



วัฒนธรรมใหม่ ในการบริการ และสื่อสารของภาครัฐให้เกิดความพึงพอใจ แค่ไหนเรียกว่า OK






สนองแนวคิด ประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

การทำงานของหน่วยงานของรัฐ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการของหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อการจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ สื่อสาร สื่อความหมาย อธิบาย และช่วยเหลือทำให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดประโยชน์

การปฏิรูประบบราชการ จึงควรมีหลักการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ โดยปรับและสนับสนุนแนวคิดที่เรียกประชาชนผู้มาติดต่อเหล่านั้นว่า ผู้รับบริการนั่นเอง

แนวคิดในการบริการและสื่อสารไปยังประชาชนที่ดีมีคุณภาพนั้น นอกจากจะช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และภาพลักษณ์แล้ว ยังมีผลต่อการบริหารจัดการประเทศให้เกิดความสำเร็จได้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ อาศัย กลยุทธ์วิธีการทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ ผ่านกระบวนการทัศนูปการบริการเป็นเลิศทั้งในระดับท้องถิ่น จนถึงในระดับประเทศ เพื่อพัฒนาการให้บริการของภาครัฐให้เกิดความสำเร็จ โดยยึดหลักค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จ ดังนี้

-  **Enthusiastic** กระตือรือร้นที่จะบริการ สื่อความ ทำความเข้าใจให้กับประชาชน
-  **Service Mind** มีจิตสำนึกต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
-  **Open Mind** เปิดโอกาส รับฟังและข้อเสนอแนะ
-  **Problem Solving** ใส่ใจต่อการแก้ไขปัญหา

ความพึงพอใจในการบริการ จะต้องครอบคลุมถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกประทับใจที่ได้รับบริการ เกิดทัศนคติทางบวกทั้งกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานตามเป้าหมาย มีความสะดวกรวดเร็ว ที่จะทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ภายใต้อองค์ประกอบ ดังนี้

Service

1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ระบบขั้นตอนการให้บริการมีคุณภาพ ได้รับความเอาใจใส่ สนใจในรายละเอียด การออกแบบวิธีการบริการตรงตามความต้องการตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

Price

2

ราคาค่าบริการ เป็นราคาที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ ด้วยความเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้ระดับความเข้าใจ การตัดสินใจว่าเหมาะสมที่มีต่อราคาค่าบริการ อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับระดับและปัจจัยของแต่ละบุคคล

Place

3

การเข้าถึงสถานที่บริการ ได้อย่างสะดวก ทำเลที่ตั้ง ความทั่วถึง การตกแต่ง และการวางรูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

Communications

4

การให้ข้อมูลข่าวสาร ส่งเสริม และทำให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ กล่าวขานในทิศทางที่ดี

Service Person

5

บุคคลผู้ทำหน้าที่บริการนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการเกิดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่ สามารถตอบสนองความต้องการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้มาใช้บริการเป็นหลัก

Environment

6

บรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การออกแบบ การตกแต่ง อาคารสถานที่ สีสันความสวยงาม วัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

System

7

ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สร้างการมีบริการที่มีคุณภาพ



ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ

ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร “ www.drphot.com ”

นักสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ
ด้วยประสบการณ์กว่า 25 ปี ในด้านการบริหาร
ยุทธศาสตร์ สื่อสารการตลาด
แบรนด์ ภาพลักษณ์องค์กรจนถึงระดับชาติ
ผู้บรรยายในระดับปริญญาโท-เอก
ให้กับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ
มีผลงานวิชาการกว่า 300 ผลงาน
กับตำแหน่งที่หลากหลาย
ทั้งด้านธุรกิจ สังคม และศิลปวัฒนธรรม
รวมถึงการเป็นนายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย

เดินหน้าพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของรัฐเพื่อประชาชน

Work Simplification การปรับปรุงการทำงานให้ง่ายแต่มีประสิทธิภาพ สร้างความมีระเบียบเรียบร้อย สถานที่ บุคลากร เอกสาร มีความเข้าใจง่าย สื่อความชัดเจน อำนวยความสะดวกได้ดี

QC : Quality Control วางมาตรฐานการจัดระบบงานควบคุมคุณภาพกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการ ให้ชัดเจนเป็นมาตรฐาน ปรับปรุงการบริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว กำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้มารับบริการ

New Culture ส่งเสริมวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีจิตสำนึก มีการประเมินอย่างจริงจัง และสร้างต้นแบบที่ดี พัฒนาความรู้ ทักษะในการให้บริการภายใต้แนวคิดใหม่

อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน โดยเฉพาะในด้านการบริการและการสื่อสารของภาครัฐ เป็นเรื่องที่สำคัญ และมีความพยายามที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยหลายหน่วยงานมีการพัฒนาไปได้ดี ขณะที่หลายแห่งยังอยู่ที่เดิมหรือแยกว่าเก่า อาจเพราะเป็นปัจจัยทางด้านบุคคล การติดยึดกับรูปแบบ ทำให้ไม่สามารถเสริมสร้างขีดสมรรถนะขององค์กรได้ [TH](#)



ยุทธศาสตร์ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการ ได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและ ประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มี ประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน



ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และ วางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึง ว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)



ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการ เชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่ เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขอ อนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤติ (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น



ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้ บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้ง พัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสม กับความต้องการ ของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้า มาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แฉ่งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น



ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐ ทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึง ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้



ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่าง หลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของ รัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ



ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วย งานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด



ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จาก บัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาชิกการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก