

**คู่มือหรือมาตรฐานให้บริการ**

**จัดทำโดย**

**เทศบาลตำบลปรางค์กู่**

**อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ**

**คำนำ**

 คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบจาก Internet ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้สาระความรู้ในเรื่องนี้อย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “ คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ” ของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

 เทศบาลตำบลปรางค์กู่

**สารบัญ**

บทนำ หน้า

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ๑

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน ๒

คำจำกัดความ ๓

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ๓

บทสรุป ๑๒

บรรณานุกรม ๑๓

ภาคผนวก ๑๔

ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจ ๑๕

**บทนำ**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

 การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาลฯ เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ

 การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุด และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

 ๑

**วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ**

 ๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

 ๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

**ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ เพื่อให้เป็นไปตามาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ซึ่งมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพให้บริการดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับการบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

 ๒

**การพัฒนาคุณภาพงานบริการมีขั้นตอนในการจัดทำดังนี้**

**วงจรการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ**

**วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน**

ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จ จัดตั้งคณะทำงาน

แนวทางในอนาคต

ติดตามประเมินผล วิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้**น**

ผลักดัน ส่งเสริม ถ่ายทอด

ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

**จัดประชุมเกี่ยวข้อง**

**วงจรการดำเนินการแนวทางแผนการ**

ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไข การตั้งเป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจ วางแผน

จัดสิงอำนวยความสะดวกปฏิบัติงานตามแผนด้านบุคลากร สถานที่ กระบวนการให้บริการ

๓**คำจำกัดความ**

 การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ นำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจจริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สมารถตอบสนองต่อความต้องการและวามคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

 คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

 ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลปรางค์กู่ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปรางค์กู่และประชาชนทั่วไป

 **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ**

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

 ๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

 ๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลัง เพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและการบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

 ๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

 ๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

 ๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

 ๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

 ๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลฯ มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการ

 ๔

ของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในภายนอกและเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้น ควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

1. **กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลปรางค์กู่**

 เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายมีองค์ประกอบดังนี้

 ประวัติ

 วิสัยทัศน์

 พันธกิจ

 ภารกิจ

 โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

 **๒. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้**

 วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการ ลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

 จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้ตามมาตรที่กำหนด

 รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้เกี่ยวข้อง

 ผลักดันการพัฒนางานสู่ความสำเร็จ

 พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

 **๓. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น**

 ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

 **๓.๑ สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน** การวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบันของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงานรวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเอง จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุง ซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอน การทำงานย่อยๆที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

 **๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหา** เพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญหายเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และสูญหายเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์สาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็น เร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมายและขอบเขต ในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

 ๕

 **๔. การดำเนินการปรับปรุงบริการ**

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้การดำเนินงานของเทศบาลฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการโดยส่วนรวมจากการได้รับริการสำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

 **๔.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน** ซึ่งอาจเอาเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้คือ

 ๔.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการ การเลือกตัวชี้วัด และการถ่ายทอดเพื่อหาข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ รวมถึงความต้องการของผู้รับบริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

 ๔.๑.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม ๕ W – ๑ H (What ? , Why ?, Where ? , When ?, How ? ) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลา และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในภายนอกได้

 **๔.๒ ตั้งเป้าหมาย** เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือมีการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่น ในงานประเภทเดียวกัน และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

 **๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้** เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้ว จะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อย และกำหนดรยะเวลาของแต่ละกิจกรรมรวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

 **๔.๔.ลงมือปฏิบัติตามแผนและตรวจสอบผลการปฏิบัติการ** เป็นการดำเนินงาน เพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนิน การได้เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้เข้าข้อ (๓) อีกครั้ง

 **๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ**

 การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

 ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

 ๖

 **๑. ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ**

 การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของ ผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าผู้รับบริการคือ จุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

 **แนวทางปฏิบัติ**

 ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ

 อบรมพัฒนาผู้ไม่สามารถให้บริการ ให้บริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

 **๒. ความมีมิตรไมตรี**

 การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้บริการมีความอบอุ่นใจ

 **แนวทางปฏิบัติ**

 จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่ จะสอบถามถึงปัญหาและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

 **๓.ความรู้**

 ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

 **แนวทางปฏิบัติ**

 พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้ในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและมีความรู้ในสายงาน

