

มาตรการให้บริการ

กองคลัง



องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

อำเภอป่า จังหวัดน่าน

## หลักการให้บริการ

**การบริการ** คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อความค่านึง ดังนี้

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์
๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

### ลักษณะของการบริการที่ดี

๑. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
๒. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
๓. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติที่ปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

๑. ทำด้วยความเต็มใจ
๒. ทำด้วยความรวดเร็ว
๓. ทำถูกต้อง
๔. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
๕. ทำให้เกิดความชื่นใจ

### มาตรฐานการบริการ

๑. **การให้ความสนใจ** คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสบตาด้วย

๒. **การให้ความใส่ใจ** คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่างเหนียวหน่าย เย็นชา และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ

๓. **การบริการอย่างตั้งใจ** คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า

๔. **การบริการอย่างเต็มใจ** คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

๕. **การบริการอย่างจริงใจ** คือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้มีความรับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

**๖. การบริการอย่างเข้าใจ** คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูงและต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

**๗. การบริการอย่างรู้ใจ** คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องและดำเนินการ อย่างรวดเร็ว

**๘. การบริการอย่างมีน้ำใจ** คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทรให้ประชาชนได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

#### **พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ**

“พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ จะต้องสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการและ เอาใจใส่ในการบริการ มีการจัดขั้นตอนในการทำงาน มีความอดทน อดกลั้น ไม่โกรธ รู้จักข่มใจและคิดเสมอว่า ประชาชนคือผู้ให้แก่เรา”

#### **ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้**

๑. มีความรักในงานบริการ
๒. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
๓. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน
๔. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
๕. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
๖. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีประโยชน์
๗. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
๘. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น
๙. มีความช่างสังเกต
๑๐. มีวิจาร์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
๑๑. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไข
๑๒. มีการพิจารณาใคร่ครวญ

#### **การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ**

ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องตระหนักว่าตนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบสำคัญ เป็นงานที่ทำหาค่าความสามารถทั้งในการวางตน การพัฒนาบุคลิกภาพ การสั่งสมนิสัยที่ดีงามให้พร้อมเสมอในการปฏิบัติงาน การฝึกฝนตนเองให้มีความอดทนอดกลั้นและรู้จักข่มใจเป็นสิ่งสำคัญมาก

#### **การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บุคคลและหน่วยงาน**

วิธีสร้างภาพลักษณ์อาจกระทำได้หลายแนวทางตามความเหมาะสมกับสภาพส่วนบุคคล แต่ละคนและสภาพขององค์กร วิธีที่ใช้ปฏิบัติโดยทั่วไป จะต้องกระทำอย่างเป็นกระบวนการโดยมีขั้นตอนปฏิบัติที่จะต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ดังนี้

๑. ค้นให้พบจุดเด่นจุดด้อยว่ามีอยู่อย่างไร
๒. ใจกว้างยอมรับสิ่งที่เป็นจริง
๓. เปรียบเทียบสิ่งที่เป็นกับสิ่งที่คนอื่นคิด
๔. สร้างความพร้อมที่จะพัฒนาให้เป็นภาพที่เราอยากให้เป็น
๕. แสวงหาการสนับสนุนของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกด้าน
๖. สื่อสารทุกวิถีทางตามความเหมาะสม
๗. ส่งเสริมการแสดงออกที่เป็นธรรมชาติในภาพลักษณ์ที่ต้องการ
๘. ดาเนินการให้มีสถาบันหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ สนับสนุนภาพลักษณ์ที่ต้องการ
๙. ตอกย้ำความเชื่อมั่นว่าสิ่งที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่ต้องการให้เป็น ไม่มีความแตกต่างกัน
๑๐. มีมาตรการป้องกันการกระทำใด ๆ ที่สวนทางกับภาพลักษณ์ที่ต้องการสร้างขึ้น
๑๑. หมั่นทบทวนตรวจสอบถึงความคิดของบุคคลและสถาบันต่างๆต่อภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้น
๑๒. ประเมินผลและพัฒนาภาพลักษณ์อย่างต่อเนื่อง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง เป็นการทำให้คนต่างๆเขานึกถึงตัวเราว่าเป็นคนดีอย่างไร ในความคิดคำนึงของเขา เราอาจไม่สามารถทำให้คนทุกคนเห็นว่า เราเป็นคนดี คนเก่ง และวิเศษ เลิศล้ำไปทุกสิ่ง เราจะต้องเลือกสร้างภาพที่เป็นไปได้และเหมาะสมแก่ตัวเรา โดยลองพิจารณา เลือกภาพลักษณ์ในทางที่ดีดังต่อไปนี้

๑. บุคลิกดี มีเสน่ห์ ทางานเก่ง
๒. รับผิดชอบ ติดตามงานดี
๓. ขยันอดทน ทางานไม่ผิดพลาด
๔. สุขภาพ เรียบร้อย พุดน้อยใจเย็น
๕. คล่องแคล่ว ว่องไว ไว้วางใจได้
๖. ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย
๗. เก่ง ฉลาด รับผิดชอบสูง
๘. โอบอ้อม อารี มีน้ำใจ
๙. ละเอียด รอบคอบ ชอบช่วยเหลือ
๑๐. ซื่อสัตย์ สุจริต เก็บความลับดี มีความจริงใจ
๑๑. เรียบง่าย นิสัยดี มีมารยาท
๑๒. เป็นผู้ใหญ่ที่น่าเชื่อถือ
๑๓. เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ อภัยภัยดี
๑๔. รับผิดชอบ เอาใจใส่ สนใจงาน
๑๕. อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการดี

ผู้ให้บริการจะต้องพยายามค้นพบตัวเองว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ว่ามีภาพลักษณ์อย่างไรอันเป็นที่ยอมรับ

การสร้างภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงาน จะต้องเป็นไปในทางที่ดีและมีความเป็นไปได้ ต้องศึกษาสังเกตให้ถี่ถ้วนมองหาจุดเด่น และข้อดีของหน่วยงานในทางที่จะทำให้หน่วยงานได้รับความเชื่อถือศรัทธา และไว้วางใจ

การสร้างภาพลักษณ์โดยรวม (Corporate Image) นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การสร้างความรู้สึที่ดีทั้งด้านบุคคล สถานที่ และการดำเนินการ จะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์อันงดงามได้รับ การสนับสนุน และปกป้องเมื่อมีการให้ร้ายโจมตีที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรมดา

**ด้านบุคคล** จะต้องสร้างความรู้สึให้การยอมรับว่าเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่น่าเชื่อถือ ยกย่องไม่มีข้อนารังเกียจในเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาทบุคคลากรมีคุณภาพทำงานมีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพนุ่มนวล

**ด้านสถานที่** จะต้องสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งด้วยการสัมผัสและการมอง ซึ่งการรักษาความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นการลงทุนที่ไม่มาก แต่ให้ผลคุ้มค่าที่สุด จึงต้องมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้อง บอกเวลาเปิด-ปิดทำการ วิธีติดต่อกันแผนกต่างๆ

**ด้านการดำเนินการ** จะต้องให้ความรู้สึเชื่อมั่น ซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมดา ไม่คดโกง หรือเอาเปรียบประชาชน และสังคม

#### **การวางตัวในฐานะตัวแทนของหน่วยงาน**

ต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสมถูกกาลเทศะ มีการแสดงออกที่เป็นมิตรเปิดเผยและจริงใจปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น สนองความต้องการของประชาชน รู้จักหักทหายให้เหมาะสมแสดงความเต็มใจ ที่จะให้บริการตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ไม่พุดมากแต่พุดให้เกิดประโยชน์ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม เพื่อความสบายใจของประชาชนโดยทั่วไปอาจใช้พฤติกรรม “๔ส” ในการวางตัว ดังต่อไปนี้

**สง่า** ให้ความรู้สึประทับใจเมื่อแรกเห็น เดิน-ยืน-นั่ง-ตัวตรง-ไม่หลุกหลิก-ไบหน้า เกลี้ยงเกลา ผมเผ้าเรียบร้อย

**สะอาด** อาบน้ำชำระร่างกาย แต่งกายเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นที่น่ารังเกียจ

**สุภาพ** มีกิริยามารยาทที่ดี พุดด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง ไม่ส่งเสียงดังเอะอะ

**สงบ** รับฟังคำบ่นจากประชาชน หลีกเลียงการโต้เถียง ไม่พุดเพื่อเจ้าไร้สาระ

#### **การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ**

ทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะเป็นผู้มีความภาคภูมิใจในบุคลิกภาพของตนเองแต่บ่อยครั้ง ก็ไม่มีความแน่ใจว่าบุคลิกภาพแบบใดที่น่าพอใจที่สุด และในบางครั้งเราก็แทบไม่เข้าใจด้วยซ้ำไปว่าบุคลิกภาพนั้นหมายถึงสิ่งใดกันแน่ บางคนมีความเข้าใจเพียงว่า การแต่งกายดี การมีไบหน้าท่าทางและรูปร่างที่ดี เป็นเครื่องสื่อแสดงถึงบุคลิกภาพที่น่านิยมเลื่อมใสศรัทธา ความจริงบุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียงรูปร่างหน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นจากรายนอกในทันทีทันใด

