



หลักสูตรที่ 10

การบริการที่เป็นเลิศ

โครงสร้างหลักสูตร

- บทนำ
 - ความหมายของการบริการ
 - ความสำคัญของการบริการ
 - คุณสมบัติของผู้ให้บริการ
 - จิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ

โครงสร้างหลักสูตร

- หลักการให้บริการ
 - พื้นฐานของการบริการที่ดี
 - มาตรฐานการให้บริการ
 - การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ
 - การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ให้บริการ

โครงสร้างหลักสูตร

- การบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
 - ความคาดหวังของประชาชนต่อข้าราชการผู้ให้บริการ
 - ข้อควรปฏิบัติขณะปฏิบัติภารกิจให้บริการ
 - การสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ให้บริการ
 - 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) เป็นผู้ที่มีไมตรีจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ

บทนำ

- เป็นผู้มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ
- เป็นผู้มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี
- เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ
- เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- เป็นผู้มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ
- มีความซื่อสัตย์ สุจริต
- รักและเสียสละเพื่อองค์กร

บทนำ

จิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ

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

บทนำ

การสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมของหน่วยงานราชการจัดว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อข้าราชการในสังกัด ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลานานพอสมควร 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 โดยมอบอำนาจ
ในการตัดสินใจให้กับข้าราชการที่ให้บริการ ในการวิเคราะห์ แก้ปัญหา
การระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกัน
ตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
และคล่องตัว เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

หลักการให้บริการ

ลักษณะของการบริการที่ดีอาจพิจารณาได้จากคำภาษาอังกฤษ คำว่า “SERVICE” แยกพยัญชนะออกแต่ละคำ จะได้ความหมายของการบริการที่เป็นเลิศ 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) = มุ่งส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการใน
สายตาของประชาชน

อักษร C (Courtesy) = การบริการด้วยความเอื้อเฟื้อ ซื่อสัตย์มีน้ำใจไมตรี

อักษร F (Enthusiasm) = การบริการด้วยความกระตือรือร้น

หลักการให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการ

หัวใจของการสร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชนนั้น คือ ข้าราชการผู้ให้บริการ ซึ่งมาตรฐานการบริการประชาชนขั้นพื้นฐานมีต่อไปนี้

- ยิ้มแย้ม แจ่มใสจากใจของข้าราชการผู้ให้บริการ
- สบสายตาประชาชน อย่าหลบตา หรือก้มหน้า
- เอาใจใส่ประชาชนเป็นพิเศษ
- แสดงให้ประชาชนเห็นว่าข้าราชการผู้ให้บริการเอาใจใส่ประชาชน
- กล่าวคำสวัสดิ์ ไต่ถามทุกข์สุข

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 ทั้งข้าราชการผู้ให้บริการที่ต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนโดยตรงตลอดจน 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 และเสริมสร้างความรู้ความสามารถรวมทั้ง ประสิทธิภาพในการทำงานบริการ มีการอบรมโดยใช้วิธีการต่างๆ ได้แก่ การบรรยาย การทำกรณีศึกษา สวมบทบาทจำลอง การระดมสมอง ซึ่งควรจัดให้มีการฝึกอบรม อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ข้าราชการผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานด้านบริการ 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
- การเข้าถึงคน ยิ้มแย้มแจ่มใส
- การนำเสนอเข้าใจง่ายและน่าเชื่อถือ

หลักการให้บริการ

บุคลิกลักษณะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มองเห็นทางกายภาพ 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 “ช่วงเวลาที่ย้ำรายการผู้ให้บริการได้มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนตั้งแต่เริ่มใช้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดบริการ” อาจแบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

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

การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

แผนภาพนี้อธิบายถึงช่วงเวลาที่สำคัญสำหรับประชาชน
ผู้ใช้บริการติดต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ราชการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของหน่วยงานนั้น
จะเป็นผู้ดูแล และออกแบบขั้นตอนของ การให้บริการ
ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน

การยกระดับคุณค่าจากประสบการณ์

- ข้าราชการผู้ให้บริการรับโทรศัพท์ที่มีความใส่ใจในการ
รับเรื่องร้องเรียน
- ข้าราชการผู้ให้บริการทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าข้อ
ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไข
- ข้าราชการผู้ให้บริการรับโทรศัพท์ที่ใช้เวลาพูดคุย
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
- อำนวยความสะดวกและนำเสนอสิ่งแวดลอมของการให้บริการที่ดีให้กับ
- ประชาชน เช่น การมีน้ำดื่มให้บริการ มีสถานที่ให้นั่งรออย่างพอเพียง
- การเตรียมสุขาที่ถูกละเอียดนามั้ย เป็นต้น

การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

การสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการ

- มุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหวังของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- สร้างความแตกต่างในการบริการ
- สร้างความภูมิใจให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการของหน่วยงาน
- ทີ่อยู่ในชุมชน และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี
- พัฒนาระบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนให้สูงขึ้น
- บริหารความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการผู้ให้บริการกับประชาชนตลอดจนบริหารชุมชนสัมพันธ์

การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

การประเมินผลการบริการ

ในการประเมินผลการบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็น
สิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวัง
ของประชาชน ซึ่งต้องวัดจากความรู้สึกรู้สึกของประชาชน อันได้แก่

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

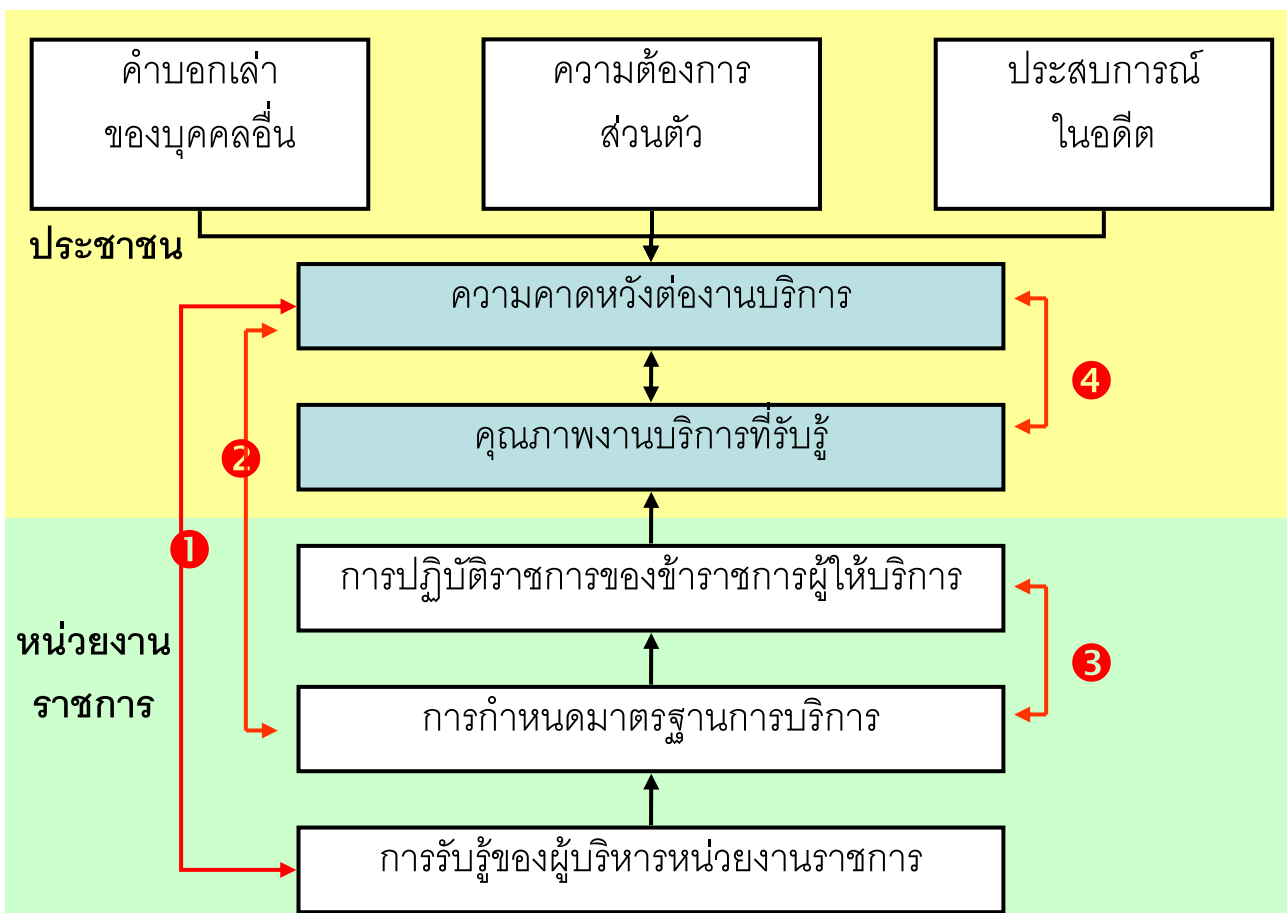
การบริการเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน

ความพอใจของประชาชนเกิดจากการที่ข้าราชการผู้ให้บริการสามารถ
แก้ปัญหาให้ได้ การปฏิบัติราชการตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ช่วยให้ประชาชนผ่านปัญหา
ต่างๆ ไปได้ การให้บริการที่ดีจะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ

ความพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตวิทยาของมนุษย์ การที่จะให้ประชาชนเกิด
ความพอใจจะต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
เปรียบเทียบกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง

ซึ่งการประเมินผลนั้นสามารถทำได้โดยการศึกษาถึงช่องว่าง (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	– ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง – การตีความข้อมูลที่ได้รับผิดพลาด – ขาดการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ – การสื่อสารไม่ชัดเจน – ความซับซ้อนในการบริหารหน่วยงานราชการ	<u>เรียนรู้ถึงความคาดหวังของประชาชน</u> – หาข้อมูลโดยการทำวิจัยจากประชาชน / รับข้อร้องเรียน – ผู้บริหารควรรหาโอกาสสนทนากับประชาชนโดยตรง – ปรับปรุงโครงสร้างและการสื่อสาร
2	– ความผิดพลาดในกระบวนการวางแผนกำหนดมาตรฐาน – เป้าหมายของหน่วยงานราชการนั้นไม่ชัดเจน – ผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ	<u>กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ถูกต้อง</u> – ผู้บริหารเอาใจใส่ในคุณภาพ – ฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการ – วัดผลการทำงานและแจ้งให้ข้าราชการในสังกัดทราบ – ปรับปรุงระบบการทำงานและเทคโนโลยี

การบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ช่องว่างที่	สาเหตุ	แนวทางการลดช่องว่าง
3	- มาตรฐานการให้บริการขาดความยืดหยุ่น - ข้าราชการผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยกับมาตรฐานที่กำหนด - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของหน่วยงานราชการ - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีและระบบปฏิบัติราชการที่มีอยู่ - มีปัญหาในการจัดการระบบปฏิบัติราชการ - มีปัญหาในการสื่อสารภายในหน่วยงานราชการ	<u>ทำให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน</u> - กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ยืดหยุ่น เหมาะสม และเป็นไปได้ - ทำให้ข้าราชการผู้ให้บริการเข้าใจและยอมรับปฏิบัติตามมาตรฐาน - กำหนดบทบาทของข้าราชการผู้ให้บริการอย่างชัดเจน - ปรับปรุงประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานราชการ - สร้างระบบการทำงานเป็นทีม
4	<u>เกิดจากสาเหตุในช่องว่าง 1- 3 ทำให้</u> - ประชาชนรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพไม่ดี - ประชาชนบอกต่อถึงความไม่ดี - ภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการแย่ลง - สูญเสียความศรัทธาจากประชาชน	- 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 ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานราชการจำเป็นที่จะต้องกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการกับประชาชน เพื่อให้ข้าราชการผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ละคนที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่สำคัญ (The Moment of Truth)

การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อ เกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ

ประโยชน์ของการกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ

- เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ เนื่องจากข้าราชการผู้ให้บริการจะรู้สึกกว่าตนเองและงานของตนมีความสำคัญก็จะมีขวัญกำลังใจดีขึ้น
- 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

ข้าราชการผู้ให้บริการต้องสามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ในขณะให้บริการแก่ประชาชน 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 สะพานเอกไปแฮปปี้เวิลด์ในเรื่องดังต่อไปนี้

- พนักงานขับรถเร็ว มักจะแซงในสถานที่วิกฤติ และไม่จอดในบริเวณป้ายรถ
- พนักงานเก็บค่าโดยสาร พุดจาไม่สุภาพ และเมาสุรา
- กลิ่นท่อไอเสียฟุ้งในห้องโดยสาร ประกอบกับพัดลมในรถเสีย ส่งผลให้มี ผู้โดยสารหมดสติอย่างน้อย 2 คน

กรณีศึกษา

เมื่อเวลาผ่านไปสองเดือนไม่มีความคืบหน้า สุพัตราได้เข้าสอบถามความคืบหน้าของร้องเรียนอีกครั้ง ทางเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบว่า ได้ทำการตักเตือนผู้ประกอบการรถร่วมบริการสายดังกล่าวแล้ว แต่ไม่ได้แจ้งกลับสุพัตราเพราะเห็นว่ามีเรื่องร้องเรียนเช่นนี้บ่อย หากต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทุกคนคงเป็นไปไม่ได้ ซึ่งสุพัตราก็รับฟัง

จากการสังเกตของสุพัตราพบว่าทางรถร่วมบริการสาย 111 ยังไม่มีการปรับปรุงใดๆ ทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของรถ จึงได้เข้าร้องเรียนอีกหลายครั้งในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา แต่ก็ไม่เห็นความคืบหน้าใดๆ ทั้งสิ้น นอกจากคำตอบเดิมที่ว่าได้ทำการตักเตือนผู้ประกอบการรถประจำทางสายดังกล่าวแล้ว

ต่อมาสุพัตราได้เดินทางเข้ามาพบท่าน ซึ่งเป็นที่ปรึกษาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ท่านจะให้คำแนะนำในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถร่วมบริการสายดังกล่าวแก่ผู้บริหารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ อย่างไร

สรุป

หน้าที่หลักของข้าราชการคือการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ไม่เพียงเท่านั้น ข้าราชการจะต้องปฏิบัติราชการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ดังนั้น ข้าราชการจึงควรมีความเข้าใจถึงพื้นฐานในการบริการที่ดี มาตรฐานการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดี

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

นอกจากนี้ หน่วยงานราชการจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเปรียบเทียบคุณภาพของงานบริการที่ประชาชนรับรู้ กับความคาดหวังต่องานบริการของประชาชน ซึ่งต้องพิจารณาถึงช่องว่างที่เกิดขึ้น และจัดการแก้ไขคุณภาพการให้บริการอย่างเหมาะสม