

## บทความวิชาการ

## การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นกับหลักการในการออกแบบเชิง

## ระบบบริการทางรังสี

Altruism and The Concepts of Developing  
a Radiological Service System

เอนก สุวรรณบัณฑิต ปร.ด.ปรัชญาและจริยศาสตร์,  
ศศ.ม.จิตวิทยาอุตสาหกรรมฯ,  
วท.บ.รังสีเทคนิค

Received August 15, 2023; Revised August 31, 2023; Accepted September 15, 2023

## บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอเรื่องการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นตามแนวคิดวัฒนธรรมศิริราชที่เน้นการเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว และมีความสุขจากการเป็นผู้ให้ เพื่อเป็นหลักการในการทำงานอย่างมีความสุข แต่ไม่เป็นผู้ให้จนทำให้ตนเองเครียดหรือไม่อาจปล่อยวางจากปัญหาของผู้รับบริการ และสะท้อนแนวคิดผ่านหลักการในการออกแบบเชิงระบบบริการทางรังสีซึ่งจะใช้แนวทางการออกแบบที่เอาใจใส่ผู้อื่นมาเป็นแนวทาง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกมีเกียรติที่ได้ทำงานเพื่อผู้อื่นด้วย

คำสำคัญ: การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น, กระบวนการบริการทางรังสี, การเอาใจเขามาใส่ใจเรา

## Abstract

This article aims to present the notion of Altruism, which emphasizes sacrifice, unselfishness, and enjoyment from being a generous giver, according to the Siriraj culture. Those are to be a principle for working joyfully, but not to the point of stressing oneself out or being unable to let go of the issues of the service recipient. And it expresses the concept through the concepts of developing a radiological service system, which employs empathy design as a guideline to take care of people. Working for others will feel more honorable as a result of this.

**Keywords:** Altruism, Radiology Service, Empathy

ภาควิชารังสีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

## บทนำ

วัฒนธรรมองค์กร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล กำหนดข้อคุณธรรมบนบริบท SIRIRAJ โดยมุ่งหวังให้เป็นวัฒนธรรมของผู้ที่ทำงานในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และเป็นหลักการสำคัญอย่างหนึ่งในการออกแบบเชิงระบบต่างๆ ข้อหนึ่งกำหนด A เป็นคุณลักษณะพึงประสงค์คือ Altruism โดยให้ความหมายว่า การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะพึงประสงค์ ได้แก่ 1) เสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว และ 2) มีความสุขจากการเป็นผู้ให้ และกำหนดอัตลักษณ์ประจำคุณธรรม 3 ประการ ประกอบด้วย 1) จิตอาสา 2) มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และ 3) ดูแลเอาใจใส่คนไข้

บทความนี้จะสำรวจประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาเพื่อเป็นหลักการในการทำงานของผู้ที่ทำงานในงานรังสิตวิทยาและเป็นหลักการในการออกแบบเชิงระบบบริการทางรังสีเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

## หลักการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น

การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น (Altruism) ได้ถูกบัญญัติศัพท์โดย Auguste Comte (1798-1857) จากคำว่า altrui (of/to the other) ซึ่งมีรากภาษาลาตินว่า alteri, alter (other) เพื่อใช้ในความหมายถึง ความไม่เห็นแก่ตัว (unselfishness) และการอุทิศตนเพื่อความสวัสดิสุขของผู้อื่น (welfare of others) สำหรับภาษาไทยจึงได้บัญญัติตามความหมายได้แก่ การเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น บัญญัติเป็น “ปรตถนิยม” และในความหมายถึงการไม่เห็นแก่ตนจึงบัญญัติเป็น “อัญญานิยม” ทั้งนี้ การคำนึงถึง

ประโยชน์ของผู้อื่นเป็นคุณธรรมตามหลักจริยศาสตร์และมีทฤษฎีทางจริยศาสตร์รองรับ โดยทวินิยมมองว่ามนุษย์ประกอบด้วยกายและจิต และมนุษย์มีความเห็นแก่ตนเป็นธรรมชาติ จึงมีโลกทรรศน์วางอยู่บนตนเอง (Self-centered) อะไรที่เป็นประโยชน์แก่ตนถือว่าถูกต้อง ดี อะไรที่ไม่เป็นประโยชน์แก่ตนถือว่า ผิด ไม่ดี จึงได้เกิดแนวทางการจำแนกหมวดหมู่ของการเห็นแก่ตนเป็น 2 แบบได้แก่ 1) การเห็นแก่ตนเป็นสำคัญจนเข้าขั้นเห็นแก่ตัว (Egoism; อัตนิยม) และ 2) การเห็นแก่ตนแต่ทำให้ผู้อื่นและส่วนรวมดีด้วย (Altruism; ปรตถนิยม) ซึ่งทั้งสองหมวดหมู่มิได้ขัดแย้งกัน เป็นเพียงระดับประพจน์ที่แตกต่างกันเท่านั้น

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของทฤษฎีทางจริยศาสตร์ การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นนี้จึงมิใช่การไม่มีความเห็นแก่ตน แต่เป็นการเห็นแก่ตนโดยที่ยังทำให้ผู้อื่นและส่วนรวมได้ประโยชน์ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักประโยชน์นิยมเชิงกฎ (rule utilitarianism) ที่มองว่าถ้าทุกคนมีแรงจูงใจในการกระทำ แต่ทุกคนต้องกระทำสิ่งต่างๆ อย่างไม่ขัดกับธรรมชาติคือ ทำเพื่อประโยชน์ส่วนตน แต่การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นก็ไม่ได้ให้มนุษย์ทำสิ่งที่ไม่อาจทำได้ แต่ให้ใช้ความรู้สึก การกระทำและความคิดมาตัดสินว่า มีบางการกระทำที่จูงใจตนเองให้กระทำเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น อันเป็นเรื่องของความปรารถนาดี ความเมตตา กรุณา ความมีน้ำใจ เป็นต้น (เอนก สุวรรณบัณฑิต, 2563)

การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นวางอยู่บนระบบความคิด อุดมคติ อุดมการณ์ของแต่ละคนที่ใช้เป็นหลักยึดเหนี่ยว เป็นหลักการสำคัญที่ตนเชื่อว่า ถูกต้อง ดี มีประโยชน์ โดยชี้ชวน ชักนำ ชักพา และกระทำเพื่อให้เกิดขึ้นจริง โดยเชื่อว่า สิ่งนั้นจะเป็นคุณประโยชน์ เป็น

ผลดีแก่ผู้อื่น (benefit to the others) สิ่งที่คุณจะเชื่อว่าเป็นนั้น ย่อมต้องเป็นสิ่งที่คุณประเมินแล้วว่าดี ซึ่งสิ่งดีที่จะทำเพื่อผู้อื่นย่อมต้องเป็นสิ่งดีที่เราเองชอบหรือสนใจ จึงเกี่ยวเนื่องกับหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) นั่นคือ การจินตนาการว่าถ้าคุณเป็นคนอื่นคนนั้น ในสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมนั้นจะต้องการอะไร คิดอะไร ซึ่งจะทำให้เราเอาสิ่งที่เราต้องการ เราชอบ เราสนใจ มาเป็นแนวทางในการจัดให้มี (provide) เพื่อคนอื่นบนความปรารถนาดีต่อผู้อื่นนั่นเอง

ประเด็นที่น่าสนใจบนฐานคิดเรื่องการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นประการหนึ่ง คือ หากเรามีหน้าที่ดูแลสุขทุกข์ของผู้อื่น จะมีคนอื่นมาดูแลสุขทุกข์ของเราหรือไม่ Herbert Spencer (1820-1903) มองว่าการทำเพื่อผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ตนเอง อาจส่งผลกระทบต่อประโยชน์ต่อตนเองและคนอื่นที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือ ประโยชน์ของคนอีกกลุ่มหนึ่งเลยก็ได้ ดังนั้น การทำเพื่อตนเองก็เป็นการทำเพื่อผู้อื่นด้วยเหมือนกัน และไม่อาจมองว่า การทำเพื่อส่วนรวมต้องไม่ทำเพื่อส่วนตนเลย

จากแนวคิดข้างต้นหลักการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นเกิดจากความปรารถนาดีต่อผู้อื่น และมองว่าการเป็นประโยชน์แก่ตนด้วย โดยผู้อื่นและส่วนรวมก็ได้ประโยชน์ไปด้วยเช่นกัน โดยส่งมอบสิ่งที่คุณประเมินแล้วว่าดีซึ่งตนจัดให้ได้แก่อีกฝ่าย โดยที่ตนก็ต้องไม่เสียผลประโยชน์ด้วย

### หลักการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นในการทำงาน

แนวคิดการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นที่ได้กำหนดเป็นวัฒนธรรมศิริราชลักษณะพึงประสงค์คือการเสียสละ ไม่เห็นแก่ตน เมื่อมองในฐานะหลักการ

ทำงาน ย่อมมองไปที่ประเด็นการเป็นผู้เห็นแก่ผู้อื่นในที่ทำงาน ซึ่งมีรายงานการวิจัยของ La Follette School of Public Affairs มหาวิทยาลัยวอชิงตันแมดิสันแสดงให้เห็นว่าผู้เห็นแก่ผู้อื่นในที่ทำงานมีแนวโน้มที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มุ่งเน้นไปทำงานมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยลง ผู้เห็นแก่ผู้อื่นในที่ทำงานก็จะมีความสุขมากกว่าพนักงานคนอื่น ๆ (Moynihan, 2019) แม้จะมีข้อถกเถียงกันว่าการกระทำที่ดูว่าเป็นการเห็นแก่ผู้อื่นนั้นยังคงวางอยู่บนประโยชน์นิยมเชิงการกระทำ (act utilitarianism) นั่นคือ การทำดีเนื่องด้วยเห็นว่ามีไม่ทางใดทางหนึ่งการทำดีนี้ก็ส่งผลกลับมาเป็นประโยชน์แก่ตน นั่นคือ มีทฤษฎีที่ว่าผู้ที่กระทำการให้ผู้อื่นรับรู้ว่าคุณเป็นผู้ที่คำนึงถึงผู้อื่นอยู่เสมอแล้วนั้นมักจะซ่อนความปรารถนาบางอย่างไว้ เช่น การเพิ่มการรับรู้ของผู้อื่นที่มีต่อตนในทางที่ดี เป็นต้น แต่งานวิจัยของ La Follette School of Public Affairs ได้สรุปไว้ว่า แท้จริงแล้วการเห็นแก่ผู้อื่นนั้นเกิดจากมุมมองที่ว่า การช่วยเหลือผู้อื่นจะทำให้เรามีความสุขมากขึ้น

การมีความสุขบนความสุขของผู้อื่น นั่นคือ การได้ช่วยเหลือหรือเห็นผู้อื่นมีความสุข ทำให้เรามีความสุข แนวคิดนี้เป็นฐานคิดสำคัญของแนวคิดจิตอาสา การเป็นจิตอาสาทำให้คนมีความสุขมากขึ้น และหากมีความรู้สึกเป็นจิตอาสาในที่ทำงาน นั่นคือ มีการเห็นแก่ผู้อื่นในการทำงานก็จะเพิ่มความสุขแก่ผู้อื่นด้วยเช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นแก่ผู้อื่นและความสุขในที่ทำงานสองด้าน 1) การช่วยเหลือผู้อื่นในที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญ และ 2) ชีวิตของพวกเขามีความสุขมากขึ้น

เมื่อย้อนทบทวนบนบริบทของงานบริการทางรังสีวิทยาเป็นที่แน่ใจว่า โดยธรรมดาแล้ว ไม่มีใครอยาก

แบกรับเรื่องของคนอื่นไว้บนบ่าของตน แต่งานบริการทางรังสีที่ต้องดูแลเอาใจใส่คนไข้ซึ่งต้องวางแผนงานทั้งระบบบริการทางรังสี แต่ยังมีงานอีกส่วนหนึ่ง ได้แก่ งานนัดหมายทางรังสีเป็นงานที่ต้องจัดการกับปัญหาของผู้ป่วย ผู้ป่วยที่มานัดหมายมักจะเข้ารับบริการแบบสุ่มตามแพทย์เจ้าของไข้สั่งการตรวจ โดยมีเวลาที่มานัดหมายหลังจากตรวจเสร็จแล้ว โดยที่งานนัดหมายทางรังสียอมเปิดการให้บริการแบบคิวไม่จำกัด คือทำการนัดหมายให้จนกว่าจะหมดผู้รับบริการ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ, 2563) ปัญหาในการนัดหมายหลัก ๆ จึงไม่ใช่การจัดการการนัดหมาย แต่เป็นเรื่องของการให้คิวนัดหมายการตรวจ ทั้งนี้ คิวนัดหมายสามารถจัดไปตามช่วงเวลาในบริการของเครื่องมือทางรังสี โดยทั่วไปยอมจัดลงไปตามลำดับ แต่เงื่อนไขของการนัดหมายทางรังสีกลับไม่ได้ง่ายเช่นนั้น หากแต่ต้องพิจารณาถึงความเร่งด่วนในการตรวจวินิจฉัย ความจำเพาะของชนิดการตรวจ การนัดหมายของแพทย์เจ้าของไข้ และเงื่อนไขส่วนตัวของผู้ป่วย เช่น ภูมิฐานะ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังโรงพยาบาล สิทธิการรักษา รวมถึงความสะดวกในการเดินทางมารับบริการตรวจ ทำให้เจ้าหน้าที่นัดหมายจะต้องนำข้อมูลเหล่านี้มาประมวลและพยายามอย่างยิ่งที่จะนัดหมายให้ผู้ป่วยได้ตามความเหมาะสม ซึ่งอาจไม่ตรงกับความต้องการทั้งหมด แต่ก็ไม่อาจแทรกการตรวจเข้าไปในคิวนัดหมายที่มีอยู่แต่เดิมได้ง่ายนัก

หลายครั้งความทุกข์จากการรับฟังปัญหาของคนอื่น เกิดขึ้นเพราะก็จะเกิดรู้สึกร่วมไปกับคนที่มาระบาย ทำให้คิดต่อไปด้วยว่า เขาจะเป็นยังไง จะต้องแย่นะ ๆ เลย จนเกิดความสงสาร เป็นห่วง ฟังแล้วเครียด เศร้า หดหู่ ความรู้สึกทั้งดั่ง หรือรู้สึกผิดที่ช่วยเขาไม่ได้

ยิ่งฟังเยอะก็ยิ่งรู้สึกหนักอึ้งจนกระทบสุขภาพใจของตัวเอง การฟังที่ดีจึงต้องฟังอย่างไม่ตัดสินแต่มุ่งสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้ดีขึ้น (สิริกร อมฤตวาริน และเอนก สุวรรณบัณฑิต, 2565) ในขณะเดียวกันก็จะต้องประคับประคองจิตใจของตนไม่ให้เกิดความรู้สึกด้านลบที่คลี่คลายไม่ได้ ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพจิตไปกลายเป็นความเครียด ความคับข้องใจ ไปจนถึงความรู้สึกโดดเดี่ยวที่ไม่มีใครคอยเคียงข้างในการทำงานได้

ในบางครั้งก็ต้องยอมรับว่าเราต้องการความช่วยเหลือจากคนอื่น เมื่อเขามาปรึกษา เราฟัง ช่วยคิด แก้ปัญหาเท่าที่ช่วยได้ เมื่อแยกกัน วางปัญหาทั้งหมดลง เพราะมันไม่ใช่เรื่องของเรา หลายคนรู้สึกผิดเมื่อปฏิเสธไป ที่เรตัดสินใจแบบนี้ นั่นแปลว่าเราไม่พร้อม ส่วนใหญ่ไม่ใช่ไม่ช่วยแต่มันช่วยไม่ได้ เพราะเป็นเรื่องเกินความสามารถ ดังนั้น การมีความสุขจากการเป็นผู้ให้ซึ่งเป็นพฤติกรรมพึงประสงค์อีกด้านหนึ่งก็ต้องพิจารณาภาวะไม่สุขที่จะเกิดแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วย

### หลักการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นในการออกแบบเชิงระบบบริการทางรังสี

การบริการทางรังสีเป็นการบริการสาธารณสุขในระดับทุติยภูมิ-ตติยภูมิ ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนมากเป็นพิเศษในเชิงวิทยาการและเทคโนโลยี ต้องอาศัยองค์ความรู้ เทคโนโลยีและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษเพื่อส่งต่อความรับผิดชอบระหว่างกันและกัน การส่งตรวจทางรังสีต้องการความรวดเร็วในกระบวนการตรวจ ความแม่นยำ และความเที่ยงตรงของผลการตรวจ เพื่อให้การวินิจฉัยและการรักษาโรคเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถรักษาโรคได้จริง (วิเศษ แสงกาญจนา)

จนวนิช และเอนก สุวรรณบัณฑิต, 2559) การดำเนินงานต่าง ๆ จึงเน้นความมีเหตุผล เน้นความสามารถในการทำงานของคนทำงานที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่ต้องทำงานโดยมุ่งเป้าหมายทั้งในด้านการใช้ทรัพยากร กระบวนการและผลลัพธ์ที่ได้ซึ่งต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน การออกแบบระบบงานทางรังสีบนหลักการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งที่วางอยู่บนเป้าหมายการบริการที่เป็นเลิศ ดังนั้นย่อมมุ่งเน้นที่จะส่งมอบสิ่งที่จะเป็นคุณประโยชน์ เป็นผลดีแก่ผู้รับบริการซึ่งต้องเน้นการเอาใจเขามาใส่ใจเรามาเป็นแนวทางในการจัดระบบจนเกิดเป็นนวัตกรรมทางการบริการที่ดี ซึ่งจำเป็นต้องคำนึงองค์ประกอบ 3 ประการร่วมด้วย ได้แก่

1. ความเป็นที่ต้องการ (Desirability) กระบวนการตอบโจทย์ผู้ใช้งาน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น หรือส่งมอบผลงานที่ดีขึ้นได้
2. ปฏิบัติได้จริง (Practicality) กระบวนการนั้นสามารถทำได้จริง จำเป็นหรือไม่จำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาทำงานก็ได้ แต่เมื่อวางระบบแล้ว คนทำงานสามารถทำตามระบบได้
3. ความเป็นไปได้ที่ดำเนินงานจนสำเร็จ (Feasibility) ระบบงานนั้นต้องเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องได้ สร้างความสำเร็จได้ อาจเป็นความพึงพอใจหรือสร้างรายได้ หรือเป็นโอกาสในการสร้างรายได้แก่องค์กร

กระบวนการออกแบบตามหลักการนี้สามารถชี้แนะแนวทางออกแบบที่เอาใจใส่ผู้อื่น (Empathetic

Design) มาร่วมด้วย การออกแบบที่วางอยู่บนหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เน้นกระบวนการระบุปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการซึ่งข้อคำถามเป็นชุดเทคนิคที่ออกแบบมาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ผ่านการสังเกตการบริการหรือการคิดแทนผู้รับบริการ การออกแบบจะวางอยู่บนพื้นฐานของการสังเกตในสภาพแวดล้อมของผู้รับบริการเอง นั่นคือ มีการแยกกลุ่มผู้รับบริการ (Segmentation) มิใช่การออกแบบที่เหมาะรวมผู้รับบริการ เพื่อที่จะได้กระบวนการบริการที่เอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่ผู้รับบริการที่คิดว่าตนเข้าใจกระบวนการ/คุ้นเคยมาก หรือการบริการที่ผู้รับบริการที่ไม่เข้าใจ/ไม่คุ้นเคยเพื่อจะได้กำหนดแนวทางการบริการตามความต้องการที่ผู้รับบริการไม่ได้ตระหนักหรือคิดว่าระบบการบริการทางรังสีไม่สามารถตอบสนองได้

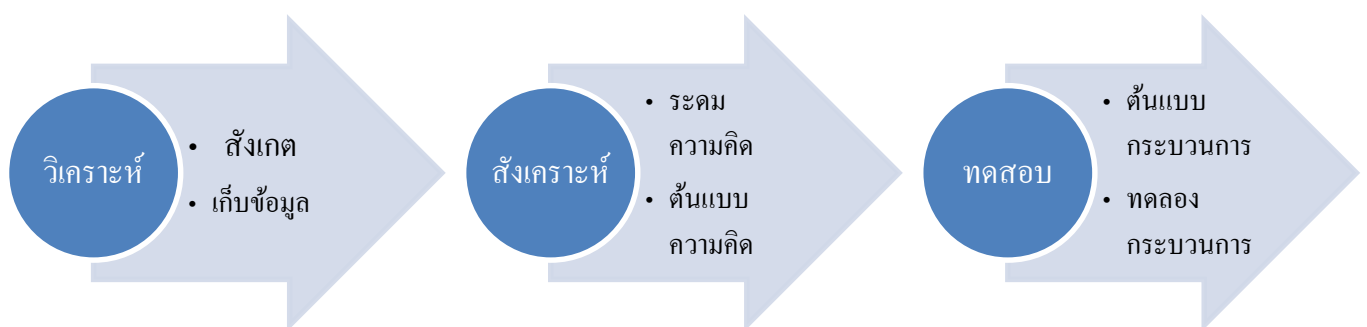
ตัวอย่างชุดคำถามที่ควรถามในกระบวนการออกแบบเชิงระบบ ได้แก่

