

เรื่อง การถอดประสบการณ์การเรียนรู้

ด้านการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ เน้นหลักประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

- 1 ชื่อสกุลผู้เล่าเรื่อง ศาสตราจารย์คลินิก พลเรือตรีหญิง สุชาติดา วุฒกนก คณะทันตแพทยศาสตร์
- 2 ชื่อสกุลผู้บันทึก ศาสตราจารย์คลินิก ทันตแพทย์หญิง สายสวาท ทองสุพรรณ คณะทันตแพทยศาสตร์
- 3 บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ของผู้เล่าเรื่อง คณบดี

4 เรื่องที่เล่า

การบริหารจัดการ โรงเรียนทันตแพทย์ ในด้านการเตรียมการจัดการศึกษา ด้านทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ และวัสดุทางทันตกรรม ที่มุ่งเน้นการประหยัด และ เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ยังคง ภายลักษณะของการเป็นโรงเรียนเอกชน ที่มีสิ่งช่วยการศึกษาต่างๆอยู่ในระดับที่มีคุณภาพดี แตกต่างจาก สถาบันของรัฐ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการผลิตบัณฑิตทันตแพทย์ ที่หนึ่งในเป้าหมาย คือการจัดเตรียมบัณฑิต ให้มีประสบการณ์การรักษา ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ระดับสากล ที่บัณฑิต สามารถศึกษาต่อต่างประเทศได้ โดยไม่มีปัญหาต้องเรียนรู้อะไรและปรับตัว

5 ความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นผู้นำในการสร้าง โรงเรียนทันตแพทย์เอกชนแห่งแรกของประเทศไทย นับเวลา ได้กว่า 10 ปีมาแล้ว โดยได้แสดงให้เห็น ความสำเร็จของรูปแบบใหม่ของการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ ที่ไม่ซ้ำรูปแบบของสถาบันใด ความสำเร็จพิสูจน์ได้จากการยอมรับของสังคมทันตแพทย์ ที่มีการกล่าวถึง การเข้าเยี่ยมชมอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปเป็นต้นแบบ จุดเด่นของโรงเรียน คือความทันสมัยของ เทคโนโลยี ที่ทัดเทียมกับต่างประเทศ ความสะอาดเป็นระเบียบ การใช้ทรัพยากรบุคคล และการบริหารจัดการ เพื่อให้ได้มา ซึ่งเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ จาก ผู้ค้าทางทันตกรรม ที่มีการบริหารจัดการอย่างรอบคอบ มีแนวคิด และหลักการที่ชัดเจน และมุ่งมั่นที่จะทำให้ถึงเป้าหมาย แม้ในระยะแรกจะมีปัญหาในการดำเนินการ เนื่องจาก ความไม่เข้าใจของคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัย แต่ด้วยประสบการณ์การเป็นผู้อำนวยการกองทันตกรรมของ โรงพยาบาลพระปิ่นเกล้า และการมีจิตอันเป็นกุศล จัดตั้งทีมทันตกรรมที่ออกบริการให้การรักษา แก่ประชาชน ในพื้นที่ที่เข้าถึงการบริการทางทันตกรรมได้ยาก เป็นระยะเวลา กว่า 20 ปี และ ยังรักที่จะศึกษาหาความรู้ ใน เรื่องที่นอกเหนือจากทันตแพทยศาสตร์ เช่น การทำงานของบีบิลม หรือ เครื่องดูดน้ำลาย ที่เป็นเรื่องสำคัญ ของ งานทางทันตกรรม ทำให้สามารถ ให้ข้อมูล และชี้แจง ให้มหาวิทยาลัยได้เข้าใจ และให้ความไว้วางใจในการ ดำเนินการ

และ ในด้านการศึกษายังเป็นที่ยอมรับ จากการที่คณบดีได้รับการเลือกเข้าเป็นกรรมการการศึกษาของ ทันตแพทยสภา จุดเด่นอันสำคัญ คือการจัดการศึกษาแบบองค์รวม มีการวางแผนการรักษา อย่างบูรณาการ โดยสมบูรณ์ ก่อนที่จะเริ่มการรักษาใดใด ให้แก่ผู้ป่วยทางทันตกรรม ซึ่งไม่มีสถาบันใด จัดการศึกษาในรูปแบบ

นี้ แต่ในปัจจุบัน มีการยอมรับและกำหนดให้มี การนำเสนอแผนการรักษาในรูปแบบนี้ ประกอบการสอบเพื่อรับ ใบอนุญาตประกอบโรคศิลป์