 **๔. ความสุภาพ**

 ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาทมีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำโดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

 **๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ**

 การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการ เป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

 ๗

 **๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ**

 ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

 **แนวทางปฏิบัติ**

 สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

  **๗. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย**

 **แนวทางปฏิบัติ**

 จัดสถานที่ ภูมิทัศน์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีคามสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่ง อย่างเพียงพอ มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

 จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล รวบรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหา เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

 ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการบริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

 **๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ**

 สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อรับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น สำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่ จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

 **แนวทางปฏิบัติ**

 ลดขั้นตอนการให้บริการการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่ขาดตอน

 **๒.ความถูกต้องแม่นยำ**

 การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

 **แนวทางปฏิบัติ**

 การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไรมีกระบวนการกลั่นกรองตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

 ๘

 **๓. ความสามารถการเข้าถึงได้ง่าย**

 ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจ่ายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้

 **๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ**

 ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ตลอดจนไม่ทราบว่าการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้าง ในการติดต่อกับเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

 **แนวทางปฏิบัติ**

 ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ สอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าน แผ่นพับ แถบ บันทึกเสียง และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆไว้ให้พร้อมเพรียง

 **๕. การให้บริการตลอดเวลา**

 ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

 **๖. จัดให้มีการช่องทางการติดต่อที่สะดวก**

 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลตำบลปรางค์กู่ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

 **๗. การติดตามผล**

 เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้นควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

 **๘. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ**

 เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ควรทำการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีมีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

 จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต และสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่นมีรางวัลให้

 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป

 หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

 จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่สุด

 ๙

 **๙. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

 เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคูณภาพการให้บริการหรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าและเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วนั้นเป็นสิ่งดี ก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้องรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

 **๙.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

 ๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

 ๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานบุคคลหนึ่ง กับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

 ๓) การศึกษาจาการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อหาเวลามาตรฐาน

 ๔) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน เฝ้าสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว นำมากำหนดมาตรฐาน

 ๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการใช้บริการขององค์กรอื่น ที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

 ๖) ศึกษาการบริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงบริการ

 **๙.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

 การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงานและลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

 ๑) เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไหร่ และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานถึงจะเสร็จ

 ๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญเสียได้ไม่เกินกี่ เป็นต้น หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

 ๑๐

 ๓) เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะ บางอย่างคอยรับบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงานบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

 **๙.๓ ข้อเนอแนะ**

 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือหน่วยวัดอื่นๆ ที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกันและสุดท้ายมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลง เพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่มาใช้ปฏิบัติงาน

 **๙.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

 การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานพบว่ามีประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลปรางค์กู่ และเจ้าหน้าที่ในเทศบาลฯ หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

 ๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนา การปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

 ๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

 ๓) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

 ๔) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

 ๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยรู้สึกเปรียบเทียบ ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

 ๑๑

 **๑๐. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ**

 เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติที่กำหนดไว้พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไดรับจากการปรับปรุงกระบวนงาน

 **๑๑. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน**

 การถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนงานไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการระยะเวลาและเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาปฏิบัติงานหรือวิธีปฏิบัติงานทั้งแผนงานงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ต้องไม่ขัดต่อนโยบาย หลักเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานสำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานสามารถดำเนินการได้ดังนี้

 ๑) ออกคำสั่งให้บุคลากรนำปฏิบัติ

 ๒) แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลและปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

 ๓) การสร้างแรงจูงใจ โดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ตามกรอบมาตรฐานงานบริการ เช่นการยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น

 ๔) การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่น ที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้หรือการให้ที่อื่นมาดูงานของตนเอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

 **๑๒. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ**

การติดตามการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

 ๑) กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

 ๒) กำหนดแบบรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงานแล้วจัดส่งผลการปฏิบัติดังกล่าวให้หน่วยงานทราบเป็นระยะๆ เช่น ทุกๆ ๓ เดือน หรือทุกๆ ๖ เดือนหรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้

 **๑๓. แนวทางการพัฒนากระบวนงานในอนาคต**

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โยควรมีการปรับปรุงทุกๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันทีกับความต้องการของประชาชนด้วย

 **๑๔. ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลปรางค์กู่ สามารถปรับปรุงกระบวนงานได้อย่างสำเร็จอย่างต่อเนื่อง**

วิเคราะห์จาการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย การปรับปรุงการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ

 ๑๒

**บทสรุป**

 การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่ง ที่เทศบาลตำบลปรางค์กู่ สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่เทศบาลตำบลปรางค์กู่ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะให้ถึงเป้าหมาย การปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจาผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อนำไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ได้ร่วมกันกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

 ๑๓

**บรรณานุกรม**

สังวร รัตนรักษ์ และคณะ คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี : ระบบการดูแลอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาอุปสารให้แก่ประชาชน

ผู้รับบริการ นนทบุรี : สหมิตรพริ้นติ้ง ๒๕๕๙

 สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ กรุงเทพมหานคร : บริษัท สุขุมวิท มีเดียมาเกตติ้ง จำกัด ม.ป.ป.

 สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือเทคนิคและวีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารคุณภาพโดยรวม นนทบุรี : สหมิตรพริ้นติ้ง ๒๕๕๙

 สำนักงาน ก.พ.ร. แนวทางการดำเนินการ เรื่อง ลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี ๒๕๔๗ – ๒๕๕๐ กรุงเทพมหานคร : บริษัท สุขุมวิท มีเดียมาร์เกตติ้ง จำกัด ๒๕๔๗

 [www.bsw.go.th/](http://www.bsw.go.th/)…/ คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

 ๑๔

**ภาคผนวก**

๑๕

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่**

**คำชี้แจง**

 แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ในด้านการให้บริการงานในสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง กองประปา และงานอื่นๆ เพื่อทางเทศบาลตำบลปรางค์กู่ จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการจัดการวางแผน ปรับปรุง และแก้ปัญหาการบริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

 **แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน ได้แก่**

 ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอถาม

 ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลปรางค์กู่

 ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน □ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

๑. เพศ □ ชาย □ หญิง

๒. อายุ □ ต่ำกว่า ๑๙ ปี □ ระหว่าง ๑๙ - ๒๕ ปี □ ระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี

๓. การศึกษา □ ประถม □ มัธยม □ ปวช./ปวส.

 □ อนุปริญญา □ ปริญญาตรี □ ปริญญาโท

 □ สูงกว่าปริญญาโท □ อื่นๆ

๔. อาชีพ □ เกษตรกร □ ลูกจ้าง/บริษัท/รัฐวิสาหกิจ □ รับราชการ/รัฐวิสากิจ

 □ ประกอบธุรกิจส่วนตัว □ แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ □ อื่นๆ (ระบุ)

 ๑๖

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลปรางค์กู่**

**คำชี้แจง** ขอให้ประชาชนประเมินเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ที่ใช้บริการอาจประเมินมากว่า ๑ กอง

โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ตามระดับความพึงพอใจ

 ๑ = น้อยที่สุด ๒ = น้อย ๓ = ปานกลาง ๔ = ดี ๕ = ดีมาก

|  |  |
| --- | --- |
| รายการ | ระดับความพึงพอใจ |
| ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| **๑.** | **๑. ด้านผู้ให้บริการ** |  |  |  |  |  |
|  | ๑.๑ | พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม |  |  |  |  |  |
|  | ๑.๒ | ให้บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ |  |  |  |  |  |
|  | ๑.๓ | ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ |  |  |  |  |  |
|  | ๑.๔ | แก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
|  | ๑.๕  | ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
|  |  | **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** |  |  |  |  |  |
| **๒.** | **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
|  | ๒.๑ | มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
|  | ๒.๒ | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดจนไม่ซับซ้อน |  |  |  |  |  |
|  | ๒.๓  | การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
|  |  | **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** |  |  |  |  |  |
| **๓.** | **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |
|  | ๓.๑ | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นแบบฟอร์มต่างๆ |  |  |  |  |  |
|  | ๓.๒ | การเผยแพร่ข้อมูลสื่อต่างๆ เช่น web site ป้ายประกาศ ฯลฯ |  |  |  |  |  |
|  | ๓.๓ | สถานที่สะอาด ติดต่อสะดวก |  |  |  |  |  |
|  |  | **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** |  |  |  |  |  |
| **๔.** | **ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม** |  |  |  |  |  |
|  |  | **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** |  |  |  |  |  |

 ๑๗

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่**

๑. จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ……………………………………………….............................................

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….....

๒. จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ……………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

๓. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ คือ…………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..