

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม
เลขที่ ๙๓ หมู่ ๙ ตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐
โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๑๐๙๑๐, ๐๕๕-๖๑๕๓๑๒ โทรสาร ๐๕๕-๖๑๐๙๑๐ ต่อ ๑๑๒
E-mail : saraban@banlum.go.th

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ การให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ มาตรฐาน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม

สารบัญ

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

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการที่ดี ที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพนับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่องยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ความสามารถทักษะและความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจจริงใจและให้เกียรติเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมและประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) **ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer Focus)** เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

๒) **มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision)** เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรคิให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันได้มีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) **ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment)** ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูลเพื่อนำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๔) **มุ่งเน้นกระบวนการ (Process Focus)** เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

๕) **มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process)** เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือกและนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

๖) **ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership Support)** ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) **พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement)** มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ได้มีการปรับปรุงคุณภาพพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการ ขั้นตอนดังต่อไปนี้

๗.๑) กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมเพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายมีองค์ประกอบดังนี้

- ประวัติ
- วิสัยทัศน์
- พันธกิจ
- ภารกิจ
- โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๗.๒) ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๓. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

๓.๑ สำนวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงานรวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมจากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะ ขั้นตอนการทำงานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียที่เกิดขึ้นในขั้นตอนใด และสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบแผนผังก้างปลา(FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้น ที่มีการจัดลำดับสำคัญของปัญหาว่า มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๔. การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมสิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อนคือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ส่วนร่วมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

๔.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผน รวมถึง การออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอด เพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ (Do) ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ (Check) การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งซึ่งภายในและภายนอกองค์กร (Act) การปรับปรุงโดยอาศัยผลของการตรวจประเมินการเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริการและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

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

๔.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสมพร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียวกันและพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้ว จะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงานซึ่งอาจจัดทำ Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ในข้อ ๓ อีกครั้ง

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการดังนี้

๑. ทักษะที่ต้องการในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณรับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องการความช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีเมตตา

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงานย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็เคืองคว้าง ไม่ทราบว่าตนควรจะทำติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีเมตตาไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงานบุคลากรจะเดินมาถามถึงจุดประสงค์และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นในแต่ละกรณี

๓. ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญ

๔. ความสุภาพ

ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุข มีมนุษยสัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

ข. ด้านสถานที่การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ จุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชี้ช่องทางจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น
- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหา เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย
- ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเลือกให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้้ง่ายงานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

๒. ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่าง ต้องใช้อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลา การรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ รอผลการพิจารณา

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง หรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหลุมตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหลุม ในกรณีต่างๆดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างถูกต้อง

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ สอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้ายแถบบันทึกเสียง แผ่นพับ และรูปภาพ ในการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพียง

๕. การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ให้ข้อมูล หรือ E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

๗. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจและให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกอย่างหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผล ให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๘. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้รับทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

- จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้
- นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และผลและสรุป
- หาวิธีปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้มีความพึงพอใจ
- จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการ

๙. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่า เมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งที่ดีที่กำหนดเป็นมาตรฐานและประกาศใช้รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

๙.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น
- การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของคนอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ
- การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน
- มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน
- ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่น ที่สามารถให้บริการกับผู้รับบริการได้รวดเร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป
- ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

๙.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของลักษณะการแสดงผลของปฏิบัติงานเป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานถึงจะเสร็จ
๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อย โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินเท่าใด หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น
๓. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงผลของปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่าง การบริการจากเจ้าหน้าที่พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถึงเป็นองค์ประกอบสำคัญ สำหรับบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ดังนั้นการกำหนดพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตามแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม อาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร

๙.๓ ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย สามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ สามารถวัดได้มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้เข้าใจตรงกัน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้ ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติ นวัตกรรมเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้งาน

๙.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม และเจ้าหน้าที่ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการอย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควร จะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่น ไปสู่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๓) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ทำมาจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อผลผลิต

๔) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถทำตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำกับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ

๑๐. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้รวมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ

๑๑. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้ในการพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ

ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการระยะเวลาและเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงานคุณภาพงานขั้นตอนการปฏิบัติงานเวลา การปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานทั้งแผนงานระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ต้องไม่ขัดกับนโยบายหรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานสำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานดำเนินการได้ ดังนี้

- ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ
- แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น
- การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่น ที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือการให้ที่อื่นมาศึกษาดูงานทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

๑๒. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

๑๒.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

๑๒.๒ กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน และจัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะระยะ เช่น ทุกๆ ๓ เดือนหรือทุกๆ ๖ เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้

๑๓. แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุกๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

๑๔. ปัจจัยที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม สามารถปรับปรุงกระบวนการได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง

วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ที่การปฏิบัติขั้นตอนการทำงานผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการในเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งคือองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมสามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถยอมรับผลการประเมินได้

ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งหมายให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการประเมินและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุมได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านคุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ () ชาย () หญิง
๒. อายุ.....ปี
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - ๓.๑ () ต่ำกว่าปริญญาตรี ๓.๒ () ปริญญาตรี ๓.๓ () ปริญญาโท ๓.๔ () ปริญญาเอก
 - ๓.๕ () อื่นๆ ระบุ.....
๔. อาชีพ
 - ๔.๑ () รับจ้างทั่วไป ๔.๒ () เกษตรกร ๔.๓ () ค้าขาย ๔.๔ () นักเรียน/นักศึกษา
 - ๔.๕ () รับราชการ ๔.๖ () อื่นๆ ระบุ.....
๕. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๑.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
๖.การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๘.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๙.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
๑๐.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
ด้านผลจากการให้บริการ						
๑๑.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)						
๑๒.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....