1. **ทำไมผู้รับบริการถึงใช้บริการทางรังสีนี้** ด้วยการสังเกตสถานการณ์ที่ผู้รับบริการใช้บริการก็จะสามารถเปรียบเทียบวิธีที่ผู้รับบริการใช้บริการจริงกับวิธีที่ตั้งใจไว้ได้ ตัวอย่างเช่น กระบวนการกำหนดให้ผู้รับบริการนัดหมายได้เร็วที่สุดเป็นหลัก แต่เมื่อทำการนัดหมายย่อมมีคิวนัดหมายที่ค่อนข้างยาว ผู้รับบริการจึงเลือกการนัดหมายที่ทันต่อการนัดหมายแพทย์ครั้งถัดไป เมื่อสามารถระบุโอกาสในการปรับปรุงหรือออกแบบการบริการใหม่นี้ กระบวนการบริการอาจต้องเปิดห้องตรวจเพิ่มเพื่อให้รองรับต่อการนัดหมายเหล่านี้

2. การบริการทางรังสีเหมาะสมกับกระบวนการและกิจวัตรเฉพาะของผู้รับบริการอย่างไร ตัวอย่างเช่น การนัดหมายด้วยระบบกระดาษหรือระบบออนไลน์ ด้วยการสังเกตผู้รับบริการในสภาพแวดล้อมของเขา เราจะสามารถดูได้ว่าผู้รับบริการสะดวกหรือชอบรูปแบบใด เพื่อจะได้ดำเนินการได้อย่างเหมาะสมต่อไป
3. ผู้ใช้บริการที่มีหลายนัดหมาย อาจกำลังคิดใหม่ ปรับแต่ง หรือผสมผสานการส่งตรวจเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะของตนหรือไม่ ตัวอย่างเช่น การนัดหมายตรวจในวันเดียวกัน เพื่อจะได้สะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาล
4. การบริการมีลักษณะต่อพ่วงหรือไม่ ตัวอย่างเช่น การติดตามยืนยันนัดหมาย การยืนยันผลอ่านทางรังสี การติดตามอาการแพ้สารทึบรังสี เป็นต้น
5. ผู้รับบริการประสบปัญหาอะไรกับการบริการทางรังสี บ่อยครั้งที่ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่

ผู้รับบริการไม่คิดว่าจะแก้ไขได้ หรือไม่คิดว่าเป็นปัญหาด้วยซ้ำ หากสามารถระบุปัญหาเหล่านี้ได้แล้ว ก็จะสามารถทราบวิธีแก้ปัญหาเหล่านี้ได้โดยการปรับปรุงการบริการหรือสร้างกระบวนการบริการใหม่ได้

ข้อคำถามเหล่านี้สอดคล้องกับหลักจริยธรรมแห่งการดูแลที่มีมิติของการใส่ใจและตอบสนองความต้องการของคนอื่นซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตน มุ่งให้เกิดความรับผิดชอบต่อการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นและเป็นการพึ่งพาอาศัยกัน มีคุณค่าเชิงอารมณ์บนความเห็นอกเห็นใจ และไม่จำกัดตนเองบนกรอบหรือกฎ ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างกันในกระบวนการบริการ (พจนานามโนช, สิทธิกร อมฤตวาริน, เอนก สุวรรณบัณฑิต, 2565) กระบวนการออกแบบบนฐานความเห็นอกเห็นใจสามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนซึ่งสะท้อนถึงกระบวนการคิดเชิงการออกแบบได้แก่ วิเคราะห์ สังเคราะห์ และทดสอบ ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ 6 ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนของกระบวนการออกแบบที่เอาใจใส่ เริ่มด้วยการสังเกตและสิ้นสุดด้วยการสร้างต้นแบบและทดลองกระบวนการ



