

ประสบการณ์ประทับใจ บริการเป็นมิตรประทับใจ

ย้อนกลับไปเมื่อครั้งดิฉันเริ่มรับราชการในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ไม่นาน ดิฉันได้มีโอกาสร่วมเป็นวิทยากรในงานวันเด็กแห่งชาติ สำหรับหลายคนการเป็นวิทยากรนั้นอาจดูเป็นเรื่องธรรมดา แต่ที่พิเศษสำหรับดิฉันคือ เป็นการปฏิบัติหน้าที่วิทยากรครั้งแรก และยิ่งไปกว่านั้นคือ การได้รับเกียรติร่วมเป็นวิทยากรบรรยายเนื่องในงานวันเด็กแห่งชาติ ณ พระที่นั่งอนันตสมาคมซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของรัฐสภาไทย เนื่องจากเคยใช้เป็นที่ประชุมสภา หลายท่านคงจำได้ว่าเมื่อก่อนการดูแลพระที่นั่งอนันตสมาคมเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และในวันเด็กแห่งชาติซึ่งเป็นวันพิเศษของเด็ก ๆ สถานที่ราชการหลายแห่งจะเปิดให้เด็ก ๆ รวมถึงประชาชนผู้ที่สนใจทั่วไปได้เข้าเยี่ยมชมและสัมผัสถึงบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานราชการต่าง ๆ รวมทั้งพระที่นั่งอนันตสมาคม ซึ่งสำนักงานฯ ได้จัดให้มีทีมวิทยากรเฉพาะกิจมาจากหลากหลายกอง (ซึ่งในปัจจุบันเรียกว่าสำนัก) ครั้งนั้นได้มีการเชิญวิทยากรจากกรมศิลปากรซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านประวัติศาสตร์มาบรรยายให้พวกเราฟัง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ทีมวิทยากร สำหรับดิฉันรู้สึกตื่นเต้นเป็นพิเศษเพราะเป็นครั้งแรกในชีวิตที่ได้มีโอกาสรับทราบประวัติความเป็นมาและเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยต่าง ๆ ทั้งยังได้เดินชมองค์พระที่นั่งแบบใกล้ชิด จนทำให้รู้สึกประทับใจกับความเป็นมาของประวัติศาสตร์ไทย นับแต่รัชกาลที่ ๑ ปฐมกษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีผ่านภาพวาด และต้นต้นในพระอัจฉริยภาพของรัชกาลที่ ๕ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่วิทยากรจำเป็นครั้งแรกของดิฉันนั้น นอกจากต้องจดจำเรื่องราวประวัติความเป็นมาของพระที่นั่งอนันตสมาคมแล้ว ยังต้องเตรียมคำบรรยายเป็นภาษาอังกฤษด้วย เนื่องจากได้รับมอบหมายให้ต้องบรรยายภาคภาษาอังกฤษควบคู่ไปด้วยในกรณีที่มีชาวต่างชาติเข้ามาเยี่ยมชม

แล้ววันที่รอคอยก็มาถึง เช้าวันเสาร์ที่สองของเดือนมกราคม ข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่างมาถึงพระที่นั่งอนันตสมาคมแต่เช้า เพราะต้องเตรียมความพร้อมก่อนจะเปิดสถานที่ให้น้อง ๆ และประชาชนผู้สนใจเข้าชมในเวลา ๘ โมงเช้า เมื่อดิฉันไปถึงก็แปลกใจเพราะเห็นว่าบรรดาผู้ปกครองต่างพาน้อง ๆ มาต่อแถวรอคิวเพื่อเข้าชมอยู่จำนวนมากแล้ว ดิฉันอดยิ้มและคิดในใจว่าคงไม่ใช่ดิฉันคนเดียวที่ตื่นเต้น เพราะเห็นเพื่อน ๆ วิทยากรคนอื่นก็เป็นแบบเดียวกัน แต่เป็นความตื่นเต้นที่มีความสุข เมื่อได้เวลาเปิดทำการ...บรรดาน้อง ๆ และผู้ปกครองก็หลั่งไหลเข้ามาในพระที่นั่งฯ อย่างไม่ขาดสาย พวกเราต่างทำหน้าที่กันอย่างเต็มที่ ผลัดกันจับไมค์บรรยายภาพตามโดมต่าง ๆ ให้น้อง ๆ ฟัง ซึ่งก็ได้รับความสนใจเป็นอย่างดี บางคนถึงกับฟังแบบอ้าปากค้าง...ไม่รู้ว่าเพราะฟังกับประวัติหรือฟังในลีลาการบรรยายของพวกเรา การเป็นวิทยากรในวันนั้นทำให้ดิฉันเข้าใจคำพูดที่ว่า “เหนื่อยแบบมีความสุข” นั้นเป็นอย่างไร เพราะแม้เราต้องยืนกันตลอดวัน หรือต้องพูดกันจนเสียงแหบเสียงแห้ง แต่เมื่อใดที่เห็นรอยยิ้ม ความกระตือรือร้นความสนใจสนอกสนใจของน้อง ๆ หรือคำชมเชยจากบรรดาผู้ปกครองและผู้เข้าชม ก็ทำให้เรารู้สึกว่ามีพลังเพิ่มขึ้น สำหรับการบรรยายภาคภาษาอังกฤษของดิฉันก็ราบรื่นดี (คิดเข้าข้างตัวเองนิดหน่อยค่ะ) เพราะเมื่อประเมินจากอากัปภิกิริยาของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่แสดงความสนใจกับภาพวาดและเรื่องเล่า ดิฉันก็ตีความเอาว่าสามารถสื่อสารกับผู้ฟังให้เข้าใจได้ (แบบโล่งอกผู้พูด) แม้การใช้คำศัพท์บางคำจะเป็นคำที่ดิฉันเพิ่งเคยเจอครั้งแรกในชีวิตก็ตาม

ตลอดวันนั้น...ดิฉันและเพื่อนข้าราชการทุกคนต่างทำหน้าที่กันอย่างเต็มที่ แม้จะเหนื่อยแต่ดิฉันก็เห็นรอยยิ้มบนใบหน้าของทุกคน จนถึงเวลาปิดทำการน้อง ๆ หลายคนเพิ่งมาถึงเพราะไปเยี่ยมชมสถานที่ราชการอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ เจ้าหน้าที่ก็พยายามให้เข้ามาชมให้ทันแม้จะต้องขยายเวลาปิดออกไปบ้าง แต่เราก็เต็มใจบริการน้อง ๆ และผู้เข้าชมซึ่งตั้งใจมาจนถึงที่แล้ว ในที่สุดเมื่อเราเคลียร์ผู้เข้าชมชุดสุดท้ายได้แล้ว ขาของดิฉันก็พาลอ่อนแรงจนยืนไม่ไหวต้องถอดรองเท้าและนั่งลงบนพื้นแบบหมดแรง เพราะเหนื่อยมาทั้งวัน แต่ดิฉันและเพื่อน ๆ ต่างก็ได้รับรางวัลจากการปฏิบัติหน้าที่กันถ้วนหน้า รางวัลที่ไม่ใช่เงิน ไม่ใช่ค่าตอบแทนพิเศษ แต่เป็น “รอยยิ้มที่เปี่ยมด้วยความสุข” ซึ่งเป็นรางวัลอันประเมินค่ามิได้และทำให้ดิฉันรู้สึกอึดอัดใจอย่างไม่รู้ลืม

โดย นางสาวชมพูนุท พรหมภักดี วิทยากร ๕ กลุ่มงานวิจัยและข้อมูล สำนักวิชาการ