

**แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 8**

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน

ด้วยข้าพเจ้า นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้างตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ สังกัดกลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 8 กรมพัฒนาที่ดินได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ หลักสูตร หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development) การบริการที่เป็นเลิศ ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2564 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 เป็นเวลารวมทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง ณ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 8 ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับพัฒนาความรู้ หลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ ดังนี้

1. การพัฒนาความรู้ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพื่อเข้าใจความหมายของการบริการ
- 2) เพื่อให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการเห็นถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น
- 3) สามารถนำไปความรู้ที่ได้ไปปรับทัศนคติที่ต่อการบริการ
- 4) สามารถนำความรู้ ความสามารถในการบริการ มุ่งสู่ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี

2. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ มีดังนี้

การบริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งเป็นผลให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจำเป็น นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการส่งมอบ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น ในการบริการที่ดีไม่เพียงแต่เป็นหน้าที่หลักของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนเท่านั้น แต่ความราบรื่นและประสิทธิภาพในการบริการย่อมเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการบริการที่ดี เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศ และมีมาตรฐานเดียวกัน ตามคำจำกัดความที่ว่า “มาตรฐานการบริการระดับโลก” (World Class Services) ทั้งนี้ พื้นฐานของการบริการที่ดีประกอบด้วย

2.1 กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงานราชการต้องเป็นผู้ดูแลและออกแบบขั้นตอนของการบริการ หรือพิมพ์เขียว (Blueprint) สร้างกระบวนการให้การบริการ ประชาชนมีความเหมาะสม ต่อเนื่องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การประสานความร่วมมือ การทำงานร่วมกันของข้าราชการจากทุกหน่วยงานตลอดจนความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

2.3 การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับข้าราชการที่ให้บริการ ในการวิเคราะห์ แก้ปัญหา การระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และคล่องตัว เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

2.4 ลักษณะของการบริการที่ดีอาจพิจารณาได้จากคำภาษาอังกฤษ คำว่า “SERVICE” แยกพยัญชนะออกแต่ละคำ จะให้ความหมายของการบริการที่เป็นเลิศได้

- S (Smiling) = การบริการด้วยรอยยิ้ม ยิ้มแย้มแจ่มใส
- E (Early Response) = การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- R (Respectful) = การให้เกียรติประชาชน

- V (Voluntary Manner) = มีความเต็มใจ สมัครใจที่จะให้บริการ
- I (Image Enhancing) = มุ่งส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการสู่สายตาประชาชน
- C (Courtesy) = การบริการด้วยความเอื้อเฟื้อ ซื่อสัตย์มีน้ำใจไมตรี
- E (Enthusiasm) = การบริการด้วยความกระตือรือร้น

สำหรับความสำคัญของงานบริการนั้น สามารถสรุปได้ว่า ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการนอกเหนือจะต้องปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กรแล้ว ยังจะต้องมีหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การให้บริการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐทุกคน

หัวใจในการบริการนั้น ต้องเป็นมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชน นั่นคือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ควรยึดมาตรฐานในการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย ยิ้มแย้มแจ่มใสจากใจ สบสายตาประชาชนอย่าหลบตา หรือก้มหน้า เอาใจใส่ประชาชนเป็นพิเศษ เพื่อแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐมีความใส่ใจที่ให้บริการ กล่าวคำสวัสดี และกล่าวคำอำลา อวยพร และเชิญชวนให้มาใช้บริการใหม่ แสดงความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ รวมถึงอธิบายนโยบาย และระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อประชาชน

การสร้างมาตรฐานการบริการประชาชน ควรเน้นจุดที่มีการติดต่อประชาชน(Contact Point) เป็นสำคัญ เช่น มาตรฐานในการรับโทรศัพท์ มาตรฐานในการฝึกต้อนรับ รวมถึงขั้นตอนในการทำงานควรมีมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น ดังนั้นในการสร้างมาตรฐานในการบริการให้ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐให้สามารถปฏิบัติไปในทางเดียวกันได้นั้น ควรมีการจัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงาน” เพื่อให้เป็นแนวทางในการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน

สำหรับข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐเองควรเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการที่ดี คือ ควรต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้มีความพร้อมในทุกๆ ด้านไม่ว่าการพัฒนาด้านจิตใจ ความรู้ความสามารถ เพื่อให้ได้การบริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาด้านจิตใจ

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยผู้บริหารของหน่วยงานต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการ โดยกำหนดนโยบาย หรือหลักในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มุ่งเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของประชาชน ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุด สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และเมื่อมีประชาชนร้องเรียน ก็สามารถจัดการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสม

การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถ

ควรมีการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงานบริการเมื่อได้บุคลากรที่เหมาะสมมาแล้ว ควรมีการพัฒนาศักยภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น มีการอบรมโดยใช้วิธีการต่างๆ ได้แก่ การบรรยาย การสวมบทบาทจำลอง การระดมสมอง ซึ่งควรมีการจัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้ความสามารถในงานด้านบริการ รวมถึงความรู้ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ อาทิ เทคโนโลยีใหม่ๆ สังคม ข้อมูลข่าวสาร ข้อกฎหมาย เป็นต้น และขั้นตอนสุดท้าย คือ การจูงใจข้าราชการ โดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่ว่าข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐท่านใดที่ปฏิบัติงานแล้วสร้างความประทับใจ สามารถส่งมอบความสุขในงานบริการให้แก่ประชาชนจนเกิดความประทับใจ จะได้รับการตอบแทน หรือของขวัญ เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานบริการต่อไป

ทั้งนี้ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐต้องมีความเข้าใจถึงความคาดหวังของประชาชนโดยพิจารณาถึง “ช่วงเวลาที่สำคัญ” (The Moment of Truth) ที่ประชาชนได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากข้อมูลจากประสบการณ์ของประชาชน ผนวกกับความคาดหวังของประชาชนต่อมาตรฐานของการให้บริการเพื่อยกระดับคุณค่าจากประสบการณ์ของประชาชน นอกจากนี้ หน่วยงานราชการจำเป็นต้องจัดให้มีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ โดยเปรียบเทียบคุณภาพของงานบริการที่ประชาชนรับรู้กับความคาดหวังต่องานบริการของประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น คุณค่าจากประสบการณ์ของประชาชน นอกจากนี้ หน่วยงานราชการจำเป็นต้องจัดให้มีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ โดยเปรียบเทียบคุณภาพของงานบริการที่ประชาชนรับรู้กับความคาดหวังต่องานบริการของประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้ ดียิ่งขึ้น

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ต่อตนเอง ได้แก่

นำไปพัฒนางานด้านบริการ คือ มีความประทับใจจากผู้มารับบริการให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น และได้มีการแนะนำบอกต่อกับบุคคล หน่วยงาน หรือผู้ที่สนใจ เรื่องความประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน ที่ได้รับการยกย่องเป็นองค์กรดีเด่นด้านบริการ ซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี

4. แนวทางการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ฯ ครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

นำมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน ให้มีความประทับใจ เป็นผู้แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือเกษตรกรด้วยความเต็มใจ โดยใช้เทคนิค “Moment of Truth” เป็นเทคนิคการสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนตั้งแรกพบ ระหว่างการบริการ ไปจนเมื่อประชาชนกลับไปด้วยความประทับใจ และความคาดหวังในการบริการจากประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุง และยกระดับความพึงพอใจ ทำให้องค์กร และเจ้าหน้าที่ได้เห็นถึงจุดเด่น และจุดด้อย เพื่อจะได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

5. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกการอบรมการให้บริการทุกคน ในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีพื้นฐาน ความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ให้ถูกต้อง เพื่อสามารถที่จะให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันใจ เพื่อให้เกิดความประทับใจในการเข้ามารับบริการมากขึ้น และยินดีรับคำติชม หรือข้อคิดเห็นของประชาชนได้ และนำไปแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น แต่ถ้ากรณีการให้บริการนั้นไม่เป็นที่พึงพอใจ หรือไม่โปร่งใส ไม่ถูกต้อง หรือถูกเพิกเฉย และด้วยการใช้อารมณ์ นั้น ย่อมมีผลทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรได้เช่นเดียวกัน

6. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่

ควรมีหลักสูตรดังกล่าวเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นถึงความสำคัญของการบริการที่ถูกต้อง หรือที่ควรปฏิบัติต่อประชาชนที่เข้ามารับบริการอย่างไร และมีกรณีตัวอย่างของงานบริการ ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการ มีความเข้าใจมากขึ้น เพื่อนำปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในอนาคตต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 

(นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้าง)

ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้

วันที่ 8 สิงหาคม 2564



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้าง

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)
หมวดการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน (Core Competency Development)

การบริการที่ดี

วิชา การบริการที่เป็นเลิศ

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564



(ม.ส.พิชฎากร เกตุกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน



กรมพัฒนาที่ดิน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้ให้เพื่อแสดงว่า

นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้าง

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
(LDD e-Training)

หลักสูตร การใช้งาน Agri-Map Online

รุ่นที่ 2/2564 : พฤษภาคม 2564 - กันยายน 2564

(นางสาวกัทธาภรณ์ โสเจยยะ)
รองอธิบดีด้านบริหาร



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้าง

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การพัฒนาบุคลากร

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 4 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564



(น.ส.พริมาพร เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน