



หลักสูตรที่ 10

การบริการที่เป็นเลิศ



โครงสร้างหลักสูตร

- บทนำ
 - ความหมายของการบริการ
 - ความสำคัญของการบริการ
 - คุณสมบัติของผู้ให้บริการ
 - จิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ



โครงสร้างหลักสูตร

- หลักการให้บริการ
 - พื้นฐานของการบริการที่ดี
 - มาตรฐานการให้บริการ
 - การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ
 - การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ให้บริการ



โครงสร้างหลักสูตร

- การบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
 - ความคาดหวังของประชาชนต่อข้าราชการผู้ให้บริการ
 - ข้อควรปฏิบัติขณะปฏิบัติภารกิจให้บริการ
 - การสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการ
 - การประเมินผลการบริการ



โครงสร้างหลักสูตร

- การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ
 - แนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
 - การควบคุมอารมณ์
 - แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ
- กรณีศึกษา
- สรุป



บทนำ

ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้าง ซึ่งยังไม่มีคำจำกัดความใดที่สามารถครอบคลุมถึงความหมายของคำว่าบริการได้ดีที่สุด ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้พยายามให้คำจำกัดความของคำว่าบริการดังนี้



บทนำ

“กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่นำเสนอให้แก่ผู้ที่ต้องการรับบริการ”

“การกระทำ กระบวนการ และผลการปฏิบัติงาน”

“กิจกรรม หรือ ชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งตามปกติจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างผู้ต้องการรับบริการ และผู้ให้บริการ”

“กิจกรรม หรือ ผลประโยชน์ใดๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น”



บทนำ

ดังนั้น การบริการจึงเป็นกิจกรรมซึ่งเป็นผลให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจำเป็น นอกจากนี้การบริการยังเป็นกระบวนการส่งมอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ



บทนำ

ความสำคัญของการบริการ

ข้าราชการคือผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจของตำแหน่งและองค์กรแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน

รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกมีนโยบายแปรรูปหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิภาพในการบริการ โดยแยกส่วนงานบริการประชาชนให้หน่วยงานเอกชนเข้าประมูล ซึ่งคาดหวังว่าภาวะของการแข่งขันระหว่างเอกชนจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน และเพิ่มระดับคุณภาพในการให้บริการด้วย



บทนำ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่ดีควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง
- เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
- เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ หรือที่เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตวิญญาณในการให้บริการ (Service Mind) เป็นผู้ที่มีเมตตาจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ



บทนำ

- เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ
- เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่ย่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี
- เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ
- เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ
- มีความซื่อสัตย์ สุจริต
- รักและเสียสละเพื่อองค์กร



บทนำ

จิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ

ข้าราชการ คือ ผู้ให้บริการประชาชน ดังนั้น ข้าราชการทุกคนจึงมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการนั้นๆ นับตั้งแต่ ข้าราชการผู้ที่ต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนโดยตรง ตลอดจนข้าราชการส่วนสนับสนุน (ข้าราชการผู้ให้บริการที่อยู่เบื้องหลัง) ที่ต้องช่วยกันทำหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกันให้งานบริการสู่ประชาชนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และจะต้องมีจิตสำนึกรับผิดชอบในงานราชการอย่าง เต็มความสามารถ มีความรัก และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการประชาชน



บทนำ

การสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมของหน่วยงานราชการจัดว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อข้าราชการในสังกัด ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาที่นานพอสมควร อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานราชการนั้นได้ริเริ่มสร้างหลักปฏิบัติ ตั้งกฎกติกาขึ้นเพื่อใช้ร่วมกัน จะทำให้ข้าราชการในสังกัดตระหนักและตื่นตัวในการปฏิบัติงาน โดยอาจจัดให้มีคำขวัญหรือข้อเตือนใจที่จำง่ายแทรกซึมเข้าไปในจิตใจของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน

หลักการให้บริการ

พื้นฐานของการบริการที่ดี

พื้นฐานของการให้บริการควรเป็นไปเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศ และมีมาตรฐานเดียวกัน ตามคำจำกัดความที่ว่า “มาตรฐานการบริการระดับโลก” (World Class Services) ทั้งนี้ พื้นฐานของการบริการที่ดี ประกอบด้วย

1. กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงานราชการจะต้องเป็นผู้ดูแล และออกแบบขั้นตอนของการบริการ หรือพิมพ์เขียว (Blueprint) สร้างกระบวนการให้การบริการประชาชนมีความเหมาะสม ต่อเนื่องและ เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ



หลักการให้บริการ

2. การประสานความร่วมมือ การทำงานร่วมกันของข้าราชการจากทุกหน่วยงาน ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน
3. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับข้าราชการที่ให้บริการ ในการวิเคราะห์ แก้ปัญหา การระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกัน ตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และคล่องตัว เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

หลักการให้บริการ

ลักษณะของการบริการที่ดีอาจพิจารณาได้จากคำภาษาอังกฤษ คำว่า “SERVICE” แยกพยัญชนะออกแต่ละคำ จะให้ความหมายของการบริการที่เป็นเลิศ ได้แก่

อักษร S (Smiling) = การบริการด้วยรอยยิ้ม ยิ้มแย้มแจ่มใส

อักษร E (Early Response) = การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

อักษร R (Respectful) = การให้เกียรติประชาชน

อักษร V (Voluntary Manner) = มีความเต็มใจ สมัครใจที่จะให้บริการ

อักษร I (Image Enhancing) = มุ่งส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการให้
สะอาดตาของประชาชน

อักษร C (Courtesy) = การบริการด้วยความเอื้อเฟื้อ ซื่อสัตย์มีน้ำใจไมตรี

อักษร F (Enthusiasm) = การบริการด้วยความกระตือรือร้น

หลักการให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการ

หัวใจของการสร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชนนั้น คือ ข้าราชการผู้ให้บริการ ซึ่งมาตรฐานการบริการประชาชนขั้นพื้นฐานมีต่อไปนี้

- ยิ้มแย้ม แจ่มใสจากใจของข้าราชการผู้ให้บริการ
- สบสายตาประชาชน อย่าหลบตา หรือก้มหน้า
- เอาใจใส่ประชาชนเป็นพิเศษ
- แสดงให้ประชาชนเห็นว่าข้าราชการผู้ให้บริการเอาใจใส่ประชาชน
- กล่าวคำสวัสดิ์ดี ใต้ถามทุกข์สุข



หลักการให้บริการ

- กล่าวคำอำลา อวยพร และเชิญชวนให้มาใช้บริการใหม่
- แสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ
- อธิบายนโยบายและระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบกับประชาชน

การสร้างมาตรฐานการบริการประชาชน เน้นจุดที่มีการติดต่อประชาชน (Contact Point) เป็นสำคัญ อาทิ มาตรฐานการรับโทรศัพท์ เริ่มจากการแนะนำตัว การสอบถาม การอธิบายรายละเอียด ขอข้อมูลที่ต้องการ การสรุปการสนทนา เป็นต้น



หลักการให้บริการ

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ คือ การเตรียมการพัฒนาบุคลากรในทุกหน่วยงานราชการ ทั้งข้าราชการผู้ให้บริการที่ต้องพบปะและให้บริการกับประชาชน โดยตรงตลอดจน ข้าราชการส่วนสนับสนุน โดยข้าราชการผู้ให้บริการต้องพัฒนาด้านจิตใจ ความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ



หลักการให้บริการ

ด้านการพัฒนาจิตใจ

พนักงานต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยผู้บริหารของหน่วยราชการต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการ โดยกำหนดนโยบาย หรือหลักในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มุ่งเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของประชาชน ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุด สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และเมื่อประชาชนมีข้อร้องเรียน ก็สามารถจัดการได้อย่างรวดเร็ว



หลักการให้บริการ

ด้านความรู้ความสามารถ

โดยเริ่มจากการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับ งานบริการ การคัดเลือกดังกล่าวอาจใช้วิธีการทดสอบ อาจเป็นการทดสอบวัดทัศนคติ หรือ การสัมภาษณ์ ขั้นตอนต่อมาคือการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา และเสริมสร้างความรู้ความสามารถรวมทั้งประสบการณ์ในการทำงานบริการ มีการอบรมโดยใช้วิธีการต่างๆ ได้แก่ การบรรยาย การทำกรณีศึกษา สวมบทบาทจำลอง การระดมสมอง ซึ่งควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ข้าราชการผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานด้านบริการ และความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ อาทิ เทคโนโลยีใหม่ๆ สังคม วิถีชีวิต และ กฎหมาย เป็นต้น และขั้นสุดท้ายคือการจูงใจข้าราชการ โดยพิจารณาจากพื้นฐานที่ว่า ข้าราชการจะปฏิบัติราชการได้อย่างมีความสุข ส่งมอบบริการที่ประทับใจให้แก่ ประชาชน ต้องเกิดจากขวัญ และกำลังใจที่ได้รับ



หลักการให้บริการ

การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ให้บริการ

ข้าราชการผู้ให้บริการเป็นผู้ที่จะติดต่อใกล้ชิด มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน และเป็นตัวแทนของหน่วยงานราชการ จึงควรต้องมีบุคลิกภาพที่ดีพร้อมที่จะเสนอ
บริการ ดังนี้



หลักการให้บริการ

- การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
- รูปร่างหน้าตาสะอาด
- มารยาทงาม
- ความสะอาด
- การพูดจาไพเราะ
- การเข้าสังคม ยิ้มแย้มแจ่มใส
- การนำเสนอเข้าใจง่ายและน่าเชื่อถือ



หลักการให้บริการ

บุคลิกภาพเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มองเห็นทางกายภาพ และสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของข้าราชการผู้ให้บริการ ได้แก่การแต่งกายที่เหมาะสมกับรูปร่างลักษณะของตนเอง ถูกต้องตามระเบียบ มาตรฐานของทางราชการ สะอาดเรียบร้อย การยืน การเดิน การนั่งให้เป็นสง่า นามอง เรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการพูดคุยกับประชาชนผู้มาใช้บริการ การสอบถามเกี่ยวกับการบริการ หรือการขอข้อมูล ข้าราชการผู้ให้บริการควรเต็มใจแสดงออกถึงลักษณะของการเชิญชวนให้เข้ามาเจรจา กิริยามารยาทต้องสุภาพ อ่อนโยน ทำงานให้กระฉับกระเฉง รวมทั้งการวางตัวให้น่าเชื่อถือสามารถเป็นตัวแทนที่ดีของหน่วยงานราชการนั้นๆ



การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

ความคาดหวังของประชาชนต่อข้าราชการผู้ให้บริการ

การให้บริการที่จะสร้างความประทับใจ เริ่มจากประชาชนเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานราชการ ข้าราชการผู้ให้บริการต้องสร้างความประทับใจตั้งแต่เริ่มแรก โดยเฉพาะข้าราชการผู้ให้บริการที่ต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนโดยตรง ในแต่ละขั้นตอน ที่ประชาชนเข้ามาติดต่อจำเป็นต้องผ่านจุดใดบ้าง แม้จะเป็นช่วงเวลาอันสั้นก็ตาม การฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการผู้ให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต้องบริการด้วยจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจน การกระจายอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสม มีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อจะได้เกิดการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่เกินความคาดหวัง



การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

ช่วงเวลาที่สำคัญ (The Moment of Truth) คือ “ช่วงเวลาที่ยาราชการผู้ให้บริการได้มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนตั้งแต่เริ่มใช้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดบริการ” อาจแบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

- 1) ช่วงเวลาที่ใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจ การที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการ ผู้ให้บริการได้ส่งมอบบริการที่เกินความคาดหวัง ตลอดระยะเวลาที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการ ตั้งแต่จุดเริ่มต้น จนกระทั่งประชาชนกลับออกไป
- 2) ช่วงเวลาที่ใช้บริการแล้วไม่เกิดความประทับใจ อาจเกิดจากการที่ยาราชการผู้ให้บริการไม่มีจิตสำนึกของการบริการที่ดี ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ได้รับความฝึกอบรมแต่ไม่นำมาปฏิบัติหรือไม่ใส่ใจในการบริการ เมื่อเกิดสถานการณ์บางอย่างขึ้น ไม่สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ ในกรณีเช่นนี้จะทำให้เกิด ความไม่พอใจจากประชาชน หรือไม่เกิดความประทับใจ

การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

แผนภาพนี้อธิบายถึงช่วงเวลาที่สำคัญสำหรับประชาชน
ผู้ใช้บริการติดต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ราชการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของหน่วยงานนั้น
จะเป็นผู้ดูแล และออกแบบขั้นตอนของ การให้บริการ
ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน

การยกระดับคุณค่าจากประสบการณ์

- ข้าราชการผู้ให้บริการรับโทรศัพท์ที่มีความเต็มใจในการ
รับเรื่องร้องเรียน
- ข้าราชการผู้ให้บริการทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าข้อ
ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไข
- ข้าราชการผู้ให้บริการรับโทรศัพท์ที่ให้เวลาพูดคุย
เหมาะสมกับประเด็นข้อร้องเรียนไม่เร็วหรือช้าเกินไป
- ข้าราชการผู้ให้บริการรับโทรศัพท์แนะนำขั้นตอน
ต่อไปที่จะเกิดขึ้นภายหลังจากรับข้อร้องเรียน

ข้อมูลจากประสบการณ์

- ต้องโทรหลายครั้งจึงจะติด
- เมื่อโทรติดได้ยินเสียงเทปตอบรับอัตโนมัติ
- ต้องใช้เวลารอสายนานมาก
- ข้าราชการผู้ให้บริการรับโทรศัพท์พูดเหมือนกำลังอ่าน
หนังสือ
- ข้าราชการผู้ให้บริการทำเสียงเย็นชา ไม่สนใจข้อร้องเรียน
- ข้าราชการผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ

ความคาดหวังด้านมาตรฐาน

- มีหนึ่งเลขหมายที่ง่ายและโทรติดต่อร้องเรียนได้ทุกเรื่อง
- สายว่างตลอด
- ข้าราชการผู้ให้บริการรับโทรศัพท์อย่างรวดเร็ว
- ข้าราชการผู้ให้บริการรับโทรศัพท์แก้ปัญหาได้อย่าง
รวดเร็ว
- ข้าราชการผู้ให้บริการรับโทรศัพท์สามารถอธิบายประเด็น
ได้อย่างชัดเจน



การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

ข้อควรปฏิบัติขณะปฏิบัติภารกิจให้บริการ

- มีความรับผิดชอบ
- มีจรรยาบรรณในการให้บริการ
- ทำตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้
- ให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนมีปัญหา
- ให้คำแนะนำตามความต้องการแต่ละรายอย่างเจาะจง
- อำนวยความสะดวกและนำเสนอสิ่งแวดล้อมของการให้บริการที่ดีให้กับ
- ประชาชน เช่น การมีน้ำดื่มให้บริการ มีสถานที่ให้นั่งรออย่างพอเพียง
- การเตรียมสุขาที่ถูกละเอียดนามัย เป็นต้น



การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

การสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการ

- มุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหมายของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- สร้างความแตกต่างในการบริการ
- สร้างความภูมิใจให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการของหน่วยงาน
- ทืออยู่ในชุมชน และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี
- พัฒนาระบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนให้สูงขึ้น
- บริหารความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการผู้ให้บริการกับประชาชนตลอดจนบริหารชุมชนสัมพันธ์



การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

การประเมินผลการบริการ

ในการประเมินผลการบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็น
สิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวัง
ของประชาชน ซึ่งต้องวัดจากความรู้สึกของประชาชน อันได้แก่

- 1) การรับรู้ของประชาชน อาจเป็นการรับรู้ในทางบวกหรือทางลบก็ได้
- 2) ความรู้สึกของประชาชน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองทางอารมณ์ซึ่ง
ปรากฏออกมาในรูปของความพอใจ จนถึงระดับความประทับใจ



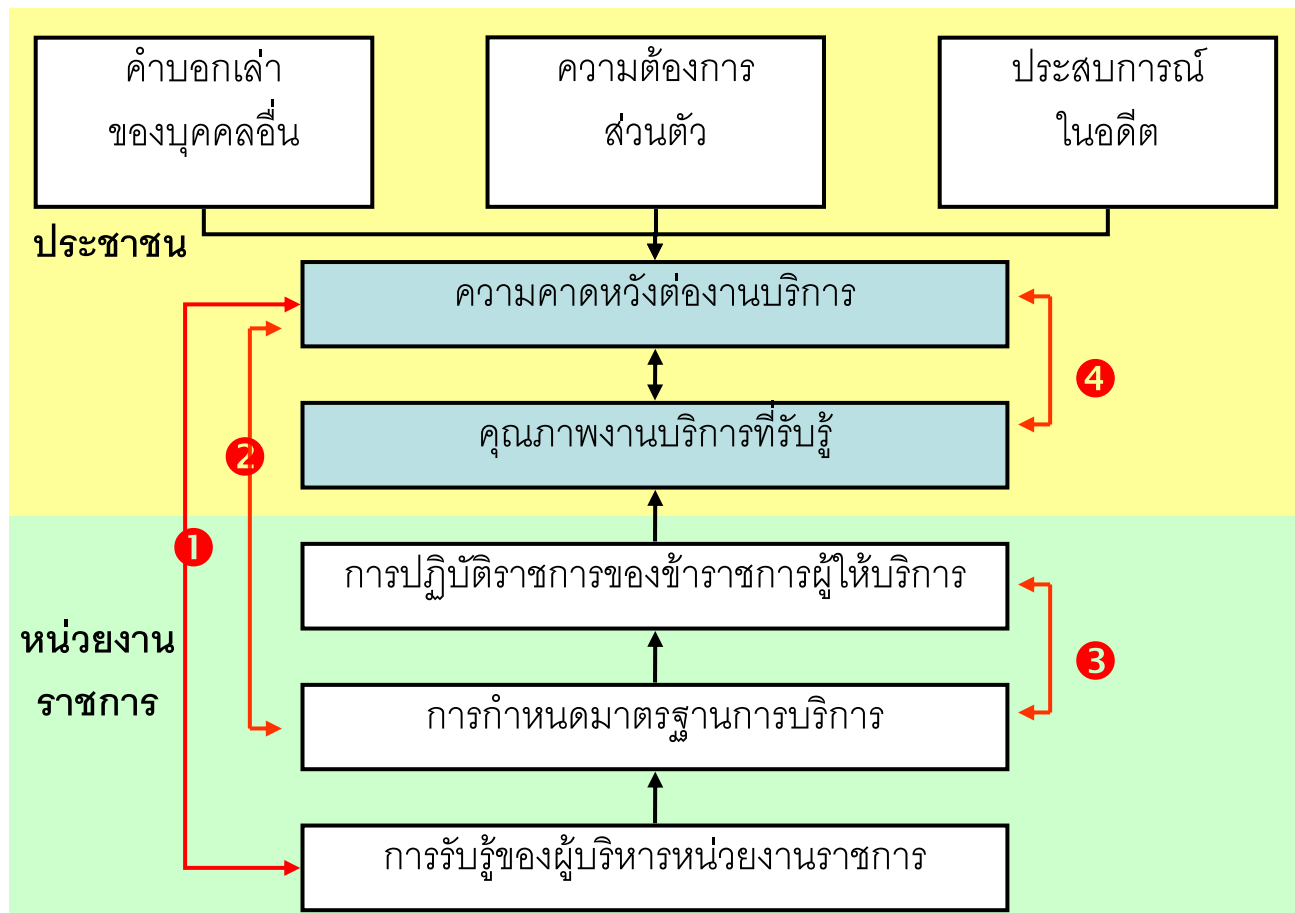
การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

ความพอใจของประชาชนเกิดจากการที่ข้าราชการผู้ให้บริการสามารถ
แก้ปัญหาให้ได้ การปฏิบัติราชการตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ช่วยให้ประชาชนผ่านปัญหา
ต่างๆ ไปได้ การให้บริการที่ดีจะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ

ความพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตวิทยาของมนุษย์ การที่จะให้ประชาชนเกิด
ความพอใจจะต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
เปรียบเทียบกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง

ซึ่งการประเมินผลนั้นสามารถทำได้โดยการศึกษาระดับช่องว่าง (Gap) ของ
คุณภาพการให้บริการและทำการลดช่องว่างนั้น ดังแผนภาพต่อไปนี้

การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน





การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

การศึกษาช่องว่างของคุณภาพการให้บริการสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

- ช่องว่างที่ 1 ผู้บริหารของหน่วยงานราชการไม่เข้าใจถึงความต้องการของประชาชน
ต่องานบริการ
- ช่องว่างที่ 2 มาตรฐานการให้บริการที่ทางหน่วยงานราชการกำหนดขึ้นไม่ตรงกับ
ความคาดหวังของประชาชน
- ช่องว่างที่ 3 การปฏิบัติราชการของข้าราชการผู้ให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
การให้บริการของหน่วยงานที่กำหนดไว้
- ช่องว่างที่ 4 คุณภาพงานบริการที่ประชาชนรับรู้ไม่ตรงกับสิ่งที่ประชาชนคาดหวัง

การบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

แนวทางแก้ไขเพื่อลดช่องว่างที่เกิดขึ้นเป็นดังนี้

ช่องว่างที่	สาเหตุ	แนวทางการลดช่องว่าง
1	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง - การตีความข้อมูลที่ได้รับผิดพลาด - ขาดการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ - การสื่อสารไม่ชัดเจน - ความซับซ้อนในการบริหารหน่วยงานราชการ 	<p><u>เรียนรู้ถึงความคาดหวังของประชาชน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - หาข้อมูลโดยการทำวิจัยจากประชาชน / รับข้อร้องเรียน - ผู้บริหารควรรหาโอกาสสนทนากับประชาชนโดยตรง - ปรับปรุงโครงสร้างและการสื่อสาร
2	<ul style="list-style-type: none"> - ความผิดพลาดในกระบวนการวางแผนกำหนดมาตรฐาน - เป้าหมายของหน่วยงานราชการนั้นไม่ชัดเจน - ผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ 	<p><u>กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ถูกต้อง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารเอาใจใส่ในคุณภาพ - ฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการ - วัดผลการทำงานและแจ้งให้ข้าราชการในสังกัดทราบ - ปรับปรุงระบบการทำงานและเทคโนโลยี

การบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ช่องว่างที่	สาเหตุ	แนวทางการลดช่องว่าง
3	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานการให้บริการขาดความยืดหยุ่น - ข้าราชการผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยกับมาตรฐานที่กำหนด - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของหน่วยงานราชการ - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีและระบบปฏิบัติราชการที่มีอยู่ - มีปัญหาในการจัดการระบบปฏิบัติราชการ - มีปัญหาในการสื่อสารภายในหน่วยงานราชการ 	<p><u>ทำให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ยืดหยุ่นเหมาะสม และเป็นไปได้ - ทำให้ข้าราชการผู้ให้บริการเข้าใจและยอมรับปฏิบัติตามมาตรฐาน - กำหนดบทบาทของข้าราชการผู้ให้บริการอย่างชัดเจน - ปรับปรุงประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานราชการ - สร้างระบบการทำงานเป็นทีม
4	<p><u>เกิดจากสาเหตุในช่องว่าง 1- 3 ทำให้</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพไม่ดี - ประชาชนบอกร้องถึงความไม่ดี - ภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการแย่ลง - สูญเสียความศรัทธาจากประชาชน 	<ul style="list-style-type: none"> - แก้ปัญหาที่เกิดจากช่องว่างที่ 1-3



การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

การประเมินผลสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้โดย

- การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Personal Interview) การได้มาซึ่งข้อมูลถูกต้องและน่าเชื่อถือ ข้อเสียก็คือต้องใช้เวลามาก และค่าใช้จ่ายสูง
- การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ในประเทศไทยไม่นิยมใช้ จะนิยมใช้ในต่างประเทศมากกว่า โดยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศทางทวีปยุโรป
- การส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ เป็นวิธีที่ประหยัดค่าใช้จ่าย ข้อเสียคือการตอบกลับค่อนข้างน้อย



การบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

- การใช้สื่อปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ สื่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- บัณฑิตแสดงความคิดเห็น โดยให้ประชาชนเขียนวิจารณ์ คำติชม หรือคำบ่น และหยอดไว้ในกล่องหรือตู้ที่จัดไว้ให้
- การใช้แบบสอบถาม คำถามที่ถามอาจจะเป็นคำถามปลายเปิด หรือปลายปิดก็ได้ การใช้แบบสอบถามที่กระชับ ชัดเจน และกะทัดรัด จะเป็นการอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามแก่ประชาชน



การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อ เกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ

แนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากความต้องการที่หลากหลายของประชาชน นั้น ในทางปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญพิเศษของข้าราชการผู้ให้บริการในการแก้ไข ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานราชการจำเป็นต้องกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการกับประชาชน เพื่อให้ข้าราชการผู้ให้บริการสามารถตอบสนององความต้องการของประชาชนแต่ละคนที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่สำคัญ (The Moment of Truth)

การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อ เกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ

ประโยชน์ของการกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ

- เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ เนื่องจากข้าราชการผู้ให้บริการจะรู้สึกว่าเป็นงานของตนเองและงานของตนมีความสำคัญก็จะมีขวัญกำลังใจดีขึ้น
- เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เพราะประชาชนจะได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วจากการบริการ
- รู้ความต้องการของประชาชน เพราะการที่ได้ติดต่อกับประชาชนจะทำให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง และได้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนตลอดเวลา



การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อ เกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ

- เป็นการลดค่าใช้จ่ายทางด้านข้าราชการผู้ให้บริการในกรณีตำแหน่งงานไม่เหมาะสม เช่น หากต้องมีการรวบรวมเอกสาร (ที่อาจเกินความจำเป็น) เพื่อส่งให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณา เพราะจะต้องเสียทั้งค่าจ้างในการจ้างลูกจ้างชั่วคราว หรือเจ้าหน้าที่สารบรรณเพิ่มเติม เพื่อมารวบรวมเอกสารดังกล่าวเพื่อเสนออนุมัติ เป็นต้น

นอกจากนี้จะช่วยเพิ่มกำลังรองรับการให้บริการประชาชนเพราะสามารถให้บริการประชาชนได้มากขึ้น เนื่องจากมีการกระจายอำนาจไปยังข้าราชการผู้ปฏิบัติงานโดยตรง (Flawless execution)



การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อ เกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ

อย่างไรก็ตามการกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการก็มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นทั้งค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน และค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นตัวเงิน อาทิ ค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกข้าราชการผู้ให้บริการที่มีความพร้อม ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายจากความผิดพลาดในการตัดสินใจของข้าราชการผู้ให้บริการ ความเครียดของข้าราชการผู้ให้บริการที่ต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อ เกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ

การควบคุมอารมณ์

ข้าราชการผู้ให้บริการต้องสามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ในขณะที่ให้บริการแก่ประชาชน อารมณ์เป็นเรื่องของจิตใจซึ่งอยู่ภายในตัวบุคคล มีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้ข้าราชการผู้ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบกพร่อง ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ปัญหาครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน คู่รัก ปัญหาการจราจร สภาพภูมิอากาศ และความกดดันจากการปฏิบัติราชการ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ที่อยู่ในงานบริการควรปฏิบัติดังนี้

- ฝึกฝนจิตใจตนเองให้มีสภาพที่คงที่
- รับการฝึกฝนอบรมจากหน่วยงานภายใน หรือภายนอก
- ยึดหลักธรรมคำสอนในมน้ำใจ
- มีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ รักและพอใจในงาน



การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อ เกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ

แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ

เมื่อประชาชนไม่พอใจต่องานบริการก็จะทำเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานนั้น
ข้าราชการผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามแนวทางดังนี้

- รับฟังปัญหาของประชาชนด้วยความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชน อย่าตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น
- กล่าวแสดงความเสียใจ หรือขอโทษประชาชนหากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ



การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อ เกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ

- หาหนทางในการแก้ปัญหอย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้ว ไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมง และมีการติดตามต่อหลังจากข้อร้องเรียน 2-3 วัน หรือภายใน 7 วันแล้วแต่สถานการณ์
- เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำไปวิเคราะห์เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต



กรณีศึกษา

หน่วยงานรับข้อร้องเรียนขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ได้รับข้อร้องเรียนจาก สุปัตราเรื่องการให้บริการของรถร่วมบริการสาย 111 ที่ให้บริการรับส่งผู้โดยสารจาก สะพานเอไปแฮปปี้เวิลด์ในเรื่องดังต่อไปนี้

- พนักงานขับรถเร็ว มักจะแซงในสถานที่วิกฤติ และไม่จอดในบริเวณป้ายรถ
- พนักงานเก็บค่าโดยสาร พุดจาไม่สุภาพ และเมาสุรา
- กลิ่นท่อไอเสียฟุ้งในห้องโดยสาร ประกอบกับพัดลมในรถเสีย ส่งผลให้มีผู้โดยสารหมดสติอย่างน้อย 2 คน



กรณีศึกษา

เมื่อเวลาผ่านไปสองเดือนไม่มีความคืบหน้า สุปัตราได้เข้าสอบถามความคืบหน้าของร้องเรียนอีกครั้ง ทางเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบว่า ได้ทำการตัดเตือนผู้ประกอบการรถร่วมบริการสายดังกล่าวแล้ว แต่ไม่ได้แจ้งกลับสุพัตรา เพราะเห็นว่ามีเรื่องร้องเรียนเช่นนี้บ่อย หากต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทุกคนคงเป็นไปไม่ได้ ซึ่งสุพัตราก็รับฟัง

จากการสังเกตของสุพัตราพบว่าทางรถร่วมบริการสาย 111 ยังไม่มีการปรับปรุงใดๆ ทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของรถ จึงได้เข้าร้องเรียนอีกหลายครั้งในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา แต่ก็ไม่เห็นความคืบหน้าใดๆ ทั้งสิ้น นอกจากนี้คำตอบเดิมที่ว่า ได้ทำการตัดเตือนผู้ประกอบการรถประจำทางสายดังกล่าวแล้ว

ต่อมาสุพัตราได้เดินทางเข้ามาพบท่าน ซึ่งเป็นที่ปรึกษาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ท่านจะให้คำแนะนำในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถร่วมบริการสายดังกล่าวแก่ผู้บริหารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ อย่างไร

สรุป

หน้าที่หลักของข้าราชการคือการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ไม่เพียงเท่านั้น ข้าราชการจะต้องปฏิบัติราชการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ดังนั้น ข้าราชการจึงควรมีความเข้าใจถึงพื้นฐานในการบริการที่ดี มาตรฐานการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดี

ทั้งนี้ข้าราชการต้องมีความเข้าใจถึงความคาดหวังของประชาชน โดยพิจารณาถึง “ช่วงเวลาที่สำคัญ (The Moment of Truth)” ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการ ซึ่งเกิดจากข้อมูลจากประสบการณ์ของประชาชน ผนวกกับความคาดหวังของประชาชนต่อ มาตรฐาน ของการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณค่าจากประสบการณ์ของประชาชนนั่นเอง

นอกจากนี้ หน่วยงานราชการจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเปรียบเทียบคุณภาพของงานบริการที่ประชาชนรับรู้ กับความคาดหวังต่องานบริการของประชาชน ซึ่งต้องพิจารณาถึงช่องว่างที่เกิดขึ้น และจัดการแก้ไขคุณภาพการให้บริการอย่างเหมาะสม