

**คู่มือมาตรฐานการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์**

**อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม**

**คำนำ**

 คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้จัด ทำได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก Internet ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้สาระความรู้ใน เรื่องนี้เป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วน องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์” จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดผู้ที่สนใจนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เป็น มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ สูงสุด เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

 องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

**สารบัญ**

หน้า

บทนำ

 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ๑ ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงาน 2

คำจำกัดความ 3

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3

บทสรุป 11

บรรณานุกรม 12

ภาคผนวก 13

ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจ 14

**บทนำ**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทาง องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ต้องดำเนินการ ให้กับประชาชนทุกคนในเขต เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจ ในการรับบริการ การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการ บริการให้มี มาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความ พึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่ จะถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการให้ได้สิ่งที่ดี ที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับ การตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ตอบสนองความต้องการของทุกคน

 **วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ**

 1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

 2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

 ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ เพื่อสร้างความ พึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ให้เป็นไปตาม มาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพนับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ควรมีการพัฒนา คุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่องเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนดเพื่อ ให้ผู้รับการบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและ มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

-2-

 คำจำกัดความ การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความ กระตือรือร้นของผู้ ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้ สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ คุณภาพบริการ หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความ สม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล สระขวัญต่อหนึ่งกิจกรรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมี ความสุขชอบใจพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ และประชาชนทั่วไป การ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้ 1) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนอง ความ ต้องการของผู้บริการ 2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการ และผู้ บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว 3) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับ การเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่ 4) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการ ปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด 5) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มา ใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็น มาตรฐาน 6) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช 7) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนา คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึง พอใจของ ผู้รับบริการถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ได้มีการปรับปรุงพัฒนา คุณภาพการให้บริการให้มี คุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลด ค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมี ประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของ ผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยน แปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังต่อไปน

-3-

1. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ เพื่อให้ ทราบทิศทาง และเป้าหมายของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ มีองค์ประกอบดังนี้ ♦ ประวัติ ♦ วิสัยทัศน์ ♦ พันธกิจ ♦ ภารกิจ โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้ • วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงาน • จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด • รับฟังความคิดเห็น / ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง • ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ • พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

3. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้ คัดเลือกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็น อย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมี แนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันขององค์การ บริหารส่วนตำบลสระขวัญ สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึง พอใจของ ผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหาซึ่งข้อมูลนี้ อาจมาจากความต้องการของ ผู้รับบริการ หรือความคาด หวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษา ได้จากการจัดทำแผนผัง การไหลของงานใน กระบวนการให้มีการแยกแยะขึ้นตอนการทำงานย่อยที่ เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และ สามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใด เป็น ขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิด มูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิด มูลค่าเพิ่มเพื่อ นำมากำหนดแนวทางในการ ปรับปรุงงาน ให้มีประสิทธิภาพ และ เป็นไป ตามมาตรฐานต่อไป

3.2 วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และ สูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา ( Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หา สาเหตุ เริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลาดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็น เร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขต ในการ ปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

4. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร สำนักปลัด ต้องเห็น ถึงความจำเป็น เร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนและ ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะ อย่างยิ่งภารกิจ ในการให้บริการ ทั้งนี้เพ ื่ อวัตถุประสงค์ให้การ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการโดย ส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทาง ในการดำเนินการ ดังนี้

4.1 กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการ ปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้คือ

4.1.1 เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการ ถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK ตรวจสอบ และประเมิน ความก้าวหน้า และการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การ ดำเนินการให้เหมาะสม การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการ ของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

-๔-

4.1.2 เทคนิคการาตั้งคำถาม 5 W – 1 H (What (อะไร) ?, Why (ใคร) ?, Where (ที่ไหน) ?, When (ทำไม) ?, How (อย่างไร) ?) ซึ่ง เทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการ ปฏิบัติงานเหลือ แต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่า เพิ่มสามรถทำงานได้เสร็จทัน เวลาและตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

4.2 ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้ วัดผลการดำเนินงาน ( KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบ ประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงาน ประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

4.3 วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของ ปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart (แผนภูมิแกนย์) เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรม การปรับปรุงงาน โดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน นานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ ชัดเจนด้วย

4.4 ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการ เป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติ ตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะ ดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่า จะไม่บรรลุผลตาม เป้าหมายก็ต้องกลับไป ยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (3) อีกครั้ง

5.วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำ เป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อ ผู้รับบริการ โดยตรงดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่ เหมาะสมในการ ให้บริการ ดังนี้

1. ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและ ทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่ สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ แนวทางปฏิบัติ ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญ ที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมิน เป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความ ดีความชอบ อบรมพัฒนา ผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไป ทำงานในส่วนสนับ สนุนที่ไม่ต้อง ติดต่อกับผู้รับบริการ

2. ความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มี ผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ ให้บริการย่อมทำให้ ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ แนวทางปฏิบัติ จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายัง สำนักปลัดองค์การบริหรส่วนตำบล บุคลากรจะเดินมา ถามถึงปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจแล้วพา ผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

-๕-

3. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถ ใช้ความรู้ที่มี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได

แนวทางปฏิบัติ พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่า บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงาน นั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

 4. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การ พัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและ มนุษยสัมพันธ์

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

 6. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุก คนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการ นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะ ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ แนวทางปฏิบัติ สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน ข. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย แนวทางปฏิบัติ - จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาน จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีแผนผัง จุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุ สำนักงานที่จำเป็น -จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่ การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและ เอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระขวัญและการอำนวยความ สะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อ ให้เกิดความ ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถ เข้าถึงบริการได้ง่ายมีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบ มีการติดตามผล การปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่ รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการ ได้รวดเร็วที่สุด แนวทางปฏิบัติ ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่ายงานไหลเวียน เร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

 2. ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วย ความรวดเร็วแล้วยังต้องมี ความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด แนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสาร อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและ รับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

-๖-

3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถาเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถ ใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย อินเตอร์เน็ตได้

4. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มี ความรู้เกี่ยวกับชั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอก สารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชา สัมพันธ์และ ให้ข้อมูลที่ ชัดเจนจึงเป็น ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกเสียงและรูปภาพในการประชา สัมพันธ์การใช้บริการให้ ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพัก เที่ยง เพื่อสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง

6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การ บริหารส่วนตำบลสระขวัญ ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็น ช่องทาง ให้ผู้รับบริการสามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา\* กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

7. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อ แสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการ ติดตามผลก็อาจทำ ให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

7.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ควรทำ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานใน จุดใดบ้างเพื่อให้มีการ พัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง \* จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ \* ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจ ให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้ \* นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป \* หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ \* จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่สุด การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้ เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงาน นั้นเกิดประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่าและเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนด เป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนงานอื่นที่มี ลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้อง รักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

-๗-

วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

 (1) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง ในช่วง ระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสม กับ สภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

(2) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการ ปฏิบัติงานของ บุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(3) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการ คำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(4) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร / หัวหน้างาน เฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับ บัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

 (5) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานเป็น อย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

 (6) ศึกษาการบริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่าง หรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดท ามาตรฐานและการปรับปรุงบริการ 7.2 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุ เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้าน ขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงานและ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดย ละเอียดได้ ดังนี้

 1. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร และควรจะใช้ เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

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

 3. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ด้วย คุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างคอยรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงาน บริการที่ ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้น การกำหนดลักษณะ พฤติกรรมที่ ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐาน การปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า ต้องปฏิบัติตน อย่างไร การแสดง พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม อาจส่งผลเสียต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กร

-๗-

7.3 ข้อเสนอแนะ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ต้องมีความเหมาะสมและ ผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถ ปฏิบัติได้ ตามที่กำหนดไว้ลักษณะงาน ที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็น จำนวนเปอร์เซ็นต์หรือหน่วย วัดอื่นๆที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณะ อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่ รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้าย มาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งนี้ต้องไม่ เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะ ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมา จากการที่หน่วยงานมีวิธี ปฏิบัติงานใหม่ หรือ นำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

7.4 ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าเป็น ประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำลบลสระขวัญ และเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ หลาย ประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้าน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้ อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการ ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(2) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(3) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพ จะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงาน และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่ม ผลผลิต

 (4) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติ งานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการ ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงาน ตามแผนงาน ง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

 (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบ ผลการ ปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

8. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ กำหนดไว้พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือ ปรับปรุงกระบวนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปรับรุงกระบวนงาน

9. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จาก การ พัฒนากระบวนงานไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพี่อสร้างองค์ความรู้ ที่ได้จากการพัฒนา กระบวนงานให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และ เป้าหมายในการดำเนินงาน ให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เวลาการ

-๘-

 ปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับ นโยบาย หลักเกณฑ์ หรือ

ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตาม มาตรฐาน สามารถ ดำเนินการได้ดังนี้ \* ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ \* แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแดแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุง ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน \* การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานงาน บริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น \* การศึกษาดูงานจากองค์การอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือการให้ที่อื่นมาดูงานของตนเอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

10. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมา เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

10.1 กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน ที่กำหนดไว้

10.2 กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ทุกๆ 3 เดือน หรือทุกๆ 6 เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและ ความเป็นไปได้

 11. แนวทางการพัฒนากระบวนงานในอนาคต ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ ให้มี ความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุง ทุกๆ 5-6 ปี เพราะรูปแบบ ความต้องการของ ผู้รับบริการจะ เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันทีกับความต้องการ ของประชาชนด้วย

12. ปัจจัยที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ สามารถปรับปรุงกระบวนงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์จาก การดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือใน การให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ที่การปรับปรุง ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ ความสำคัญ เป็นต้น

**บทสรุป**

 การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ สามารถนำมาใช้ใน การบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบ หมาย หน้าที่และการสั่งการ สามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้ง หลักฐาน และหลักเกณฑ์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ สามารถชี้แจงให้ผู้ ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของฝ่าย จัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งท้ายทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไป ให้ถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงาน และการพัฒนา ศักยาภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐาน การปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การ ปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

**บรรณานุกรม**

สังวร รัตนรักษ์ และคณะ, คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการ บ้านเมือง ที่ดี: ระบบการดูแลอ านวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาอุปสรรให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ. นนทบุรี : สห มิตรพริ้นติ้ง, 2549 สานักงาน ก.พ.ร. คู่มือการจัดท ามาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสุขุมวิท มีเดีย มาร์เกตติ้ง จ ากัด ม.ป.ป. สานักงาน ก.พ.ร. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหาราจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมือง ที่ดี : การ บริหารคุณภาพโดยรวม. นนทบุรี : สหมิตรพริ้นติ้ง, 2549 ส านักงาน ก.พ.ร. แนวทางการด าเนินการ เรื่อง การลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชน ปี 2547-2550. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บริษัทสุขุมวิท มีเดีย มาร์เกตติ้ง จำกัด, 2547 www.bsws.go.th/.../คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.doc