****

**คู่มือ**

**มาตรฐานการให้บริการ**

**เทศบาลตำบลเทพาลัย**

**อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา**

**คำนำ**

 คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก Internet ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้สาระความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย” จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

 เทศบาลตำบลเทพาลัย

**สารบัญ**

 **หน้า**

บทนำ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 1

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน 2

คำจำกัดความ 3

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3-12

บทสรุป 13

ภาคผนวก

ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจ

**บทนำ**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความสุขและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพ ให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางเทศบาลตำบลเทพาลัยต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลเทพาลัย สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการ ได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

**วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ**

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

**ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย** **เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับการบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

**- 2 -**

**การพัฒนาคุณภาพงานบริการมีขั้นตอนในการจัดทำดังนี้**

**วงจรการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ**

* วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จ จัดตั้งคณะทำงาน แนวทางในอนาคต ติดตามประเมินผลวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น ผลักดันส่งเสริมถ่ายทอด ดำเนินการปรับปรุงบริการ ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จัดทามาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง

วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน

ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จ

จัดตั้งคณะทำงาน

* ติดตามประเมินผลวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น ผลักดันส่งเสริมถ่ายทอด ดำเนินการปรับปรุงบริการ ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จัดทามาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง

 **วงจรการดำเนินการปรับปรุงบริการ**

* กำหนดมาตรการ แนวทาง แผนการ ปัญหาอุปสรรค วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน และแนวทางแก้ไข ตั้งเป้าหมาย การสำรวจความพึงพอใจ วางแผน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลการ สถานที่ กระบวนการให้บริการ ปฏิบัติงานตามแผน

ตั้งเป้าหมาย การสำรวจความพึงพอใจ วางแผน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลการ สถานที่ กระบวนการให้บริการ ปฏิบัติงานตามแผน

กำหนดมาตรการ แนวทาง แผนการ ปัญหาอุปสรรค วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน และแนวทางแก้ไข

**- 3 -**

**คำจำกัดความ**

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของ ผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลเทพาลัย ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัย และประชาชนทั่วไป

**การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ**

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

**1)** **ผู้รับบริการสำคัญที่สุด** (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

**2)** **มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน** (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

**3)** **ทีมงานสัมพันธ์** (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

**4)** **มุ่งมั่นกระบวนการ** (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทางานได้ดีที่สุด

**5) มีกระบวนการแก้ปัญหา** (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

**6)** **ผู้นำให้การสนับสนุน** (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

**7) พัฒนาไม่หยุดยั้ง** (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลเทพาลัยได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้ว มีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

**- 4 -**

**1.** **กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลเทพาลัย** เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของเทศบาลตำบลเทพาลัย มีองค์ประกอบดังนี้

- ประวัติ

- วิสัยทัศน์

- พันธกิจ

- ภารกิจ

- โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

**2.** **ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ** ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

 รับฟังความคิดเห็น / ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

 ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

 พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

**3.** **ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น**

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบันของเทศบาลตำบลเทพาลัย สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจาก ความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเทพาลัย จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงาน ในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

3.2 วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์ หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามี ความจำเป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

-5-

**4. การดำเนินการปรับปรุงบริการ**

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเทพาลัย สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักปลัดเทศบาล ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้การดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลเทพาลัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการโดยส่วนรวมจากการได้รับบริการ สาหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

4.1 กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้คือ

4.1.1 เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4.1.2 เทคนิคการตั้งคำถาม 5 W – 1 H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามรถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

4.2 ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนี ชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

4.3 วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

4.4 ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้ม ที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย ก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (3) อีกครั้ง

-6-

**5.** **วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ**

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอานวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

**ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น เทศบาลตำบลเทพาลัยควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

**1. ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ**

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทางานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

***แนวทางปฏิบัติ***

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดเทศบาล ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทางานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

**2. ความมีมิตรไมตรี**

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักปลัดเทศบาล ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

***แนวทางปฏิบัติ***

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายัง สำนักปลัดเทศบาล บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

