

กิจกรรม “เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ”

ประเด็นเรื่องเล่า การทำ มคอ. ๓ - ๗ การบริหารงานวิจัย การปฏิบัติงาน

ผู้เล่า นางสาวมัทยาฉัตร บุตรดา

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘

จากงานบัณฑิตศึกษา กองบริการการศึกษา

ชื่อเรื่อง “การเสริมสร้างองค์กรแห่งความสุขด้วยกิจกรรม Happy Workplace”

เรื่องเล่าพอสังเขป (เน้นวิธีปฏิบัติ)

การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างมีความสุขนั้นคือการสร้างความประทับใจที่ดีคือ การปลูกความรู้สึกดีๆให้กองงานในใจผู้อื่น ท่านผู้อ่านลองจินตนาการดูว่าหากความรู้สึกดีๆนี้เกิดซ้ำกันหลายๆครั้ง ความรู้สึกนั้นจะฝังอยู่อย่างลึกซึ้งภายใต้จิตสำนึก ของผู้ที่ได้รับทราบนานเท่านั้น ผลลัพธ์คือ ความผูกพันกับสัมพันธภาพที่ดั่งงามต่อไปในอนาคต หลายคน หลายองค์กรให้ความสำคัญกับการให้ความประทับใจแรกพบโดยเฉพาะการให้บริการที่ต้องพบปะนักศึกษาหรือผู้มาติดต่อโดยตรง ความประทับใจแรกพบคือต้นทุนหรือต้นน้ำแห่งเสน่ห์ของพนักงานผู้ให้บริการ การสร้างความประทับใจแรกพบเป็นเรื่องที่ต้องฝึกหัด สร้างอยู่เสมอๆ ทำบ่อยๆ ซ้ำๆ จนเกิดเป็นเอกลักษณ์ประจำตัว ที่พร้อมเสนอในทุกโอกาสกับนักศึกษาที่มารับบริการที่ไม่มีคำว่า “ขอโอกาสแก้ตัว” ดังเช่นเรื่องของเรา ในการให้บริการผู้มาติดต่อในเรื่องของข้อมูล ดิฉันเป็นเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานด้านบริหาร “วันหนึ่ง ได้มีโทรศัพท์ดังขึ้น ดิฉันได้รับแล้วเอ่ยคำว่า สวัสดีค่ะ เสียงต้นทางบอกว่าสวัสดีครับ ผมอยากจะทราบข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ได้รับทุนการศึกษาของชั้น ปีที่ ๑ ว่ามีจำนวนเท่าไร และสาขาวิชาอะไรบ้าง ไม่ทราบว่าพอจะช่วยให้หรือป่าวครับ ดิฉันถามต่อว่า ขอโทษนะค่ะไม่ทราบว่าท่านโทรมาจากไหนค่ะ ต้นทางบอกว่าผม เป็นอาจารย์ใน มรภ. เชียงใหม่ ครับ พอจะหาให้ได้หรือป่าวครับ ดิฉันก็รับคำว่าจะดำเนินการให้ และดิฉันได้ประสานกับฝ่ายทะเบียนในเรื่องจำนวนนักศึกษาปี ๑ จำนวนสาขาวิชา และประสานกับเจ้าหน้าที่ กยศ. เรื่องของจำนวนนักศึกษาที่กู้ยืมทุน กยศ. และดิฉันก็ได้จัดการส่งข้อมูลให้ท่านทางเมลล์” ซึ่งท่านอาจารย์ได้โทรแจ้งว่าได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จนเวลาผ่านไปหลายปีได้เจออาจารย์ท่านยังคงจำได้และทักทายอย่างเป็นทางการเองและชอบใจที่ดิฉันส่งข้อมูลให้ ทั้งๆ ที่ดิฉันคิดว่าท่านอาจารย์คงลืมไปแล้ว เลยทำให้ดิฉันมีความสุขในเรื่องของการทำงานในด้านของการให้บริการไม่ว่าเรื่องนั้นจะเป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ก็ตาม ทำให้มีความสุขในการให้บริการต่อไป

ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

“การเปิดใจให้บริการ ขอให้คิดอยู่เสมอทุกครั้งว่า นักศึกษาหรือผู้มาติดต่อมาขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือ ควรรู้สึกขอบคุณนักศึกษาหรือผู้มาติดต่อ เมื่อคิดเช่นนี้ ความคิด แวดตา กริยาท่าทาง ก็จะแสดงออกอย่างเป็นมิตร อบอุ่น และจริงใจ”

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factor)

๑. บรรยากาศของการให้บริการ
๒. ความเป็นกันเอง อบอุ่นในการให้บริการ
๓. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างจริงใจ
๔. ไม่มีร่องรอยที่แสดงให้เห็นถึงความเบื่อหน่ายในการให้บริการ