

สรุปเนื้อหาการพัฒนาบุคลากรสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดชุมพร

หลักสูตร “สร้างความคิด ด้วยจิตบริการ”

วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒

ณ วัดบางลึก ตำบลบางลึก อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

1. พัฒนาปลูกจิตสำนึกให้มีใจรักในด้านการบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ เอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามี ความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ ในการรับบริการ และที่สำคัญต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจ เรา และ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะ ความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขา ต้องการให้เรา แสดงออกดังต่อไปนี้

1. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะรอยยิ้มทำให้ผู้รับบริการรู้สึก อบอุ่น และได้รับความเป็นมิตร
2. คำพูด การใช้คำพูดควรใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติ สุภาพ ไพเราะ คำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” และ “ขอโทษค่ะ/ครับ” “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ/ครับ” คำพูดเหล่านี้ควรพูด ให้ชิน
3. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ยิ่งถ้าหากเรามี ความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือแล้วผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการเราควร ช่วยเหลือผู้มารับ บริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คน อื่นช่วยได้
4. ผู้บริการทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่า จะต้อง ต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
5. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ ดีกว่า ถ้า ทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดย ส่วนรวมมีอัธยาศัย ไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง ฉะนั้น การบริการที่ดี มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพราะการให้ให้บริการที่ดีเป็นการ ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเกิดการพัฒนาองค์กร

2. พัฒนาระบบการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

- **ความฉับไว** หมายถึงการใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา ๑๐ นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

- **ความถูกต้องแม่นยำ** หมายถึงการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ตลอดจนไม่เผลอเผลอจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ

- **ความรู้** หมายถึงการมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ดังคำกล่าวที่ว่า ” No one is too old to learn ” หรือที่เรียกว่า ” พวกนี้ไม่เต็มแก้ว ” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้ให้ ” **รู้จริง และรู้แจ้ง** ” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

- **ประสบการณ์** หมายถึงการรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักศึกษามานาน หรือเป็นเจ้าของหน้าทีธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า ” **ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน** ” คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

- **ความคิดสร้างสรรค์ (Creative)** หมายถึงการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ๆ มุมมองแปลกใหม่ ที่เรียกว่า ” **นวัตกรรม** ” (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี ” **วิสัยทัศน์** ” (Vision) ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวัน เหมือนกับหุ่นยนต์การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้เป็นกรอบหรือทิศทางในการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดี ความชอบ หรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี

3. สร้างเครือข่ายการทำความดีให้ยั่งยืนและต่อเนื่อง

กลุ่มและเครือข่ายจะเป็นลักษณะของการรวมตัวกันของสมาชิกที่มีความคิดเห็นตรงกันและมีเป้าหมายร่วมกันชัดเจน การรวมกลุ่มกันก็เพื่อดำเนินกิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดร่วมกัน ซึ่งเมื่อตั้งใจจะ ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมแล้ว กลุ่มนั้นก็เกิดพลังขึ้น หากมีการจัดตั้งกลุ่มที่เป็นระบบทั้งโครงสร้างและ การทำงาน ก็จะทำให้กลุ่มนั้นได้รับความเชื่อถือในชุมชนและสังคม รวมถึงกลุ่มอื่นๆ ด้วย เมื่อกลุ่มสามารถ ขยายกิจกรรมออกไปได้กว้างขวาง กลุ่มนั้นก็จะมีพัฒนาการจากที่เป็นการรวมแบบกลุ่มเล็กๆ กลายเป็น กลุ่มใหญ่ในระบบเครือข่าย (Network) ในที่สุด ซึ่งทำให้กลุ่มและเครือข่ายเหล่านั้นมีพลังต่อรองในชุมชน และสามารถใช้พลังของกลุ่มผลักดันงานพัฒนาชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการท้องถิ่นและ ทรัพยากรได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันการจัดการชุมชนและสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญกับกลุ่มมากขึ้น เนื่องจากได้มีกลุ่มต่างๆ เกิดขึ้นใน

เกือบทุกชุมชน เพียงแต่กลุ่มต่างๆ เหล่านี้จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป ดังนั้นการเลือกใช้กลุ่มในงานด้านการพัฒนาต่างๆ ควรพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และ เป็นกฎหมายของงานที่วางไว้ อย่างไรก็ตามมีกลุ่มต่างๆ อีกมากมาย ที่ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมใดๆ ของกลุ่มให้มีความเข้มแข็งตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ทั้งนี้เนื่องจากการรวมตัวของกลุ่มมีลักษณะไม่เหนียวแน่นทั้งในเชิง โครงสร้าง และ บทบาทหน้าที่ ทำให้กลุ่มอาจต้องยุติการดำเนินกิจกรรมไป นักพัฒนาที่จำเป็นต้องทำงาน ร่วมกับกลุ่มในชุมชน จึงควรศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพของกลุ่มในเบื้องต้นก่อนว่ามีความพร้อมในการ ดำเนินกิจกรรม ร่วมกันได้มากน้อยเพียงใด หากยังไม่มีความพร้อม ก็ควรที่จะต้องดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างกลุ่ม ให้มีความเข้มแข็งเสียก่อน จากนั้นจึงค่อยใช้กลุ่มในการดำเนินกิจกรรมตามศักยภาพที่มีอยู่ของกลุ่ม กล่าวได้ว่ากลุ่มและองค์กรเครือข่ายเป็นกลไกหนึ่งที่นักการจัดการลุ่มน้ำและป่าไม้ ใช้ในการ กระบวนการพัฒนาด้ว การมีส่วนร่วม กลุ่มและองค์กรเครือข่ายไม่อาจดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากขาดการเสริมสร้าง ศักยภาพในการดำเนินงานให้มีความเข้มแข็ง ทั้งนี้จะต้องมีผู้นำกลุ่มและองค์กรเครือข่ายที่มีความพร้อมและ สามารถพัฒนาบทบาทในการท างานให้เป็นที่ยอมรับของบรรดา สมาชิก จะช่วยให้กลุ่มและองค์กรขยาย สมาชิกในวงกว้างต่อไปได้

4. สร้างความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยจิตสาธารณะ

“จิตสาธารณะ” หมายถึง “ความรู้สึกนึกคิดที่เป็นส่วนรวม” หรือพูดและฟังได้ง่าย ๆ ว่า “การตระหนักรู้ และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมร่วมกัน การตระหนักรู้ตน ที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม หรือการคำนึงถึงผู้อื่นที่มีความสัมพันธ์ที่เป็นสังคมเดียวกัน เป็นการแสดงออกเพื่อสังคมส่วนรวม การบริการชุมชน การทำประโยชน์เพื่อสังคม ถ้าเป็นวัตถุประสงค์หรือสิ่งของทุกคนสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้”

ดังนั้นจิตสาธารณะ จึงเปรียบได้กับความรู้สึกนึกคิด ถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นสาธารณะร่วมกัน การใช้สิทธิและหน้าที่ที่จะดูแล รวมทั้งการบำรุงรักษาสิ่งของที่เป็นของส่วนรวมร่วมกันเช่น การช่วยกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมโดยไม่ทิ้งขยะลงที่พื้นทั่วไปต้องทิ้งขยะใน ที่จัดไว้ให้ ไม่ทิ้งขยะลงในแหล่งน้ำ การดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ หลอดไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างตามถนนหนทาง การใช้น้ำธรรมชาติและน้ำประปาอย่างประหยัดร่วมกัน การใช้กระแสไฟฟ้าสาธารณะให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าตลอดจนช่วยเหลือดูแลผู้ ตกทุกข์ได้ยาก อันเป็นการให้ออกาสกับผู้ด้อยโอกาสตามสมควร แต่ต้องไม่ทำให้ตนเองและครอบครัวเดือดร้อน และการช่วยเหลือต้องไม่ขัดต่อกฎหมายบ้านเมือง อันเป็นประโยชน์ของส่วนรวม

หากคนในสังคมขาดจิตสาธารณะแล้ว ก็จะทำให้เกิดผลกระทบมากมายเช่น ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น ในครอบครัวมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันน้อยลง แกร่งแหยง ทะเลาะเบาะแว้ง เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก เห็นแก่ตัว ชิงดีชิงเด่น เบียดเบียนสมบัติขององค์กรเพื่อมาเป็นสมบัติของตนเอง องค์กรไม่ก้าวหน้า ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานลดลง ทำให้ชุมชนเกิดความอ่อนแอ เพราะต่างคนต่างอยู่ ไม่มีการพัฒนา ยิ่งปล่อยนานยิ่งทรุดโทรม เกิดอาชญากรรมในชุมชน ขาดศุนย์รวมจิตใจ ขาดผู้นำที่นำไปสู่การแก้ปัญหา เพราะแต่ละคนมองเห็นเรื่องของตนเองเป็นใหญ่ เกิดวิกฤตการณ์ภายในประเทศบ่อยครั้งและแก้ปัญหาไม่ได้เกิดการเบียดเบียน ทำลายทรัพยากรและสมบัติของส่วนรวม ประเทศชาติล้ำหลัง ขาดพลังของคนในสังคม เมื่อนำมาตรการใดออกมาใช้ก็ไม่ได้ผลเนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือ เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก แกร่งแหยงแข่งขัน ทุจริตคอร์รัปชั่น ทำให้เกิดการเอาเปรียบระหว่างประเทศ ทำให้เกิดปัญหา เช่น การ

สะสมอาวุธ การกลั่นแกล้ง แกร่งแย่งหรือครอบงำทางการค้าระหว่างประเทศเกิดการรังเกียจเหยียดหยามคนต่าง ชาติพันธุ์ของตนเองดูถูก

ดังนั้น จิตสาธารณะ หรือจิตสำนึกสาธารณะ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น อันจะเป็นประโยชน์ ในทุกระดับของสังคม ถ้าหากได้มีการพัฒนาให้เกิดขึ้นได้อย่างเข้มแข็ง ตั้งแต่บุคคลในระดับครอบครัว ทั่วโลก ย่อมส่งผลดีในระดับที่สูงขึ้นเป็นลำดับ และที่สำคัญที่สุดการสร้างและปลูกฝังจิตสำนึก ที่ดีนั้น ต้องสร้างกับ เด็กและเยาวชน เพราะเด็กสามารถรับรู้ในสิ่งที่ติงามจากพ่อแม่ที่บ้าน รับรู้จากผู้หลักผู้ใหญ่ ผู้นำชุมชน พระสงฆ์องค์เจ้า ดูแลลูกหลานในระดับชุมชนและสังคม และสถาบันการศึกษาที่นอกจากจะอบรมสั่งสอนทั้งด้านวิชาการ ยังจะต้อง อบรมคุณธรรม จริยธรรม ปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนรู้จักการเสียสละ การให้ มากกว่า การรับ อย่างเดียวจะทำให้เด็กและเยาวชน พัฒนาจิตใจในการช่วยเหลือผู้อื่น มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เตรียมเข้าสู่การพัฒนา จิตใจตนเองสู่จิตสำนึกสาธารณะต่อไปในอนาคต