



มือที่มองไม่เห็น

เกศัชกรอภิชาติ จันทนิสร

งานสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสุขภาพ ฝ่ายสารสนเทศ สำนักงานคนบตี

เมื่อปี 2557 ในขณะที่เกศัชกรส่วนใหญ่ในโรงพยาบาลรามาธิบดีได้ทำงานคลุกคลีอยู่กับระบบยา ข้าพเจ้าซึ่งเคยคลุกคลีอยู่กับงานคุณภาพตัวชี้วัด ระบบงานต่างๆ มา 6-7 ปี ได้เข้ามาทำงานในตำแหน่งนักวิชาการสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นมุมใหม่ของเกศัชกรในโรงพยาบาลรามาธิบดี และได้เข้าร่วมทำงานกับทีมสารสนเทศคลินิก ในส่วนของการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาล ซึ่งได้สัมผัสกับกระบวนการทำงานของฝ่ายและหน่วยงานต่างๆ ได้เรียนรู้ระบบงาน รวมทั้งฐานข้อมูลโรงพยาบาลเพื่อนำไปใช้กับซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น หลังจากทำงานในทีมสารสนเทศคลินิกอยู่พักใหญ่ จึงได้ย้ายมาทำงานในงานสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสุขภาพที่เพิ่งก่อตั้งขึ้น ซึ่งเป็นอีกมิติ ที่นำข้อมูลด้านสุขภาพมารวบรวม และประมวลผลในลักษณะที่ยุคนั้นนิยมพูดถึงว่า “Big Data”

แม้จะเคยทำงานเกี่ยวกับฐานข้อมูลมาบ้าง แต่ข้าพเจ้ากลับมีความรู้ร้น้อยนิดเกี่ยวกับงานด้าน Big Data, Data Science หรือคลังข้อมูล ซึ่งคิดว่าเราจะทำให้ข้อมูลที่ถูกจัดกระจาย ให้เป็นหมวดหมู่เป็นระเบียบนั้น เป็นการยากเสียยิ่งกว่ายาก และการเข้ามาร่วมทีมที่พร้อมตัวกันมาระยะหนึ่งแล้ว ทำให้ต้องเรียนรู้จากงานที่ทีมเคยสร้างสรรค์ไว้ ซึ่งต้องทำความเข้าใจโครงสร้างของข้อมูลในอีกแบบ ที่งานพัฒนาซอฟต์แวร์ขณะนั้น ไม่ได้มีโอกาสได้เรียนรู้เลย และในช่วงนั้น เป็นช่วงที่งานสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสุขภาพ ยังคอยฯ พัฒนาระบบทั้งการจัดทำคลังข้อมูล การแสดงผลข้อมูล ระบบติดต่อผู้ป่วย ทำให้ข้าพเจ้าต้องเรียนรู้ทั้งเชิงเก่าที่ทีมได้จัดการไปแล้ว และของใหม่ที่กำลังพัฒนา จึงใช้เวลาในการทำความเข้าใจที่นานขึ้น

ในปี 2559 ข้าพเจ้าได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับดุษฎีบัณฑิต แต่ช่วงนั้นข้าพเจ้าเองมีปัญหาด้านสุขภาพและครอบครัว ทำให้ไม่สามารถจัดการตัวเองได้เต็มที่ จึงทำให้ตัดสินใจลาศึกษาต่อแบบเต็มเวลา ในขณะที่งานสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสุขภาพ ยังคงพัฒนาทั้งระบบงานและนวัตกรรมต่อมาเรื่อยๆ โดยที่ข้าพเจ้าไม่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานที่ยากและน่าสนใจเหล่านั้นเลย



