

การปรับสมดุลเสียงของลูกค้า

รศ.พญ.วริยา สุขุประการ

ดิฉันได้รับการทาบทามให้มารับตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ โดยรับผิดชอบงานด้านเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต หรือที่เรียกกันสั้นๆว่า เกณฑ์ WFME โดยมีวาระตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564-2568 ที่ต่อบตกลงเนื่องจากมีความกดดันในการทำงานเอกสาร และเป็นกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะแพทยศาสตร์มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 แต่เนื่องจากเป็นอาจารย์จากภาควิชาวิสัญญีวิทยา ซึ่งจัดว่าเป็นภาควิชาเล็ก (3 หน่วยกิต) จึงไม่ทราบภาพรวมของหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตในปัจจุบันมากนัก หลังจากรับตำแหน่ง 3 เดือน ได้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อฝึกเขียนรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ WFME ที่ออกใหม่ในปี พ.ศ. 2564 พอดี จึงเป็นการตั้งต้นเรียนรู้ใหม่ทั้งหมด ทั้งเรื่องหลักสูตรและเกณฑ์ และจุดเริ่มต้นที่ดีคือการรวบรวมข้อมูลให้ได้มากที่สุด ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรเดิมสามารถหาได้ไม่ยาก ทั้งจากการสอบถามสมาชิกทีม AcadeMED+ ทีม back office การเยี่ยมภาควิชาร่วมกับทีม AcadeMED+ และอ่านจากเอกสารต่าง ๆ แต่ข้อมูลจากมุมมองของนักศึกษายังไม่เป็นรูปธรรมมากนัก

Application VOC เป็นช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าโดยมีแผนให้เริ่มใช้กับนักศึกษาแพทย์เป็นกลุ่มแรก ข้อมูลที่ส่งมาแบบไม่แสดงตัวตนของผู้ส่งจะถูกส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง และสามารถคุยกันได้แบบสองทาง แต่ในระหว่างการพัฒนา application VOC เพื่อนำมาใช้จริงนั้น มีปรากฏการณ์ดราม่าในทวีตเตอร์เกี่ยวกับโรงเรียนแพทย์หลายแห่ง แสดงถึงความเครียดของนักศึกษาแพทย์ในประเด็นต่าง ๆ ที่อยากประกาศให้โลกรู้ การรับฟังเสียงของลูกค้าฉบับฉุกเฉินจึงเกิดขึ้นระหว่างรอให้ application VOC พร้อมใช้งาน เราใช้ google form ที่สามารถเขียนบรรยายได้ สร้าง QR code ส่งให้นักศึกษาแพทย์ โดยแจ้งนักศึกษาว่าสามารถใช้เป็นที่ระบายอารมณ์ได้เต็มที่ ถ้าอยากให้ผู้บริหารเห็นก็ส่งมา ไม่ต้องไปเขียนบนโลกออนไลน์ อาจารย์รับรองว่าจะอ่านทุกข้อความ แต่อาจารย์ไม่รู้ว่าเป็นใครตอบคำถามไม่ได้นะ แจก QR code ตอนหัวค่ำ คินนั้นมีย่อความส่งมา 9 ข้อความ และมีข้อความส่งเข้ามาทุกวัน ปัญหาหลายรูปแบบ บางปัญหามีหลายข้อความจากหลายคน ถ้าแจ้งว่าอยู่ชั้นปีไหนก็สามารถเข้าไปตอบในกลุ่ม facebook ของชั้นปีได้ บางข้อความก็ส่งมาขอบคุณที่รับฟัง ทีม AcadeMED+ ช่วยกันประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ปัญหาไหนแก้ได้ง่ายจะได้รับการแก้ไขทันที ยอมรับว่า 3 เดือนแรกอ่านจนจิตตกไปเลย แต่สิ่งที่เห็นได้คือข้อความที่ส่งมาลดลงเรื่อย ๆ เหมือน

ได้รับการปลดปล่อย บางครั้งแค่อยากให้อาจารย์รับรู้และเข้าใจปัญหาของเค้า ส่วนจะแก้ไขได้หรือไม่ว่ากันอีกที

ถึงวันนี้เรามี application VOC ให้ใช้แล้ว google form เฉพาะกิจถูกปิดการใช้งานไปเรียบร้อยแล้ว หลังจากเปิดใช้งานเป็นเวลา 5 เดือน ได้รับ 102 ข้อความ ปัจจุบันผู้อ่าน VOC กระจายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ อยากรู้ถึงผู้ส่งข้อความและผู้อ่านข้อความว่า นี่คือช่องทางในการสื่อสาร ผู้ส่งข้อความไม่ใช่ผู้ส่ง ผู้อ่านข้อความไม่ใช่ผู้รับคำสั่ง แต่เป็นการแจ้งปัญหาหรือแจ้งข้อเสนอแนะ ผู้อ่านสามารถแสดงเหตุผลตอบกลับได้ตามความเหมาะสม บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากการไม่ทราบเหตุผลหรือเข้าใจผิด เมื่อได้รับคำตอบทุกอย่างก็จบ ความพึงพอใจก็ควรอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม ต้องคำนึงถึงกฎระเบียบ ความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อความสมดุล และทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข การแก้ปัญหาให้ถูกจุดไม่จำเป็นต้องประกาศให้โลกรู้ แค่อยุให้ทุกคนก็พอ

สมัยนี้ความชัดเจนเป็นเรื่องสำคัญ การให้คำแนะนำ และให้เหตุผล จะให้ทำอะไร ทำอย่างไร เพราะอะไร ทำแล้วได้อะไร ถ้าอธิบายสิ่งเหล่านี้ได้ปัญหาก็จะไม่เกิด ไม่มีใครอ่านใจคนอื่นได้ถูก ต้องการอะไรสื่อสารกันตามตรงเลยจะดีกว่า ทำถูกต้องไม่ยากเท่าทำให้ถูกใจ

หลักการ edutainment ของทีม AcadeMED+ คือบรรยากาศการเรียนการสอนที่สนุก ปราศจากการข่มขู่ คุกคาม เป็นไปตามหลักการ SAFE medical school ของ กสพท. ไม่ได้สนับสนุนการเอาใจนักศึกษาแต่อย่างใด ช่องทางการสื่อสารระหว่างนักศึกษากับทีม AcadeMED+ ยังมีอีกหลายช่องทาง หลายครั้งที่เราปฏิเสธข้อเสนอจากนักศึกษาโดยให้เหตุผลกลับไป และทุกอย่างก็จบลงด้วยดี บางครั้งความไม่พึงพอใจเกิดจากการไม่ทราบที่มาที่ไปเท่านั้นเอง จุดเริ่มต้นที่ดีคือการฟัง VOC (voice of customer) คือการรับฟังเสียงของลูกค้า ไม่ใช่การทำตามคำสั่งของลูกค้านะคะ