



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

เทศบาลตำบลตาตอง
อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ ที่ได้จัดทำขึ้นมาี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในด้านการบริการของเทศบาลตำบลตาตอง ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลงให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสารการสืบค้นจากInternet ตามแหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้ให้สาระความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลตาตอง” จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่องานบริการตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุดเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลตาตอง

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน	๒
คำจำกัดความ	๒
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๓ - ๑๐
บทสรุป	๑๑
บรรณานุกรม	๑๒
ภาคผนวก	๑๓
ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจ	๑๔

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลกรให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลตาตทอง โดยต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการการจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลตาตทองสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคนเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการและการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลตาตทอง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลตาตทอง ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานมีคุณภาพนับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลตาตทอง ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่องยกระดับเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ การบริการ หมายถึง ความพยายามใช้ความรู้ความสามารถทักษะความกระตือรือร้นผู้ให้บริการ นำเสนอการบริการแก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจจริงใจเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังรวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความ สม่่าเสมอ ในการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลตาตทอง ในกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตาตทองและประชาชนทั่วไปการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการมุ่งเน้นไปสู่การยกระดับคุณภาพของการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด customer (focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของเทศบาลตำบลตาตอง ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ
๒. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
๓. ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้ทัศนคติของตนมาใช้อย่างเต็มที่
๔. มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายต่อการปฏิบัติงาน สร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานในทำงานออกมาได้ดีที่สุด
๕. มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์นำมาเพื่อเอาไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์สภาพปัญหา โดยเริ่มการทดสอบทางเลือก มาปฏิบัติเป็นแบบมาตรฐาน
๖. ผู้ให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสำหรับผู้มารับบริการทุกระดับ เปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
๗. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนาเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลตาตอง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลตาตอง ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทางการทำงานในทางที่ดีที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดความสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นค่าใช้จ่ายและลดเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอโดยดา เนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลตาตอง เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของเทศบาลตำบลตาตอง มีองค์ประกอบดังนี้

- ประวัติ
- วิสัยทัศน์
- พันธกิจ
- ภารกิจ โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๒. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล มาเพื่อพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดันการพัฒนาบริการสู่ความสำเร็จ
- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๓. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น การวิเคราะห์ที่เกิดขึ้น โดยกระบวนการที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไรเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ **สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน** การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของเทศบาลตำบล ตาดทอง สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจได้มาจากความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของตำบลตาดทอง จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อยที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่มีมูลค่าเพิ่มให้เกิดประโยชน์และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพเป็นไปและตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ **วิเคราะห์หาสาเหตุ** เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใดบ้างและสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดระดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนมากน้อยเพียงใดหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อหาขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาดังเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๔. การดำเนินการปรับปรุงบริการ คือ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลตาดทอง สิ่งหนึ่งที่ทางเทศบาลต้องดำเนินการก่อน คือ การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ คณะผู้บริหาร ปลัดเทศบาลและหัวหน้าสำนักปลัดต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจังโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ

ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ประสงค์ให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลตาดทอง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ และนำแนวทางการการบริหารแก่ผู้รับบริการมาดำเนินการมาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพต่อการทำงาน ดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการแนวทางและแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหา

เป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงานเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้

๔.๑.๑ **เทคนิค PDCA PLAN** การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัดและการถ่ายทอดเพื่อข้อกำหนดแนวทางการปฏิบัติ กำหนดแนวทางดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุงโดยอาศัยผลการประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยเข้าใหม่ ๆ ข้อกำหนดใหม่ ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริการและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๔.๑.๒ **เทคนิคการตั้งคำถาม ๕ W – ๑ H (What? Why? Where? When? How?)** ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ละขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถนำงานที่แล้วเสร็จตามวันเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

๔.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อตรวจสอบสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงานซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาดำเนินงานนานเท่าใดซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการ เป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่แนวโน้มที่จะหากมีการดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ ๓ อีกครั้ง

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องมีการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการประกอบด้วย๓องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น เทศบาลตำบลตาตดองควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ต้องการในการให้บริการ การบริการที่ให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงานเทศบาลตำบลตาตดอง ในส่วนงานต่างๆ ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดหัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวดผู้รับบริการประเมินงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ มีการอบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังเทศบาลตำบลตาตดอง ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็จะเกิดความรู้สึกแค้นเคืองไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้มารับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังเทศบาลตำบลตาตดอง บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการพร้อมอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการ

๓. ความรู้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ให้ความสำคัญและรู้สึกรักในงานที่ทำ

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาทมีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการและพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในแต่ละด้านนี้ให้มีความชำนาญโดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ Service (Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ซื่อสัตย์ให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ทุกคนมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะสูงศักดิ์ชาติตระกูลสูง การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใดเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันทุกคนเหมือนกัน

๗. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอจุดบริการตามลิมิแผนผังลำดับขั้นตอน/ป้ายชี้ห้อง จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานที่จะให้บริการพร้อม

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย ด้านกระบวนการให้บริการที่เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลตาดทองและมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็วให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายมีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบโดยมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ปรับปรุงการบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับการบริการที่รวดเร็วตรงเวลา ดังนั้นกสปลัดเทศบาล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทวนเพื่อสามารถให้บริการ ได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอการไหลเวียนของงานให้ทำงานไหลเวียน เร็วไม่มีจุดที่ติดขัด

๒. ความถูกต้องแม่นยำ ในการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความถูกต้องแม่นยำแล้ว ต้องมีความรวดเร็วไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสาร อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและแม่นยำ ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลา มีการบริการรับฟังให้คำแนะนำทุกขั้นตอน มีใบแสดงคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถในการเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการที่มาใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลตาตอง ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับเทศบาลตำบลตาตองในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อที่สะดวกสามารถมองเห็นได้ชัดเจน จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ป้ายแถบ บันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกันจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

๕. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพัก เพียงเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลตำบลตาตอง ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ให้เกิดความรู้สึที่ดีต่อเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาตอง

๗.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ เทศบาลตำบลตาตอง ควรมีการทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้ทราบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินการในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น

- จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้

- นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ
- จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่

๗.๒ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเมื่อต้นการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้

เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น เปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านการดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการหรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงนั้นเกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าและเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้รักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่องจะต้องมีวิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานดังนี้

วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑. การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วง ระยะเวลาหนึ่ง มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐานโดยอาจเพิ่มหรือลดให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

๒. การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นเป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

๓. การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

๔. มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่คณะผู้บริหารงาน/หัวหน้าส่วนงานต่างๆ มีเป้าหมายเกิดการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

๕. ศึกษาและนำมาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้ดีที่สุดรวดเร็ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

๖. ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าแล้วนำความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงานมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงบริการ

๖.๑ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณคุณภาพระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงานและลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงานเป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยรายละเอียดได้ ดังนี้

๖.๒ เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไรเป็นการกำหนดงาน และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

๖.๓ เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้น มีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องครบถ้วนถูกต้องเชื่อถือได้ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่ามีความผิดพลาดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์มีความสูญหายได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

๖.๔ เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงผลของปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วย คุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างคอยรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากสำหรับตำแหน่งงานบริการที่ ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลตาตอง ดังนั้น การกำหนดคุณลักษณะพฤติกรรมที่ ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร มีพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

๖.๕ ข้อเสนอแนะการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลตาตอง ต้องมีความเหมาะสมและ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องปฏิบัติงาน ได้ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นเปอร์เซ็นต์หรือหน่วยจากการวัดแบบ อื่นๆที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกันและเป็นมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะ ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีปฏิบัติงานใหม่ หรืออุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆมาใช้ปฏิบัติงาน

๖.๖ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานพบว่าเป็นประโยชน์ต่อ เทศบาลตำบลตาตองและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงานควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

๖.๖.๑ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการ ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

๖.๖.๒ ด้านการสร้างแรงจูงใจมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทายกับการปฏิบัติงานที่สำเร็จเกิดความมานะพยายาม มุ่งมั่นมีความสามารถปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๖.๖.๓ ด้านการปรับปรุงงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มี คุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงาน และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการผลิต

๖.๖.๔ ด้านการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้น สามารถดำเนินงานตามแผนงานและควบคุมงานได้ดีขึ้น

๖.๖.๕ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องได้มาตรฐานการปฏิบัติงานให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกเปรียบเทียบการปฏิบัติงานที่ทำได้ผล กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

๖.๖.๖ ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปรับปรุงกระบวนการ

๖.๖.๗ ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่นที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์กรที่ได้จากการพัฒนากระบวนการให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลาและเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องนโยบายหลักเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานหรือวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานสามารถดำเนินการได้ดังนี้

- ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติงาน
- แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น
- การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีที่สุด หรือการให้ที่อื่นมาดูงานของตนเอง ทั้งนี้เป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อ
- การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้
- กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
- กำหนดแบบการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ทุก ๆ ๓ เดือน หรือทุก ๆ ๖ เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้
- แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคตควรพิจารณาถึงการปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุก ๆ ๕ – ๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะมีการเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบของงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันทีกับความต้องการของผู้รับบริการและของประชาชนทั่วไปด้วย

- ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลตาตทองสามารถปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่องโดยสามารถวิเคราะห์ได้จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาความสำเร็จที่เกิดมาจากปัจจัยต่างๆอะไรบ้าง เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ที่การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่เทศบาลตำบลตาตทองสามารถนำมาใช้ในการบริหารงานเพื่อควบคุมให้การดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้มีการมอบหมายหน้าที่และการออกคำสั่งสามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมีความน่าเชื่อถือได้ และมีหลักฐานการดำเนินการเนื่องจากมีหลักเกณฑ์ที่เทศบาลตำบลตาตทองสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยนำเอาข้อมูลส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานกำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งที่ท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในและการพัฒนาปรับปรุงงานให้เกิดศักยภาพเพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานและผู้บริหารของเทศบาลตำบลตาตทองได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

บรรณานุกรม

สังวร รัตนรักษ์ และคณะ, คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี: ระบบการดูแลอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ. นนทบุรี: สหมิตรพรีนติ้ง, ๒๕๔๙

สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการกรุงเทพมหานคร. : บริษัทสุขุมวิท มีเดียมาร์เก็ตติ้งจำกัด ม.ป.ป.

สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารการจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารคุณภาพโดยรวม. นนทบุรี: สหมิตรพรีนติ้ง, ๒๕๔๙

สำนักงาน ก.พ.ร. แนวทางการดำเนินการ เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี ๒๕๔๗ – ๒๕๕๐. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสุขุมวิท มีเดีย จำกัด มาร์เก็ตติ้ง, ๒๕๔๗
www.bsws.go.th/.../คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ doc.

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลตาตทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 35000

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง 2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส โสด สมรส ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา..... 5. อาชีพ.....

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
<input type="checkbox"/> การขอใช้อินเตอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	<input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
<input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร	<input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					