

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของส่วนให้บริการ
(Front area) ของสำนักการระบายน้ำ
ให้มีคุณภาพ

จัดทำโดย นางสาวสุกัญญา ศรีมาจันทร์
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด สำนักการระบายน้ำ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของส่วนให้บริการ (Front area) ของสำนักการระบายน้ำ ให้มีคุณภาพ

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักการระบายน้ำเป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตลอดจนดูแลบำรุงรักษาทางระบายน้ำต่างๆ รวมทั้งรับผิดชอบดำเนินการในการจัดการคุณภาพน้ำให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน โดยมีอำนาจหน้าที่ปรากฏตามพระราชบัญญัติ ข้อบัญญัติต่างๆ และมีคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครเป็นผู้อำนวยการ ควบคุมสั่งการติดตามผล และมีส่วนราชการระดับสำนักงาน และระดับกองรวม ๘ ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ กองพัฒนาระบบหลัก กองระบบคลอง กองระบบท่อระบายน้ำ กองระบบอาคารบังคับน้ำ กองสารสนเทศระบายน้ำ กองเครื่องจักรกล และสำนักงานเลขานุการ โดยการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม อันมีสาเหตุมาจากน้ำฝน น้ำหลาก น้ำหนุน รวมทั้งวางแผน ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การก่อสร้างตรวจสอบ ซ่อมบำรุง ควบคุมระบบระบายน้ำ อุโมงค์ระบายน้ำ เครื่องสูบน้ำ สถานีสูบน้ำ ประตูระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ ดูแลรักษาสภาพคูคลองต่างๆ มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เป็นศูนย์การควบคุมระบบเครือข่ายด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักการระบายน้ำ ตลอดจนวิเคราะห์ประมวลผล ประชาสัมพันธ์ และเตือนภัยเกี่ยวกับภาวะของน้ำท่วม สำนักการระบายน้ำได้กำหนดแผนการปฏิบัติราชการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘ นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) เพื่อบูรณาการเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน มีความปลอดภัยและรองรับการก้าวสู่การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนของประเทศไทย ภายใต้วิสัยทัศน์“กรุงเทพมหานคร มีสิ่งแวดล้อมด้านการระบายน้ำและการจัดการคุณภาพน้ำที่ดี ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมือง มุ่งสู่ความเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน”และมีพันธกิจ ดังนี้ พัฒนาสาธารณูปโภคด้านการป้องกันน้ำท่วมและการระบายน้ำ รองรับการเจริญเติบโตของเมือง เป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างปลอดภัย ปลอดภัยพิบัติ พัฒนาสิ่งแวดล้อมด้านการจัดการคุณภาพน้ำ บนพื้นฐานของความน่าอยู่อย่างยั่งยืน ปลอดภัย และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสำนักการระบายน้ำ

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้มีแผนปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๕๘ กำหนดประเด็นตัวชี้วัดการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแนวคิดในการส่งเสริมให้หน่วยงานมีการวิเคราะห์ ตรวจสอบ และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของตนเอง โดยนำหลักการ ๕ ส ได้แก่ สะอาด สะดวก สะอาด สร้างมาตรฐาน สร้างนิสัย มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา

สภาพแวดล้อมของการทำงานอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง รวมทั้งให้มีการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area / service area) ที่ดีและเหมาะสมเป็นการยกระดับการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ สำนักการระบายน้ำได้ปฏิบัติตามตัวชี้วัดดังกล่าว เนื่องจากสำนักการระบายน้ำเป็นส่วนราชการขนาดใหญ่ปฏิบัติการกิจทั่วทั้งพื้นที่กรุงเทพมหานคร จึงพบว่าประสบปัญหาในเรื่องความพร้อมในการให้บริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ ณ ส่วนให้บริการ (Front area) ของสำนักการระบายน้ำในกรณีผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเพื่อรับบริการต่างๆ ไม่ได้รับการต้อนรับที่ดี ไม่ได้รับคำตอบที่รวดเร็ว และถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำ ดังนั้น จึงเห็นควรดำเนินการพัฒนาการให้บริการของส่วนให้บริการ (Front area) ของสำนักการระบายน้ำให้มีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักการระบายน้ำ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการในส่วนให้บริการ (Front area) ของสำนักการระบายน้ำ

๓.๒ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักการระบายน้ำ

๓.๓ เพื่อเพิ่มพูนทักษะด้านการให้บริการ การต้อนรับ และสร้างเสริมบุคลิกภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำ

๔. เป้าหมาย

การให้บริการในส่วนให้บริการ (Front area) ของสำนักการระบายน้ำมีคุณภาพดีขึ้น

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

การจัดทำรายงานครั้งนี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาใช้ดังนี้

๕.๑ วงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ๔ ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยตลอดวงจร PDCA นี้ได้พัฒนาขึ้นโดย ดร.ซีวฮาร์ท ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจร PDCA มีรายละเอียด ดังนี้

๕.๑.๑ Plan (วางแผน) หมายความว่ารวมถึงการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงาน บรรลุเป้าหมายในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจ ขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา

ที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือ เกณฑ์มาตรฐานต่างๆไปพร้อมกันด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

๕.๑.๒. DO (ปฏิบัติ) หมายถึงการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใดๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่างๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน ในกรณีที่เป็งานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กอาจใช้วิธีการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากอาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะปฏิบัติจริงการปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตาม แผน วิธีการ และ ขั้นตอน ที่ได้กำหนดไว้และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึก ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

๕.๑.๓. Check (ตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผน หรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ ของการดำเนินงานต่อไปในการตรวจสอบ และการประเมินการปฏิบัติงาน จะต้องตรวจสอบด้วยการปฏิบัตินั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

๕.๑.๔. Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย

๕.๒ การวิเคราะห์ SWOT Analysis ผู้คิดค้น SWOT เทคนิคนี้ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้เริ่มแนวคิดนี้โดยนำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กรหรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อการทำงานขององค์กรสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต การวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดจะช่วยให้นักการตลาดมองเห็นขนาดของตลาด สภาพการแข่งขัน ต้นทุนการดำเนินธุรกิจและชี้โอกาสของธุรกิจว่าควรผลิตสินค้าอะไร หรือ ควรมีการปรับปรุงธุรกิจอย่างไร เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเพื่อให้แผนนั้นได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่และแก้ปัญหาที่ไม่พึงประสงค์เป็นฐานคิดสำหรับกำหนดแผนงานโครงการจะใช้

เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ และการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้อุตสาหกรรมพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม “SWOT” นั้นมาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ได้แก่ S มาจากคำว่า Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ อันเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหา นั้น สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาสการที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร เอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอและใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นเช่น การเมือง การปกครอง กฎหมาย ราคาน้ำมัน ค่าเงินบาท คู่แข่ง เป็นต้น T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาส กลายเป็นอุปสรรคได้ เช่น ค่าเงินบาท คู่แข่ง เป็นต้น

๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการ หรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ นำไปสู่ผลประโยชน์ที่ดี

ดังนี้ จึงมีผู้ให้ความหมายของคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้ดังนี้

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (๒๕๓๖) กล่าวว่า การให้บริการหมายถึงการให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

รศ.จินตนา บุญบังการ (๒๕๓๙) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบทันที

สรุป “การบริการ” หมายถึงการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

วิชาญ ฤทธิรงค์ (๒๕๒๘) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการดังนี้

- ๕.๔.๑ พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
- ๕.๔.๒ ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- ๕.๔.๓ พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว
- ๕.๔.๔ ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
- ๕.๔.๕ การให้บริการลูกค้าจะต้องพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
- ๕.๔.๖ สถานที่ทำงานต้องดูแลให้สะอาดมีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
- ๕.๔.๗ หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- ๕.๔.๘ สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกันติดต่อลูกค้าชนิดปากต่อปาก เป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
- ๕.๔.๙ การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา
- ๕.๔.๑๐ ให้คำแนะนำด้านบริการ

๕.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการและคุณภาพบริการ

๕.๕.๑ การพัฒนา (development) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีการกำหนดทิศทางและรายละเอียดไว้ล่วงหน้า จะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร เมื่อใด ใครจะเป็นผู้พัฒนา

๕.๕.๒ การบริการ (Service) หมายถึงพฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังได้พร้อม ทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่ได้รับไปพร้อมๆกัน

๕.๕.๓ การพัฒนาบริการ หมายถึงการเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทาง ซึ่งพฤติกรรมหรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง

๕.๕.๔ คุณภาพ (Quality) หมายถึงระดับความเป็นเลิศในคุณลักษณะโดยรวมของการบริการ หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และเกิดประโยชน์ตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิค หรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมิตีต่างๆ ในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการให้บริการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการหรือมีบริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการ

๕.๕.๕ คุณภาพบริการ (Service Quality) ระดับความสามารถของผลิตผล หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐาน ปราศจาก