**3. ความรู้**

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

***แนวทางปฏิบัติ***

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผล ว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทาหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ทาให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

-7-

**4. ความสุภาพ**

ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและ มนุษยสัมพันธ์

**5. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ**

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

**6. ความเสมอภาคในการให้บริการ**

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

***แนวทางปฏิบัติ***

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ กับผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

**ก. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออานวยความสะดวก**

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

***แนวทางปฏิบัติ***

**- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อานวยความสะดวก**

จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาน จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีแผนผัง จุดบริการตามลาดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

**- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล**

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

**- ด้านกระบวนการให้บริการ**

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัยและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

-8-

**1. ความรวดเร็วในการให้บริการ**

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

***แนวทางปฏิบัติ***

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขาด

**2. ความถูกต้องแม่นยา**

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

***แนวทางปฏิบัติ***

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทางานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผล การพิจารณา)

**3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย**

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้

**4. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ**

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับชั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ตลอดจน ไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับเทศบาลตำบลเทพาลัย ในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

***แนวทางปฏิบัติ***

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

**5. การให้บริการตลอดเวลา**

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

-9-

**6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก**

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลตำบลเทพาลัยได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

**7. การติดตามผล**

เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจ ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเทพาลัยห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

**6. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ**

เทศบาลตำบลเทพาลัย ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

\* จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

\* ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้

\* นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป

\* หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

\* จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่สุด

**7. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียงด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการหรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าและเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดาเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้องรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

**7.1 วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

(1) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

(2) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

-10-

(3) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(4) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร / หัวหน้างาน เฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนามากำหนดเป็นมาตรฐาน

(5) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(6) ศึกษาการบริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทามาตรฐานและการปรับปรุงบริการ

**7.2 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงานและลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

1. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

3. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างคอยรับบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสาหรับตำแหน่งงาน บริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลเทพาลัย ดังนั้น

การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

**7.3 ข้อเสนอแนะ**

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเทพาลัย ต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือหน่วยวัดอื่นๆ ที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณะอักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้ายมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

-11-

**7.4 ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลเทพาลัย และเจ้าหน้าที่ในเทศบาลหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทาได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(2) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(3) ด้านการปรับปรุงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

(4) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติ งานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคาสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

(5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

**8. ชี้แจงและทาความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ**

เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปรับรุงกระบวนงาน

**9. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนงานไปยังบุคลากรอื่นๆ**

ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพี่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนงานให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน สามารถดำเนินการได้ดังนี้

-12-

\*ออกคำสั่งให้บุคลากรนาไปปฏิบัติ

\*แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแดแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

\*การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น

\*การศึกษาดูงานจากองค์การอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือการให้ที่อื่นมาดูงานของตนเอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

**10. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ**

ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดาเนินการได้ดังต่อไปนี้

10.1 กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

10.2 กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ทุกๆ 3 เดือน หรือทุกๆ 6 เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้

**11. แนวทางการพัฒนากระบวนงานในอนาคต**

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุกๆ 5-6 ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันทีกับความต้องการของประชาชนด้วย

**12. ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลเทพาลัย สามารถปรับปรุงกระบวนงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง**

วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ที่การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

**-13- บทสรุป**

 การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่เทศบาลตำบลเทพาลัย สามารถนามาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่เทศบาลตำบลเทพาลัย สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งท้ายทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของเทศบาลตำบลเทพาลัย ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

**สำนักงาน** เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

**ประจำเดือน** …………………..

**ข้อชี้แจง**  กรุณาทำเครื่องหมายในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

 **ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1. เพศ** € 1) ชาย € 2) หญิง

**2. อายุ** € 1) ต่ำกว่า 20 ปี € 2) 21 - 40 ปี € 4) 41 – 60 ปี € 6) 60 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษาสูงสุด**

 € 1) ประถมศึกษา € 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า € 3) ปริญญาตรี € 4) สูงกว่าปริญญาตรี

**4. สถานภาพของผู้มารับบริการ**

 € 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร € 2) ผู้ประกอบการ

 € 3) ประชาชนผู้รับบริการ € 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

 € 5) อื่นๆ โปรดระบุ ……………………………………….