ภาพ 1 ต้นแบบกระบวนการออกแบบที่เอาใจใส่ผู้อื่น  
ที่มา ผู้เขียนวาดเอง

1. การสังเกต (Observing) เพื่อเริ่มต้นการออกแบบที่เอาใจใส่ผู้อื่น ควรมีทีมสหสาขาวิชาชีพไปสังเกตการใช้บริการของบุคคลเหล่านี้ การใช้ทีมสหสาขาวิชาชีพเป็นอีกหนึ่งความแตกต่างที่สำคัญของการออกแบบที่เอาใจใส่ การมีทีมที่ประกอบด้วยแพทย์ทั่วปรังสีแพทย์ นักรังสีการแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่อื่น ๆ จะส่งผลให้เกิดการสังเกตที่แตกต่างกันและได้ข้อมูลความต้องการที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. การรวบรวมข้อมูล (Gathering Data) การฟังการสังเกตมากกว่าการตั้งคำถาม ทีมสหสาขาวิชาชีพ อาจแยกกันถามหรือร่วมกันถามคำถามปลายเปิด 2-3 ข้อ แต่ในขณะเดียวกันก็ใช้สายตา การได้ยิน และประสาทสัมผัสเป็นหลัก อาจสังเกตภาษากายของผู้รับบริการ ความคิดเห็นที่ไม่พึงประสงค์ ความท้าทายใด ๆ ที่ผู้ใช้บริการมักพบ และวิธีแก้ปัญหาคืออะไรที่ผู้ใช้บริการได้นำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาคืออะไร กระบวนการรับบริการเหล่านั้น จากนั้นนำมาวิเคราะห์แยกเป็นหมวดหมู่ไว้เพื่อให้ง่ายต่อการนำข้อมูลมาใช้
3. การระดมความคิด (Brainstorming) เมื่อถึงเวลาสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจความต้องการที่ชัดเจนและไม่ได้ชัดเจนที่ผู้ใช้บริการมีต่อการบริการ ให้นำข้อมูลที่ได้จัดหมวดหมู่แล้วนั้นมาพิจารณาและระดมความคิดในการแก้ปัญหา ในขั้นตอนนี้ การเปลี่ยนข้อความและตัวเลขที่รวบรวมในขั้นตอนก่อนหน้าให้กลายเป็นภาพแทนวิธีแก้ปัญหาคือเป็นไปได้จะเป็นประโยชน์แก่ทีมออกแบบยิ่งขึ้น
4. การสร้างต้นแบบความคิด (Thought Prototyping) ในขั้นตอนนี้ พยายามจำกัดความคิดของทีมให้เหลือเพียงหนึ่งหรือสองลำดับความสำคัญที่ใหญ่ที่สุด มีวิธีแก้ปัญหาคือที่มีปฏิบัติได้จริงและมีความเป็นไปได้ในการดำเนินการและประหยัดทรัพยากรหรือไม่ มีจุดที่จะเป็นปัญหาซ้ำ ๆ ที่ชัดเจนซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ต้องแก้ไขทันทีหรือไม่ เมื่อคุณตัดสินใจได้ว่าแนวทางการแก้ปัญหาคือที่สำคัญที่สุดคืออะไร ให้พัฒนาต้นแบบความคิดอาจอยู่ในรูปของภาพไดอะแกรมหรือชาร์ตการทำงาน
5. การสร้างต้นแบบกระบวนการ (Process Prototyping) ต้นแบบความคิดที่ได้จะต้องนำไปใช้ จึงต้องทำการกำหนดแบบจำลอง อาจใช้ตัวต่อ หรือแบบจำลองโมเดลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อจำลองฉากทัศน์ที่เป็นไปได้ เพื่อดูว่ากระบวนการวางแผนได้รอบคอบเพียงใด
6. การทดสอบ (Testing) เมื่อมีต้นแบบที่ผ่านการพิจารณาแล้ว ให้ลองจัดในพื้นที่ทำงาน ให้ผู้ใช้บริการได้โต้ตอบกับต้นแบบ โดยทีมสหสาขาวิชาชีพเข้าไปสังเกตเพื่อดูความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง เพื่อให้ทีมสามารถรวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะได้มากขึ้น เมื่อรวบรวมข้อมูลเพียงพอแล้ว ก็สามารถสร้างเวอร์ชันปรับปรุงของต้นแบบได้ และสามารถทำซ้ำขั้นตอนนี้อีกกว่าทีมจะพอใจ