ข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้น เป็นที่พึงพอใจ องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ๒ ส่วนหลักๆ คือส่วนแรกเป็นส่วนปรับปรุงให้บริการ ๑) ต้นแบบการให้บริการ ๒) ด้านกระบวนการให้บริการ ๓) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการ ซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ การบริการกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

“บริการประชาชน” (Public Service) หมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์มากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือเป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน

มิลเลต (Millett, ๑๙๔๕) ให้ความเห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่

๕.๖.๑ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

๕.๖.๒ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

๕.๖.๓ การให้บริการอย่างเพียงพอ

๕.๖.๔ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๕.๖.๕ การให้บริการอย่างก้าวหน้า

๕.๗ หลัก“การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind

ความหมายของคำว่า การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่า การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการ ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการคือ

๕.๗.๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป

๕.๗.๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาแบบแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ อย่าลืมว่าการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๕.๗.๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้น และเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยอะไรไหมครับ (คะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (คะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือ จึงควรรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวสำเร็จ (One day success) หรือ ๕ นาทีสำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถ ทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความ กังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตาม ระเบียบ

๕.๗.๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การพูดด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็น การปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์ที่จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้ เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าว มาแล้ว

๕.๗.๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อ ขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจาก ผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

๕.๗.๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือ และ เทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กร ทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะ ผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้ เทคโนโลยีเช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วย เสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

๕.๗.๗ การติดตามประเมินผล การบริการควรมีการติดตาม และ ประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วน ใดต้องปรับปรุงแก้ไข ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ และ ยุทธศาสตร์การให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของ การบริการคือ ผู้มารับบริการ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้รับบริการมี ความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” โดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์ เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้

จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า เพราะการมีหัวใจบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร

๕.๘ หลักเกณฑ์ของการพัฒนาสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ดังนี้

- ๕.๘.๑ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๕.๘.๒ มีการจัดเก้าอี้รับรองผู้มาใช้บริการ
- ๕.๘.๓ มีป้ายแสดงส่วนราชการ/หน่วยงานที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
- ๕.๘.๔ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลส่วนให้บริการ (Front area)
- ๕.๘.๕ มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ/มีระบบขอรับบริการที่สะดวก เช่นมี ระบบคิว มีสัญญาณเสียง เป็นต้น

คำนิยาม“ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ของหน่วยงานต่างๆหมายถึง ส่วนที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อให้ประชาชนหรือผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง และตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายของคำว่า บริการหมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวก

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การดำเนินการพัฒนาส่วนให้บริการ (Front area) ของสำนักงานการระบายนํ้าโดยใช้หลักการและทฤษฎีต่างๆ มาใช้ประกอบในการคิดวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

๖.๑ วงจรคุณภาพ PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมมิง Deming Cycle หรือวงจรชูฮาร์ต Shewhart Cycle คือวงจรการควบคุม ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติตามแผน) Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน และ Act (ปรับปรุงแก้ไข) ประกอบด้วย

Plan วางแผน มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ โดยการพิจารณาถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากสำนักงานการระบายนํ้ามีภารกิจต่างๆที่หลากหลาย มีส่วนราชการ และสถานที่ปฏิบัติงานทั้งที่ตั้งอยู่ภายในอาคารสำนักงานการระบายนํ้า และสถานที่ปฏิบัติงานที่ตั้งอยู่นอกอาคารสำนักงานการระบายนํ้าจำนวนมาก ข้าราชการและลูกจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในโครงสร้าง ระบบการบริหารราชการ กรอบอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการ ข้าราชการและลูกจ้างไม่มีทักษะด้านการให้บริการ การต้อนรับ และด้านบุคลิกภาพ ทำให้ขาดความมั่นใจในการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักงานการระบายนํ้า จึงได้พิจารณาจัดทำโครงการอบรมมาตรฐานการให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของส่วนให้บริการของสำนักงานการระบายนํ้าให้มีคุณภาพ เพิ่มคุณภาพและสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ

Do ปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดโดยการจัดทำคู่มือการให้บริการของส่วนให้บริการ(Front area) ของสำนักงานการระบายนํ้า และจัดอบรมให้แก่ข้าราชการการและลูกจ้าง

ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำ ระยะเวลา
อบรม ๒ วันทำการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้าง ระบบการบริหารราชการ
กรอบอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการของสำนักการระบายน้ำ เพิ่มทักษะด้านบริการ การ
ต้อนรับ จิตบริการ รวมทั้งพัฒนาด้านบุคลิกภาพให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้มีความมั่นใจและพร้อมที่จะ
ให้บริการประชาชนและผู้มาติดต่อราชการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจให้บริการ

Study/Check ตรวจสอบและติดตามประเมินผลว่าการดำเนินการที่จัดโครงการ
อบรมหลักสูตรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำให้มี
ความเป็นเลิศในการบริการนั้นส่งผลให้เจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำ
ปฏิบัติหน้าที่ได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ โดยใช้แบบประเมินผลความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการ และสุ่มสำรวจสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนัก
การระบายน้ำ

Act การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนทำให้ดียิ่งขึ้น เมื่อผลการประเมิน
ปรากฏ หากมีข้อบกพร่องจะต้องกลับไปพิจารณาแก้ไขปรับปรุงรูปแบบการดำเนินการใหม่
ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการในปีต่อไปให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

๖.๒ หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์การหรือ
หน่วยงานเพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม มีตัวย่อที่มีความหมายดังนี้
Strength หมายถึงจุดแข็ง หรือข้อได้เปรียบ Weakness หมายถึงจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
Opportunity หมายถึงโอกาสที่จะดำเนินการได้ และ Threat หมายถึงภัยคุกคาม อุปสรรค
ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการ
ดำเนินงานขององค์กรอย่างไร ผลการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนด
วิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

ตารางวิเคราะห์ SWOT

จุดแข็ง Strength	จุดอ่อนWeakness
สำนักการระบายน้ำเป็นส่วนราชการขนาดใหญ่ ซึ่งมีการทำงานเป็นทีมที่ดี มีการติดต่อ ประสานงานกันโดยรอบพื้นที่กรุงเทพมหานคร การทำงานเชื่อมโยงถึงกันเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่	การสื่อสารระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ระดับปฏิบัติงานเป็นไปอย่างล่าช้า เจ้าหน้าที่ บางส่วนขาดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน
โอกาสOpportunity	ภัยคุกคามอุปสรรค Threat
เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักการระบายน้ำ และของกรุงเทพมหานครประจักษ์แก่สายตา ประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธา ในการปฏิบัติงานของภาคราชการ เป็นแรง กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่าง ประชาชนและกรุงเทพมหานคร	ปัญหาความขัดแย้งทางความคิด ของ ประชาชนในสังคม อาจส่งผลกระทบต่อ ดำเนินงานขององค์กรได้

โดยการพัฒนาคุณภาพของส่วนให้บริการ (Front area) ของสำนักการระบายน้ำ มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำแผนการดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ แล้วเสร็จภายใน

๑ สัปดาห์ มอบหมายให้นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำแผนดังกล่าว

๒. จัดทำคู่มือและมาตรฐานการให้บริการของส่วนให้บริการ (Front area) ของสำนักการระบายน้ำ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ แล้วเสร็จภายใน ๑

สัปดาห์ มอบหมายให้นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำเป็นผู้ดำเนินการ

๓. นำเสนอโครงการอบรมมาตรฐานการให้บริการของสำนักการระบายน้ำให้มีคุณภาพ

โดยเนื้อหาของการอบรมประกอบด้วย การบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของแต่ละส่วนราชการของสำนักการระบายน้ำ การอบรมบรรยายด้านการให้บริการ “การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี” (Service Mind) จิตสาธารณะ และการพัฒนาบุคลิกภาพ ให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติโครงการฯ ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๘ แล้วเสร็จภายใน ๑ สัปดาห์ มอบหมายให้นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการสำนักการระบายน้ำ เป็นผู้ดำเนินการ และผู้บริหารของสำนักการระบายน้ำพิจารณาอนุมัติโครงการตามเสนอ

๔. ประสานเชิญวิทยากรและจัดทำคำสั่งอบรมมาตรฐานการให้บริการของส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำให้มีคุณภาพ และแจ้งผู้มีรายชื่อเข้ารับการอบรม

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๘ แล้วเสร็จภายใน ๑

สัปดาห์ มอบหมายให้นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ/ชำนาญการ เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำดำเนินการ

๕. จัดการฝึกอบรม

ระหว่างวันที่ ๔-๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ มีผู้ร่วมดำเนินการดังนี้ ผู้บริหารของสำนักการระบายน้ำ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ/ชำนาญการ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ/ชำนาญการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ วิทยากร ประกอบด้วยข้าราชการของสำนักการระบายน้ำ ผู้เชี่ยวชาญฯ วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภายนอก และข้าราชการและลูกจ้างที่เข้ารับการฝึกอบรมดังกล่าว

๖. การติดตามการดำเนินงาน

ติดตามการดำเนินงานแบบต่อเนื่อง โดยการสุ่มทอแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ และผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการ

๗. สรุป และรายงานผล รวบรวมสรุปแบบประเมินความพึงพอใจนำเสนอผู้บริหารรับทราบผล และพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

ตารางแผนดำเนินการ

การดำเนินงาน	เดือนที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘	เดือนที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๘	เดือนที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๕๘	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๑.จัดทำแผนการดำเนินงาน	↔			นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ การฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการสำนัก การระบายน้ำ
๒. จัดทำคู่มือและมาตรฐานการให้บริการของส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำ และการคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการฯ	↔			นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ การฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการสำนัก การระบายน้ำเจ้าพนักงาน ธุรการปฏิบัติงาน
๓.นำเสนอโครงการอบรมมาตรฐานการให้บริการของส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำให้มีคุณภาพโดยเนื้อหาของการอบรมประกอบด้วยการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของแต่ละส่วนราชการของสำนักการระบายน้ำ การอบรมบรรยายด้านการให้บริการจิตสาธารณะ และการพัฒนาบุคลากรให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติโครงการฯ	↔			นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ การฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการสำนัก การระบายน้ำ ผู้บริหารของสำนักการ ระบายน้ำ

๔. ประสานเชิญวิทยากร และจัดทำคำสั่งอบรมมาตรฐานการให้บริการของส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำให้มีคุณภาพ	↔			นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ/ชำนาญการ เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการสำนัก การระบายน้ำ และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
๕. จัดการฝึกอบรมฯ		↔		ผู้บริหารของสำนักการ ระบายน้ำ นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ/ชำนาญการ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญ งาน/ปฏิบัติงาน ฝ่าย บริหารงานทั่วไปสำนักงาน เลขานุการสำนักการระบาย น้ำ วิทยากร ประกอบด้วย ข้าราชการของสำนักการ ระบายน้ำ ผู้ทรงคุณวุฒิ , วิทยากรภายนอก และข้าราชการ/ลูกจ้างที่ เข้ารับการฝึกอบรม
๖. การติดตามการดำเนินงานแบบต่อเนื่อง โดยการสุ่มทอสอบแบบสอบถามจากผู้รับบริการ		↔		นักจัดการงานทั่วไปชำนาญ การ เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ และ ผู้รับบริการ
๗. สรุปและรายงานผลการดำเนินการ			↔	ผู้บริหารของสำนักการ ระบายน้ำ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญ การ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนัก การระบายน้ำและ ข้าราชการและลูกจ้างที่เข้า รับการฝึกอบรม

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลา ๓ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ เจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำมีการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว เพิ่มขึ้นร้อยละ ๙๕ ของจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำที่เข้ารับการอบรม โดยใช้แบบทดสอบผู้เข้ารับการอบรมดังกล่าว

๘.๒ เจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำมีการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลิกภาพ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๙๕ ของจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำที่เข้ารับการอบรม โดยใช้แบบทดสอบผู้เข้ารับการอบรมดังกล่าว

๘.๓ ประชาชนหรือผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการของสำนักการระบายน้ำ และได้รับข้อมูลรวดเร็ว ถูกต้อง และพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕ ของจำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อ โดยใช้แบบสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มาติดต่อที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำ

๘.๔ ผู้บังคับบัญชาสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นระยะ

๙. ข้อเสนอแนะ

ควรจัดให้มีการประกวดเจ้าหน้าที่ประจำส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำที่มีคุณภาพดี บริการประทับใจ เป็นประจำทุกเดือนเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและเป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาการให้บริการในส่วนให้บริการของสำนักการระบายน้ำให้มีคุณภาพ ย่อมเป็นการสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักการระบายน้ำ ด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสำนักการระบายน้ำให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการเพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการได้รับการบริการที่ดี ประชาชนและผู้มาติดต่อได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และพึงพอใจ อีกทั้งยังเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ได้เกิดภาคภูมิใจในตนเอง และตระหนักถึงความรักในองค์กรอีกด้วย

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
วันที่.....					
ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
		๔	๓	๒	๑
๑.	ความรู้ ความสามารถ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
๒.	ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
๓.	สิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.	ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ (กรณีใช้งาน)				
๕.	ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ				
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง					
.....					
.....					
.....					
สำนักการระบายน้ำขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม					

ภาคผนวก