

## กิจกรรม “เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ”

ประเด็นเรื่องเล่า  การทำ มคอ.๓-๗  การบริหารงานวิจัย  การปฏิบัติงาน

ผู้เล่า นางสาวณัฐกานต์ วงศ์วารใจ วันที่ ๑ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

จากสาขาวิชา/งาน ทะเบียนและประมวลผล คณะ/หน่วยงาน กองบริการการศึกษา

ชื่อเรื่อง การส่งเสริมองค์การแห่งความสุข Happy Work Place

### เรื่องเล่าพอสังเขป(เน้นวิธีปฏิบัติ)

จุดเริ่มต้นของเรื่องนี้ เป็นเรื่องราวของเจ้าหน้าที่คนใหม่ในสถานศึกษาแห่งหนึ่ง ซึ่งเรื่องก็มีอยู่ว่า ด้วยความที่เป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ เรื่องหนึ่งที่ต้องประสบปัญหาอยู่เป็นประจำ นั่นก็คือ การให้คำแนะนำ บริการแก่ผู้เข้ามาติดต่อ ซึ่งในบางครั้งเจ้าหน้าที่ใหม่ก็ไม่สามารถที่จะแก้ไข ตอบปัญหา หรือหาทางออกในทางที่ดีได้ ซึ่งอาจจะรวมไปถึงการให้ข้อมูลในทางที่ผิดบ้าง ถูกบ้าง ด้วยเหตุผลนี้เจ้าหน้าที่จึงต้องมาวิเคราะห์ถึงปัญหาทั้งหมดว่า เกิดจากเหตุผลใด และได้พบกับปัญหาดังนี้

- ปัญหาจากผู้ติดต่อเอง ที่ไม่เข้าใจประเด็นในการสอบถาม
- เจ้าหน้าที่และบุคลากรในงาน ไม่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ต่างฝ่ายต่างทำงาน
- ปัญหาจากตัวเจ้าหน้าที่เองที่ไม่มีความใส่ใจในการทำงาน

หลังจากที่เจ้าหน้าที่คนใหม่ได้พบกับปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว จึงได้นำสิ่งนี้เข้ามาปรับปรุงในงานหลังจากนี้ ในงานก็เริ่มมีการแบ่งงาน ช่วยเหลือและรับผิดชอบในงานร่วมกัน ปรับปรุงระบบการทำงานโดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ดี ซึ่งผลตอบรับที่ได้กลับมากลุ่มยั้งนัก ผู้รับบริการทั้งภายใน ภายนอก เย่ปากชม มากกว่าคำติเตียน ซึ่งเป็นเรื่องที่น่ายินดียิ่งนัก

### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

- ต้องมีการแบ่งงาน หรือมอบหมายงานอย่างเป็นกิจจะลักษณะ
- เอาใจใส่กับเรื่องงาน แก้ไขและตอบปัญหาอย่างเป็นระบบที่ถูกต้อง
- การให้คำแนะนำที่ดี เอาใจใส่และรับผิดชอบในงาน

### ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factor)

- รับผิดชอบต่องานในหน้าที่และมองโลกในแง่ดี
- เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ต้องยอมรับในข้อผิดพลาดนั้น
- มีความสุขกับงานที่ทำ
- มีความสามารถในการโน้มน้าวใจ และสามารถเข้าใจความต้องการของผู้มาติดต่อ
- มีทัศนคติในเชิงบวก