคดีที่มีทีมอยู่วัยหนุ่มสาว กระตือรือร้น เขาก็จะอาสาเริ่มงานที่เขาสนใจ... จนบางครั้งเราเองยังคิดว่า... เขาสามารถสร้างไอเดียจากเรื่องที่เราเองไม่คิดว่าจะสร้างเป็นงานคุณภาพได้...เขาทำได้”

- สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้

เรียนรู้และเข้าใจกันและกัน ระหว่างหัวหน้างานและบุคลากรในงาน

“ได้เรียนรู้กันและกัน...ในประสบการณ์การทำงานทุกวัน...เพียงแค่ว่าจุดยืนขององค์กรให้เขาทราบว่า...เราเป็นแหล่งฝึกของแพทย์นะ...สังเกตเห็นเขาดูภูมิใจที่มีคนมาเรียน และถามเขาเรื่องงาน เขาก็จะตอบอย่างเต็มใจ...ทำให้รู้ว่าเขาภูมิใจที่ได้สอน หรือ แนะนำ...”

“ตัวเราเองก็ต้องยอมรับข้อจำกัดส่วนบุคคล และบริหารจัดการให้เหมาะสมกับแต่ละคน”

- สิ่งที่ต้องการพัฒนาในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ คือ **ด้านความรู้ เรื่องงานและเรื่องคน**

“ด้านความรู้ในการทำงาน อยากเพิ่มให้เขาได้พัฒนาความรู้ตนเองให้มากขึ้นน่าจะทำงานพัฒนาได้มากขึ้น...อีกอย่างใจของบุคลากร เพราะถ้ามีใจเขาจะกระตือรือร้นที่จะทำอย่างเต็มความสามารถที่เขา มี...”

- **หัวใจการพัฒนาตามค่านิยมองค์กร ACTIVE คือ “Team Work”**

“ถ้ามองตามค่านิยมองค์กรของเรา มองว่า “ตัว ที หรือ Team Work” ...เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้งานเราเดินหน้าได้...”



อาจารย์แพทย์หญิงศรสุภา ลิ้มเจริญ
หัวหน้ากลุ่มงานรังสีวิทยาและเวชศาสตร์นิวเคลียร์

- แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สหับสนุนงาน

สหับสนุนและชี้แนะเป็นหลัก โดยพาไปเปิดโลกทัศน์ แล้วชักชวนให้นำมาพัฒนางาน

“เน้นการสหับสนุนชี้แนะเป็นหลัก... เริ่มจากการพาเขาไปเปิดโลกทัศน์ในงานประชุมเกี่ยวกับหน่วยจ่ายกลางที่โรงพยาบาลศิริราช... มีบางคนที่เขาคิดและมองงานที่ทำประจำอยู่เกิดความสนใจพัฒนา ก็จะเดินเข้ามาถามเราว่าหนูอยากทำแบบนี้เป็นงานคุณภาพได้ไหม... ก็จะทำให้คำชี้แนะ... และย้ำกับเขาเสมอว่าการทำงานคุณภาพมีประโยชน์กับเรา... เพื่อช่วยพัฒนาโรงพยาบาล... และแสดงให้คนอื่นเห็น... และยอมรับมาตรฐานในงานของเราได้...”



นางอลิสา จิตตรีพล

หัวหน้างานจ่ายกลางและโรงซักฟอก

- การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค

จุดพัฒนา คือ บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ระดับปฏิบัติการ... และบางครั้งมีข้อจำกัดด้านความสามารถในการเขียนหรือการจัดระบบที่ซับซ้อน

“บุคลากรในทีมส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่อยู่ระดับปฏิบัติการที่ใช้ฝีมือแรงงาน... และบางครั้งการเขียนเอกสาร หรือ วางระบบบันทึกข้อมูลต่างๆ ไม่ได้... แก้ไขโดยการคอยสอนและบางอย่างต้องวางกรอบให้เขาสามารถทำได้แบบง่ายๆ แล้วให้ลงมือปฏิบัติ... จนกระทั่งเขาทำได้ และเราก็ช่วยเขาวิเคราะห์... แม้บางครั้งจะรู้สึกเหมือนสร้างความยุ่งยากสำหรับเขา... ก็คอยย้ำว่ามันเป็นประโยชน์กับตัวเขาเอง... ซึ่งเมื่อวันหนึ่งมีรายงานอุบัติการณ์เกิดขึ้น พอมาตามแกะรอย และข้อมูลเหล่านี้ได้ใช้ประโยชน์ให้ทีม IC นำไปประกอบการหาสาเหตุราก ก็พบว่าไม่ได้เกิดจากงานของเรา จากหลักฐานที่เขาได้บันทึกไว้... ทำให้เขาตระหนักถึงคุณค่าของการทำงานคุณภาพ และเอ่ยปากเรียกหางานคุณภาพเองในภายหลัง...”

- สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้

จากผลงานจนได้รับการยอมรับทำให้ได้เรียนรู้เรื่องคนว่า คนที่ได้รับรางวัลเป็นต้นแบบจุดประกายให้คนอื่นอยากทำงานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น

“ในประสบการณ์การทำงานทุกวัน... บางทีพวกเขาทำก็ท้อ เห็นต่างและไม่เข้าใจกัน... เราก็ต้องสร้างความสัมพันธ์ในงานให้เกิดขึ้นให้ได้... ทำกับข้าวมากินด้วยกัน... เรียกประชุม... ติดตามกำกับใกล้ชิด... และย้ำให้เขาเห็นคุณค่าในงานที่รับผิดชอบว่าเป็นพื้นที่สำคัญในการช่วยให้กระบวนการรักษาพยาบาลมีคุณภาพ... เช่น คนไข้ไม่ติดเชื้อมันก็เพราะเราดูแลเครื่องมือได้ตามมาตรฐานนะ...”

“ตัวเราต้องเปิดโอกาสให้เขาได้ภาคภูมิใจในตนเองและงาน เช่น ตอนที่ได้รับรางวัลจากสมาคมพยาบาลภาคตะวันออกก็ให้เขาขึ้นไปรับรางวัลด้วยตนเอง... และให้คนอื่นได้เห็นเป็นต้นแบบและจุดประกายให้อยากทำงานให้ได้เหมือนๆ กัน”

- สิ่งที่ต้องการพัฒนา ในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ คือ **ด้านความรู้ เรื่องงานและเรื่องคน**

“ด้านความรู้ในการทำงาน ก็จะทำให้เขาได้ไปเรียนรู้ศึกษางานจากที่อื่นให้หลากหลาย บางทีก็ต้องเชิญวิทยากรจากภายนอกมาอบรมให้ที่หน้างาน... เรื่องคน... การได้ใจคนเป็นเรื่องสำคัญ ย้ำให้เขาเห็นคุณค่าในงานของตน และมีความรักความผูกพันกับองค์กร...”

- หัวใจการพัฒนาของแผนกตามค่านิยมองค์กร **ACTIVE** คือ **“Team Work”**

“ถ้ามองตามค่านิยมองค์กรของเรา มองว่า “ตัว ที หรือ Team Work” เป็นกุญแจสำคัญเพราะถ้ามีทีที่ดี... จะทำอะไรก็สำเร็จ”

มุมมอง และประสบการณ์ของหัวหน้าทีม ที่มีผลงานคุณภาพออกสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง

- แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สหับสนุนงาน

มีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

“ทำทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ... เรื่องงานจะคุยกันตาม KPI ที่มอบหมายให้แต่ละคน และบางเรื่องก็จะคุยกันตามประเด็นปัญหาที่เจอ ในการทำงานแต่ละวัน แล้วมานั่งคุยกันว่าจะทำอะไรบ้าง และแบ่งกันช่วยกันทำเพื่อให้การทำงานง่ายขึ้น... ซึ่งให้เห็น ประโยชน์ของการทำงานคุณภาพ... เพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือ พัฒนาการทำงาน”



ภญ.ศศิธร กิจจาวรวัฒนกุล
หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม

- การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค

จุดพัฒนาคือ บุคลากรมีหลากหลายระดับ... และบางกลุ่มมีข้อจำกัดด้านภาษา

“ที่ห้องมีคนหลายกลุ่ม แต่ก็ไม่ถึงกับหนักหนาอะไร... ที่เป็นประเด็นมากที่สุดก็เรื่องภาษา เพราะงานที่เรา รับผิดชอบจะมีภาษาอังกฤษเยอะ...แต่ก็จะใช้หลักให้ทีมวิชาชีพเป็นพี่เลี้ยง กำกับทีมผู้ช่วย... และคอยสอน จนกระทั่งเขาทำได้ และค่อยไปตรวจสอบอีกที...ซึ่งตอนหลังเขาทำได้...ก็เพียงแต่คอยให้คำปรึกษา”

- สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้

เรียนรู้ทั้งเรื่องงานและเรื่องคน

“สิ่งที่ได้เกี่ยวกับงานที่เราภูมิใจ คือ ได้ชิ้นงานที่แก้ไขปัญหาในงานได้จริงๆ ...และผลพลอยได้ที่เพิ่มขึ้นอีกชั้น เมื่อเราส่งผลงานประกวดแล้วได้รับรางวัล... ในประสบการณ์การทำงานคุณภาพก็จะได้เรียนรู้ว่า... งานคุณภาพ จะเริ่มได้อย่างไร... เมื่อได้ทำจริง จะช่วยให้เราเข้าใจ และลงมือปฏิบัติได้ซึ่งต่อยอดจากทฤษฎี ที่เราไปเรียน หรืออบรมมา...อีกอย่างก็คือผลงานนั้นจะช่วยยืนยันคุณภาพเราได้... เมื่อพบอุบัติเหตุก็สามารถช่วยป้องกันตัวเราเอง ในเรื่องความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น...บุคลากรมีหลากหลาย...เน้นการปลูกจิตสำนึกให้ รักองค์กร... เริ่มจากการรักในงาน... ฝ่าย... โรงพยาบาล...การบริหารจัดการคนที่อยู่รวมกันมากๆ...”

- สิ่งที่ต้องการพัฒนา ในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ คือ **ด้านความรู้ เรื่องงานและเรื่องคน**

“ด้านความรู้ในการทำงาน...ประสบการณ์ด้านการทำวิจัยก็ยังมีน้อย... โดยเฉพาะด้านภาษาอังกฤษ การอ่านรหัสยา จึงดำเนินการโดย อบรมกันเองในห้อง/ ให้เภสัชประกบ...อีกอย่างเรื่องคนที่หลากหลาย...อยากให้เราปรับมุมมองใหม่... เช่น จากเดิมที่หลายคนมักจะถามว่า องค์กรให้อะไรกับเรา และอยากให้เราเปลี่ยนเป็นว่า... เราจะให้อะไรแก่องค์กรได้บ้างแทน...”

- หัวใจการพัฒนาของแผนกตามค่านิยมองค์กร **ACTIVE** คือ **“Team Work”**

“ถ้ามองตามค่านิยมองค์กรของเรา “มองว่า “ตัว ที หรือ Team Work” ...เป็นกุญแจสำคัญเพราะถ้ามีทีที่ดี... ไม่ว่าจะทำอะไรก็สำเร็จ”

- แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สนับสนุนงาน

พูดคุยกัน สนับสนุนให้ประหยัด และรักษโลก

“ตั้งเอาปัญหาที่พบในงานมาพูดคุยกัน...
ย้าให้ทุกคนช่วยกันต่อยอดพัฒนางาน...การนำแนวคิด
เรื่องการประหยัด...ลดโลกร้อน...และสร้างความเข้าใจ
ให้เห็นคุณค่าของการพัฒนาคุณภาพต่อสังคม...
ประเทศชาติ และชาวโลก”

- การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค

บุคลากรที่มีหลากหลายความคิด...เราต้องเป็น ต้นแบบ

“บุคลากรในทีมมีหลากหลายความคิดและมุมมอง...
พูดคุยและแนะนำเรื่องการปรับพฤติกรรม...และเรา
ต้องเป็นต้นแบบการปฏิบัติให้เขาเห็น...และทำความเข้าใจในธรรมชาติของคนที่มี Generation แตกต่างกัน...
เปิดใจรับฟังความคิดของเขา...และนำมาพิจารณา...หาจุดที่ร่วมกันมาแก้ปัญหา...”



นางจินดาภรณ์ สุรเนตร
หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยในสามัญ

- สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้

การยอมรับความผิดพลาด...แต่ไม่หยุดฝัน...ภูมิใจที่ได้ทำ

“จากที่ผ่านมามาทำให้ได้รู้จักการปลุกฝังความคิดของคนและตนเอง...ไม่คาดหวังสูง...และไม่ล้ม
ที่จะฝัน... ฝันให้ใหญ่ และถ้าทำไม่ถึงก็ยอมรับ...แต่ภูมิใจในสิ่งที่เราได้ทำ...ทีมหรือการทำงานคุณภาพ...หาก
พบว่าจุดใดจุดหนึ่งส่องประกายขึ้นมา... ต้องสนับสนุนในทุกๆ ด้าน...”