หลังจากครบกำหนดลาเรียนในปี 2563 เมื่อกลับมาทำงานอีกครั้ง ข้าพเจ้าพบว่าระบบงานของทีม เปลี่ยนไปในระดับที่ข้าพเจ้าไม่สามารถเข้าใจได้ ทั้งการเปลี่ยนซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อการจัดการข้อมูล การสร้าง “Dashboard” ผ่านซอฟต์แวร์ Microsoft Power BI การดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลผ่าน Microsoft SQL ซึ่งทั้งหมดนั้น เป็นสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องเรียนรู้ใหม่ จากฐานความรู้ที่แทบไม่มีเลย และเมื่อข้าพเจ้ายังคงอยู่ในช่วงทำคุษฎีนิพนธ์ จึงยังคงไม่สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับร่างกายที่ยังคงอ่อนแอและโรคซึมเศร้าที่ทำให้จิตใจไม่สามารถสู้กับสิ่งภายนอกได้มากนัก จึงทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณเป็นภาระของทีมในการทำงานอย่างยิ่ง และทำให้การทำงานประสบปัญหาอย่างมาก ซึ่งทีมก็ให้ความสำคัญกับปัญหาล้วนตัวของข้าพเจ้า และคอยช่วยเหลือในงานและเรื่องส่วนตัวที่เป็นปัญหา ทำให้ข้าพเจ้าไม่ต้องการภาระในที่ทำงานเกินศักยภาพ แต่ในบางครั้งยังทำให้รู้สึกว่าคุณกลายเป็นภาระมากขึ้นไปอีก เมื่อทางหัวหน้าและทีมได้ทราบปัญหานี้ จึงได้มีการจัดให้มีการดูแลอย่างใกล้ชิด การมอบหมายงานที่ไม่ยากจนเกินไป และมีส่วนที่เลือกคอยดูแลไม่ต่างจากเด็กใหม่ที่เพิ่งเริ่มทำงาน ซึ่งในความจริง ศักยภาพของข้าพเจ้าในขณะนั้น อาจจะไม่ได้เท่าเด็กใหม่ที่เพิ่งทำงานปีแรกด้วยซ้ำ แต่ทั้งหมด ก็ช่วยประคองข้าพเจ้าให้สู้กับวิกฤติได้

สิ่งสำคัญที่ทีมได้คอยสนับสนุนคนที่เพิ่งเริ่มกลับมาทำงาน ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น คือการสร้างสรรคงานในอดีตที่ผ่านมาของทีม นวัตกรรมต่างๆ โดยเฉพาะคลังข้อมูลที่มีโครงสร้างชัดเจน มีคู่มือประกอบ ทำให้สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง หรือ Dashboard ต่างๆ ทั้งสำหรับค้นหาผู้ป่วยที่มีภาวะโรค หรือมีค่าทางห้องปฏิบัติการตามที่กำหนด ซึ่งช่วยในการค้นหาข้อมูลผู้ป่วยได้อย่างแม่นยำ รวมไปถึงสิ่งที่คอยให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา เครื่องมือเหล่านี้ แม้อาจจะดูว่าใครๆ ก็ใช้ได้ แต่ในสภาวะกายและจิตของข้าพเจ้าในช่วงที่ผ่านมา สิ่งเหล่านี้มีคุณค่าอย่างมหาศาล เปรียบเสมือนมือที่ดึงเราขึ้นจากหลุม และทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ดีขึ้น

การสร้างสรรคนวัตกรรม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆ ของทีม ที่หลายๆ คนอาจจะมองว่าเป็นงานประจำ หรือเป็นแค่เครื่องมือที่ช่วยให้งานประจำง่ายขึ้น แต่งานเหล่านั้น ช่วยให้เกิดใหม่ที่ดีเรียนรู้จากคนที่ยังไม่มีความพร้อมในการทำงานอย่างเต็มที่ หรือคนที่ยังอ่อนแอ ให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น และมีความผิดพลาดน้อยลง ความหมายของมันก็ยิ่งมากกว่าแค่การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน และเปรียบเสมือนมือที่มองไม่เห็นแต่ยังคงคอยประคองคนที่อ่อนแอให้เดินต่อไปได้มั่นคงขึ้น และข้าพเจ้าเชื่อว่า งานสร้างสรรค์เหล่านั้น จะถูกส่งต่อไปยังคนรุ่นหลังที่เข้ามาในทีม และจะพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งข้าพเจ้ารู้สึกดีใจและภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับทีมที่มีความสามารถ มีความเข้าใจในข้อจำกัดของศักยภาพคน และคอยช่วยกันประคองให้คนที่อ่อนแอมีพลังต่อไป

ข้าพเจ้าหวังให้เรื่องราวเหล่านี้ มีส่วนช่วยให้ทุกหน่วยงานทุกทีม ลองสร้างมือที่มองไม่เห็น เพื่อประคองเพื่อนในทีม ในวันที่ใครคนหนึ่งอ่อนแอ และอยากเป็นกำลังให้คนที่อ่อนแอ ลองมองหาลิงต่างๆ ที่เพื่อนฯ สร้างเอาไว้รองรับเรา เราอาจเป็นมือที่คอยประคองเรา และอย่าปฏิเสธที่จะยอมรับความอ่อนแอของตัวเอง