



คู่มือมาตรฐานการ ให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลล่อฮุ่ง
เลขที่ ๘๙/๘ หมู่ ๑ ถนนเพชรเกษม ตำบลล่อฮุ่ง
อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ๘๒๑๔๐
โทรศัพท์ ๐-๗๖๔๙-๔๓๑๘ , ๐-๗๖๔๙-๑๔๓๑๙
โทรสาร ๐-๗๖๔๙-๔๓๑๙
<http://www.lhoryung.go.th/>

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทนำ		
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ		๑
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน	๑	
คำจำกัดความ	๑	
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๒	
บทสรุป	๙	
ภาคผนวก	๑๐	
ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจ	๑๑	

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหล่ออยู่ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ประชาชนมีความสุขและพึงพอใจในการรับบริการการจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพปฏิบัติงานเมื่อบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่ออยู่สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมจึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคนเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุดผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่ออยู่เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่ออยู่ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพนับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลหล่ออยู่ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่องยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ

การบริการหมายถึงความพยายามในการใช้ความรู้ความสามารถทักษะและความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจจริงใจและให้เกียรติเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังรวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการหมายถึงประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจหมายถึงระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหล่ออยู่ต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆระดับความพึงพอใจของบุคคลชอบใจพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการหมายถึงประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหล่ออยู่และประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม(TQM) มีหลักการดังนี้

- ๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ
- ๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค้ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
- ๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูลเพื่อนำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
- ๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
- ๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา(problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการเริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหาการทดสอบทางเลือกและนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
- ๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
- ๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและลดค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบันฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอโดยดำเนินการขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายมีองค์ประกอบดังนี้

- ประวัติ
- วิสัยทัศน์
- พันธกิจ
- ภารกิจ
- โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๒. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูลเพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการอย่างไรเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

๓.๑ สํารวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงานการวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงานรวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหาซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อยๆที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มและขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มเพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุเป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใดและสูญเสียเรื่องใดซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา(FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหาผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไรเพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาตั้งเป้าหมายและขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๔. การดำเนินการปรับปรุงบริการการได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อนคือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพผู้บริหารสำนักปลัดต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจังโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการส่วนรวมจากการได้รับบริการสำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการแนวทางและแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงานซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้คือ

๔.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัดและการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติDO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรACT การปรับปรุงโดยอาศัยผลของการตรวจประเมินการเรียนรู้ปัจจุบันนำเข้าไปใหม่ๆข้อกำหนดใหม่ๆรวมถึงความต้องการของผู้บริการและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๔.๑.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม๕W - ๑ H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้บริการทั้งภายในและภายนอกได้

๔.๒ ตั้งเป้าหมายเป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสมพร้อมทั้งออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ(Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียวและพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา และตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงานซึ่งอาจจัดทำGantt เป็นChart เพื่อให้ทราบถึง กิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใดซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและ กำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรมรวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติขั้นตอน/ วิธีการใหม่แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็ เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไปแต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการ หาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (๓) อีกครั้ง

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลักคือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ โดยตรงดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหล่ออยู่ให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการ ให้บริการดังนี้

๑. ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องการความช่วยเหลือให้เต็ม กำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงานให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดหัวหน้างานต้องตรวจตราการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวดผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการ ประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบอบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่ สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสเพราะ ผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงานย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็เคืองกว้างไม่ทราบว่าจะติดต่อกับผู้ใดจนจุดใดความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับเช่นเมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงานบุคลากรจะเดินมาถามถึงจุดประสงค์และความ ต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจพาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นในแต่ละกรณี

๓. ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วย แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องมีการทดสอบวัดผลบุคคลมี ความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปในสายงานนั้นๆทำให้มีความ ชำนาญและรู้สึกในงาน

๔. ความสุภาพ

ผู้ให้บริการควรมีกิจกรรมการยาที่มีคุณภาพอ่อนน้อมยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุขมีมนุษยสัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะชาติตระกูลการศึกษาหรือสถานะทางสังคมในระดับใดเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการเช่นถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการให้ทุกคนถือปฏิบัติผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

ก. ด้านสถานที่การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกจัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความสวยงามจัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วจัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยิ่งและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายมีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับทราบมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆและปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสมดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการคือการได้รับบริการที่รวดเร็วตรงเวลาดังนั้นจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอวางผังการไหลเวียนของงานให้ทำงานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

๒. ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการนอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนมีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้อะไรบ้างการดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไรมีกระบวนการกลั่นกรองตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้องใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลามีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอนมีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จรอผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายดังนั้นจุดที่ทำให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการบริการณจุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลล่อดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถามจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้สื่อต่างๆเช่นป้ายแถบบันทึกเสียงแผ่นพับและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกันจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆไว้ให้พร้อมเพียง

๕. การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเพียงเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่ได้โดยง่ายเช่นWebsite ให้ข้อมูลE-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

* กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้นควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆเพื่อแสดงถึงความใส่ใจและให้ความสำคัญกับผู้บริการเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่งนอกจากนี้ในการติดตามผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๖. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลล่อควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้ทราบว่าต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้างเพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

* จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ

* ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถามเช่นมีรางวัลให้

* นำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ผลและสรุป

* หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

* จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีเพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการ

๗. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนหลังปรับปรุงงานเช่นการเปรียบเทียบด้านระยะเวลาด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่าเมื่อเชื่อมกันได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานและประกาศใช้รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันทั้งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

๗.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่งนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐานโดยอาจเพิ่มหรือลดใหญ่ตกลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นเป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงานเป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วยเช่นการศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(๔) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างานเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุดดีที่สุดผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมากแล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติอย่างไรเพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

๗.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณคุณภาพระยะเวลาค่าใช้จ่ายหรือพฤติกรรมเช่นเกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของลักษณะการแสดงผลของปฏิบัติงานเป็นต้นซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติเป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไรใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อยโดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วนถูกต้องเชื่อถือได้ประหยัดทั้งเวลาเช่นมีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์สูญหายได้ไม่เกินหรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

๓. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงผลของปฏิบัติงานงานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างการบริการจากเจ้าหน้าที่พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชนซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ดังนั้นการกำหนดพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตามแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

๗.๓ ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่ต้องมีความเหมาะสมและ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรมผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติ ตามที่กำหนดไว้ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์สามารถวัดได้มีการบันทึก เป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกันการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลง ได้ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัตินำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆมาใช้ปฏิบัติงาน

๗.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานพบว่าประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่และเจ้าหน้าที่ในองค์การ บริหารส่วนตำบลหลายประการไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการสร้างแรงจูงใจการปรับปรุงงาน การควบคุมงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการอย่าง ถูกต้องการเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาปฏิบัติงานให้ เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาผู้ปฏิบัติงานที่มี ความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทายผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับ งาน

(๓) ด้านการปรับปรุงงานมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ทำมาจะต้องปฏิบัติ อย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้งทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมินและพัฒนา ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อผลผลิต

(๔) ด้านการควบคุมงานมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้นช่วยให้สามารถทำตามแผนงานง่ายขึ้นและควบคุม งานได้ดีขึ้น

(๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไป อย่างมีหลักเกณฑ์ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับดีขึ้น

๘. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเห็นประโยชน์ ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้

๙. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้การพัฒนา กระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ

ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการให้ เป็นตามมาตรฐานเดียวกันโดยกำหนดแผนปฏิบัติการระยะเวลาและเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าต้องการ ผลงานเป็นลักษณะใดเป็นปริมาณงานคุณภาพงานขั้นตอนการปฏิบัติงานเวลาการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานทั้ง แผนงานระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบายหรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานสำหรับวิธีการ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานดำเนินการได้ดังนี้

- * ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ
- * แต่งตั้งให้มีคณะกรรมการรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลและการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- * การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ตามกรอบมาตรฐานงานบริการเช่นการยกย่องชมเชยการมอบรางวัล เป็นต้น
- * การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้หรือการให้ที่อื่นมาทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

๑๐. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

๑๐.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

๑๐.๒ กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงานแล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆเช่น๓เดือนทุกๆหรือทุกๆเดือนหรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้

๑๑. แนวทางการพัฒนากระบวนการดำเนินงานในอนาคตควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นโดยควรมีการปรับปรุงทุกๆ๕-๖ ปีเพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นจึงควรเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

๑๒. ปัจจัยที่ทำให้ห้องค์การบริหารส่วนตำบลล้อย่างสามารถปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่องวิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆมีอะไรบ้างเช่นเครื่องมือในการให้บริการระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยคุณภาพของเจ้าหน้าที่ขั้นตอนการทำงานผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ห้องค์การบริหารส่วนตำบลล้อย่างสามารถนำมาใช้การบริหารงานเพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้การมอบหมายหน้าที่และการสามารถทำได้สะดวกรวดเร็วการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมน่าเชื่อถือเนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ห้องค์การบริหารส่วนตำบลล้อย่างสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งหมายให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้นเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการประเมินและการพัฒนาศักยภาพเพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารขององค์กรบริหารส่วนตำบลได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ () ชาย() หญิง

๒.อายุ ปี

๔. วุฒิการศึกษาสูงสุด

๔.๑ () ต่ำกว่าปริญญาตรี

๔.๒ () ปริญญาตรี

๔.๓ () ปริญญาโท

๔.๔ () ปริญญาเอก

๔.๕ () อื่นๆระบุ.....

๕. อาชีพ

๕.๑ () รับจ้างทั่วไป

๕.๒ () เกษตรกร

๕.๓ () ค้าขาย

๕.๔ () นักเรียน-นักศึกษา

๕.๕ () รับราชการ

๕.๖ () อื่นๆระบุ.....

๖. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
	๕	๔	๓	๒	๑	
❖ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว						
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ						
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
❖ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
๖. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม						
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
❖ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๙. เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
❖ด้านผลจากการให้บริการ						
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด)						
๑๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

.....

.....