- สิ่งที่ต้องการพัฒนาในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ คือ **ความงอกงามในใจ...ใจซื่อใจ...**

“ด้วยแนวคิดของบุคลากรที่ว่า...ทุกคนมีงานประจำ...ซึ่งรับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน...การประเมิน
ก็มักประเมินจากงานประจำ...หากไม่เปลี่ยนแนวคิด งานคุณภาพก็จะเกิดยาก...ต้องปรับแนวคิดให้
งานคุณภาพ กับงานประจำเป็นเรื่องเดียวกัน...คนก็จะสนุกที่จะทำงานคุณภาพ และเกิดความงอกงามขึ้น
ในใจคนด้านคุณภาพ...”

“...อยากให้ซื่อใจคน ด้วยการใจซื่อ...ไม่ใช่มองด้วยค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียว...”

- หัวใจการพัฒนาของแผนกตามค่านิยมองค์กร **ACTIVE** คือ **“Team Work”**

“มองว่า “ตัว ที หรือ Team Work” ... จะทำอะไรก็สำเร็จ...”

“อยากฝากให้ย้าหรือปลุกฝังให้คนรักองค์กร...แม้ว่าคุณจะทำงานที่นี้เป็นวันสุดท้าย...
วันนี้คุณก็ยังเป็นคนของที่นี้อยู่...ต้องทำหน้าที่ของคุณ เพื่อที่นี้ให้ดีที่สุด...”

- **แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สหับสนุนงาน**

รู้จักงาน เข้าใจงาน ก็เข้าใจคุณภาพ...

“น่าจะเริ่มจากการสอนงานก่อน เวลาสอนจะสอนให้คิด เป็นเชิงระบบ แล้วก็ให้อิสระทางความคิดกับน้องๆ คนทำงาน ให้คิดเอง ทำเอง...แล้วเอามาคุยกัน เพราะเราคุยกันแทบทุกวันศุกร์ ถ้าเขามองงานออก รู้จักปัญหา แก้ปัญหาเองให้ได้ แสดงว่าเขาเข้าใจงานแล้ว จะให้ทำงานคุณภาพแบบไหน คงไม่ใช่เรื่องยาก”



นางสาวนิงนิจ อูสิมาศ
หัวหน้างานบริการวิชาการและวิจัย

- **การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค**

เรียนรู้จากความผิดพลาดและหัดคิดบวก

“ปัญหาเรื่องงานมีเยอะแยะไปหมด เมื่อก่อนเจอปัญหา อะไรจะโวยวายก่อน แต่ก็ทำ เพราะเราไม่ได้คิดบวกไว้แต่แรก ว่า อืม..เพราะเราทำงานไงเราถึงเจอปัญหา ตอนนี่เราเริ่ม เป็นพี่ใหญ่ต้องปรับความคิดใหม่คิดบวกเข้าไป เรียนรู้จากความผิดพลาดที่ผ่านมา ถ้ามันหนักหนาเราก็เข้าหาพี่ใหญ่ปรึกษาเขา หลายครั้งก็แอบดู COPY วิธีการทำงานดีๆ ของทีมอื่นด้วย...”

- **สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้**

งานคุณภาพทำคนเดียวไม่ได้

“การไว้ใจ การเปิดใจ การยอมรับ แล้วก็การให้โอกาส ให้เวลาคนทำงาน งานคุณภาพทำคนเดียวไม่ได้ แน่นนอน...เป็นหัวหน้าทีมยิ่งต้องอดทน เราต้องเข้าใจความแตกต่างและ Style การทำงานของเขา ให้กำลังใจกัน เมื่อมีปัญหา ก็แก้ปัญหาด้วยกัน สุดท้าย คือ ห้ามเครียด เพราะมันจะเสียบรรยากาศในการทำงาน”

- **สิ่งที่ต้องการพัฒนา ในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ**

ทัศนคติและความรู้เป็นสิ่งสำคัญของการพัฒนางานคุณภาพ

“การปรับทัศนคติ และความรู้ที่จะเอามาใช้ในงาน ซึ่งกับทีมเราเองเราไม่ได้กังวลมากนัก แต่เรื่องการปรับ จูนให้ตรงกันกับทีมอื่นๆ เป็นเรื่องยากที่องค์กรเราต้องทำให้ได้ ทุกงานจะได้ประสานกันเป็นเนื้อเดียว เป็นคุณภาพ ชุดเดียวกัน”

- **Achieve Teamwork Ethic สิ่งสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้สู่สังคม**

“เป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยให้เราทำงานได้ตรงจุด แต่ต้องมีทีมที่ดีด้วย ต้องเชื่อมั่นทีม เคารพ ให้เกียรติกัน ไม่อย่างนั้นมันจะเหนื่อย และที่ขาดไม่ได้สำหรับงานวิจัย คือ ต้องซื่อสัตย์ คนทำงานวิชาการทำวิจัย ควรต้องมี จรรยาบรรณ และจริยธรรมสูง เพราะองค์ความรู้ที่เราจะส่งต่อให้คนอื่นใช้ ส่วนหนึ่งมัน คือ ความรับผิดชอบ ของคนอย่างเราๆ ”

- แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สนับสนุนงาน

ฟังจากเสียงบ่น..สู่การทดลองปฏิบัติ..จนพบสิ่งที่ใช้สำหรับเรา

“ฟังเสียงบ่นจากทุกระดับ...หรือคำทักท้วงจากน้องที่ทำงาน...แล้วนำมาพูดคุยร่วมกันทุกคนเพื่อพัฒนางาน...เริ่มจากการตั้งปัญหา มาหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน...ช่วยกันคิด...ช่วยกันทำ...ลองผิดลอง ถูกไปเรื่อยๆ จนกว่าจะพบวิธีที่ดีที่สุดสำหรับเรา...หัวหน้าคอยช่วย แนะนำเรื่องทำเอกสาร และให้คำแนะนำต่างๆ...”

- การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค

ทำทุกความคิดที่แตกต่าง...บางครั้งก็พักเพื่อก้าวต่อ... หัวหน้าเคียงข้างทุกอย่างก้าว

“นำทุกความคิดที่แตกต่าง...มาทดลองปฏิบัติ...ทำทุกรูปแบบ... บางทีก็ต้องพูดกันเยอะ...ต้องรับฟังความเห็นจากทุกฝ่าย...ไม่เลือก ฟังข้างใดข้างหนึ่ง...บางครั้งก็ต้องไม่ซีเรียสเกินไป...บางทีที่เราท้อ หรือเหนื่อย...ก็จะพักบ้าง...ทำๆ หยุดๆ...มีเวลาก็มาทำกันต่อ... ทุกคนต้องมีส่วนร่วม...คอยกระตุ้นไม่ปล่อยให้ทำกันเอง...เราต้อง ไปร่วมกับเขาทุกครั้ง...”



นางอำนงค์ กฤษณามระ
หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ 6

- สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้

เรียนรู้ความคิดคน...การยอมรับกันและกัน

“ในการทำงานบางครั้งก็รู้สึกทึ่ง และประหลาดใจในความคิดความสามารถของน้องๆ... ได้รับรู้ความคิด ที่แปลกใหม่จากน้องๆ...ที่ได้พบเห็นประสบการณ์ต่างๆ เพราะบางทีความคิดของคนๆ เดียว อาจไม่ได้กว้างมากพอ ...บางคนเก่งเทคโนโลยี เพราะงานเราบางทีก็ต้องใช้หลายๆ อย่างมาช่วยกัน...เรียนรู้ในการยอมรับซึ่งกันและกัน... สร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากทำงาน...”

- สิ่งที่ต้องการพัฒนา ในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ คือ **การพัฒนางานคุณภาพ...ต้องเรียนรู้ตลอดเวลา**

“งานคุณภาพการเรียนรู้ไม่มีวันจบ...อยากให้มีส่วนผู้เชี่ยวชาญมาแนะนำให้ความรู้แก่น้องๆ ในงานของเราที่แผนก ในแต่ละแผนก...บางครั้งก็รู้สึกว่าเวลาในการปฏิบัติงานอาจมากไป...ทำให้เจ้าหน้าที่เหนื่อยล้าไปบ้าง...ทำให้ไม่อยาก ทำงานคุณภาพ เพราะบางทีคิดว่าเป็นเรื่องยาก...หรือมีการส่งไปเรียนรู้ดูงานจากภายนอกบ้าง... เพื่อให้ได้พบเจอ อะไรๆ ที่แปลกใหม่จากเดิม...”

- หัวใจการพัฒนาของแผนกตามค่านิยมองค์กร ACTIVE คือ **“Team Work”**

“มองว่า “ตัว ที หรือ Team Work” ...เป็นกุญแจสำคัญ...จะทำอะไรก็สำเร็จ..โดยเฉพาะการทำงานร่วมกัน แบบสหสาขา...ขณะนี้ยังต้องการความร่วมมือที่ดีต่อกัน”

มุมมอง และประสบการณ์ของหัวหน้าทีม ที่มีผลงานคุณภาพออกสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง

- แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สนับสนุนงาน

หาแนวทางแก้ปัญหาในงาน...กระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วม...รับฟังความคิดเห็น

“แรกๆ เราเริ่มจากการคิดหาแนวทาง และการพัฒนาของเราให้ดีขึ้น...ปรับปรุงไปเรื่อยๆ...เพิ่มบรรยากาศในการทำงานโดยกระตุ้นให้ทุกคนทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการคิดหาแนวทางแก้ปัญหา...หมั่นคอยกระตุ้นเรื่อยๆ เพื่อให้หาวิธีแก้ปัญหา...รับฟังสิ่งที่เขาบอกหรือแสดงออกมา...”

- การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค

เรื่องคน...และเรื่องงาน...ต้องใกล้เคียง สามัคคี และอดทน

“นับจากก้าวแรกที่มาทำงาน...สัมผัสได้ถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างจากประสบการณ์ที่ผ่านมา...ทั้งเรื่องคนและเรื่องงาน... จึงต้องมาปรับทัศนคติของตน และคนในทีม...บางเรื่องก็ต้องออกคำสั่ง...บางครั้งก็ต้องใกล้เคียง...สนับสนุนให้ทุกระดับได้แสดงความคิดเห็น...ย้ำให้เห็นว่าความสามัคคีของเจ้าหน้าที่จะช่วยให้สร้างงานคุณภาพออกมาให้ได้รับการยอมรับ...”

- สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้

ไม่คาดหวัง...แก้ปัญหาตามลำดับขั้น...การยอมรับหากไม่สำเร็จ

“เรียนรู้ว่าเราต้องยอมรับ เมื่อแนวทางที่เราใช้แก้ปัญหา อาจจะไม่สามารถแก้ปัญหาได้จริง...เรียนรู้ที่จะควบคุมตนเอง...เรียนรู้เรื่องคนและไม่คาดหวัง...การแก้ปัญหาต้องทำเป็นลำดับขั้นตอน...”

- สิ่งที่ต้องการพัฒนาในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ คือ **เรื่องงานและเรื่องคน**

“การจูงใจเจ้าหน้าที่... เรื่องคน การได้ใจคนเป็นเรื่องสำคัญ ย้ำให้เห็นคุณค่าในงานของตน...และมีความรักความผูกพันกับองค์กร...การพัฒนาคนอาจต้องส่งไปอบรม ศึกษาดูงานภายนอก เพื่อให้เขาได้เปิดโลกกว้าง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงาน อาจจะไม่เห็นผลสักที...ข้อใจคนให้ดูแลหน่วยงานให้ดี...”

- **หัวใจการพัฒนาของแผนกตามค่านิยมองค์กร ACTIVE คือ “Team Work”**

“มองว่า “ตัว ที หรือ Team Work” ...ทีมคนทำงานเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้งานคุณภาพจะไม่น่าเบื่อเลย...อย่างอื่นจะไม่เกิดเลย ถ้าทีมคนไม่ดี...”



นางสาวนงเยาว์ แสนโพธิ์
หัวหน้างานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

- **แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สนับสนุนงาน**

**จัดงานให้เหมาะสมกับคน และให้มีอิสระในการคิด
ออกแบบงานด้วยตนเอง**

“จัดประเภทของงานให้มีความชัดเจน และดูประเภท
ของงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรแต่ละคน”

“มอบหมายงานโดยกำหนดเป็น KPI แต่ละบุคคล”

“สนับสนุนให้เกิดกระบวนการคิด เรียนรู้งาน และพัฒนา
งานด้วยตนเอง จะไม่สอนหรือให้ทำตามวิธีที่คนเดิมเคยทำ...”

- **การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค**

งานไม่เป็นไปตามแผน... งานนอก...

“ประชุมหารือและวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา
พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และนำแนวทาง
วิธีการมาพัฒนางานครั้งต่อไป โดยในบางเรื่องนำวิธีการ
แก้ปัญหามาพัฒนางานโดยจัดทำเป็น WI หรือ QP...”



นางสาวสุกัญญา ยิ้มใย
หัวหน้างานแพทยศาสตรศึกษา

- **สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้**

เรียนรู้วิธีการจัดการกับปัญหา... รู้จักทัศนคติของคน...

“การเปิดโอกาสให้บุคลากรในทีมได้แสดงความคิดเห็น เสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา ทำให้ได้รับมุมมองใหม่ๆ
ในการทำงาน การแก้ปัญหา ได้รู้ทัศนคติในการทำงานของคนในองค์กรและรู้จักตัวตนของเขามากขึ้น”

- **สิ่งที่ต้องการพัฒนา ในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ**

ความรู้ และใจคน

“พัฒนา และเพิ่มพูนทักษะ และความรู้ ทางวิชาชีพ/งานประจำ”

“ดูแลจิตใจของคนในองค์กร ให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพัน สร้างบรรยากาศการทำงานให้เหมือน
พี่น้องทำงานด้วยกัน บอกหรือแนะนำสิ่งต่างๆ ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานด้วยความหวังดี และบริสุทธิ์ใจ
ใช้ความรักในการดูแล”

- **หัวใจการพัฒนาของแผนกตามค่านิยมองค์กร ACTIVE คือ “Team Work”**

“มองว่า ถ้าทีมดี งานไม่ว่าจะยาก... หรือง่าย... เหน็ดเหนื่อย... ก็จะไปได้ด้วยดี”

- แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สนับสนุนงาน

- พูดคุยร่วมมือกัน...ตระหนักในการพัฒนางานเรา**

“มุ่งให้ทีมตระหนักถึงปัญหาในหน่วยงาน... โดยเราาร่วมกันพูดคุย...วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคร่วมกันแบบเปิดใจ...สร้างสรรค์แนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกันโดยใช้กระบวนการกลุ่ม...พูดคุยสื่อสารกันในงานบ่อยๆ... และดึงข้อมูลจากกลุ่มมาต่อยอดพัฒนางานคุณภาพออกมา...”

- การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค

- การถูกจำกัดสิทธิ์ในการสร้างสรรค์งาน...กำลังใจและพูดคุยกันในทีม..**

“คนเรามีน้อย...ภายในทีมเราเองไม่ค่อยมีปัญหาอุปสรรคอะไรที่ทำให้เรายุ่งยากใจ... เพราะเราจะแบ่งหน้าที่กันทำ...แต่บางครั้งเราถูกจำกัดสิทธิ์ในการสร้างสรรค์งานจากภายนอก.....ใช้กระบวนการพลวัตรของกลุ่ม...นำเราก้าวไปพร้อมๆ กัน...ให้กำลังใจกัน และกัน...จึงก้าวข้ามมาได้พร้อมๆ กัน ไม่ทอดทิ้งกัน...หัวหน้าทำเป็นแบบอย่าง...”

- สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้

- จำนวนคนไม่จำเป็นต้องมาก...ขอแค่กลุ่มแข็งแรง...ก็ทำให้งานมีประสิทธิภาพ**

“ในประสบการณ์การทำงานทุกวัน...ทำให้เราตระหนักว่า...ทีมเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพแล้ว...สมาชิกในทีมมีความสามัคคีกันมากขึ้นอีกด้วย...เข้าใจกันและกันมากขึ้น... เราจะใช้ความเข้มแข็งของกลุ่ม แทนจำนวนคน...”

- สิ่งที่ต้องการพัฒนา ในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ

- ความงอกงามภายในตนเอง/หน่วยงาน**

“เชื่อว่าหากคนเรามีการพัฒนาทั้งในด้านความเจริญงอกงาม... หรือการพัฒนาตนเองจากภายในแล้ว... กระบวนการต่างๆ ที่เป็นแนวการปฏิบัติงานก็จะดึงตามไปด้วย... ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามมา... อยากให้พัฒนาที่ใจคนให้มากๆ ...เพราะแรงจูงใจภายในจะทำให้คนอยากทำงาน...มากกว่าแรงจูงใจภายนอก...”

- **หัวใจการพัฒนาของแผนกตามค่านิยมองค์กร ACTIVE คือ “ACTIVE”**

“มองว่า ทุกตัวล้วนมีความสำคัญที่จะทำให้องค์กรเราก้าวไปได้ ... และประสบความสำเร็จ”

“อยากเห็นการยอมรับ และเคารพการตัดสินใจของผู้ร่วมทีมอื่นๆ บ้าง... มันทำให้ฮึดฮัด หากจำกัดให้เราตามในสิ่งที่คนอื่นบอก...เพราะมันไม่ได้ออกมาจากความคิดความรู้สึกที่เราเป็น...”



นางสาวอัจฉรา ปัญญาภานุ
หัวหน้างานกิจกรรมบำบัด

- แนวคิดขบวนการในการส่งเสริม สนับสนุนงาน

**อิสระในการเลือกรับงาน...อำนาจในการบริหารงาน
ด้วยตนเอง...พูดคุยกันตลอด**

“จัดเป็นการพูดคุยกันภายในงานซึ่งเน้นการให้อิสระ
ในความคิดของผู้ร่วมงานซึ่งเริ่มตั้งแต่การแบ่งงาน,
การกำหนดขอบเขตของ KPI รวมถึงกระบวนการทำงาน
ต่างๆ ที่แต่ละคนเป็นผู้รับผิดชอบ จะให้สิทธิ์และอำนาจ
ของผู้รับผิดชอบในงานนั้นๆเป็นผู้กระทำก่อน หากติดขัด
ด้วยปัญหาที่ผู้ร่วมงานไม่สามารถกระทำได้ จึงจะลงไป
ช่วยแก้ปัญหาที่งานนั้นๆ”

- การก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค

**ไม่มีปัญหาอะไรมาก ส่วนมากจะมีบ้างก็เป็นเรื่อง...
การสื่อสาร...พูดคุยทำความเข้าใจก็ผ่านไปได้**

“ก้าวแรกที่จะทำให้ผ่านปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ไปได้
ก็คือต้องเปิดใจยอมรับความจริง และมองไปที่ปัญหาที่เกิดขึ้น
หลังจากนั้นค่อยนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาพูดคุยกันและเสนอ
วิธีการที่จะเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป...”

- สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้

**การเคารพในความสามารถและศักยภาพของคนในงาน... เมื่อคนมีอิสระในความคิด และลงมือปฏิบัติด้วย
ตนเอง ทำให้งานสำเร็จ**

“การให้อิสระในความคิดแก่ผู้ร่วมงาน และการให้สิทธิ์ อำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบงานของตนได้
อย่างเต็มที่ ทำให้ได้ผลของการทำงานตามที่คาดหวังและเป็นที่น่าพึงพอใจ และยังส่งผลให้ผู้ร่วมงานแต่ละคน
ไม่อึดอัดต่อกัน มีความไว้วางใจกัน สามารถพึ่งพาอาศัยกันได้ รวมทั้งยังได้รู้ทัศนคติของผู้ร่วมงานแต่ละคนอีกด้วย”

- สิ่งที่ต้องการพัฒนา ในการทำงาน เคียงคู่กับคุณภาพ

ความเชื่อมั่นในทีม...พูดคุยกันได้ทุกเรื่อง...งานจะสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

“การสร้าง ความไว้วางใจในกันและกัน เพื่อการพัฒนาด้านการทำงานให้มีความเป็น Team Work
ให้มากยิ่งขึ้น เพราะการทำงานหากแต่ละคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง...
สิ่งเหล่านี้ จะเป็นการสร้างงานให้มีคุณภาพ และยังส่งผลให้การทำงานจะมีความเป็น Team Work มากขึ้น...
งานที่ได้ก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด”

- หัวใจการพัฒนาของแผนกตามค่านิยมองค์กร ACTIVE คือ “Team Work”

“Team Work” สำคัญมากสำหรับงานเราที่มีปริมาณงานเยอะ...คนน้อย มีกัน 3 คน...ทีมดีก็จะช่วย
ให้งานเดินได้ตามที่วางแผนไว้...”



นางสาวนนุช สลับศรี
หัวหน้างานบริหารงานกิจการนิสิต