

เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอภาณุงานดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น.

● กิจกรรม/กลุ่มปฏิบัติ การเสริมสร้างการบริการเชิงบวกด้วยหัวใจ Service Mind โดยวิทยากรกลุ่ม เป็นการถอดบทเรียนจากกิจกรรมต่างๆ และกิจกรรมนันทนาการละลายพฤติกรรม ดังนี้



๑. หลักพื้นฐานสำหรับการบริการที่ดี
 ๒. ความพึงพอใจของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการของรัฐ
 ๓. ความไม่พึงพอใจ หรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่เกิดขึ้น ก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน
 ๔. วิสัยทัศน์ซึ่งหมายถึงจุดหมายปลายทางที่องค์กรต้องการไปให้ถึงให้ได้ และแน่นอนการจะไปให้ถึงจุดนั้น ประชาชนมีส่วนสำคัญอย่างมาก หรืออาจเรียนว่าสำคัญที่สุดก็ได้
 ๕. กิจกรรมที่ประสบความสำเร็จจะต้องตั้งอยู่บนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับและผู้ให้บริการองค์กร เพียงแค่ทำให้มันมองเห็นได้ และคู่มือความหมายมากขึ้นในสายตาประชาชนเท่านั้น
๒. กิจกรรมบทบาทสมมติ 🎭 เป็นกิจกรรมเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้ให้บริการ ปัญหา ความขัดแย้ง การประสานงาน งานซ้ำซ้อน

การต้อนรับ การบริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ สมาชิกสภาเป็นเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ปลัด เป็นประชาชนผู้มารับบริการ เมื่อปลัดเข้ามาติดต่อรับบริการที่เทศบาล สมาชิกสภาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่เอาน้ำ ต้มยี่นให้ปลัดเพื่อเป็นการต้อนรับ แล้วปลัดพูดกล่าวขอบคุณ แสดงให้เห็นว่าการบริการที่ดี ย่อมทำให้ ผู้รับบริการชื่นชม ชื่นชอบ และอยากจะมาเข้ารับบริการ ประกอบกับเจ้าหน้าที่เมื่อผู้รับบริการพูดได้ฟังคำ ขอบคุณย่อมทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกยินดี ชื่นใจที่อยากให้บริการผู้มารับบริการ

เทศบาลตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



๓. กิจกรรมการไหว้ ✋ เป็นการสร้างอุปนิสัยในการต้อนรับ การที่จะไหว้ก่อนหรือหลังไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงอายุ การไหว้ถือเป็นการทักทายที่สุภาพและน่ารัก



“การไหว้” เป็นการแสดงถึงความมีสัมมาคารวะ และการให้เกียรติซึ่งกันและกัน นอกเหนือจากการกล่าวคำว่า “สวัสดี” แล้วยังแสดงออกถึงความหมาย “การขอบคุณ” และ “การขอโทษ” การ ไหว้เป็นการแสดงมิตรภาพ มิตรไมตรี ที่เป็นขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ซึ่งนับวันจะค่อย ๆ เลือนลางออกไปจากสังคมไทย ด้วยการไหว้ผู้อาวุโส หรือการรับไหว้ผู้อาวุโสน้อย ปัจจุบันกลายเป็นวัฒนธรรมที่เกิดเฉพาะกลุ่ม แทนที่จะเป็นวัฒนธรรมในสังคมของคนทุกคนขึ้น

เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



นอกจากนี้ยังรับฟังการบรรยายหลักพื้นฐานการให้บริการ เพื่อปรับและสร้างพื้นฐานความเข้าใจ เกิดทัศนคติ และการบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่องานบริการ ชมวีดิทัศน์ “แบ่งปันเพื่อการเปลี่ยนแปลง”.....การให้คือการสื่อสารที่ดีที่สุด

๔. กิจกรรมเสริมพลัง



เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอภาณุอนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



๕. สรุปความรู้ ประโยชน์ ที่ได้จากโครงการในครั้งนี้

เชื่อว่าหัวใจสำคัญของทุกองค์กรคงหนีไม่พ้นพนักงานหรือทีมในองค์กรที่เป็นฟันเฟืองหลักในการทำงาน โดยในทุกๆปี องค์กรจะมีกิจกรรมที่พาเหล่าพนักงานไปทำกิจกรรมนอกพื้นที่ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน เพิ่มความสามัคคีและสร้าง Productivity ในการทำงาน เพราะฉะนั้นวันนี้ เทศบาลตำบลกรูด เลยขอเอาใจทุกคนด้วยการนำเอาไอเดียของเกมหรือไอเดียในการทำ Team Building ที่ไม่น่าเบื่อ สนุกมาเพื่อให้ทุกคนได้ทำกิจกรรมกัน เพราะว่าในองค์กรการทำงานร่วมกันของบุคคล บุคคลจะเรียนรู้ซึ่งกันและกันด้วยการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กัน ซึ่งบางเรื่องก็มักใช้ประสบการณ์ของตนเอง เข้าไปตัดสินการกระทำของคนอื่น ๆ อยู่เสมอ บางกรณีส่งผลทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันหรือทะเลาะกันได้ ในทางจิตวิทยามีเทคนิคที่จะช่วยให้บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมได้รู้จักและเข้าใจตนเอง รวมทั้งรู้จักและเข้าใจผู้อื่น ได้ดียิ่งขึ้นคือการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เข้ากลุ่มและทำกิจกรรมร่วมกัน

การทำงานเป็นทีม มีผลดีต่อสมาชิกแต่ละบุคคลในทีมด้วยเหตุผล ๓ ประการ

๑. ทีมงานเป็นการรวมเอาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าที่สุด ขององค์กรเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลคนเดียวทำไม่ได้ (งานทุกอย่างจะลำบากมากหากใช้คนเดียว) เพราะนอกจากจะได้ร่างกายแรงใจเพิ่มขึ้นแล้ว ยังจะได้ความคิดหลายแง่หลายมุมมาผสมผสานกัน ทำให้ศักยภาพแฝงที่แต่ละคนมี ถูกนำมาใช้มากขึ้น

๒. ทีมงานทำให้มีการมอบหมายให้สมาชิกรับผิดชอบงานเพื่อปฏิบัติตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ และความพอใจของแต่ละคน เป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกันยังผลให้แต่ละคนมีโอกาสรสร้าง หรือพัฒนาความสามารถด้านอื่นๆ ให้ดีขึ้น โดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

๓. ทีมงานช่วยให้สมาชิกแต่ละคน ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม อันได้แก่ ความรัก และการยอมรับซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอภาณุงานดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



หากพิจารณาในภาพรวม จะพบว่า การสร้างทีมงาน หรือการทำงานเป็นทีม ช่วยทำให้องค์กรสามารถรวมพลังในการปฏิบัติงาน งานที่ยากลำบากเพียงใดก็สามารถประสบผลสำเร็จได้โดยไม่ยากนัก (นิ้วเดียวไหนเลยจะทำให้มีมือมีแรง) เมื่อผลงานได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (ทั้ง คุณภาพดีขึ้น ปริมาณมากขึ้น) ก็ส่งผลต่อความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เพราะฉะนั้น จากการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นการสอดแทรกเนื้อหา องค์ความรู้ต่างๆ ที่ทำให้พนักงานทุกคนสามารถดึงศักยภาพของตนเอง มาปรับประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้งานนั้นบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ งานออกมามีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อประสานงาน

๖. ข้อเสนอแนะ

อยากให้องค์กรมีกิจกรรมแบบนี้ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นอกเหนือจากการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นการสร้างความผ่อนคลายความตึงเครียดของพนักงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานในองค์กรได้อีกด้วยถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งให้กับพนักงานในองค์กรนอกเหนือจากโบนัสที่ได้รับตามระเบียบ นอกจากนี้ก็ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม ในด้านพฤติกรรมการทำงานร่วมกันในองค์กร ตระหนักถึงบทบาทของตนเองที่มีต่อความสำเร็จของเป้าหมายองค์กร เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จากประสบการณ์ และได้ระดมสมองเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ และนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความสามัคคี การยอมรับซึ่งกันและกัน อันก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขเอื้ออาทร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการประสานงานและการปฏิบัติงานต่อไปและเพื่อปลูกจิตสำนึกรักในการอยู่ในองค์กร