



คู่มือ มาตรฐานการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน

อำเภอหนองมะโมง จังหวัดชัยนาท

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้า ข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก Internet ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้สาระความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน” จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพ การบริการ ให้เป็น มาตรฐานและตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด เกิดความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน	๒
คำจำกัดความ	๒
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๒-๘
บทสรุป	๙

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดการ และสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะ ถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคนเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาคไม่ เลือกปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ งานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่ มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วย มาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้ สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความ สม่าเสมอในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ให้กับ ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วน ตำบลสะพานหินต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของ บุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน และประชาชนทั่วไป การ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการ ให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้บริการ

๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการ และผู้ บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้ นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลด ค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน มีองค์ประกอบดังนี้

- ◆ ประวัติ
- ◆ วิสัยทัศน์
- ◆ พันธกิจ
- ◆ ภารกิจ โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๒. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

●วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำ ข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- รับฟังความคิดเห็น / ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๓. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็น อย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงานรวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอน การทำงานย่อยที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์

หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มเพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุ เริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมายและขอบเขต ในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๔. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล สะพานหิน สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อนคือ การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร สำนักปลัดเทศบาล ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการโดย ส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้คือ

๔.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้า และการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมินการเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริการและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๔.๑.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม ๕ W - ๑ H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

๔.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียวและพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตาม ขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (๓) อีกครั้ง

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อ ผู้รับบริการ โดยตรง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจ และทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ แนวทางปฏิบัติ ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดเทศบาล ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจตรา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่และ ผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถ บริการได้ตาม มาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไป ทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้อง ติดต่อกับ ผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามาয়สำนักปลัดเทศบาล ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอา ใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึก เคืองกว้างไม่ทราบว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ แนวทางปฏิบัติจัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการ มาয়สำนักปลัดเทศบาล บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหา และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

๓. ความรู้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถ ใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการ ทดสอบวัดผลว่า บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ หน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่ง เป็นไปเฉพาะในสายงาน นั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความ สุภาพและ มนุษย์สัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็น จิต วิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และ ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุก คนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการ นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะ ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุก คนถือปฏิบัติกับ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

ข. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีแผนผัง จุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบ สะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ ต่างๆ ได้ง่ายและ เอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของเทศบาล ตำบลวังตะเคียน และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้อง

เอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการ ได้รวดเร็วที่สุด แนวทางปฏิบัติ ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ทำงานไหลเวียน เร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

๒. ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วย ความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลา การรับคำขอและ รับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มี ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน อะไรบ้างในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็น ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

๕. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพัก เทียง เพื่อสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา * กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ ในการ ติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๗.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการ พัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

* จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

* ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจ ให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้

- * นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- * หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ
- * จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่สุด

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมาย ให้ เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและ หลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอน การ ปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่า การ

ปรับปรุงงาน นั้นเกิดประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าและเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการ ปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งที่ดีที่กำหนด เป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการ ขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มี ลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้องรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่าง ต่อเนื่อง

วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง ในช่วง ระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสม กับ สภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการ ปฏิบัติงานของ บุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการ คำนวณมา ช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(๔) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร / หัวหน้างาน ฝึ่สังเกตเห็นการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดี ที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงาน เป็น อย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความ แตกต่าง หรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงบริการ

๗.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุ เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณคุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้าน ขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงานและ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าว โดยละเอียดได้ ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร และควร จะ ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและ ทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกิน กี่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

๓. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างคอยรับ บริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่ง งานบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ดังนั้น การกำหนดลักษณะ พฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า ต้องปฏิบัติตนอย่างไร การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

๗.๓ ข้อเสนอแนะ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้ เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือหน่วย วัดอื่นๆที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้ายมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธี ปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆมาใช้ปฏิบัติงาน

๗.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ในองค์กร หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน การ สร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้ อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการ ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(๓) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพ จะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุง งาน และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ ต่อการเพิ่มผลผลิต

(๔) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการ ปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้การดำเนินงาน ตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

(๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การ เปรียบเทียบ ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

๘. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือ ปรับปรุงกระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปรับปรุงกระบวนการงาน

๙. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จาก การ พัฒนาการกระบวนการงานไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้าง องค์ความรู้ ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการงานให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงาน ให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการ ปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและ เป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับ นโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริม ให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตาม มาตรฐาน สามารถ ดำเนินการได้ดังนี้

* ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ

* แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

* การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น

* การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือการให้ที่อื่นมาดูงานของตนเอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

๑๐. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

๑๐.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้

๑๐.๒ กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ทุกๆ ๓ เดือน หรือทุกๆ ๖ เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้

๑๑. แนวทางการพัฒนากระบวนการงานในอนาคต ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มี ความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุง ทุกๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความ ต้องการของประชาชนด้วย

๑๒. ปัจจัยที่ทำให้องค์กรการบริหารส่วนตำบลสะพานหิน สามารถปรับปรุงกระบวนการงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์จาก การดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ที่การปรับปรุง ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหินสามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่ง การ สามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้ง หลักฐาน และหลักเกณฑ์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการ ปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตามกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงาน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง