

ถอดบทเรียน ประชุมวิชาการRegional HA Forum ครั้งที่ 15 : คุณค่า คุณภาพ คุณธรรม  
ระหว่างวันที่ 4 - 6 กรกฎาคม 2561 ณ KICE ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติขอนแก่น จังหวัด  
ขอนแก่น

วันที่ 6 กรกฎาคม 2560 เวลา 9.00-10.30 น.

- ชื่อผู้ถอดบทเรียน
1. นางสาวเกสร เหล่าอรรคะ
  2. นางสุภาพ อิ่มอ้วน

ผู้ตรวจสอบบทเรียน คือ. พว อุบล จ๋วงพานิช และ พว. พนอ เตชะอธิก

ชื่อเรื่อง บริการด้วยใจ (คงไม่พอ)

ชื่อวิทยากร คุณศุ บุญเลี้ยง

ห้อง HALL 2

บทนำ

วิทยากรได้นำเข้าสู่การบรรยายโดยการเล่าประสบการณ์ว่า แต่ก่อนวิทยากรมีความเชื่อว่า การทำด้วยใจต้องดี แต่ปัจจุบันการทำด้วยใจยังไม่พอ เพราะเบื้องหลังใจอาจมีหลายอย่างซ่อนเร้นไว้ เนื่องจากความต้องการของมนุษย์แต่ละคนที่ไม่เหมือนเดิม และความต้องการแต่ละคนก็แตกต่างกัน

เคยได้ยินกันมาเสมอว่าคนไทยทำอะไรทำด้วยใจต้องดี แต่ตอนนี้การทำด้วยใจอย่างเดียวยังคงไม่พอ เพราะเบื้องหลังอาจมีอะไรซ่อนอยู่ เช่น มาเป็นวิทยากรครั้งนี้ตั้งใจที่จะพูดให้ดี แต่ไม่คิดดังก็ทำให้พูดไม่ได้ ซึ่งอาจเป็นที่สายไฟ ปลั๊กไฟ หรือทุกอย่างดีหมดแต่ไม่ทดลองก่อนใช้จึงทำให้ผลออกมาไม่ดี จะเห็นว่าการทำด้วยใจบางทีไม่สำเร็จ เพราะใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง วิทยากรได้กล่าวถึงอิทธิบาท 4 ว่าเป็นหัวใจของความสำเร็จ ได้แก่ ใจเป็นเรื่องของฉันทะ คือความชอบในงาน แต่งานมีหลายส่วน การมีวิริยะคือความพยายาม คำกล่าวที่ว่าความพยายามอยู่ที่ใด ความสำเร็จอยู่ที่นั่นไม่ถูกเสมอไป บางคนความพยายามอาจไม่สำเร็จเพราะขาดองค์ประกอบส่วนอื่น จิตตะ คือ ความใส่ใจมีจิตมุ่งมั่นอยู่ในสิ่งที่ตนเองสนใจอย่างแน่วแน่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไม่ใช่สนใจทำตามคนอื่น และวิมังสา ยากที่สุด คนไทยแหละ ต้องมีการตรวจสอบผลงานที่ตนเองทำดีว่าพอหรือยัง ถ้าดีทำให้ดีขึ้น ถ้าไม่ดีจะทำให้ดีขึ้นอย่างไร วิทยากรกล่าวว่าคำขมดี แต่ทำให้เราไม่พัฒนา คำดี คำเตือนต่างหากที่เป็นสิ่งดี และคนที่โชคดีคือคนที่มียกยาดมิตร์ดี เราต้องให้กำลังใจกันควรพูดแต่สิ่งดีๆและสร้างสรรค์

วิทยากรเล่าประสบการณ์การไปใช้บริการโรงพยาบาลเนื่องจากมีอาการคันใต้ร่มผ้า ในการใช้บริการต้องผ่านหลายจุด แต่ละจุดซักประวัติโดยใช้คำถามเดิมๆ “เป็นอะไรมาคะ” คนฟังรู้สึกว่าจะต้องตอบคำถามเดิมหลายๆครั้ง และเป็นเรื่องที่ยาวไม่ยอมตอบหลายครั้ง อยากให้อ่านจากประวัติที่คนแรกซักประวัติไว้ แต่เมื่อได้ยินคำว่า “มีอะไรให้ผมช่วยครับ” ทำให้ความรู้สึกดีขึ้น ทุกประโยคทุกการสื่อสาร มีนัย มีความหมายต่อผู้รับบริการ

การบริการด้วยใจ ต้องเข้าใจงานของเราเช่นเรามาบรรยาย งานของเรามีคุณค่ามากกว่าบรรยาย มีคนมาขอถ่ายรูปด้วย นี่ก็งานของเราเช่นกัน ขึ้นรถไฟมีคนขอถ่ายรูปด้วย ก็ต้องให้ถ่าย เพราะเข้าใจว่านานๆทีที่ได้เจอนักร้อง เราเองต้องเข้าใจผู้รับบริการที่มีความต้องการมีความชอบต่างกัน คนเราใจไม่เสถียรเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แม้แต่การเรียกชื่อก็ชอบต่างกัน มนุษย์ต้องการความสนิทก็จริง เช่นเมื่อเรียกเพื่อนถ้าพูดเพราะๆเพื่อนไม่ชอบ แต่ผู้รับบริการก็ต้องการให้เรียกอีกอย่างต้องดูให้เหมาะสม

วิทยากรกล่าวว่าพยาบาลมีนักคิดที่เป็นต้นแบบที่ดีคือ มิสฟลอเรนซ์ไนติงเกล ท่านไม่ได้ทำงานด้วยใจอย่างเดียว ท่านสังเกต เก็บข้อมูล มีข้อมูล มีวิธีคิดและรู้จักตั้งสมมุติฐานในงานในหน้าที่จนเกิดงานใหม่ที่เป็นประโยชน์รักษาชีวิตทหารในค่ายได้ และวิทยากรได้เล่าถึงที่มาของเพลงอ้อมอุ่นว่า พี่สาวที่เป็นพยาบาลอยากให้

เป็นจิตอาสาแต่งเพลงนี้ วิทยากรไม่ได้เขียนด้วยใจอย่างเดียว แต่ตั้งใจเต็มที่ เขียนๆ แก่ๆ เกลาๆ จนได้เป็นเพลงออกมา และได้รับการตอบรับที่ดีได้นำไปเปิดในงานต่างๆ วิทยากรได้ฝากข้อคิดวางงานเป็นภาระหน้าที่ และเป็นอาชีพต้องทำให้ดีที่สุด การทำงานไม่ราบรื่นเสมอไป เราต้องตั้งรับ และรู้จักการแก้ปัญหา การเป็นผู้นำต้องมีทั้งความดี มีคุณภาพ สัมพันธภาพที่ดี มองคนแบบองค์รวม บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ หัดโกรธให้ช้า อภัยให้เร็ว ฟังสิ่งที่เขาไม่ได้พูดออกมาด้วย การทำงานต้องมีจินตนาการ เพราะจินตนาการทำให้เห็นปัญหา เห็นโอกาส และเห็นอกเห็นใจเพื่อนมนุษย์ ถ้าเราจินตนาการได้ จะทำให้เราเข้าใจจินตนาการของคนอื่น วิทยากรได้ฝากสำนวน “ชาวเท่าใจเมตตา ฝนอันใดเท่าฝนปราณี พี่ชาวน้ำที่ว่าใสๆ เท่ากับใจเราใสเอง”

บทสรุป /take home message

การให้บริการด้วยใจคงไม่พอ ต้องเพิ่มอิทธิบาท 4 คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา