

รากเหง้า...พฤติกรรมบริการ เพราะฉันหรือเธอที่เปลี่ยนไป

“ คับเจ็บป่วย กะบ่อยากมาดกโรงพยาบาลนะ ” เป็นประโยคบอกเล่าที่ไม่ใช่ได้ยินเพียงแค่ครั้งแรกครั้งเดียว เมื่อก่อนได้ยินก็เฉยๆ รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจว่าจะไม่รู้ว่าเป็นทำไม พอหลังๆมา ได้ยินบ่อยๆ เข้า ทำไมมีความรู้สึกที่ว่า “เฮ้!” ทำไมคนที่มาจากต่างครอบครัว ต่างพื้นที่ เจ็บป่วยทางกายมาด้วยอาการที่แตกต่างกัน มาจากสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน ทำไมมาถึงสถานที่ตรงนี้พวกเขา ถึงได้มีคำพูด และความคิดที่เหมือนกัน มันจึงเกิดคำถามที่ว่า อะไร...? ที่ทำให้คนกลุ่มนี้ มีความคิดแนวคิดแบบนี้ ในสถานที่ตรงนี้

เมื่อคนเรา มีภาวะไม่สุขสบายกาย หรือมีภาวะเจ็บป่วยทางกาย ไม่ว่าจะด้วยอาการอะไรก็แล้วแต่ สิ่ง ที่ทุกคนต้องการก็คือ อาการนั้นบรรเทาลงหรือหายขาดจากโรค จากความเจ็บป่วย ฉะนั้นความคาดหวังของ ผู้รับบริการ เมื่อก้าวเข้ามาใน โรงพยาบาลก็คงจะเป็นการ ได้รับบริการที่พึงพอใจ การรักษาที่มีคุณภาพ อาการเจ็บป่วยทุเลาลง ฯลฯ บางทีก็เหมือนกับเราแบกความคาดหวังของใครๆไว้หรือเปล่า แต่ในทาง กลับกันเวลาที่เจ็บป่วย หรือกลับไปอยู่ในสถานะคนไข้ ความคาดหวังพวกนั้นก็กลับเกิดขึ้นกับเราโดยปริยาย พอเรามาอยู่ในสถานะผู้ให้บริการกลับมีกำแพงกั้นไว้ก่อน ลักษณะเหมือนว่าพอเห็นคนไข้ก้าวเท้าเข้ามา ทุกคนพร้อมใจกันตั้งกำแพง ปัง ปัง ปัง ปิดกั้นไว้ก่อน ทั้งๆที่ยังไม่เอ่ยปากถามผู้มารับบริการว่า เขาเป็น อะไรมา ในบางสถานการณ์ที่เราไปรับบริการหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สถานพยาบาล เช่น ธนาคาร สายการบิน หรือหน่วยงานเอกชน รัฐวิสาหกิจ ทำไมคุณผู้ให้บริการเขาดูเหมือนเต็มใจให้บริการ ทำทุกอย่างเป็นมาตรฐาน เดียวกัน คุณมีความสุขกับการทำงาน กับทุกการให้บริการ ตั้งแต่การแต่งกาย เสื้อผ้า หน้าผม การพูดจา แวดตา สีหน้าท่าทาง บางครั้งก็คิดในใจ (เออ คือดี้ วะ) และเรคือผู้รับบริการก็เกิดความพึงพอใจตามมา มันรู้สึกได้ ถึงความจริงใจในการให้บริการ ถึงแม้ว่าบางอย่างจะเกิดความผิดพลาดบ้าง เรากลับไม่ขัดข้องใจอะไร และ ยินดีที่จะช่วยกันแก้ไข และเก็บเอามาคิดด้วยว่า เพราะมันคือเรื่องของเรา คือธุระของเราเนี่ย มันเหมือนกับเป็น กระจกเงาสะท้อนกลับมาที่ตัวเอง งานของตัวเอง องค์กรของตัวเอง แล้วก็มีความเกิดขึ้นมาในหัวมากมาย ว่า ทำไม ทำไม ทำไม เต็มไปหมด ถ้ามองย้อนกลับไปตั้งแต่เริ่มต้น มองหาสาเหตุว่าเกิดจากอะไร มองดู ตัวเอง มองดูน้องๆ พี่ๆ แล้วมาคิดทบทวนว่าสิ่งที่เกิดขึ้น และเป็นอยู่ในปัจจุบันนี้มันมาจากสาเหตุอะไรมันก็ คิดได้ต่างๆนานา ว่าเกิดจากงานที่เราไม่ชอบหรือ เราไม่ได้ชอบตั้งแต่แรก หรือจำใจ จำเป็นต้องทำ ทำตาม หน้าที่ ถ้าเป็นแบบนี้แล้วคุณไปเรียนมาตั้งแต่แรกทำไม หรือเรียนเพราะพ่อแม่บังคับให้เรียน เพราะ ครอบครัวอยากให้เป็นอยากให้เรียน ไม่ได้เต็มใจตั้งแต่แรก แต่ในเมื่อเรามาอยู่จุดๆนี้แล้ว มันย้อนกลับไป ไม่ได้แล้ว เราควรทำมันให้ดีขึ้นหรือไม่ หรือยัง? มันก็คิดไปได้อีก หรือที่แรกก็ชอบนะ พอทำงานไป นานๆเข้า เฮ้ย... ใจเป็นงี้ละ เพราะบริบท องค์กรบีบบังคับ หรือสถานการณ์มันพาไปหรือยัง ใจยังมีเด็กงุ่น

ใหม่ๆมาทำงาน ที่มาพร้อมกับอีโก้ที่สูงปึ๊ด...จนแทบได้เหงงมองแล้วนั้น มันทำให้เกิดภาวะที่มั่นใจ มัน
หน้าว่า ฉันเรียนมา ฉันถูกต้องนะ โดยที่คน generation นี้เขาไม่ได้สนใจหรือสนใจน้อยมาก ในเรื่องของ
ความอ่อนโยน อ่อนไหว ใสใจ จริงใจ อะไรพวกนี้หรือก ซึ่งมันดันมาขัดแย้งกับสภาวะที่องค์กรยังถูก
ปลูกฝังในเรื่องค่านิยมองค์กรเดิม ที่ยึดถือว่า คนใช้ต้องมาก่อน หรือทำยังไงก็ได้ให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ให้
มากที่สุด อะไรทำนองนั้น รับมาทุกความผิดพลาด จนแยกแยะไม่ออกว่า เฮ้ ! ตกหลงใครถูกใครผิด ซึ่งมัน
เป็นเชื้อเพลิงอย่างดี ที่จะจุดประกายไฟในตัวคนทำงานรุ่นใหม่ ให้ต่อสู้ ต่อต้าน ขัดแย้ง ในเรื่องนี้เป็นอย่าง
มาก มันจึงเกิดช่องว่างที่กว้างมากๆ ระหว่างคนทำงานรุ่นเก่า และน้องใหม่ไฟแรงที่มีทัศนคติที่สวนทางกัน
และดูเหมือนว่าช่องว่างนี้กำลังจะกว้างมากขึ้นเรื่อยๆด้วยซ้ำไป ที่ๆบอกน้องได้ แต่...ทำไมน้องไม่ทำตาม อัน
นี้น่าคิด ? แต่เรื่องง่ายๆเริ่มจากพฤติกรรมที่ต่างกายให้ถูกระเบียบ ไม่ต้องเป๊ะมากก็ได้ แค่การไม่ให้ใส่
รองเท้าแตะมาทำงาน ยังปรับเปลี่ยนไม่ได้ซึ่งทำให้สงสัยมากๆ เอาจริงๆ เรื่องที่ยกตัวอย่างนี้ มันเป็นเรื่อง
เล็กน้อยมาก แต่...อยากให้มองภาพออกว่า เรื่องเล็กน้อยนี้ ทำไมถึงแก้ไขไม่ได้ มันจึงเกิดคำถามมาอีกว่า
ตรงไหน จุดไหน ที่บกพร่องได้มากขนาดนี้ คนบอกไม่มีอำนาจ ไม่มีอำนาจน่าเชื่อถือ พอที่จะบอกที่จะ
ตักเตือน หรือผู้ปฏิบัติหัวรั้นเกินเยียวยา เกินที่จะบอกจะแก้ไขได้ หรือยัง ใจกัน มันจึงเกิดคำถามในกลุ่มคนรุ่น
เดียวกัน และเคยตั้งคำถามและพูดออกไปว่า “ เฮ้ แล้วตอนเรียนนี่ก็ใส่รองเท้าแตะไปเรียนหรือ? ” การที่จะ
เปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนอะไรก็แล้วแต่ควรจะเริ่มตั้งแต่เรื่องเล็กๆ ไม่ใช่ว่าเรื่องเล็กน้อย มองข้ามๆไป
อย่าลืมนะ รอยร้าวเพียงเล็กน้อยที่ท้องเรือ อาจทำให้เรือทั้งลำล่มได้เหมือนกัน ฉะนั้นถ้าเรื่องเล็กน้อยยัง
ปรับเปลี่ยนความคิดทัศนคติจากรุ่นสู่รุ่นไม่ได้ คงเป็นเรื่องยากที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้ออกมา
ให้ผู้รับบริการพึงพอใจ เพราะรากเหง้าของคำพูดที่ดี การแต่งกายที่ดี แวดตาที่จริงใจ การกระทำที่เหมาะสม
ล้วนมาจากคนที่มีทัศนคติที่ดี มาจากจิตวิญญาณที่ดี ไม่ใช่แค่บอกกล่าวกันด้วยคำพูดแค่คำสองคำ แล้วคน
มันจะเปลี่ยน อย่างมั่วเฝ้าโทษครอบครัว การสั่งสอนของพ่อแม่หรืออะไร เพราะ 80% ของคนทำงานอยู่กับ
องค์กร อยู่กับเพื่อนร่วมงาน อยู่กับที่ทำงานมากกว่าอยู่กับครอบครัวพ่อแม่ เพราะฉะนั้นบริบทสิ่งแวดล้อม
คือสิ่งสำคัญที่ค่อนข้างจะเปลี่ยนพฤติกรรมคนได้ ถึงจะต้องใช้เวลาพอสมควรแต่ที่แน่ๆถ้าทำได้ผลย่อม
ออกมาในทางที่ดีทั้งนั้น และมันคงจะดีขึ้นเรื่อยๆดีกว่าไม่พยายามปรับเปลี่ยนอะไรเลย มันคงเป็นเรื่องยาก
มากพอสมควร ในขณะที่คนหนึ่งคนยังต่อสู้กับความคิดสภาวะอารมณ์ของตัวเองในแต่ละวัน ต่อสู้กับ
ทัศนคติที่ลบๆของคนรอบข้าง ที่บางครั้งสถานการณ์ก็ค่อนข้างที่จะลบไปด้วย ก็ยังสู้คิดหาเหตุและผลมาตัด
ทอนกันเพื่อยืนยันให้มันออกมาในทางที่ดี แต่ถ้าในทางกลับกัน ในคนที่ไม่คิดอะไรเลยไม่พยายามหา
เหตุผลอะไรเลยเขาจะไม่เอนไหวไปง่ายๆกับสถานการณ์ลบๆพวกนั้นหรืออันนี้น่าคิด ขนาดถึงค่าที่เป็น
สัตว์เลื้อยคลานยังรู้จักเปลี่ยนสี เราเป็นคนเดินได้ทั้งที่ อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ทำไมจะไม่เปลี่ยนแปลงไม่ได้