**เผยแพร่ความรู้แนวทางการปฏิบัติงาน บริการด้วยน้ำใจ**

ระเบียบต่าง ๆ เป็นเพียงกรอบทิศทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น หากเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลขาดจิตสำนึกในการให้บริการ แม้จะมีระเบียบที่ดีก็ไม่สามารถสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ มีหลักปฏิบัติในการให้บริการที่น่าสนใจ ดังนี้

**หลัก Service "บริการ"**

**S = Smiling and Sympathy: ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจของผู้มา**

**ขอรับบริกา**ร

**E = Early Response: ตอบสนองความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ**

**R = Respectful: แสดงออกถึงการให้เกียรติหรือความนับถือผู้มาขอรับบริการ**

**V = Voluntaries manner: ให้บริการอย่างเต็มใจ ไม่ใช่ทำอย่างเสียไม่ได้**

**I = Image Enhancing: รักษาภาพลักษณ์ขององค์การและของตนเอง**

**C = courtesy: อ่อนโยน อ่อนน้อม สุภาพ เรียบร้อย มีมารยาที่ดี**

**E = Enthusiasm: กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้บริการ**

**หลัก อิทธิบาท 4 : อิทธิบาท เป็นเครื่องให้ถึงความสำเร็จ หรือ หนทางแห่งความสำเร็จ ตามหลักของพระพุทธศาสนาซึ่งสามารถนำไปใช้ได้กับงานทุกงาน ประกอบด้วย**

    **ฉันทะ :** ความพอใจรักใคร่ในงานบริการแก่ผู้รับบริการที่ทำนั้น **(ความเต็มใจ)**

**วิริยะ :** ความพากเพียรพยายามทำงานบริการให้ดีที่สุด **(ความขยัน , กระตือรือร้น)**

**จิตตะ :** ความเอาใจใส่ฝักใฝ่ในการบริการ **(ความรับผิดชอบ , ความรวดเร็ว , การให้เกียรติ)**

    **วิมังสา :** ความพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผล เพื่อปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นเสมอ **(ความมีปัญญา และใช้ปัญญา)**

**แนวทางการสร้างจิตสำนึกอาจมีหลากหลายแนวทาง แนวทางที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นหลักปฏิบัติที่ดี และน่าจะมีส่วนช่วยให้แก่ผู้ที่นำไปปฏิบัติสามารถพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อบริการแก่ผู้รับบริการให้ประสบผลสำเร็จได้**

**ค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการ : เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องสร้างสรรค์ค่านิยม 5 ประการ ให้มีขึ้นในตนเองให้ได้ ดังนี้**

1)  กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Moral Courage): ยึดในความถูกต้องดีงาม ชอบธรรม รู้จักเสียสละ ไม่โอนอ่อนหย่อนตามอิทธิพลผลประโยชน์ใด ยึดมั่นในหลักวิชาและจรรยาบรรณวิชาชีพ

2)  ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบ: ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา แยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องหน้าที่การงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ต่อผู้รับบริการ ต่อผลการปฏิบัติงานและต่อหน่วยงาน

-๒-

3)  โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Transparency and Accountability) ทำงานอย่างโปร่งใส เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการตรวจสอบความถูกต้องได้ และเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารได้ตามกฎหมาย

4)  ไม่เลือกปฏิบัติ (Nan discrimination) ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค เน้นความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและถูกต้อง มีน้ำใจ มีความเมตตา และเอื้อเฟื้อต่อผู้รับบริการ

5)  มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Orientation) ทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลักมีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่าย ให้งานแล้วเสร็จตามกำหนด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดผลดีแก่หน่วยงานและส่วนรวม

**การสร้างค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังกล่าว จะต้องดำเนินการ  ไปพร้อมกับการรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพซึ่งเป็น มาตรฐานความประพฤติทางวิชาชีพ (Professional ethics) และศีลธรรมประจำอาชีพ (Professional morality) รวมทั้งต้องมีมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อเป็นปราการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่ให้เกิดขึ้นได้**

**กุญแจสู่ความสุข**

         **ตระหนัก**  ว่าเราไม่อาจเปลี่ยนแปลงคนอื่นได้  ต้องทำใจไว้ว่าอาจพบเจอกับความ ไม่เข้าใจของคนรอบข้างบ้าง คนทุกคนนั้นได้รับการอบรมและการศึกษามาแตกต่างกัน  สิ่งเดียวที่คุณปรับเปลี่ยนได้คือตัวเอง **“ควรปรับตัว เปิดใจให้กว้าง มองโลกในแง่ดี”**ให้ความเข้าใจกับคนทุกประเภท และพร้อมที่จะรับมือกับพวกเขาด้วยหัวใจที่เป็นกลาง

**🎔 🎔 🎔 🎔 🎔**