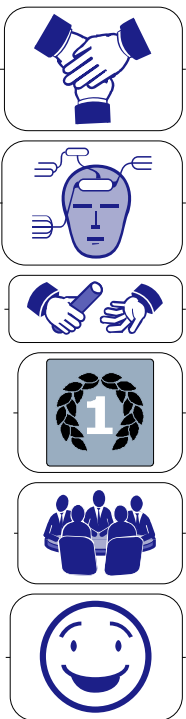


สภา เพื่อการบริการที่เป็นเลิศเพื่อความประทับใจประชาชน
โดย เกษัชกร ประชาสรรณ์ แสนภักดี 0-1661-8579



บริการอย่างไร ให้ถูกใจประชาชน

ปฏิบัติตนแบบ **ตต.**

- เตรียมตัว - เสมอ
- ตื่นตัว - ตลอดเวลา
- แตกต่าง - เพื่อเติบโต
- ตักเตือน - พร้อมรับข้อคิด
- ติติง - กล้ารับ
- ตั้งต้น - เมื่อผิดพลาด
- ติดตาม - ข่าวสารใหม่
- เติมเต็ม - ความต้องการคนใช้
- ตัดตอน - รากเง้าปัญหา
- ตกแต่ง - ให้น่าอยู่
- ต่อเติม - สิ่งที่ดียอยู่แล้ว

ทำงานด้วยหลัก ททท

- ทำทันที
- ทำทั้งทีม
- ทำทุกทาง
- ทำหนทาง
- ทำแท้แท้
- ทำทุกที่
- ทำทุ่มเท
- ทำหัวทิป

ทำกิจกรรม 12 ส

- ส่งเสริม
- สนับสนุน
- แสวงหา
- สติ
- สตาจค์
- สถานที่
- สนองตอบ
- สัมพันธ์
- สะสม
- สั่งสม
- สุขนิสัย
- สะอาด

งานคุณภาพ ต้อง รร.

- ความรู้สึกรับบริการ - **รับรู้**
- ความต้องการประชาชน - **เรียนรู้**
- ปัญหาที่ต้องแก้ไข - **รวบรวม**
- เรื่องราวให้เรียบร้อย - **เรียบเรียง**
- การแต่งกาย
วาจา - **เรียบร้อย**
- งานบริการประชาชน - **รอบรู้**
- สร้างสรรค์บริการใหม่ๆ - **ริเริ่ม**

มองนอกหน้าต่าง

งานพัฒนาที่สำคัญที่ใจ

โดย ภก.ประชาสรรณ์ แสนภักดี M.P.H. CMU

<http://siam.to/prachasan>

ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงต่างๆ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ต่างกำลังเร่งพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ โดยมีเป้าหมายหลักที่จะมุ่งไปสู่มาตรฐาน อันเป็นที่ยอมรับของสากล ไม่ว่าจะเป็น ISO หรือ HA หรือ แมแต่ น้องใหม่ มาแรงอย่าง P.S.O. (ใครว่าไม่แรงก็ช่าง แต่ผู้เขียนคิดว่าแรง) มีบางองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนา แต่ขณะเดียวกันก็มีอีกหลายองค์กรที่ล้มเหลวโดยสิ้นเชิง ผู้เขียนเป็นคนที่สนใจการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ อยู่แล้ว รวมทั้งในอดีต ก็เคยจะได้เป็นที่งานพัฒนา ISO 9001 version 2000 แล้ว แต่พอดีว่ามีคนทักท้วงว่า ถ้าทำงานกับผู้เขียนแล้ววงจะแตก เขาเลยไม่ให้ร่วมทีม กระนั้นก็ตาม ผู้เขียนยังคงมุ่งมั่นที่จะศึกษาถึงเหตุปัจจัยของความสำเร็จ หรือ ล้มเหลวของแต่ละหน่วยงานต่อไป

ข้อสรุปที่ได้จากการศึกษา และติดตามในเรื่องการพัฒนา ได้ความว่า **ปัญหาอยู่ที่ใจ** **ใจสำคัญที่สุด** ในการทำงาน โดยเฉพาะการจะมุ่งสู่มาตรฐาน (standard) บทความเรื่องนี้ จึงขอนำเรื่องของใจ มาลงรายละเอียดให้ทุกท่านได้อ่านว่ามีใจอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา

จริงใจ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ต้องมีความจริงใจในการพัฒนา ไม่ใช่ทำไปเพราะต้องการชื่อเสียง หรือทำไปเพราะตัวเองไม่รู้เรื่อง ใครเสนออะไรขึ้นไปก็ sign ความจริงใจจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของผู้บริหาร

เข้าใจ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาทุกคนต้องเข้าใจ



ไม่ว่าจะพัฒนามาตรฐานใด ISO HA P.S.O. ต้องเข้าใจเนื้อหาของเรื่องนั้นๆ เช่น ต้องเข้าใจว่า เนื้อหาสาระแต่ละส่วนหมายถึงอะไร ขึ้นเป็นอย่างไร ถ้าคนเราทำงานแบบขาดความเข้าใจ ก็พลาดจะมีแต่ปัญหาตามมา

กำลังใจ การทำงานใดๆ สิ่งที่มีความสำคัญคือ กำลังใจ โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา กำลังใจอาจจะมาในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคำชมของรางวัล หรือ การเอาใจใส่ทุกข์ สุข ของทีมงาน กำลังใจไม่ต้องมากมาย แต่ขอให้

ร่วมใจ สมาชิกในองค์กรทุกคนจะต้องร่วมใจกัน ต้องไม่นิ่งเฉย ธุระไม่ใช่

มีความสามารถต้องนำออกมา share เพื่อเสริมแรงของทีม นำเอาความหลากหลายมาเป็นจุดเด่นของทีม สมาชิกในทีมก็ต้องไม่กลัวกันได้ดี

เต็มใจ งานจะได้รับการลงมืออย่างเต็มที่ถ้าเกิดจากการ



อาสาสมัครเข้ามาทำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่การบังคับ หรือการออกคำสั่ง ดังนั้น ถ้าจะพัฒนามาตรฐาน แล้วพบว่ามีคนที่เขาสนใจ ต้องการจะอาสาสมัครตัวเองเข้าไปทำงาน ก็อย่าได้สะกิดกันคนเหล่านั้น

ไว้ใจ ผู้บริหารเมื่อมอบหมายงาน หรือภารกิจแล้วก็ควรจะให้โอกาสเขาค้นคว้าได้ทำงานอย่างล้วงลูก ปล่อยให้เขาใช้พลัง ปัญญา ที่มีอย่างเต็มที่ ถ้าเราให้ความไว้วางใจเขา เขาตัดสินใจได้เอง ภาวะผู้นำ (leadership) ก็เกิดขึ้นได้

ตั้งใจ ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานพัฒนา ต้องตั้งอยู่บนความตั้งใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ไม่ใช่ทำไปแบบพอให้เสร็จ ตั้งใจ มุ่งมั่น สานฝันสู่ความสำเร็จ หลายองค์กรล้มเหลว เพราะขาดความตั้งใจจริงในการ

พัฒนา ตั้งใจในการประชุม ตั้งใจในการศึกษาข้อมูล ตั้งใจในการแก้ปัญหา

สนใจ การทำงานพัฒนา เราจะต้องจัดให้มีกระบวนการในการคัดสรร หรือเลือกผู้ที่มีความสนใจเป็นที่ตั้ง การทำคนเราทำงานด้วยความสนใจหรือได้ทำในสิ่งที่มีความสนใจ ผลงานก็จะมีคุณภาพรวมทั้งลงมือทำอย่างสุดความสามารถ



จูงใจ การทำงานบางครั้งจะต้องมีสิ่งจูงใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นไม่จำเป็นจะต้องเป็นเงินทองของมีค่า การให้การยอมรับ การประกาศเกียรติคุณ การมอบรางวัล บุคคลดีเด่น หรือตั้งใจทำงาน อาจจะเป็นสิ่งที่มีค่าสำหรับบางคนได้ ดังนั้นระบบการจูงใจเพื่อการทำงานพัฒนาจะต้องมีการกำหนดไว้ให้ชัดเจน

เตรียมใจ การทำงานพัฒนาบุคลากรในองค์กรจะต้องได้รับการเตรียมตัว เตรียมใจ เพื่อรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน คือการเปลี่ยนแปลง ทุกคนจะต้องเตรียมใจรับการเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบกับตนเองกับกลุ่ม และกับองค์กร

ใส่ใจ คนทำงานพัฒนาจะต้องใส่ใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปล่อยให้ไปตามธรรมชาติ การใส่ใจมันจะนำไปสู่ความมุ่งมั่นที่ต้องการจะเห็นงานพัฒนาประสบผลสำเร็จ ใส่ใจในทุกขั้นตอนของการพัฒนา ใส่ใจ ในเพื่อนร่วมทีมงาน

จากเรื่องของใจที่กล่าวมาทั้งหมดคงทำให้ทุกท่านเห็นความสำคัญของใจ ในการพัฒนาด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาองค์กร พัฒนาการตนเอง พัฒนาประเทศไทย ผู้เขียนขอให้ทุกท่านทบทวนดูว่า เรายังขาดในเรื่องของอะไรบ้าง ส่วนไหนของใจที่เรา ยังขาด ยังเกิน ปรับให้เข้ากับเป้าหมาย ผู้เขียนขอเป็นกำลังใจให้กับทุกท่านครับ