บุคลิกภาพของคนเรานั้นว่ามีความสำคัญมากการที่เราจะประสบความสำเร็จหรือไม่ในงานอาชีพการพบปะติดต่อกับบุคคลนานาชนิดก็ดีแม้กระทั่งการพบปะกับผู้ใช้บริการ การที่บุคคลต่างๆจะให้ความรู้สึกนิยมยกย่อง นับถือ ให้ความรัก เอ็นดู เกลียด หรือมีทัศนคติอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ของเราเอง ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้พบเห็น

“บุคลิกภาพ”เป็นการรวมลักษณะต่างๆที่มีอยู่ในตัวบุคคลหนึ่งๆอันประกอบด้วย รูปร่าง ลักษณะ อากัปกริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออก อุปนิสัยใจคอ ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ เราจึงอาจแยกพิจารณาบุคลิกภาพที่ดีได้กว้างๆ ดังนี้

๑. ส่วนที่เกี่ยวกับกาย ได้แก่ การมีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย กิริยาท่าทางสง่าผ่าเผย ท่าทางร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ใช่ลุกลี้ลุลน

๒. เสียงและภาษาที่พูด น้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ไม่เบาและไม่ดังเกินไป พูดจาฉะฉาน ได้เรื่องได้ราว ไม่เพ้อเจ้อ หรือพูดคลุมเครือภาษาที่พูดเป็นภาษาที่คนทั่วไปเข้าใจ ใช้ภาษาเหมาะกับบุคคล และถูกกาลเทศะ

### ผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพอย่างไร

วิธีปรับปรุงแก้ไขให้มีบุคลิกภาพที่ดีขึ้นอาจพิจารณาการปฏิบัติตนเป็นคนใจกว้างขวาง ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น เป็นตัวของตัวเอง แสวงหาคำแนะนำ กระทำแต่สิ่งที่ถูกต้องด้วยความตั้งใจและไม่ย่อท้อ ตรวจสอบผลความก้าวหน้าของตนเองอยู่เสมอ

### การเสริมสร้างบุคลิกภาพ มี ๗ ประการ

๑. การมอง
๒. การแต่งกาย
๓. การพูด
๔. การเดิน
๕. การแสดงท่าทาง
๖. ทักษะในการทำงาน
๗. สุขภาพ

### บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในการพูด

บุคลิกภาพของผู้พูดเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อศรัทธา และความสนใจของผู้ฟังอย่างมากบุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียงรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในทันทีทันใด บุคลิกภาพที่ดีของผู้พูดสามารถสร้างอารมณ์ของผู้ฟังให้มีความคิดเห็นคล้อยตาม หรือช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังได้อย่างมากในทางกลับกัน ถ้าผู้พูดมีบุคลิกภาพไม่ดีก็จะมีผลทำลาย ความสนใจและก่อทัศนคติไปในทางลบ การแสดงออกทางอากัปกริยา น้ำเสียง สีหน้าแววตา ท่าทางของผู้พูด ซึ่งเป็นที่ยอมรับและดึงดูดความสนใจของผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญ

## การประเมินผลการให้บริการ

การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของประชาชนโดยตรงการกระทำที่ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วยซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของประชาชนได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ

การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงคุณภาพก็จะหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชนด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็นหลายแห่งใช้กล่องรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์

การเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประเมินผลการให้บริการ อาจพิจารณาจากเรื่องต่างๆไปแล้ว จึงนำไปพิจารณาในรายละเอียดเฉพาะอีกชั้นหนึ่ง ดังนี้

๑. สิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
๒. สิ่งที่ทำให้ประชาชนไม่พอใจ

หัวข้อประเมินผลการให้บริการควรเป็นการนำความต้องการของประชาชนในแต่ละบริการมาพิจารณาร่วมหรือในหมู่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการและผู้บริหารงานบริการเพื่อกำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์พิจารณาประเมินผลการให้บริการ

