



คู่มือ มาตรฐานการให้บริการ

เทศบาลตำบลศรีด

อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านบริการของเทศบาลตำบลศรีเมืองใหม่ ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้า ข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก Internet ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้ สาระความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของเทศบาล ตำบลศรีเมืองใหม่” จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เป็น มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลศรีเมืองใหม่

สารบัญ

หน้า

บทนำ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน

๒

คำจำกัดความ

๓

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๓

บทสรุป

๑๑

บรรณานุกรม

๑๒

ภาคผนวก

๑๓

ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจ

๑๔

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางเทศบาลตำบลครั้ง ต้องดำเนินการ ให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มี มาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการ ปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลครั้ง สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะ ถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคนเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ เทศบาลตำบลครั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลครั้ง ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลครั้ง ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการ ยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการ ปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลครั้ง ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลครั้ง และประชาชนทั่วไป การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของเทศบาลตำบลครั้ง ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรคิให้ผู้รับบริการ และผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้อง ได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็น มาตรฐาน

๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลครั้ง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลครั้ง ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลด ค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็ เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลครั้ง เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมาย ของเทศบาลตำบลครั้ง มีองค์ประกอบดังนี้

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

๒. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

●วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำ ข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- รับฟังความคิดเห็น / ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๓. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกให้มีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็น อย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของเทศบาลตำบลครั้ง สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของ ผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลครั้ง จากนั้นหา จุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอน การทำงานย่อยที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิด มูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หา สาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็น เร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขต ในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๔. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลครั้ง สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ การ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร สำนักปลัดเทศบาล ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนและ ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้การ ดำเนินงานของเทศบาลตำบลครั้ง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการโดย ส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้คือ

๔.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้า และการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การ ปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจุบันนำเข้ามาใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการ ของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

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

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

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔.๔ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (๓) อีกครั้ง

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อ ผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น เทศบาลตำบลศรีนครินทร์ ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่ เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ต้องการในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าเป็น ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและ ช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดเทศบาล ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความ ดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไป ทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักปลัดเทศบาล ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึก เคืองคว้างไม่ทราบว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมี ความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายัง สำนักปลัดเทศบาล บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

๓. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่า บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ หน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงาน นั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและ มนุษย์สัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิต วิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และ ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุก คนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการ นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะ ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

ข. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีแผนผัง จุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุ สำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่ การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและ เอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบล ครั้งและการอำนวยความสะดวก สะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความ ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการ บริการที่สื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อ ปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่ รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น สำนัก ปลัดเทศบาล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการ ได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ทำงานไหลเวียน เร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

๒. ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วย ความรวดเร็วแล้วยังต้องมี ความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสาร อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและ รับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถ ใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มี ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลครั้ง ตลอดจนไม่ทราบว่าจะเตรียมเอกสารหลักฐาน อะไรบ้างในการติดต่อกับเทศบาลตำบลครั้ง ในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็น ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

ติดต่อลูกค้าตามช่องทางต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แลป บันทึกลายเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

๕. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลตำบลครั้ง ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

- * กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจ ใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลครั้ง ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๗.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ เทศบาลตำบลครั้ง ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่า จะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

- * จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- * ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้
- * นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- * หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจ
- * จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่สุด

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและ หลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าและเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้อง รักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสม กับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการ คำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(๔) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร / หัวหน้างาน ฝึ่สังเกตเห็นการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานเป็น อย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความ แตกต่างหรือ หาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงบริการ

๗.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุ เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้าน ขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงานและ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดย ละเอียดได้ ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร และควรจะใช้ เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดย สามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

๓. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ด้วย คุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างคอยรับ บริการ จากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงาน บริการที่ ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลครั้ง ดังนั้น การกำหนดลักษณะ พฤติกรรมที่ ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร การแสดง พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

๗.๓ ข้อเสนอแนะ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลครั้ง ต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือหน่วยวัดอื่นๆที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้ายมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

๗.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ต่อเทศบาลตำบล และเจ้าหน้าที่ในเทศบาล หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การ ควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(๓) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยไม่ให้ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

(๔) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติ งานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการ ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงาน ตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

(๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบ ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ ดีขึ้น

๘. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปรับปรุง กระบวนการ

๙. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จาก การพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนา กระบวนการให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และ เป้าหมายในการดำเนินงาน ให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เวลาการ ปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับ นโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตาม มาตรฐาน สามารถ ดำเนินการได้ดังนี้

* ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ

* แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

* การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานงาน บริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น

* การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือการให้ผู้อื่นมาดูงานของตนเอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

๑๐. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้ว นำมา เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

๑๐.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน ที่กำหนดไว้

๑๐.๒ กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ทุกๆ ๓ เดือน หรือทุกๆ ๖ เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและ ความเป็นไปได้

๑๑. แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุง ทุกๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะ เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการ ของประชาชนด้วย

๑๒. ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลศรี้ง สามารถปรับปรุงกระบวนการได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์จาก การดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ที่การปรับปรุง ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ ความสำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่เทศบาลตำบลศรี้ง สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่ง การสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้ง หลักฐาน และหลักเกณฑ์ที่เทศบาลตำบลศรี้ง สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไป ให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากรู้จักผู้ปฏิบัติงานกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงาน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของเทศบาลตำบลศรี้ง ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

บรรณานุกรม

สังวร รัตนรักษ์ และคณะ, คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมือง ที่ตี: ระบบการดูแลอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ. นนทบุรี : สห มิตรพริ้นติ้ง, ๒๕๔๙

สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสุชุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ม.ป.ป.

สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการจัดการบ้านเมือง ที่ตี : การ บริหารคุณภาพโดยรวม. นนทบุรี : สหมิตรพริ้นติ้ง, ๒๕๔๙

สำนักงาน ก.พ.ร. แนวทางการดำเนินการ เรื่อง การลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชน ปี ๒๕๔๗-๒๕๕๐. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บริษัทสุชุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, ๒๕๔๗
www.bsws.go.th/.../คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.doc