

มาตรการการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ความหมายของการบริการ การบริการ คือ กิจกรรม การกระทำ กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจำเป็น นอกจากนี้การบริการยังเป็นกระบวนการส่งมอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ความสำคัญของการบริการ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม คือ ผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบ ตามภารกิจของตำแหน่งและองค์กรแล้ว บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อมทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ในการให้บริการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อมทุกคน

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- ๑) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้ เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง
- ๒) เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
- ๓) เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่มีเมตตาจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ
- ๔) เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ
- ๕) เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี
- ๖) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- ๗) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ
- ๘) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และ
- ๙) รักและ เสียสละเพื่อองค์กร

พื้นฐานของการบริการที่ดี พื้นฐานของการให้บริการควรเป็นไปเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศและมีมาตรฐาน ทั้งนี้พื้นฐานของการบริการที่ดีประกอบด้วย

๑. กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องเป็นผู้ดูแลและออกแบบขั้นตอนของการบริการ หรือพิมพ์เขียว (Blueprint) สร้างกระบวนการให้การบริการประชาชนมีความเหมาะสม ต่อเนื่องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. การประสานความร่วมมือ การทำงานร่วมกันของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อมจากทุกสำนัก/กอง ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

๓. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ที่ให้บริการในการวิเคราะห์แก้ปัญหาการระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

มาตรฐานการให้บริการ หัวใจของการสร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชนนั้น คือ ผู้ให้บริการ ซึ่งมาตรฐานการบริการประชาชนขั้นพื้นฐาน มีดังนี้

- ๑) ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- ๒) สบสายตาประชาชน อย่าหลบตา หรือก้มหน้า
- ๓) เอาใจใส่ประชาชนเป็นพิเศษ
- ๔) แสดงให้ประชาชนเห็นว่าผู้ให้บริการเอาใจใส่ประชาชน
- ๕) กล่าวคำสวัสดี ไต่ถามทุกข์สุข
- ๖) กล่าวคำอำลา อวยพร และเชิญชวนให้มาใช้บริการใหม่
- ๗) แสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ
- ๘) อธิบายนโยบายและระเบียบปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบกับประชาชน

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ คือ การเตรียมการพัฒนาบุคลากรในทุกสำนัก/กอง ทั้งผู้ให้บริการที่ต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนโดยตรงตลอดจน ผู้ให้บริการส่วนสนับสนุน โดยผู้ให้บริการต้องพัฒนาด้านจิตใจ ความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ

การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่จะติดต่อใกล้ชิด มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน และเป็นตัวแทนของหน่วยงานราชการ จึงควรต้องมีบุคลิกภาพที่ดีพร้อมที่จะให้บริการ ได้แก่ การแต่งกายที่เหมาะสมกับรูปร่างลักษณะของตนเอง ถูกต้องตามระเบียบมาตรฐานของทางราชการ สะอาด เรียบร้อย การยืน การเดิน การนั่ง ให้เป็นสง่า นามอง เรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการพูดคุยกับประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ การสอบถามเกี่ยวกับการบริการ หรือการขอข้อมูล ผู้ให้บริการควรตั้งใจ แสดงออกถึงลักษณะของ การเชิญชวนให้เข้ามาเจรจา กิริยามารยาทต้องสุภาพ อ่อนโยน ทำงานให้กระฉับกระเฉง รวมทั้งการวางตัวให้น่าเชื่อถือ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของหน่วยงานราชการนั้นๆ

ข้อควรปฏิบัติขณะปฏิบัติภารกิจให้บริการ มีดังนี้

- ๑) มีความรับผิดชอบ
- ๒) มีจรรยาบรรณในการให้บริการ
- ๓) ให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนมีปัญหา
- ๔) ให้คำแนะนำตามความต้องการแต่ละราย อย่างเจาะจง
- ๕) อำนวยความสะดวกและนำเสนอสิ่งแวดล้อมของการให้บริการที่ดีให้กับประชาชน เช่น การมีน้ำดื่มให้บริการ มีสถานที่ให้นั่งรออย่างพอเพียง และ
- ๖) การเตรียมสุขาที่ถูกสุขอนามัย

