



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลลอง
เรื่อง วัฒนธรรมองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลลอง

เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรให้มีหลักยึดถือ และเพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการรับรู้ของประชาชนทั่วไป จึงประกาศวัฒนธรรมองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลลอง ดังนี้

ยึดหลักธรรมาภิบาล บริการด้วยหัวใจ (Good Governance and service mind)

ยึดหลักธรรมาภิบาล บริการด้วยหัวใจ หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและส่วนรวมมากกว่าตนเอง ประกอบด้วย

ยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นฐานความคิดหลักในการ บริหาร จัดการและการปฏิบัติงาน สร้างความมั่นคงให้กับองค์กรและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วย

๑. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของ ตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุมและรวดเร็วด้วย

๒. หลักคุณธรรม (Morality) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัยประจำชาติ

๓. หลักความโปร่งใส (Accountability) หมายถึง การมีระบบ กติกา และการดำเนินงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรี เป็นธรรม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง การที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและประชาชน สามารถตรวจสอบและติดตามผลได้

๔. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และหรือคณะทำงานโดยให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ

๕. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหาร จัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

๖. หลักความคุ้มค่า (Cost-effectiveness or Economy) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้บุคลากรมีความประหยัด ใช้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่าและรักษาทรัพยากร ธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

บริการด้วยหัวใจ (service mind) เนื่องจากเป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป

๑. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ บรรยากาศดังกล่าวนี้รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบหรือขั้นตอนก็ตามก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการ ปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่อ งานที่รับบริการอย่างเต็มที่

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึง เครื่องมือและเทคนิค วิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจ ให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีเช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล ข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือ ภายใน ๑ วัน เป็นต้น

ทั้งนี้ ให้สื่อสารประชาสัมพันธ์ค่านิยมวัฒนธรรมองค์กร “ยึดหลักธรรมภิบาล บริการด้วยหัวใจ” ในกิจกรรมการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมผ่านช่องทางหรือวิธีการต่างๆ เช่น วางไว้หน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน จัดทำเป็นแผ่นป้ายติดตั้งไว้ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลอง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด หรือ กำหนดไว้เป็นข้อความด้านล่างของหนังสือราชการทุกประเภท จัดทำสติ๊กเกอร์หรือแผ่นพับแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ แทรกเสียงข้อความสำหรับการเผยแพร่ทางสื่อต่าง หรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่อาจมีอยู่แล้วตามถนนหรือแหล่งชุมชน เป็นต้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสุนทร ใจห้าว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลอง