

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ



องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์
อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยที่สุด โดย “คู่มือมาตรฐานการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์” นี้ จะเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน องค์กร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชน เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการ ปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ นำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมี ความสุขชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ และประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตาม แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญ ของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ

๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมาย ดังกล่าว

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

๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เน้นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

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

๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ เพื่อให้ทราบทิศทางและ เป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ มีองค์ประกอบดังนี้

- ประวัติ
- วิสัยทัศน์
- พันธกิจ
- ภารกิจ
- โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๒. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- รับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๓. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ เป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ **สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน** การวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับการได้โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงาน

ในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่า มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๔. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักปลัดต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน และส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการโดย ส่วนรวมจากการได้รับการ บริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงาน ในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

๔.๑.๑ เทคนิค PDCA

PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ

DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้

CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการของผู้รับบริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

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

ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลา และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

๔.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ หรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการ ที่วางไว้เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงาน โดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจน

๔.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการ เป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่อีกครั้ง

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลักคือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภริมย์ให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ต้องต้องการในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรู้ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

- ปลุกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด
- หัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด
- ผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ

- อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐาน

๒. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

- จัดให้มีพนักงานต้อนรับเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการ และอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจในการให้บริการในแต่ละกรณี

๓. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถ ใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

- พัฒนาความรู้ให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพ และมนุษยสัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดีและช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

- สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

ข. ด้านสถานที่การจัดสภาพแวดล้อม เพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

- จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ

- มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

- รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

๑. ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

๒. ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

- การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่าง ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

- ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา

- มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน

- มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

๓. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ ในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

- ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม

- จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน

- จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพียง

๕. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อบริษัทหรือหน่วยงานส่วนตำบลหรือกรมได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง

๘. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีธรรม์ ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

แนวทางปฏิบัติ

- จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต

- นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปหาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

- จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีเพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่สุด

๙. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า และเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการงานอื่นที่มี ลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

๙.๑ วิธีกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงานเป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเวลาในการปฏิบัติงาน

(๔) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร / หัวหน้างาน ฝึ่สังเกตการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของหน่วยงานอื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการให้บริการ

๙.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น

๙.๓ ข้อเสนอแนะการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ ต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือหน่วยวัดอื่นๆ ที่สามารถวัดได้มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้ายมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

๙.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานพบว่าประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์และเจ้าหน้าที่หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการ สามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐาน และหลักเกณฑ์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานมีกรอบและแนวทางในการปรับปรุงงาน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อให้มีมาตรฐานการให้บริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภิรมย์