

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมิน ให้อัตน สถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชน เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยไผ่ ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และ พึงพอใจในการรับบริการ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุง คุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการ ยกระดับคุณภาพ ปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็น รูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่เพื่อสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมี มาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ควรมีการพัฒนาคุณภาพงาน บริการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของ ผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความ สม่าเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วน ตำบลห้วยไผ่ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของ บุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่และประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) **ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus)** เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

๒) **มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision)** เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค้ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) **ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment)** ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๔) **มุ่งเน้นกระบวนการ (process focus)** เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

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

๖) **ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support)** ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) **พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement)** มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตาม กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลง ไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมาย มีองค์ประกอบดังนี้

- ประวัติ
- วิสัยทัศน์
- พันธกิจ
- ภารกิจ
- โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๒. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน
- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดันการพัฒนาบริการสู่ความสำเร็จ
- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๓. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ สํารวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงานรวมทั้ง ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะ ขั้นตอนการทำงานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้น ที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่า มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๔. การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงาน ดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

๔.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผน รวมถึง การออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อ นำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้า และการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุงโดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจุบันนำเข้าไปใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

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

๔.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำ Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้ใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (๓) อีกครั้ง

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นจำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องการความช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็เคืองกว้างไม่ทราบว่าตนควรจะทำติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน บุคลากรจะเดินมาถามถึงจุดประสงค์และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้น ในแต่ละกรณี

๓. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผล บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญ

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุข มีมนุษยสัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

๗. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- **จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก** จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ จุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- **จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล** รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็วตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย รวดเร็ว

๒. ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ และรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ รวบรวมผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ทำให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อในกรณีต่าง ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แถบบันทึกเสียงแผ่นพับและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อม

๕. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห้วยไผ่ไม่ทอดทิ้ง

๖. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

- * จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- * ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงจูงใจ ในการตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้
- * นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- * หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้มีความพึงพอใจ
- * จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการ

๗. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่า เมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานและประกาศใช้รวม ทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

๗.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง ในช่วงระยะเวลาหนึ่งนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(๔) มาตรฐานแบบอัตวิสัย เป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ฝึ่สังเกตการปฏิบัติงานของใต้บังคับบัญชา แล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่าง หรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

๗.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของ ลักษณะ การแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้เวลาปฏิบัติ มากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้น มีคุณภาพดีมากน้อย โดยสามารถ กำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาด ที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกิน หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความ ผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

๓. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่าง การบริการ จากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ดังนั้น การกำหนดพฤติกรรมที่ต้อง แสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตาม หรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

๗.๓ ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ต้องมีความเหมาะสมและ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถ ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ต้องสามารถ เปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลง ควรมิสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัตินำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

๗.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ และเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการอย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่น ไปสู่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความรู้สึก เกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(๓) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ทำมาจะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อผลผลิต

(๔) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

(๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับดีขึ้น

๘. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้ การพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบายหรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน สามารถดำเนินการได้ดังนี้

- ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ
- แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น

- การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดี หรือการให้ที่อื่นมา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

๑๐. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

ติดตามผลการปฏิบัติงาน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

๑๐.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

๑๐.๒ กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ทุกๆ ๓ เดือน หรือทุก ๆ ๖ เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสมและความเป็นไปได้

๑๑. แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุงทุกๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันกับความต้องการของประชาชนด้วย

๑๒. ปัจจัยที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ สามารถปรับปรุงกระบวนการงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง

วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการปฏิบัติงานที่ทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งที่ท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการประเมินและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๔. วุฒิการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

๕. อาชีพ

รับจ้างทั่วไป เกษตรกร ค้าขาย นักเรียน-นักศึกษา รัฐบาล

อื่น ๆ ระบุ.....

๖. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ

.....

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
	๕	๔	๓	๒	๑	
★ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /บุคลากรที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
★ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม						
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
★ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
★ด้านผลจากการให้บริการ						
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)						
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						