จากนั้นก็นุมัติใช้แนวทางนี้เป็นชุด  
กระบวนการบริการทางรังสิตได้

การออกแบบที่เอาใจใส่ผู้อื่นสามารถช่วยให้  
ผู้ให้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการและจำเป็น ก่อให้เกิดการ  
ปรับปรุงการบริการใหม่ ๆ ที่เกิดจากการออกแบบที่เอา  
ใจใส่ผู้อื่นนี้จะสะท้อนการคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้อื่นใน  
กระบวนการบริการทางรังสิตได้

### สรุป

การทำงานบริการทางรังสิตของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง  
ๆ ได้ออกแบบโดยมุ่งหวังให้แต่ละคนตั้งใจทำงานด้วย  
ความเสียสละและมุ่งสู่มีความสุขจากการเป็นผู้ให้ เป็น  
เป้าประสงค์สำคัญของการจัดการบริการบน  
วัฒนธรรมศิริราชที่เน้นการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น  
อันเป็นคุณธรรมที่ควรส่งเสริมแก่บุคลากรทุกระดับ  
นอกจากนั้นยังรวมถึงการคิดออกแบบระบบการบริการ  
บนฐานของการเอาใจใส่ผู้อื่น เพื่อให้ได้การรับรู้ความ  
ต้องการของผู้รับบริการที่ครบถ้วนและทำให้การ  
ออกแบบกระบวนการมีความรอบคอบและตอบสนอง  
ความต้องการของผู้รับบริการได้ตามจริง โดยเน้นการ  
ทำงานเป็นสหสาขาวิชาชีพเพื่อให้ได้มุมมองที่  
หลากหลายในการออกแบบ และอำนวยความสะดวกให้เกิดเป็น  
กระบวนการที่ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การ  
คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นต้องการให้แต่ละคนทำงาน  
ประจำด้วยความรู้สึกของจิตอาสาและมีความสุขเป็น  
ผลลัพธ์ในการทำงาน ซึ่งกระบวนการบริการทางรังสิตก็  
มุ่งหวังในแนวทางนี้และเชื่อว่าจะสอดคล้องกับ  
วัฒนธรรมศิริราชซึ่งมุ่งให้ทุกคนที่ทำงานในทุกตำแหน่ง  
รู้สึกมีเกียรติที่ได้ทำงานเพื่อผู้ปวยด้วย

“ได้ทำงานช่วยคนอื่นถือว่าเป็นเกียรติ  
ทำให้เรามีความสุข”

สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระ  
เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี  
ทรงพระอักษรในพิธีเปิดอาคารสำนักงาน  
มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์  
29 พฤษภาคม 2556

### เอกสารอ้างอิง

1. Moynihan, D. (2019). Virtue rewarded: Helping others at work makes people happier. [July 19, 2013] Retrieved on August 10, 2023 From <https://news.wisc.edu/>
2. What is empathetic design?. Retrieved on August 10, 2023 From <https://blog.hubspot.com/website/empathetic-design>
3. วัฒนธรรมองค์กร. [July 19, 2013] Retrieved on August 10, 2023 From <https://www.si.mahidol.ac.th/division/culture>
4. พจนา มาโนช, สิริกร อมฤตวาริน, เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2565). จริยธรรมแห่งการดูแลกับผู้ให้บริการสุขภาพในภาวะชีวิตวิถีใหม่. วารสารวิจัยธรรมศึกษา. 5(2): 209-221.
5. วิเศษ แสงกาญจนวนิช, เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2559). การแพทย์แบบมีส่วนร่วมกับประชาชน: มุมมองเชิงปรัชญา. วารสารรังสิตวิทยาศิริราช. 3(1): 63-70.

6. สิริกร อมฤตวาริน, เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2565).  
สุนทรียสนทนา: เครื่องมือของกระบวนการตรรกส์  
หลังนวยุคสายกลาง. วารสารวิจัยธรรมศึกษา. 5(1):  
152-161.
7. เอนก สุวรรณบัณฑิต. Altruism การเอาใจเขามาใส่ใจ  
ใจเรา. [10 มิถุนายน 2563] สืบค้นเมื่อ 11 สิงหาคม  
2563 จาก <https://philosophysuansunandha.com/>
8. เอนก สุวรรณบัณฑิต, กฤตญา สายสีวานนท์, ภัท  
ราวดี วงศ์ลังกา, ปัทมาวรรณ กาญจนพิบูลย์.  
(2563). การกำกับดูแลกระบวนการนัดหมาย.  
วารสารรังสีวิทยาศิริราช. 7(2): 82-88.