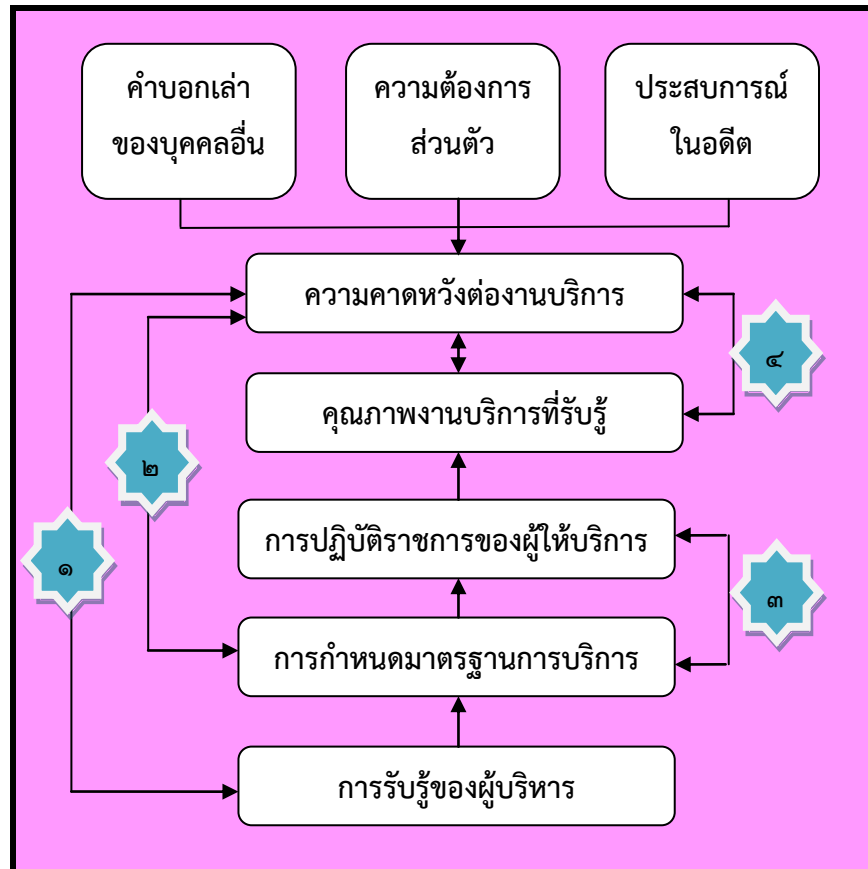
การสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ให้บริการ มีดังนี้

- ๑) มุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหวังของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- ๒) สร้างความแตกต่างในการบริการ
- ๓) สร้างความภูมิใจให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการของหน่วยงาน
- ๔) พัฒนาระบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนให้สูงขึ้น และ
- ๕) บริหารความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประชาชนตลอดจนบริหารชุมชนสัมพันธ์

การประเมินผลการบริการ ในการประเมินผลการบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งต้องวัดจากความรู้สึกของประชาชน อันได้แก่

๑. การรับรู้ของประชาชน อาจเป็นการรับรู้ในทางบวกหรือทางลบก็ได้
๒. ความรู้สึกของประชาชน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งปรากฏออกมาในรูปของความพอใจ จนถึงระดับความประทับใจ

การที่จะให้ประชาชนเกิดความพอใจจะต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างคุณภาพของการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ซึ่งการประเมินผลนั้นสามารถทำได้โดยการศึกษาถึงช่องว่างของคุณภาพการให้บริการและทำการลดช่องว่างนั้น การศึกษาช่องว่างของคุณภาพการให้บริการสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้



- ช่องว่างที่ ๑ ผู้บริหารของหน่วยงานราชการไม่เข้าใจถึงความต้องการของประชาชนต่องานบริการ
- ช่องว่างที่ ๒ มาตรฐานการให้บริการที่ทางหน่วยงานราชการกำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของประชาชน
- ช่องว่างที่ ๓ การปฏิบัติราชการของข้าราชการ ผู้ให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานที่กำหนดไว้
- ช่องว่างที่ ๔ คุณภาพงานบริการที่ประชาชนรับรู้ ไม่ตรงกับสิ่งที่ประชาชนคาดหวัง

แนวทางแก้ไขเพื่อลดช่องว่างที่เกิดขึ้นเป็นดังนี้

ช่องว่างที่	สาเหตุ	แนวทางการลดช่องว่าง
๑	- ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง - การตีความข้อมูลที่ได้รับผิดพลาด - ขาดการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ - การสื่อสารไม่ชัดเจน - ความซับซ้อนในการบริหารหน่วยงานราชการ	เรียนรู้ถึงความคาดหวังของประชาชน - หาข้อมูลโดยการทำวิจัยจากประชาชน / รับข้อร้องเรียน - ผู้บริหารควรหาโอกาสสนทนากับประชาชนโดยตรง - ปรับปรุงโครงสร้างและการสื่อสาร
๒	- ความผิดพลาดในกระบวนการวางแผนกำหนดมาตรฐาน - เป้าหมายของหน่วยงานราชการนั้นไม่ชัดเจน - ผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ	กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ถูกต้อง - ผู้บริหารเอาใจใส่ในคุณภาพ - ฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการ - วัดผลการทำงานและแจ้งให้บุคลากรในสังกัดทราบ - ปรับปรุงระบบการทำงานและเทคโนโลยี
๓	- มาตรฐานการให้บริการขาดความยืดหยุ่น - ผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยกับมาตรฐานที่กำหนด - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของหน่วยงานราชการ - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีและระบบ ปฏิบัติราชการที่มีอยู่ - มีปัญหาในการจัดการระบบปฏิบัติราชการ - มีปัญหาในการสื่อสารภายในหน่วยงานราชการ	ทำให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน - กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ยืดหยุ่นเหมาะสม และเป็นไปได้ - ทำให้ข้าราชการผู้ให้บริการเข้าใจและยอมรับปฏิบัติตามมาตรฐาน - กำหนดบทบาทของข้าราชการผู้ให้บริการอย่างชัดเจน - ปรับปรุงประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานราชการ - สร้างระบบการทำงานเป็นทีม
๔	เกิดจากสาเหตุในช่องว่าง ๑ - ๓ ทำให้ - ประชาชนรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพไม่ดี - ประชาชนบอกร้องถึงความไม่ดี - ภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการแย่ลง - สูญเสียความศรัทธาจากประชาชน	- แก้ปัญหาที่เกิดจากช่องว่างที่ ๑-๓

การประเมินผลสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการ ดังนี้

- ๑) การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว
- ๒) การสัมภาษณ์ ทางโทรศัพท์
- ๓) การส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์
- ๔) การใช้สื่อปฏิสัมพันธ์เช่น สื่อทางอินเทอร์เน็ต
- ๕) กล้องแสดงความคิดเห็น และ
- ๖) การใช้แบบสอบถาม

แนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากความต้องการที่หลากหลายของประชาชนนั้น ในทางปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญพิเศษของข้าราชการผู้ให้บริการในการแก้ไข ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานราชการจำเป็นต้องกระจายอำนาจให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการกับประชาชน เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ละคนที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่สำคัญ โดยประโยชน์ของการกระจายอำนาจให้กับผู้ให้บริการ คือ

- ๑) เป็นการสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้ให้บริการ
- ๒) เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน
- ๓) รู้ความต้องการของประชาชน และ
- ๔) เป็นการลดค่าใช้จ่ายทางด้านผู้ให้บริการในกรณีตำแหน่งงานไม่เหมาะสม

การควบคุมอารมณ์ผู้ให้บริการต้องสามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ในขณะที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยผู้ที่อยู่ในงานบริการควรปฏิบัติดังนี้

- ๑) ฝึกฝนจิตใจตนเองให้มีสภาพที่คงที่
- ๒) รับการฝึกฝนอบรมจากหน่วยงาน ภายในหรือภายนอก
- ๓) ยึดหลักธรรมคำสอนโน้มน้าวจิตใจ และ
- ๔) มีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ รักและพอใจในงาน

แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ เมื่อประชาชนไม่พอใจต่องานบริการก็จะทำเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานนั้น ผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

- ๑) รับฟังปัญหาของประชาชนด้วย ความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชน อย่าตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น
- ๒) กล่าวแสดงความเสียใจ หรือ ขอโทษประชาชนหากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ

๓) หาหนทางในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้ว ไม่ควรเกิน ๓ ชั่วโมงและมีการติดตามต่อหลังจาก ข้อร้องเรียน ๒-๓ วัน หรือภายใน ๗ วันแล้วแต่สถานการณ์และ

๔) เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำไปวิเคราะห์ เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต