



# ข่าวประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๑๑๔ สุขุมวิท ๒๓ แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐ โทรศัพท์ ๐-๒๖๕๙-๕๐๐๐ ภายใน ๑-๕๖๖๖ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๒๕๔-๐๓๑๑

ข่าวจากหนังสือพิมพ์โลกวันนี้ ประจำวันที่ ๑๙ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๕๖ หน้า ๑๒ มูลค่าข่าว ๒๔,๒๓๙.-

ศูนย์สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ ได้จัดระบบข่าวสิ่งพิมพ์ สนใจดูได้ที่ <http://news.swu.ac.th/newsclips/>

## หอคอย ความคิด

วิเชนุ บุญมาร์ตนี  
wiszanu.com



ก่อนเข้าบทความมีคำถามจากผู้อ่านผ่านเฟซบุ๊กผู้เขียนถามมาว่า เราจะทราบได้อย่างไรบ้างว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยอื่นที่สอนเรามีคุณภาพหรือไม่ ต้องขอยกชุดความคิดของ ศ.ดร. เอนก เหล่าธรรมทัศน์ อดีต รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่เคยให้ความเห็นไว้ว่า “ในสายตาของผม โดยเฉพาะอเมริกัน มองว่าอาจารย์มีคุณภาพจะวัดได้จากความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยผ่านงานเขียน” เช่น บทความทางวิชาการ บทความวิจัย บทความในหนังสือพิมพ์ รวมทั้งหนังสือต่างๆ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น ในประเทศไทย อาจารย์ส่วนใหญ่ที่มีงานเขียนเป็นที่ยอมรับจะสอนอยู่ที่มหาวิทยาลัยอย่างจุฬา ธรรมศาสตร์ มหิดล เชียงใหม่ มศว รวมทั้งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นต้น

ในช่วงสงครามเย็นเช่นนี้ข้อนำสิ่งดีๆ มาเล่าสู่กันฟัง เป็นเรื่องของการปรับปรุงแบบบริการประชาชนจากหน่วยงานของรัฐจนได้รับรางวัลองค์กรหนึ่ง นั่นคือ กรมสรรพากร โดยภวณา ธรรมศิลา สรรพากรภาค 7 ซึ่งได้รับรางวัลการบริหารสาธารณะ หรือ United Nations Public Service Awards (UNPSA) จากองค์การสหประชาชาติเมื่อปี 2554 มี

## ปรับเปลี่ยนเพื่อสร้างความประทับใจ

วิสัยทัศน์ที่น่าสนใจดังนี้  
**ประการแรก** คือทำสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม จะทำอย่างไรให้การบริการสามารถเป็นที่รับรู้และสัมผัสได้ถึงความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ให้เป็นที่น่าประทับใจจน “บริการทุกครั้ง คนชมทุกครั้ง” จึงต้องเริ่มจากบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีกิริยามารยาทดี แต่กายสุภาพเรียบร้อย พูดจาไพเราะ มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยรอยยิ้มและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ ตอบคำถามตรงประเด็นของผู้ฟัง อธิบายให้เกิดความเข้าใจจนกระทั่งผู้มารับบริการตัดสินใจได้ นอกจากนั้นต้องไม่ลืมวัฒนธรรมไทย (Thai culture) คือการไหว้ขอบคุณผู้มาใช้บริการของเรา โดยต้องปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่จากที่แต่เดิมคิดว่าข้าราชการอยู่เหนือประชาชน คิดว่าการไหว้เป็นการขอบคุณผู้ที่ใช้บริการ ขอบคุณที่มาเสียภาษีตรงเวลา เพื่อเป็นการตอบแทนผู้เสียภาษี สิ่งเหล่านี้จะสามารถทำให้ผู้มารับบริการประทับใจและกลับออกไปด้วยรอยยิ้มและความชื่นชม

**ประการที่สอง** สร้างเส้นทางใหม่ ร่วมกันสัมผัสจุดอ่อนของแต่ละคน ผู้นำจะต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม (Participation) ในการขับเคลื่อนทุกกระบวนการโดยไม่สนใจจุด



อ่อนของแต่ละคน แต่จะเน้นที่เป้าหมายขององค์กร นั่นคือจะบริการอย่างไรให้เป็นสำนักงานบริการขวัญใจประชาชน จะมองแต่ภาพรวมโดยสร้างเส้นทางใหม่ร่วมกัน เมื่อผ่านไประยะหนึ่งจุดแข็งจะกลบจุดอ่อนเข้าหากเราสร้างสิ่งแวดล้อมให้เปลี่ยนแปลงได้ องค์กรก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้

**ประการที่สาม** 3 วินาทีของการตัดสินใจ (Decision-making) ในการให้บริการนั้น เวลาเพียง 3 วินาทีก็สามารถเป็นจุดเปลี่ยนของการตัดสินใจเพื่อสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการได้แล้ว เจ้าหน้าที่จะมีเวลาเพียง 3 วินาทีในการตัดสินใจว่าจะให้บริการอย่างไรนับแต่มองเห็นประชาชนผู้ใช้บริการเข้ามายังหน่วยงาน หากผ่านไปแล้วจะไม่สามารถเรียกกลับคืนมาได้ จะเรียกเขากลับมาและยกมือไหว้เพื่อขออภัยใหม่ไม่ได้ ดังนั้น เมื่อโอกาสมาถึงจึงต้องตัดสินใจทันทีว่าเราจะสามารถ

เปลี่ยนทัศนคติมาเป็นผู้ให้บริการได้หรือไม่

**ประการสุดท้าย** ซึ่งเป็นประการสำคัญคือ เปลี่ยนเขา เปลี่ยนไม่ได้ตราบที่เรายังไม่เปลี่ยน เราต้องเปลี่ยนตัวเอง โดยเปลี่ยนมุมมองของแต่ละคนให้พร้อมที่จะก้าวเดินไปด้วยกัน พัฒนาองค์กรไปด้วยกัน เมื่อพร้อมแล้วก็เริ่มออกไปยังภายนอกหน่วยงาน คือประชาชนผู้ใช้บริการ

สำหรับสรรพากรภาค 7 มีการออกแบบสอบถามว่าประชาชนรู้สึกอย่างไร ต้องการอะไร อยากเห็นสรรพากรมีบทบาทเป็นอย่างไรใน 3 ด้าน ได้แก่ สถานที่ เจ้าหน้าที่ และความรู้ความสามารถ ผลจากการสำรวจพบว่า ประชาชนต้องการเห็นสรรพากรในฐานะที่ปรึกษา ไม่ใช่ผู้ตรวจสอบ เพราะประชาชนไม่รู้จะไปหาใครดี จึงได้มีการปรับปรุงทั้ง 3 ด้าน เริ่มจากสถานที่ มีการซ่อมแซมจัดมุมบริการต่างๆ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ว่าจะสนใจเขา ด้านเจ้าหน้าที่ มีการจัดอบรมด้านบุคลิกภาพให้ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักยกมือไหว้สวัสดีและขอบคุณ สุดท้ายคือ ด้านความรู้ความสามารถ ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญหรือนักปฏิบัติการมาถ่ายทอดความรู้ มีการจัดประชุม สัมมนาเชิงปฏิบัติการต่างๆ ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพิ่มเติมในการ

ศึกษาระบบงานต่างๆ เป็นต้น

นี่เป็นตัวอย่างหนึ่งของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในองค์กรเพื่อให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นแนวคิดที่น่าสนใจ เพราะต้องขอพูดแทนประชาชนทั่วไปที่ไม่มีความรู้และต้องไปติดต่อหน่วยงานราชการว่า เมื่อถึงเวลาต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานราชการที่ไรจะกลัวมาก เพราะเจ้าหน้าที่ดูและหน้าตาไม่เป็นมิตรเวลาทำผิดแล้วถูกดู หากเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง พร้อมให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ก็จะทำให้ประชาชนไม่กลัวที่จะมาติดต่อ และพร้อมให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

ปัจจุบันนี้มีหลายหน่วยงานที่มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กรในการให้บริการประชาชนกันแล้ว ซึ่งจะพบว่าผลตอบรับจากประชาชนเป็นไปในทางดี ประชาชนรู้สึกพอใจในการให้บริการ ดังนั้น หน่วยงานใดที่ยังไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ผลการดำเนินงานยังไม่ดีนัก ควรเริ่มแสวงหาแนวทางการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานองค์กรของตนได้แล้ว สิ่งสำคัญคือ เริ่มจากการปรับเปลี่ยนแนวคิดทัศนคติของคนในองค์กรเป็นอันดับแรก เมื่อสามารถทำได้แล้วเรื่องอื่นๆ ที่จะต้องปรับเปลี่ยนก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากอีกต่อไป

แล้วอาจพบว่าการให้บริการประชาชนไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อ และประชาชนก็จะไม่เบื่อที่จะมาติดต่อราชการอีกต่อไป สุดท้ายคำว่า “เช้าขามเย็นขาม” ก็จะหมดไปจากภาพลักษณ์ของระบบราชการด้วย

*สวัสดิ์ปิไพบไทยศรี*

