

บทเรียนการประชุมงานมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) ประจำปี 2564
เรื่อง “ยกระดับการบริการ ด้วยจิตวิญญาณแบบญี่ปุ่น (O-MO-TE-NA-SHI)”
วันพฤหัสบดีที่ 4 พฤศจิกายน 2564 เวลา 11.00-12.00 น.
การถ่ายทอดสดด้วยสัญญาณภาพ/เสียง ผ่านระบบ online network

วิทยากร

ผศ. ดร.กฤติณี พงษ์ธนเลิศ

ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ดำเนินการอภิปราย

รศ. นพ.ตรีภพ เลิศบรรณพงษ์

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ผศ. ดร.กฤติณี พงษ์ธนเลิศ ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวว่า O-MO-TE-NA-SHI เป็นการบริการอย่างมีความสุขทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยยึดหลักความเท่าเทียมกันกับลูกค้า เปรียบเสมือนการดูแลเพื่อนหรือครอบครัว ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

คำว่า service และ O-MO-TE-NA-SHI สำหรับคนญี่ปุ่นจะแยกความหมายออกจากกัน กล่าวคือ service จะเป็นการแถมสินค้าที่ไม่จำเป็น หรือมีมูลค่าไม่สูงมากให้กับผู้รับบริการ แต่ O-MO-TE-NA-SHI เป็นการบริการที่อาจแปลเป็นไทยได้อย่างง่ายว่า “การใส่ใจ หรือ ใส่หัวใจลงไปในงาน”

การให้บริการแบบ O-MO-TE-NA-SHI กับงานบริการในไทย ที่จะไม่ให้เกิดความกังวลว่าทำเกินหน้าที่ หรือรู้สึกว่ารุนแรงกับผู้รับบริการมากเกินไป ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ หรือเชี่ยวชาญในด้านนั้น ยกตัวอย่างเช่น

- เมนู OMAKASE ในร้านอาหารญี่ปุ่น เป็นการทานอาหารตามที่เชฟกำหนด เนื่องจากลูกค้าเชื่อในฝีมือของเชฟที่มีความรู้ด้านปลาและเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านซูชิ
- การดูแลผู้ป่วย ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องนั้นจริง ๆ มีการเตือนหรือบอกผู้ป่วยอย่างห่วงใย และให้บริการด้วยความใส่ใจ ผู้ป่วยหรือญาติจะสัมผัสได้ ทำให้ไม่เกิดการตำหนิ ลดการโต้แย้งกลับ หรือถ้าเกิดก็จะเกิดได้น้อยมาก
- ช่างทำผม ให้บริการด้วยความใส่ใจ ทั้งนิสัย และสรีระของลูกค้า โดยออกแบบทรงผมให้เหมาะสม เพื่อช่วยปรับปรุงสรีระของลูกค้า และมีความเชี่ยวชาญเรื่องผม ทำให้ลูกค้าเชื่อใจที่จะรับบริการในครั้งต่อไป

ความเชี่ยวชาญในงานของตน จะช่วยสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพ ทำให้เกิดสิ่งดี ๆ ทั้งกับผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ดังนั้น O-MO-TE-NA-SHI จึงไม่ได้เป็นการกำหนดว่าต้องดูแลลูกค้าอย่างไร แต่อันดับแรก จะต้องทำให้ตนเองรู้สึกมีเกียรติ ภูมิใจในอาชีพ และมีความสุข เพื่อส่งต่อความสุขไปให้กับผู้รับบริการได้

O-MO-TE-NA-SHI เกิดขึ้นได้อย่างไร?

การที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจทำเพื่อผู้อื่น หรือคิดถึงผู้อื่น ไม่ทำงานเหมือนเครื่องจักร ได้เห็นผู้ป่วย อาการดีขึ้นแล้วมีความสุข ได้สัมผัสถึงความรู้สึกดี ๆ รวมทั้งมีการย้อนกลับมามองตนเอง และทำงานให้เป็นเรื่องสนุก ถือเป็นการสร้างให้เกิด O-MO-TE-NA-SHI ซึ่งหลักคิดหนึ่งของญี่ปุ่น เรียกว่า โอะชิน (Sho-shin : 初心) จะเป็นการทำงานโดยให้นึกถึงวันแรกของการทำงาน ว่ามีความรู้สึกยินดีอย่างไร มีความทุ่มเท และตั้งใจมากขนาดไหน เพื่อไม่ให้ความเคยชินมาทำให้ขาดความใส่ใจ

การสร้างวัฒนธรรมในองค์กร เพื่อให้เกิด O-MO-TE-NA-SHI

1. ควรเริ่มจากอบรม หรือสร้างให้หัวหน้าทีมเกิดจิตวิญญาณในการบริการ หมั่นดูแลความสัมพันธ์และใส่ใจลูกทีม และสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกให้เหมือนว่าเป็นวันแรกของการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของ ผศ. ดร.กฤติณี พงษ์ชนเลิศ พบว่าหัวหน้าทีดูแลความสัมพันธ์ของทีม มีการสอนงาน เรียนรู้งานและทำงานไปด้วย จะส่งผลต่อการทำงานดีกว่าหัวหน้าที่สั่งหรือขูให้ลูกทีมกลัวอย่างชัดเจน
2. บ่งชี้ให้เห็นคุณค่าของงานที่ทำ ว่ามีผลต่อผู้รับบริการอย่างไร เช่น พยาบาลปรับมุมมองที่มีต่อผู้ป่วย ว่าการที่ผู้ป่วยมาโรงพยาบาล ครอบครัวต้องคิดถึงและอาจเกิดความลำบาก เพราะไม่สามารถทำมาหากินได้ พยาบาลจึงอยากที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตได้แบบเดิม ซึ่งสิ่งเหล่านี้หัวหน้าอาจช่วยกระตุ้นเพื่อให้ลูกทีมสามารถจินตนาการได้ง่ายขึ้น

การค้นหาคคุณค่า (Value) ของงานตนเองทำได้อย่างไร?

ให้ลองถามตนเองว่า หากวันหนึ่งเราหายไป โลกนี้มีอะไรเปลี่ยนไปบ้าง เราสามารถใช้จุดแข็งที่มีสร้างให้คนอื่นมีความสุขได้อย่างไร คนที่หาคำตอบได้ คือคนที่หา Identity เจอและจะเห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้น

ทักษะในการพัฒนาตนเองให้เกิด O-MO-TE-NA-SHI

- **นึกถึงเรื่องน่าขอบคุณในแต่ละวัน** เพราะการคิดว่าจะทำอย่างไรให้การบริการดีขึ้นอาจสร้างให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ดังนั้นเราควรให้ใจตนเองมีความสุขก่อน เมื่อเราได้เห็นความงดงามรอบตัว จะทำให้มองเห็นคนอื่นได้มากขึ้น และการนึกถึงสิ่งดี ๆ จะสร้างให้เกิดพลังในการบริการผู้อื่นได้
- **สร้างให้ผู้อื่นเกิดรอยยิ้ม หรือมีความสุข** โดยเริ่มจากยิ้มให้กับตนเอง และส่งต่อรอยยิ้มให้ผู้อื่น อาจทำเป็น “กิจกรรมเรียกรอยยิ้ม” เพื่อนับรอยยิ้มที่ได้กลับมา เพื่อให้เกิดความสนุกกับตนเอง

O-MO-TE-NA-SHI กับการสื่อสารเพื่อสร้างความสุขใจทั้งผู้บริการและผู้รับบริการ

- ทีมร่วมกันคิดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น ปรับการอธิบายข้อมูลจำนวนมากเป็นภาพวาด การ์ตูน หรือใบปลิว
- นำคำบ่นจากคนในทีม มาพัฒนาวิธีการสื่อสาร ซึ่งนอกจากผู้รับบริการจะเข้าใจและมีความสุข ผู้ให้บริการก็มีความสุขเช่นเดียวกัน เนื่องจากงานที่ทำได้รับการแก้ไขปัญหา
- ใส่ใจกับคำถามของผู้รับบริการ ยังมีการสอบถามบ่อยครั้ง แสดงว่าต้องเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้ดีขึ้น และเข้าใจง่ายขึ้น

การปรับอารมณ์ เพื่อเตรียมพร้อมที่จะสร้างความสุขในการทำงานแต่ละวัน ควรปรับโหมดตัวเองก่อนทำงาน เช่น เปลี่ยนเป็นชุดยูนิฟอร์มสำหรับทำงาน มองกระจกแล้วยิ้มให้กับตนเอง โดยเทคนิคหนึ่งในการทำงานจาก Disneyland ประเทศญี่ปุ่น พบว่า พนักงานทุกคนจะใช้คำว่า “on stage” สำหรับขึ้นเวที คือพร้อมก้าวที่จะขึ้นแสดงในการทำงาน และทำให้ทุกคนมีความสุข สนุก

และควรปรับ mindset แยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกัน เนื่องจากแต่ละคนย่อมพบเจอเหตุการณ์ไม่เหมือนกัน และมีพื้นฐานที่ไม่เท่ากัน ลักษณะของคนที่ทำงานบริการได้ดี จะต้องดีใจเมื่อเห็นคนอื่นมีความสุข ซึ่งการเปลี่ยน mindset ของคนทำงาน หัวหน้าที่มีอาจพาไปสัมผัสประสบการณ์ที่ดี เพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพของการให้บริการ เช่น ร้านอาหาร หรือโรงแรมระดับ 5 ดาว เป็นต้น ทั้งนี้สิ่งที่ได้รับจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ อาจเป็นกระจกสะท้อนตนเองของผู้ให้บริการ เช่น ถ้าเรายิ้มก่อนหรือส่งความสุขให้ก่อน ก็จะมีโอกาสสูงมากที่จะได้รับรอยยิ้มและสิ่งดี ๆ กลับมา และการปลูกฝังการบริการที่ดีในองค์กรคือ **อย่าลงโทษคนทำผิด แต่ให้ชื่นชมคนที่ทำได้ดี** โดยสิ่งที่เป็นกำลังใจให้กับผู้ให้บริการได้คือ Reward ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นรางวัลที่สูงมาก แต่ให้เขารู้ว่ายังมีคนที่ยังมีคนที่มองอยู่ เพื่อสร้างให้ผู้ให้บริการเกิดความภูมิใจในการบริการ

สำหรับสถานพยาบาลเพื่อให้มีการบริการดีขึ้น สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การรอ และเพิ่มรอยยิ้ม กล่าวคือสถานพยาบาลควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงระยะเวลาในการรอใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการบริหารจัดการเวลาตนเองได้ และแพทย์/พยาบาลควรใช้รอยยิ้มทักทาย เพื่อส่งต่อพลังจากผู้ให้บริการกับผู้ป่วยหรือญาติ

การสนับสนุนเพื่อให้เกิดการบริการแบบ O-MO-TE-NA-SHI

การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ควรพิจารณาว่าองค์กรดูแลคนทำงานอย่างไร ควรมีสวัสดิการ การดูแล และค่าตอบแทนที่ดีและเหมาะสม และควรกำหนดหรือมีการ revise KPI ในระดับผู้บริหารสูง

กรณีหัวหน้าหรือผู้นำไม่สนับสนุน และไม่ใช้วิธี O-MO-TE-NA-SHI ใส่ใจลูกน้องหรือคนทำงาน ให้เริ่มปรับจากตนเองก่อน สร้างให้ตนเองมั่นคงและแข็งแกร่ง เพื่อให้มีแรงบริการที่ดีต่อไป พยายามแสดงให้เห็นว่าการ

ทำดีกับคนอื่นผลตอบแทนเป็นเช่นไร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปยังคนอื่น ๆ แต่ต้องไม่คาดหวังคิดว่าคนอื่นจะเปลี่ยนแปลงได้ แล้วตนเองจะมีความสุข

รศ. นพ.ตรีภพ เลิศบรรณพงษ์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ กล่าวสรุปว่าจากการรับฟังประสบการณ์ครั้งนี้ได้ความรู้เป็นอย่างมากที่จะนำมาพัฒนาระบบการบริการของศิริราช ซึ่งการบริการที่กล่าวมาข้างต้น พบได้ในประเทศไทยเช่นกัน เช่น มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีคำขวัญว่า *อดทน อดปรี อดเกร* แปลว่า *พึงปฏิบัติต่อผู้อื่น เหมือนดังปฏิบัติต่อตนเอง* เปรียบเสมือนเอาใจเขามาใส่ใจเรา คล้ายกับ O-MO-TE-NA-SHI แต่ครั้งนี้ได้เห็นเป็นรูปธรรมได้มากยิ่งขึ้น

วิทยากร



ผศ. ดร.กฤติณี พงษ์ธนเลิศ

ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ดำเนินการอภิปราย



รศ. นพ.ตรีภพ เลิศบรรณพงษ์

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



ผู้บันทึกบทเรียน

นางสาวชลิตา มิ่งขวัญ

ผู้ตรวจทานบทเรียน

นายเอกกนก พนาดำรง

Siriraj KM

Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750

Email : sirirajkm@gmail.com



@Sirirajkm