ในด้านการยอมรับ จากประชาชนทั่วไป พิสูจน์ได้จากการ แสดงความคิดเห็น ในสื่อต่างๆ อีกทั้งพ่อแม่ผู้ปกครอง ต่างพากันส่งลูกหลานเข้ามาศึกษา เป็นจำนวนที่มากขึ้นมากขึ้นทุกปี

คงจะปฏิเสธไม่ได้ว่า ความสำเร็จที่เกิดขึ้นนี้ คณบดี เป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในการ สร้างแนวคิด ที่แตกต่าง จากสิ่งที่ปฏิบัติตามๆกันมาในอดีต โดยมุ่งหวัง ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และพัฒนา ในสังคมของการศึกษา ทางทันตแพทยศาสตร์ อันจะส่งผลไปถึงประชาชนผู้รับบริการทางทันตกรรม ทั้งยังสามารถนำแนวคิด มาวางแผน บริหารจัดการ ประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สมควรอย่างยิ่ง ที่จะได้ถอดประสบการณ์ของท่าน เพื่อให้เกิดประโยชน์ ๆ ในการต่อยอด ให้เกิดการพัฒนายิ่งยิ่งขึ้นไป

6 วิธีการขั้นตอน และกระบวนการ ที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เทคนิคกลยุทธ์ที่ใช้ ผู้มีส่วนร่วมอุปสรรค หรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางแก้ไข

6.1 การบริหารทรัพยากรบุคคล

คณาจารย์ มีความสำคัญยิ่ง และเป็นทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัด ในสังคมทันตแพทย์ การได้มาซึ่งอาจารย์ประจำทุกวัน เป็นการยาก จำเป็นต้องรับอาจารย์พิเศษเป็นบางวัน หลักการคัดเลือกจะพิจารณาทันตแพทย์ที่ทำงานการรักษา และมีใจรักงานสอน ซึ่งจะมีจุดเด่นที่มีประสบการณ์ในการรักษาสูง สามารถสอนและแนะนำเทคนิคการรักษาที่มีประสิทธิภาพ ให้แก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี

ผู้ช่วยทันตแพทย์ จะมีหน้าที่หลากหลาย มากกว่าการช่วยช่างแก้ไขขณะที่ทันตแพทย์รักษาผู้ป่วย เช่น การร่วมดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำแก่นักศึกษา การ ช่วยดูแลผู้ป่วย ให้มาตามนัด การ ช่วยอาจารย์คุมสอบ บำรุงรักษาเครื่องมือ

ช่างเทคนิค ผลักดันให้มีการพัฒนาความรู้ในทุกๆด้าน สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยกันดูแลบำรุงรักษา อุปกรณ์และเครื่องมือ การพัฒนาความรู้ จะอาศัยผู้ขายเครื่องมือให้ ในการให้ความรู้และแนะนำวิธีบำรุงรักษาและซ่อมแซมบางส่วนที่พอจะทำได้เอง

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จะไม่เพียงดูแลความปลอดภัย แต่จะสอนให้มีจิตอาสา ให้ช่วยดูแลผู้ป่วยที่ช่วยตนเองไม่ได้ เช่น การช่วยเหลือ จัดหารถเข็นและดูแล ส่งถึง มีอนักศึกษาผู้นัดผู้ป่วยนั้น

แม่บ้านผู้รักษาความสะอาด จะชักชวน ให้ร่วมกิจกรรม ของคณะ เช่นการทำบุญ การประชุม และ มีการตอบแทนตามสมควร ทั้งยังช่วยลดภาระงาน เช่น ในยามฝนตก จะกำหนด ไม่ให้นำร่มเข้ามาในตัวตึก เพราะจะทำให้มีน้ำหยด จนพื้นสกปรก มีความลำบาก ในการทำความสะอาดมากขึ้น

หลักการสำคัญ ในการดูแลผู้ได้บังคับบัญชา จะยึดคำสอนจากบิดา ที่ให้ดูแล แบบ “ลูกน้อง” คือ ให้ความเมตตาเปรียบเสมือน เป็น ลูก และ น้อง จะใส่ใจในสารทุกข์สุกดิบ ความเป็นอยู่ ให้ความช่วยเหลือ ตามเหมาะสม ทันทีที่ได้รับข่าว ว่ามีความทุกข์เกิดขึ้น

6.2 เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ เป็นเรื่องสำคัญยิ่ง ด้วยล้วนเป็นทรัพย์สินที่มีราคาแพงจำนวนมาก จะบริหารจัดการในการเลือกซื้อจากบริษัทต่างๆอย่างไรดี ให้ได้ ของดีมีคุณภาพ ใช้ได้ทนนานเหมาะกับการใช้ ของนักศึกษาที่มักไม่ระมัดระวังในการใช้ จะวางแผนในการดูแลบำรุงรักษา และเตรียมงบประมาณในการซ่อมแซมอย่างไร ให้เกิดการประหยัดและคุ้มค่านมากที่สุด

ในการจัดหาจัดซื้อ จะพิจารณาถึงการบริการหลังการขาย เลือกบริษัทที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์จริงใจต่อการบริการ อย่างสม่ำเสมอ และถ้าเป็นไปได้ จะรวมซื้อกับบริษัทไม่มากจนวนนัก เพื่อมีอำนาจในการต่อรอง

ในการดูแลรักษาให้ใช้ได้ทนนาน และป้องกันการเสื่อมเสียหาย ทั้งเล็กน้อยและรุนแรง คณบดีได้วางแผน เรื่อง Preventive Maintenance โดยทีมช่างจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ จะต้องเข้ามาดูแล ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบความเสียหาย ที่เริ่มเป็นเพียงเล็กน้อย เพื่อหาสาเหตุของการเสียหาย จะได้แก้ไข เพื่อป้องกัน ไม่ให้เสียหายมากขึ้นไปอีก และจัดการประชุมทุกเดือน ระหว่าง ผู้บริหาร บุคลากรที่ดูแล ใช้งานเครื่องมือต่างๆ และทีมช่างของบริษัท เพื่อพูดคุยถึงผลการใช้งาน ว่ามีการใช้ที่ถูกต้องหรือไม่ จะได้ ให้ทีมช่างของบริษัทอบรมให้ความรู้ แก่บุคลากรของคณะ ซึ่งเป็นการประหยัดงบประมาณการจัดการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรของคณะ

ทีมช่างจากบริษัทที่มาประชุมทุกเดือนยังสามารถช่วยบอกต้นเหตุของความเสียหาย ที่อาจเกิดจากการไม่ระมัดระวังของนักศึกษา จะได้เรียกร้องค่าปรับจากสัญญาที่นักศึกษาทำไว้กับมหาวิทยาลัย เป็นการประหยัดค่าซ่อมแซมที่ไม่สมควรจะเกิดขึ้น

6.3 การจัดการประชุม เป็นความจำเป็นในการดำเนินงานในทุกๆด้าน คณบดีมีแนวคิดในการประหยัดงบประมาณค่าอาหารว่าง โดยจัดหาขนมแห้ง ที่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ในห้องประชุมเป็นระยะเวลานานกว่าขนมอาหารว่างที่นิยมจัด ในทุกการประชุม

7 ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ผู้เล่าเรื่องได้เรียนรู้จากประสบการณ์ดังกล่าว

คณบดี ได้สรุปความคิดเห็นว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดนี้ ไม่ได้ได้มาอย่างง่ายตาย มีอุปสรรคนานัปการ แต่ด้วย ประสบการณ์ การศึกษาหาความรู้ และ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นเป้าหมาย ที่นำไปสู่แผนงาน ที่ผ่านการกลั่นกรอง และทดสอบมาก่อนเป็นอย่างดี ด้วยขบวนการการวิเคราะห์ด้านศาสตร์ของการบริหาร จากนั้นการดำเนินงาน จะมุ่งไปยังเป้าหมาย อย่างมั่นคง แม้จะมีแรงกระทบ ก็จะ ยืนหยัดด้วยหลักการ และเหตุผล

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่คณบดี ได้กล่าวย้ำ คือการได้รับความไว้วางใจจากมหาวิทยาลัย ความเข้าใจ ในแผนงาน และเห็นชอบ ในการดำเนินงานต่างๆตลอดมา จนเกิดผลลัพธ์ความสำเร็จอย่างเช่นปัจจุบันนี้

และที่สำคัญ คณบดีได้กล่าวถึง รากฐานสำคัญ ที่ได้มาจากครอบครัว คือบิดาและมารดา ที่สอนให้มีความซื่อสัตย์อดทน มีความเมตตา และมุ่งมั่น ในงานที่ตัดสินใจรับผิดชอบมา