 **ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น/ด้าน** | **ระดับความพึงพอใจ** | **ระดับความไม่พึงพอใจ** |
| **พอใจมาก** | **พอใจ** | **พอใจน้อย** | **ไม่พอใจ** | **ไม่พอใจมาก** |
| **1. ด้านเวลา** 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด |  |  |  |  |  |
|  1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ  ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ |  |  |  |  |  |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น/ด้าน** | **ระดับความพึงพอใจ** | **ระดับความไม่พึงพอใจ** |
| **พอใจมาก** | **พอใจ** | **พอใจน้อย** | **ไม่พอใจ** | **ไม่พอใจมาก** |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ |  |  |  |  |  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ |  |  |  |  |  |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก |  |  |  |  |  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ |  |  |  |  |  |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  |  |  |  |  |  |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

ปัญหา 1. .................................................................................................................................

 2. .................................................................................................................................

ข้อเสนอแนะ 1. .. .................................................................................................................................

 2. .. .................................................................................................................................

 ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

**หน่วยงาน** เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

**ประจำเดือน** …………………………..

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ..........10.........คน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **หมายเหตุ** |
| 1. เพศ* ชาย
* หญิง
 |  |  |  |
| **2. อายุ** * ต่ำกว่า 20 ปี
* 21 - 40 ปี
* 41 – 60 ปี
* 60 ปีขึ้นไป
 |  |  |  |
| **3. ระดับการศึกษาสูงสุด*** ประถมศึกษา
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
* ปริญญาตรี
* สูงกว่าปริญญาตรี
 |  |  |  |
| **4. สถานภาพของผู้มารับบริการ*** เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
* ผู้ประกอบการ
* ประชาชนผู้รับบริการ
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
* อื่นๆ โปรดระบุ …………………….
 |  |  |  |

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  ประเด็น | ความพึงพอใจ | ความไม่พึงพอใจ |
| พอใจมาก | พอใจ | พอใจน้อย | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
| จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| **1. ด้านเวลา** 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  ประเด็น | ความพึงพอใจ | ความไม่พึงพอใจ |
| พอใจมาก | พอใจ | พอใจน้อย | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
| จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ**

.................................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................................

**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย

# **ที่** นม 52271/- **วันที่** พฤศจิกายน 2561

# **เรื่อง** รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2561

# เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

 ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13 ) พ.ศ.2552 มาตรา 50,51 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเน้นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในเทศบาลตำบลเทพาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 48 (4) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2552 จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ 2560 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึ่งพอใจของประชาชน ณ จุดบริการพบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

 (นางสาววันวิสา ไพรณะรินทร์)

 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

จ่าเอก

 (สยุมภู จิตหาญ) (นายประสิทธิ์ หลอมประโคน)

 หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าสำนักปลัด

 (นายมงคล จันทร์สุขศรี) (นายรัตน์สุพล งามดี)

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

 **-ทราบ**

(นายประทีป ล้ำกลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย

# **ที่** นม 52271/- **วันที่** พฤศจิกายน 2561

# **เรื่อง** รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2561

# เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

 ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13 ) พ.ศ.2552 มาตรา 50,51 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเน้นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในเทศบาลตำบลเทพาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 48 (4) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2552 จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ 2560 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึ่งพอใจของประชาชน ณ จุดบริการพบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

 (นางสาววันวิสา ไพรณะรินทร์)

 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

จ่าเอก

 (สยุมภู จิตหาญ) (นายประสิทธิ์ หลอมประโคน)

 หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าสำนักปลัด

 (นายมงคล จันทร์สุขศรี) (นายรัตน์สุพล งามดี)

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

 **-ทราบ**

(นายประทีป ล้ำกลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึ่งพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ**

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ รองลงมาอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