คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

**ประจำปี พ.ศ. 2564**



เทศบาลตำบลพอกน้อย

อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการ

ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลพอกน้อย ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก

Internet ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้สาระความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างสูงไว้ เทศบาลตำบลพอกน้อย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างสูง อย่างยั่งยืนต่อไป

เทศบาลตำบลพอกน้อย

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผล สัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความ

จำเป็นมีการปฎิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบ

สนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลพอกน้อย

ที่ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขและพึงพอใจในการ รับบริการ

การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ

การบริการให้มาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลพอกน้อยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่ดีสุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดระยะเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือฯ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย เพื่อสร้างความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือ

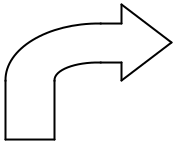
หรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลพอกน้อย ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับการบริการ  
เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

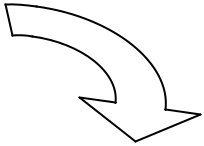
-2-

การพัฒนาคุณภาพงานบริการมีขั้นตอนในการจัดทำ ดังนี้

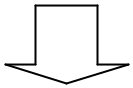
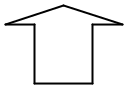
วงจรการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน

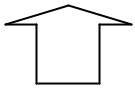




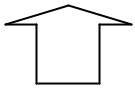
ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จ จัดตั้งคณะทำงาน

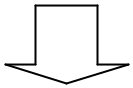


แนวทางในอนาคต

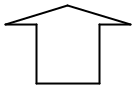


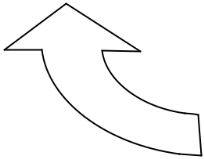
ติดตามประเมินผล วิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

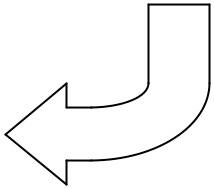




ผลักดันส่งเสริมถ่ายทอด ดำเนินการปรับปรุงการบริการ

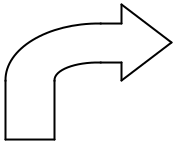
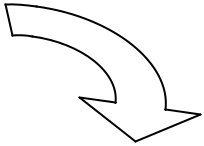


ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน



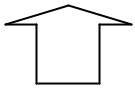
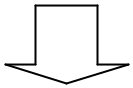
จัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง

วงจรการดำเนินการปรับปรุงบริการ

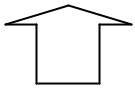


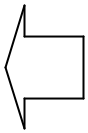
กำหนดมาตรการแนวทางแผนการ

ปัญหาอุปสรรค และแนวแนวทางแก้ไข ตั้งเป้าหมาย



การสำรวจความพึงพอใจวางแผน





จัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านบุคลการ สถานที่ กระบวนการให้บริการ

ปฏิบัติงานตามแผน

-3-

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความ

กระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณงานบริการ หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน

และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับตำบลพอกน้อย

ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลม ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพอกน้อย และประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด

การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1) ผู้รับบริการสคัญที่สุด (customerfocus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน

บริการ ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ซึ่งเป็นงานที่มีคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการ

2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common ision)ป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและ ผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงาน

จะต้อง ได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมลและโอกาสข้มู เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4) มุ่งมั่นกระบวนการ(process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการ ปฏิบัติ เป้นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานท างานได้ดีที่สุด

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

6) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

-4-

7) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนือง

การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความ

พึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลพอกน้อย ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มี ด้วยกระบวนการท างานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการท างานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น แล ค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็ เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลพอกน้อย

เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของเทศบาลตำบลพอกน้อย มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. บริบทพื้นที่ตำบล

2. วิสัยทัศน์

3. พันธกิจ

4. ภารกิจ

5. โครงสร้างการบริหารงานและแผนอัตรากำลัง

ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

1. วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้น

2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

3. จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

4. รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

5. ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

6. พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

7. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ อย่างไร เพื่อปรับปรุง

และพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภา การทำงานในปัจจุบันของ

ของเทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง พอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพอกน้อย จุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะ การทำ งานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่มูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีและ เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

-5-

3.2 วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นและ

สูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หา

สาเหตุเริ่มต้นของปัญหาผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความ เร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย ในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพอกน้อย สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน

คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้อง ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงาน

ของเทศบาลตำบลพอกน้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

4.1 กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนด

วิธีการ ปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้

4.1.1 เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด

และการถ่ายทอดเพื่อนหาข้อกำหนดไปปฏิบัติและดำเนินการตามแผนที่วางไว้CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรACTการ ปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความรู้ของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

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

ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ ปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามรถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

4.2 ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่า

วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบการ ประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงาน ประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

4.3 วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพ

ปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัด Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใดต้อง กำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

4.4 ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลอง

ปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีการดำเนิน

การได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็คงต้องดำเนินการ ตามขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (3) อีกครั้ง

-6-

วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

นั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์แก่

ผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น เทศบาลตำบลพอกน้อย ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องให้

ผู้รับบริการ คือ จุดมุ่งหมายของการทางานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องให้ความช่วยเหลือ

ให้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดเทศบาล ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด

หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวดผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบเพื่ออบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไป

ทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการด้วยความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักปลัด เทศบาล ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็ เคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด จุดหนึ่งด้วยความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักปลัดเทศบาล บุคลากรจะเดินมาถามถึง

และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้น ละกรณี

ความรู้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผล

บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งนั้นๆ ทำให้มีความ ชำนาญและรู้สึกในงานความสุภาพผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับ

ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ

การที่เน้นให้เกิดความสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์ด้วยความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการทีช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

-7-

ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้

นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการ

ในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้า

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ

ผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

ก. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพ

สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

จัดสถานที่, ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบ

เรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอตามจุดบริการ ตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียม

วัสดุสำนักงานที่จำเป็นจะต้องจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็น

ระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้

ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหายด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย และการ

อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ปรับปรุงบริการอย่าง

อย่างเหมาะสม ดังนี้

ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น

สำปลัดเทศบาล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย

งานไหลเวียนได้รวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นข้อบกพร่อง มีความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาดด้วย

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้

อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไรมีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลามีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ

และรับเรื่องทุกขั้นตอนมีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเวลาแล้วเสร็จนับจากวันรับผลการพิจารณา

-8-

ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถ เข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความ

สะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบ

อินเตอร์เน็ตได้ง่าย

ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบล

พอกน้อย ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับเทศบาลตำบลพอกน้อย

ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างทั่วถึง

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงหมายเลขโทรศัพท์ใน

การติดต่อสอบถาม การจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ การใช้บริการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีเวลาหยุดพักเที่ยง เพื่อ

ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลตำบลพอกน้อยได้โดยง่าย

เช่น Website, E-mail, facebook

Website ให้ข้อมูล

E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ติดไว้หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลพอกน้อย ณ จุดให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถร้องเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องรอ

การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เราควรติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อ

แสดงถึงความใส่ใจและให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้

ในการติดตามผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ ห่วงใยไม่ทอดทิ้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการ ดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง การจัดทำแบบสอบถาม เพื่อ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต

และสร้างแรงบันดาลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปหาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในงานบริการ

-9-

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องตรงตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการ

การปฏิบัติงานก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียงด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นๆ เกิด

ประสิทธิภาพ คุ้มค่าและเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงไปแล้วนั้นเป็นสิ่งดี ก็ให้กำหนดเป็นมาตรการ

และประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนงานอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันด้วย ทั้ง รักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

7.1 วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง

ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดต่ำลงให้เหมาะ

กับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการ

เปรียบเทียบผลการ ปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ การศึกษาจากการปฏิบัติ

เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและ

เวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐานมาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน เฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐานศึกษาเปรียบเทียบผลการให้

บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไปในการศึกษาการ

บริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของ

การปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

7.2 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิง

เชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ที่มีคุณภาพ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร

ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จเกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้

นั้นมีคุณภาพดีมาก โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกิน หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ด้วยคุณภาพหรือปริมาณที่ได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่าง การบริการจาก เจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับบริการที่ต้องติดต่อ

กับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลพอกน้อย ดังนั้น การแสดง พฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติ แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

-10-

7.3 ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพอกน้อยต้องมีความเหมาะสมและ

ผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถ

ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือ

สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณอักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้ เข้าใจตรงกัน และต้องปฏิบัติงาน

ที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลง เพราะผู้รับบริการสามารถปฏิบัติ

งานได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลง ควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติ อุปกรณ์เครื่องมือ

ใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

7.4 ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลพอกน้อยและเจ้าหน้าที่ใน

เทศบาลตำบลพอกน้อย หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามาร

อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนา ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มา

ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดกับผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

ด้านการปรับปรุงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ม

จะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการ พัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อ ผลผลิต

ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการ

ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ทำงานตามแผนงาน ได้ง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการ

ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ ดีขึ้น

ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ ระบวนงานผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำ งานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้ การพัฒนากระบวนงานไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพี่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนา กระบวนงานให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจน

-11-

ว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หรือระเบียบข้อข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน ดำเนินการได้ ดังนี้

**ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ**

แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแดแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบ

มาตรฐานงบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น การศึกษาดูงานจากองค์การอื่นที่สามารถ

นำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

**การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ**

ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการ ได้ดังต่อไปนี้

10.1 กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม

มาตรฐานที่กำหนดไว้

10.2 กำหนดแบบการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผล

การปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น 3 เดือนทุกๆ หรือทุกๆ 6 เดือน หรือแล้วแต่

ความเหมาะสม และความเป็นไปได้

**แนวทางการพัฒนากระบวนงานในอนาคต**

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ควรมีการการปรับปรุง

ทุก ๆ 5-6 ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรมีการเปลี่ยนแปลงการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันทีกับความต้องการของประชาชนด้วย

ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถปรับปรุงกระบวนงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

**บทสรุป**

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่เทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถนำมาใช้

ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่สามารถทำได้สะดวก รวดเร็วในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่เทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ ส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตามกรอบหรือแนวทางพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารงานของเทศบาลได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