

ประสบการณ์ประทับใจ บริการเป็นมิตรประทับใจ

ข้าพเจ้าปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ชวเลข สำนักรายงานการประชุมและชวเลข หลายวันก่อนข้าพเจ้าได้มีโอกาสอ่านป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกวดเรื่องเล่าเกี่ยวกับเรื่อง “ประสบการณ์ประทับใจ บริการเป็นมิตรประทับใจ” ก็เกิดคำถามขึ้นในใจว่า แล้วลักษณะการปฏิบัติงานของข้าพเจ้านี้จะเกี่ยวข้องกับบริการไหม การบริการที่ว่านี้เป็นอย่างไร แล้วมีความสำคัญมากน้อยขนาดไหน

หลังจากกลับไปนอนคิดอยู่หลายวัน ทบทวนและถามตัวเองจนได้รับคำตอบว่า งานชวเลขที่ข้าพเจ้าทำอยู่ทุกวันนี้ น่าจะถือเป็นงานบริการเช่นเดียวกัน หลายท่านอาจจะมีคำถามว่า งานชวเลขนี้เป็นงานบริการด้วยหรือ เพราะเห็นวัน ๆ ก็ก้มหน้าก้มตาแต่จะจดบันทึกการประชุม วันไหนไม่มีประชุมก็จะเห็นนั่งแต่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งวัน แล้วแบบนี้จะเอาเวลาที่ไหนไปให้บริการเขา นี่ละคือเหตุผลและแรงบันดาลใจให้ข้าพเจ้าถือโอกาสเล่าเรื่องราวถ่ายทอดให้ทุก ๆ ท่านได้รับทราบ

สำนักรายงานการประชุมและชวเลข ปฏิบัติงานด้านการจดและจัดทำรายงานการประชุมต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา การจัดทำบันทึกการประชุมวุฒิสภา เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง การจัดทำบันทึกการออกเสียงลงคะแนนของสมาชิกวุฒิสภา เป็นต้น รวมทั้งการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย นี่คือหน้าที่ภารกิจของสำนักฯ ซึ่งจะไม่กล่าวถึงไม่ได้เลย

ถ้าจะให้กล่าวถึงประสบการณ์ในการบริการที่ประทับใจนั้น ข้าพเจ้าคงกล่าวได้ว่า มีมากมายจนจำไม่ได้ ทุก ๆ ครั้งของการให้บริการนั้นก็ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกประทับใจแทบทุกครั้ง ส่วนเรื่องความประทับใจของผู้รับบริการนั้น ข้าพเจ้าคงไม่สามารถตอบแทนให้ได้ แต่คำตอบที่ประเมินได้จากความรู้สึกนั้น ข้าพเจ้าดูจากรอยยิ้มและคำขอบคุณก็คงประเมินได้ว่าผู้รับบริการนั้นคงประทับใจเช่นกัน ถ้าจะกล่าวลอย ๆ อย่างนี้คงจะไม่เห็นภาพ ถ้าอย่างนั้นข้าพเจ้าขอยกตัวอย่างง่าย ๆ ก็คือการจัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการ ซึ่งโดยปกติแล้วกรอบมาตรฐานการปฏิบัติงาน ก็คือต้องทำให้แล้วเสร็จหลังจากมีการประชุมดังกล่าวภายใน ๔๒ วัน แต่บางครั้งเพื่อน ๆ พี่ ๆ สำนักกรรมการ จะประสานขอความร่วมมือมาให้ช่วยทำให้ก่อน มีอยู่ครั้งหนึ่งข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่จัดทำบันทึกการประชุมตามปกติเหมือนเช่นทุกวัน เมื่อเสร็จสิ้นการประชุมแล้วมีพี่อยู่ท่านหนึ่งเดินมาหาข้าพเจ้าและบอกว่า “น้องรบกวนทำให้พี่หน่อยนะ พี่จะเอามาดูประกอบถ้าอย่างนั้นเดี๋ยวอีกสัก ๒ วันพี่ไปเอานะ” ข้าพเจ้ายิ้มกลับและตอบว่า “โห เอออย่างนั้นเลยหรือแล้วผมจะทำทันไหมนี่” ก็เลยต้องลัดคิวเอางานที่พี่เขาต้องการมาทำให้ก่อน วันรุ่งขึ้นข้าพเจ้าเลยโทรศัพท์ไปบอกว่า “พี่ไม่ต้องรอถึง ๒ วันแล้ว ผมทำเสร็จแล้ว พี่ลงมาเขียนใบขอรับบริการและเอาไปได้เลยครับ” หลังจากนั้นเวลาพบกันไม่ว่าที่ใดก็ตาม เราทั้ง ๒ คนก็จะยิ้มให้กันและทักทายกันเสมอ เป็นความประทับใจที่เกิดจากการทำงานร่วมกันอย่างแท้จริง และเป็นเหตุการณ์ที่

ประทับใจที่ทุกครั้งนึกถึงก็จะเป็นเหมือนแรงผลักดันให้ทำงานได้อย่างดี เพราะไม่ใช่เพียงแค่เรามีหน้าที่ทำงานให้เสร็จสิ้นแต่เพียงงานของเราเท่านั้น แต่เรายังเป็นฝ่ายสนับสนุนให้กับส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย ภายใต้บ้านหลังใหญ่ ๒๘ ชั้นของพวกเราทุกคน

ท้ายสุดนี้ ข้าพเจ้าขอถือวิสาสะเป็นตัวแทนสำนักรายงานการประชุมและตัวเลข ขอกล่าวคำว่า พวกเรายินดีและพร้อมที่จะให้บริการกับทุก ๆ ท่าน ในฐานะเจ้าหน้าที่ชวเลขทุกคน รู้สึกและภาคภูมิใจว่าพวกเราเป็นเสมือนทัพหลังที่คอยให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับทุกสำนักฯ อย่างเต็มกำลังความสามารถและด้วยความยินดียิ่ง สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข ตั้งอยู่ชั้นที่ ๑๑ ยินดีต้อนรับทุกท่านด้วยความเต็มใจเสมอครับ

นายจิรายุส จินข้าง
เจ้าหน้าที่ชวเลข ๑
สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข