



ภารกิจ 'ONE CHULA'

ภูมิใจความสำเร็จคณะแพทยศา TQC

ตลอดระยะเวลา 17 ปีที่มีการมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) มาตั้งแต่ปี 2545 ส่วนใหญ่องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class-TQC) มักจะเป็นองค์กรในภาคอุตสาหกรรมเสียส่วนใหญ่

แม้ตอนหลังจะมีการเพิ่มรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านลูกค้า บุคลากร การปฏิบัติการ หรือนวัตกรรม (Thailand Quality Class Plus-TQC Plus) แต่กระนั้นก็แทบจะไม่มีภาคการศึกษาใด ๆ ได้รับรางวัลเลย

ฉะนั้น ทุกคนจะรู้สึกว่ามีเขาจะทำงานแตกต่างกัน แต่เราสามารถทำงานร่วมกันได้ภายใต้ ONE CHULA ซึ่งเหมือนกับการที่คณะแพทยศาได้รับรางวัล TQC ครั้งนี้

ประชาชาติ ธุรกิจ

Prachachat Turakij
Circulation: 120,000
Ad Rate: 1,350

Section: ดีไลฟ์/ซีเอสอาร์-เอชอาร์

วันที่: พุธที่ 16 - อาทิตย์ 19 พฤษภาคม 2562

ปีที่: 41

ฉบับที่: 5149

หน้า: 32(กลาง), 31

Col.Inch: 161.30 Ad Value: 217,755

PRValue (x3): 653,265

คลิป: สีสี่

หัวข้อข่าว: ภารกิจ 'ONE CHULA' กุญแจความสำเร็จคณะแพทยศาตร์ TQC

จนกระทั่งเมื่อปี 2559 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารสูงสุดความเป็นเลิศ จึงเป็นเรื่องน่าดีใจอย่างมากสำหรับคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล กระทั่งปีล่าสุดในปี 2561 คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารสูงสุดความเป็นเลิศ โดยก่อนหน้าในปี 2556 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เคยได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศมาก่อน จึงกลายเป็นเรื่องน่าดีใจอีกครั้ง เพราะคณะแพทยศาสตร์ และโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถือเป็น 2 องค์กรที่มีความเชื่อมโยงกัน ทั้งในเรื่องการบริหารจัดการ บุคลากรทางการแพทย์ และกระบวนการในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากคณบดีคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะต้องเป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย อีกตำแหน่ง

เพียงแต่อาจแตกต่างกันตรงที่สมัยที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศในปี 2556 คณบดี และผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารอีกท่านหนึ่ง แต่สำหรับปัจจุบัน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ “**ศ.นพ.สุทธิพงศ์ วัชรสินธุ**” ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ไปพร้อมกันด้วย

คำถามจึงเกิดขึ้นว่าความท้าทายในการบริหารจัดการของทั้ง 2 องค์กรให้เกิดความเชื่อมโยงจะต้องทำอย่างไร ?

“ศ.นพ.สุทธิพงศ์” จึงอธิบายให้ฟังว่าจริง ๆ เป็นความท้าทายอย่างหนึ่ง เพราะทั้ง 2 หน่วยงานถือว่าทำงานแตกต่างกัน เพราะฝั่งของคณะแพทยศาสตร์ทำงานทางด้านผลิตบุคลากรทางการแพทย์ ขณะที่ฝั่งของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ทำหน้าที่การให้บริการทางการแพทย์ เราจึงต้องกำหนดวิสัยทัศน์องค์กรให้ทำงานสอดคล้องกัน แม้จะแตกต่างกันทางด้านพันธกิจบ้าง

“แต่เมื่อมีวิสัยทัศน์องค์กรร่วมกันแล้ว ทั้ง 2 องค์กรจะขับเคลื่อนองค์กรไปพร้อม ๆ กัน นอกจากนั้น เรายังมีกระบวนการในการทบทวนยุทธศาสตร์ของทั้ง 2 องค์กร ด้วยการจัดประชุมกรรมการบริหารของคณะแพทย์และโรงพยาบาลไปด้วยกัน เพื่อให้ทั้ง 2 องค์กรเรียนรู้ระบบงานซึ่งกันและกัน ซึ่งเราเรียกว่า ONE CHULA เพราะฉะนั้นทุกคนจะรู้สึกว่ามีเขาจะทำงานแตกต่างกัน แต่เราสามารถทำงานร่วมกันได้ภายใต้ ONE CHULA”

“ซึ่งเหมือนกับที่คณะแพทยศาสตร์ได้รับรางวัล TQC ครั้งนี้ ทางคณะกรรมการตรวจประเมินทราบว่าต้องมีข้อมูลบางส่วนที่เชื่อมโยงกับโรงพยาบาล เพราะคณะแพทยศาสตร์มีภารกิจในการผลิตบัณฑิต, วิจัย และการบริการวิชาการวิชาชีพ ซึ่งการบริการวิชาการวิชาชีพจะต้องเกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลอยู่แล้ว ตรงนี้เป็นความท้าทายอย่างหนึ่ง แต่เราก็สามารถบริหารจัดการได้”

“ที่สำคัญจริง ๆ เราใช้เกณฑ์ของ TQA มาตั้งแต่ปี 2553 และมีการขับเคลื่อนไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งปี 2559 “**ศ.พญ.จุไรพร สมบุญวงศ์**” รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เข้ามาช่วยดูแลเรื่องนี้อย่างจริงจัง ผมจึงคุยกับอาจารย์จุไรพรว่า เราจะต้องทำองค์กรของเราให้ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้ได้ ซึ่งในที่สุด แม้จะยังไม่ถึงรางวัล TQA แต่การได้รับรางวัล TQC ก็ถือเป็นก้าวแรกของความสำเร็จบนความตั้งใจของทีมงานทุกคน”

ฉะนั้น เมื่อถามต่อว่าทำไมภาคการศึกษาถึงให้ความสำคัญต่อรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และจาก feedback report จุดแข็งของเราคืออะไร ?

“ศ.นพ.สุทธิพงศ์” จึงบอกว่า ผมมีความเชื่อว่าทุกองค์กรถ้ามีการขับเคลื่อนกลไกไปในทิศทางที่ดี หมายความว่าถ้ามี A หมุน และล้อ B กับล้อ C หมุนตาม ก็จะทำให้ outcome หรือผลลัพธ์ออกมาดี และไม่เฉพาะแต่ภาคอุตสาหกรรมเท่านั้น ภาคการศึกษา ก็เช่นกัน เพราะเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็น

เกณฑ์ในระดับสากล และมีหลายประเทศนำเกณฑ์ดังกล่าวไปพัฒนาองค์กร และประเทศชาติ เราจึงมองว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญมาก

“ยิ่งเมื่อดูจาก feedback report เราพบว่าจุดแข็ง 2 ส่วนที่เราได้คะแนนค่อนข้างดี คือ การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ เพราะเรามีระบบการนำองค์กรอย่างชัดเจน เริ่มตั้งแต่การกำหนดได้เร็กซ์ัน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ซึ่งเราถอดออกมาจนกลายเป็นประเด็นในการทำยุทธศาสตร์องค์กร อีกอย่างหนึ่งคือการถ่ายทอดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อนำไปเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยมีตัวชี้วัด มีค่าเป้าหมายที่เรากำหนดชัดเจนทั้งระยะสั้น และระยะยาว”

“หลังจากนั้น เราจึงถ่ายถอดยุทธศาสตร์เหล่านี้ไปยังฝ่ายบริหาร เพื่อต่อจิ๊กซอว์ไปสู่ภาควิชา ก่อนจะไปถึงระดับตัวบุคคล ซึ่งเรานำยุทธศาสตร์ของคณะมาผนวกกับภาพใหญ่ในการบริหารจัดการองค์กรของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เดินไปในทิศทางเดียวกัน หลังจากนั้น เราจะกำหนดระยะเวลาในการติดตาม และมาทบทวนประจำปีอีกครั้งหนึ่ง”

“เพราะการทำงานทุกอย่างมีวาระอย่างตำแหน่งคณบดีมีวาระ 4 ปี แม้จะสามารถต่อได้อีก 1 วาระ แต่เราต้องพยายามวางระบบทุกอย่างให้หนึ่ง เพื่อผู้บริหารชุดใหม่เข้ามา กลไกที่เราวางไว้จะยังคงอยู่ และเขาจะบริหารกลไกนี้ให้ขับเคลื่อนไปเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะมีผู้บริหารที่ชุดก็ตาม ที่สำคัญ การที่เรากำหนดวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของคณะแพทยศาสตร์ และโรงพยาบาลให้มีความสอดคล้องกันก็เพื่อต้องการขับเคลื่อนทั้ง 2 ส่วนนี้ให้เดินไปพร้อม ๆ กัน”

สำคัญไปกว่านั้น “ศ.นพ.สุทธิพงศ์” บอกว่า ในกระบวนการทำงานทุกอย่างเราต้องนำเรื่อง voice of customer หรือการฟังเสียงของลูกค้ามาวางระบบงานด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเสียงของนิสิตแพทย์ สำหรับเรื่องนี้เรามีกลไกเรื่องนิสิตแพทย์เข้มแข็งมาก ตั้งแต่การเรียนการสอนระดับรายวิชาในทุก ๆ ชั้นปี ขณะเดียวกัน เราก็มี student

engagement โดยให้นิสิตทุกชั้นปีเข้ามามีส่วนร่วม

“เพราะฉะนั้น การ feedback จึงไม่ใช่แค่ 

ต่อจากหน้า 32

การกิจ

การนำพวกเขาเข้ามามีส่วนร่วมเท่านั้น แต่จะมีตัวแทนของหัวหน้านิสิตทุก ๆ ชั้นปี มีนายกสโมสรนิสิตแพทย์ และมีคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมด้วย ที่สำคัญ เรามีการประชุมกันเป็นระยะ ๆ ซึ่งข้อคิดเห็นบางอย่างที่ถูกเสนอจากการประชุม เรานำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อนำมาปรับปรุงคณะ และปรับกระบวนการทำงาน ที่สำคัญอีกอย่างคือ เราให้นิสิตแพทย์ไปสร้างชุดคำถามของตัวเองด้วย เพื่อจะได้นำมาปรับใช้ในภายหลัง”

“ยกตัวอย่างที่กำลังเกิดขึ้นขณะนี้คือการปรับปรุงห้องสมุด เพราะพวกนิสิตเห็นว่าห้องสมุดในปัจจุบันไม่จำเป็นที่จะต้องหนังสือแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องพัฒนาไปเป็น learning space ที่จะต้องตอบสนองคนรุ่นใหม่ในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือทางเทคโนโลยี, WiFi และอุปกรณ์ในการชาร์จแบตเตอรี่อะไรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และต้องมีเครื่องตีพิมพ์ร้อนเย็นอยู่ภายในพื้นที่การเรียนรู้ด้วย ซึ่งนี่คือกระบวนการอย่างหนึ่งในการฟังเสียงลูกค้า (นิสิตแพทย์)”

แต่ทั้งนี้ก็ใช้ว่าความสำเร็จจะได้อมาโดยง่าย เพราะการบริหารองค์กรของทั้ง 2 หน่วยงาน จะต้องใช้พลังของการสื่อสารอย่างมาก สำหรับเรื่องนี้ “ศ.นพ.สุทธิพงศ์” บอกว่า ผมไม่คิดเป็นอุปสรรค แต่กลับมองว่าทุกอย่างเป็นเรื่องท้าทายทั้งสิ้น

“ผมมีความเชื่อว่าการส่ง message เป็นเรื่องสำคัญ และจริง ๆ แล้วเราใช้หลายกระบวนการมาก ตั้งแต่ข้างบนลงมาข้างล่าง อย่างแรกเลยเรามีประชุมกรรมการบริหาร ถัดไปก็มีประชุมกรรมการ

คณะ หมายความว่าหัวหน้าทุกภาคส่วนจะต้องมารับรู้ทุกเรื่องที่เรากำลังเดินไปข้างหน้า ขณะเดียวกัน เราก็มีประชุมกรรมการโรงพยาบาลจุฬาฯด้วย เพื่อที่เราจะได้ blend ทั้งสองส่วนนี้ให้ไปด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อส่ง message นี้ไปให้ลูกภาคอีกที่ว่าพวกเรากำลังทำอะไรกันอยู่”

“นอกจากนั้น ผมกับทีมบริหารจะเดินลงไปภาควิชาด้วยเพื่อไปเยี่ยมพวกเขาและให้กำลังใจกัน โดยเรามีนโยบายไปเยี่ยมภาควิชาต่าง ๆ เหล่านี้ปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อฟังพวกเขา และต้องการสิ่งของพวกเขาสะท้อนกลับมา ผมว่าเรื่องของ two way communication เป็นเรื่องสำคัญมาก และไม่ใช่แต่เฉพาะแค่ภาควิชาเท่านั้น ขณะที่ภาพใหญ่อย่างโรงพยาบาล เรามีการประชุมพูดคุยกันปีละ 1 ครั้ง หรือบางที่เราก็นำกิจกรรมของคณะแพทย์ และโรงพยาบาลมาผสมผสานกัน เพื่อให้เกิดมิตรภาพในการทำงานที่ดี”

“ฉะนั้น จะเห็นว่าการ integrate จึงเป็นการพัฒนาคุณภาพงานเพื่อให้เกิดการผลักดันทุกส่วนที่จะต้องล้อไปกับวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ของคณะแพทยศาสตร์ โดยเฉพาะเรื่องคุณธรรม ทั้งนี้เพราะเราเชื่อว่า ถ้าเรามีคุณธรรม คุณภาพจะตามมา ที่สำคัญ เราพยายามใส่เรื่องของคุณธรรมเข้าไปในบุคลากรทุกระดับ แม้กระทั่งนิสิตแพทย์ เพราะเรามีความตั้งใจว่าเราจะเป็นโรงเรียนแพทย์คุณธรรมที่ต้องมี 3 อัตลักษณ์ประกอบกัน คือ ซื่อสัตย์, รับผิดชอบ และเอื้ออาทร”

อันไปสอดคล้องกับแผนในอนาคตที่ “ศ.นพ.สุทธิพงศ์” ต้องการให้คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรนานาชาติ โดยเฉพาะในพื้นที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ทั้งนี้เพราะเขามองว่าบุคลากรทางด้านแพทย์ของคณะไม่เพียงมีศักยภาพในระดับประเทศ

หากยังเป็นจุดแข็งอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้นักวิชาการทางด้านการศึกษาสามารถพัฒนา และส่งออกไปทำงานยังกลุ่มประเทศอาเซียนได้อีกด้วย