

สรุปบทเรียน แลกเปลี่ยนเรียนรู้  
CoP กลุ่มที่ 3 พนักงานราชการ

---

เรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ

## การบริการที่เป็นเลิศ

**ความหมายของการบริการ** การบริการ คือ กิจกรรม การกระทำ กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจำเป็นนอกจากนี้การบริการยังเป็น กระบวนการส่งมอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

**ความสำคัญของการบริการ** ข้าราชการ คือ ผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบ ตามภารกิจของตำแหน่งและองค์กรแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน

## การบริการที่เป็นเลิศ (ต่อ)

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชน โดย ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้ เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง
2. เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อม ทางใจ
3. เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่มีเมตตาริจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ
4. เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ
5. เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะ พัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี
6. เป็นผู้ที่ได้รับบริการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้าน เทคนิคการบริการ
7. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา
8. เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ
9. มีความซื่อสัตย์ สุจริต
10. รักและ เสียสละเพื่อองค์กร



# หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. พื้นฐานของการบริการที่ดี
2. มาตรฐานการให้บริการ
3. การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ
4. การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ให้บริการ

## หลักการให้บริการ (ต่อ)

### 1. พื้นฐานของการบริการที่ดี ประกอบด้วย SERVICE

S = smiling                      การให้บริการด้วยรอยยิ้ม

E = early response              การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

R = respectful                  การให้เกียรติประชาชน

V = voluntary manner        มีความเต็มใจในการให้บริการ

I = image enhancing          มุ่งส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการในสายตาของประชาชน

C = courtesy                  การบริการด้วยความเอื้อเฟื้อ      มีความซื่อสัตย์

E = enthusiasm                มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

# หลักการให้บริการ (ต่อ)

## 2. มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการ หัวใจของการสร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชนนั้น คือ ข้าราชการผู้ให้บริการ ซึ่งมาตรฐานการบริการประชาชนขั้นพื้นฐาน มีดังนี้

1. ยิ้มแย้ม แจ่มใส
2. สบสายตาประชาชน อย่าหลบตา หรือก้มหน้า
3. เอาใจใส่ประชาชนเป็นพิเศษ
4. แสดงให้ประชาชนเห็นว่าข้าราชการผู้ให้บริการเอาใจใส่ประชาชน
5. กล่าวคำสวัสดิ์ ไต่ถามทุกข์สุข
6. กล่าวคำอำลา อวยพร และเชิญชวนให้มาใช้บริการใหม่
7. แสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ
8. อธิบายนโยบายและระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบกับประชาชน



## หลักการให้บริการ (ต่อ)

### 3. การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ คือ การเตรียมการพัฒนาบุคลากรในทุกหน่วยงาน ราชการ ทั้งข้าราชการ ผู้ให้บริการที่ต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนโดยตรงตลอดจน ข้าราชการส่วนสนับสนุน โดย ข้าราชการผู้ให้บริการต้องพัฒนาด้านจิตใจ ความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ

### 4. การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ให้บริการ

ข้าราชการผู้ให้บริการเป็นผู้ที่จะติดต่อใกล้ชิด มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน และเป็นตัวแทนของหน่วยงาน ราชการ จึงควรต้องมีบุคลิกภาพที่ดีพร้อมที่จะเสนอบริการ ได้แก่การแต่งกายที่เหมาะสม กิริยาท่าที ลักษณะของตนเอง ถูกต้องตามระเบียบ มาตรฐานของทางราชการ สะอาดเรียบร้อยการยืน การเดิน การนั่ง ให้เป็นสง่า น่ามอง เรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการพูดคุย กับประชาชนผู้มาใช้บริการ การสอบถามเกี่ยวกับการบริการ หรือการขอข้อมูล ข้าราชการผู้ให้บริการ ควรเต็มใจแสดงออกถึงลักษณะของ การเชิญ ชวนให้เข้ามาเจรจา กิริยามารยาทต้องสุภาพ อ่อนโยน ทำงานให้กระฉับกระฉ่ง รวมทั้งการวางตัวให้น่าเชื่อถือ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของหน่วยงานราชการ นั้นๆ

# การบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

1. ความคาดหวังของประชาชนต่อข้าราชการผู้ให้บริการ

2. ข้อควรปฏิบัติขณะปฏิบัติภารกิจให้บริการ

2.1 มีความรับผิดชอบ

2.2 มีจรรยาบรรณในการให้บริการ

2.3 ทำตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้

2.4 ให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนมีปัญหา

2.5 ให้คำแนะนำตามความต้องการแต่ละรายอย่างเจาะจง

2.6 อำนวยความสะดวกและนำเสนอสิ่งแวดล้อมของการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

3. การสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ให้บริการ มีดังนี้

3.1 มุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหมายของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

3.2 สร้างความแตกต่างในการบริการ

3.3 สร้างความภูมิใจให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการของ หน่วยงาน

3.4 ที่อยู่ในชุมชน และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี

3.5 พัฒนาระบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการ ประชาชนให้สูงขึ้น

3.6 บริหารความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการผู้ให้บริการกับประชาชนตลอดจนบริหารชุมชนสัมพันธ์



# การบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (ต่อ)

## 3. การสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ให้บริการ มีดังนี้

- 3.1 มุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหมายของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- 3.2 สร้างความแตกต่างในการบริการ
- 3.3 สร้างความภูมิใจให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการของ หน่วยงาน
- 3.4 ที่อยู่ในชุมชน และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี
- 3.5 พัฒนาระบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการ ประชาชนให้สูงขึ้น
- 3.6 บริหารความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการผู้ให้บริการกับประชาชนตลอดจนบริหารชุมชนสัมพันธ์

## 4. การประเมินผลการบริการ

ในการประเมินผลการบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับหน่วยงาน ราชการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งต้องวัดจากความรู้สึกของ ประชาชน อันได้แก่ 1. การรับรู้ของประชาชน อาจเป็นการรับรู้ในทางบวกหรือทางลบก็ได้ 2. ความรู้สึก ของประชาชน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งปรากฏออกมาในรูปของ ความพอใจ จนถึง ระดับความประทับใจ

# การแก้ปัญหาเบื้องต้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ

## 1. แนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากความต้องการที่หลากหลายของ ประชาชนนั้น ในทางปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัย ความเชี่ยวชาญพิเศษของข้าราชการผู้ให้บริการในการแก้ไข ดังนั้นผู้บริหาร ของหน่วยงานราชการจำเป็นที่ จะต้องกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้มีปฏิสัมพันธ์ในการ ให้บริการกับประชาชน เพื่อให้ ข้าราชการผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ละคนที่แตกต่างกัน ในช่วงเวลาที่สำคัญ โดยประโยชน์ของการกระจายอำนาจให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ คือ

1.1 เป็นการสร้างความพึงพอใจ ให้กับข้าราชการผู้ให้บริการ

1.2 เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

1.3 รู้ความต้องการของประชาชน

1.4 เป็นการลดค่าใช้จ่ายทางด้านข้าราชการผู้ให้บริการในกรณีตำแหน่งงานไม่เหมาะสม

1. การควบคุมอารมณ์

2. แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ

# การแก้ปัญหาเบื้องต้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ(ต่อ)

## 2. การควบคุมอารมณ์

การควบคุมอารมณ์ ข้าราชการผู้ให้บริการต้องสามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ในขณะที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยผู้ที่อยู่ในงานบริการควรปฏิบัติดังนี้

2.1 ฝึกฝนจิตใจตนเองให้มีสภาพที่คงที่

2.2 รับการฝึกฝนอบรมจากหน่วยงาน ภายใน หรือภายนอก

2.3 ยึดหลักธรรมคำสอนโน้มน้าวจิตใจ

2.4 มีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำรักและพอใจในงาน

1. แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ



# การแก้ปัญหาเบื้องต้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นขณะให้บริการ(ต่อ)

## 3. แนวทางปฏิบัติเมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ

เมื่อประชาชนไม่พอใจต่องานบริการก็จะทำ เรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานนั้น ข้าราชการผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

3.1 รับฟังปัญหาของประชาชนด้วย ความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชนอย่างตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น

3.2 กล่าวแสดงความเสียใจ หรือ ขอโทษประชาชนหากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ

3.3 หาหนทางในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้ง มาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้ว ไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมงและมีการติดตามต่อหลังจาก ข้อร้องเรียน 2-3 วัน หรือภายใน 7 วันแล้วแต่สถานการณ์

3.4 เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำไปวิเคราะห์ เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต

# สรุปบทเรียน

1. หน้าที่หลักของข้าราชการ คือ การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพแก่ประชาชน
2. ข้าราชการต้องพิจารณาถึงช่วงเวลาที่สำคัญ
3. หน่วยงานราชการจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

จบการนำเสนอ