



คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน



ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง
เทศบาลเมืองแม่โจ้

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการ ของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนของฝ่ายพัฒนารายได้ เทศบาลเมืองแม่โจ้ จะเป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการตลอดจน ผู้ที่สนใจ นำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการ มาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๓. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
๕. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๒
๖. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น	๓
๗. การดำเนินการปรับปรุงบริการ	๓
๘. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ	๓-๗
๙. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๖
๑๐. มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน	๘-๑๑
๑๑. ข้อเสนอแนะ	๑๒
๑๒. ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑๒
๑๓. แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต	๑๒
๑๔. ปัจจัยที่ทำให้ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง สามารถปรับปรุงกระบวนการได้สำเร็จ	๑๒
๑๕. บทสรุป	๑๒
๑๖. ภาคผนวก	
๑๗. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสูงสุดเสมอ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางเทศบาลเมืองแม่โจ้ ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการ รับบริการ การจัดบริการ และสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็น การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลเมืองแม่โจ้ สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๒.๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

๒.๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

๓. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือ มีคุณภาพ เป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลเมืองแม่โจ้ ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

๔. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริ่งใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่ผู้รับบริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการ จำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับเทศบาลเมืองแม่โจ้ ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ตามระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแม่โจ้ และประชาชนทั่วไป

๕. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตาม แนวคิด การบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

(๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน บริการเทศบาลเมืองแม่โจ้ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ

(๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมาย ดังกล่าว

(๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้หน้าศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

(๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

(๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทาง วิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติ เป็นมาตรฐาน

(๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

(๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การ พัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลเมืองแม่โจ้ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีกระบวนการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมี ประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของ ผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดลอมต่างๆ ทั้งภายในและ ภายนอก ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่าง สม่ำเสมอ โดยดำเนินการ ขั้นตอนดังต่อไปนี้

๗.๑ กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลเมืองแม่โจ้ เพื่อให้ทราบทิศทาง และ เป้าหมาย มืองค์ประกอบดังนี้

ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลด ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๖. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของ เทศบาลเมืองแม่โจ้ สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความ ต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการดำเนินงาน ให้มีขั้นตอนใน กระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๗. การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการ คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการ ปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลเมืองแม่โจ้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน ปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

๗.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผน รวมถึง การออกแบบกระบวนการ การเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจ ประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอก องค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ ๆ ข้อกำหนดใหม่ ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๗.๑.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม ๔W-๑ H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกได้

๗.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบ ประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีขึ้นตั้งเป้าหมายไว้ที่ ระดับใดจึงจะพอใจ

๘. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องให้บริการเต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ และผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเอง ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อผู้รับบริการตามติดต่อราชการ ควรมีผู้แนะนำว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เมื่อมีผู้มาติดต่อราชการเจ้าหน้าที่จะสอบถามและแนะนำว่าจะติดต่อกับผู้ใด และอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องที่ต้องการติดต่อราชการให้เกิดความเข้าใจ และพาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นในแต่ละกรณี

๓. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาองค์ความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลความรู้ในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญในงานนั้น

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยา มารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้น ให้เกิดความสุข มีมนุษยสัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจ ให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่ ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคน ถือปฏิบัติ บริการทุกคนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข. ด้านสถานที่

การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก จัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีจุดบริการตามลำดับขั้นตอน มีป้ายชื่อ ผู้ให้บริการ

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็น ระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความ ถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการ บริการที่ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการ อย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควร คิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

การลดขั้นตอนการให้บริการ จัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการดำเนินงานของหน่วยงานให้ง่าย และรวดเร็ว

๒. ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่าง ต้องใช้อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้ เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึก วันและเวลาการรับคำขอ และรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลา แล้วเสร็จ (รอผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความ สะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อราชการ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับแนวทางปฏิบัติ หรือหมายเลข โทรศัพท์ในการติดต่อ โดยติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับ ทราบ และจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อม

๕. การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล , E-mail , ID Line เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา, กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อ แสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ใน การติดตามผล ให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๘. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ

ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

- จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต สร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้

- นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปผล

- หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจ

- จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการ

๙. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบจากก่อนผลการปฏิบัติงานกับหลังปรับปรุงงาน และจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุง งานนั้น เกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่า เมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้ว ให้กำหนดเป็น มาตรฐานและประกาศใช้รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งรักษาและปรับปรุง มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

๙.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงาน ย้อนหลัง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐานโดยอาจเพิ่มหรือลดให้ เหมาะกับสภาพ หรือสถานการณ์ ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการ ปฏิบัติงาน ของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือ การคำนวณ มาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(๔) มาตรฐานแบบบริวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน เผ่าสังเกตการปฏิบัติงาน ของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้ เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามี กระบวนการปฏิบัติอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์ หาความ แตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและ การปรับปรุง

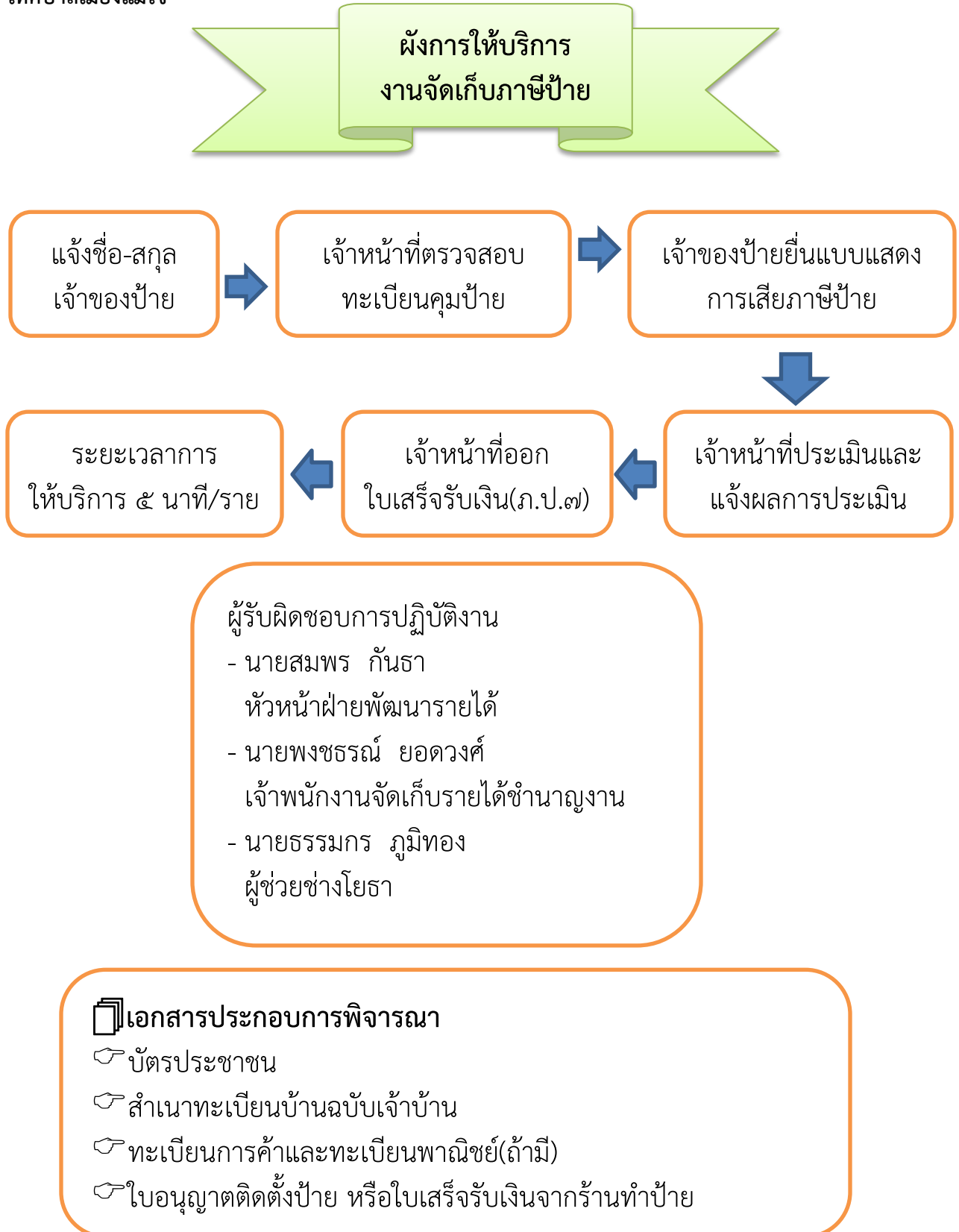
๙.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควร ระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งใน เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ ปฏิบัติคุณภาพของลักษณะการแสดงผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดย ละเอียดได้ ดังนี้

(๑) เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้เวลา ปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

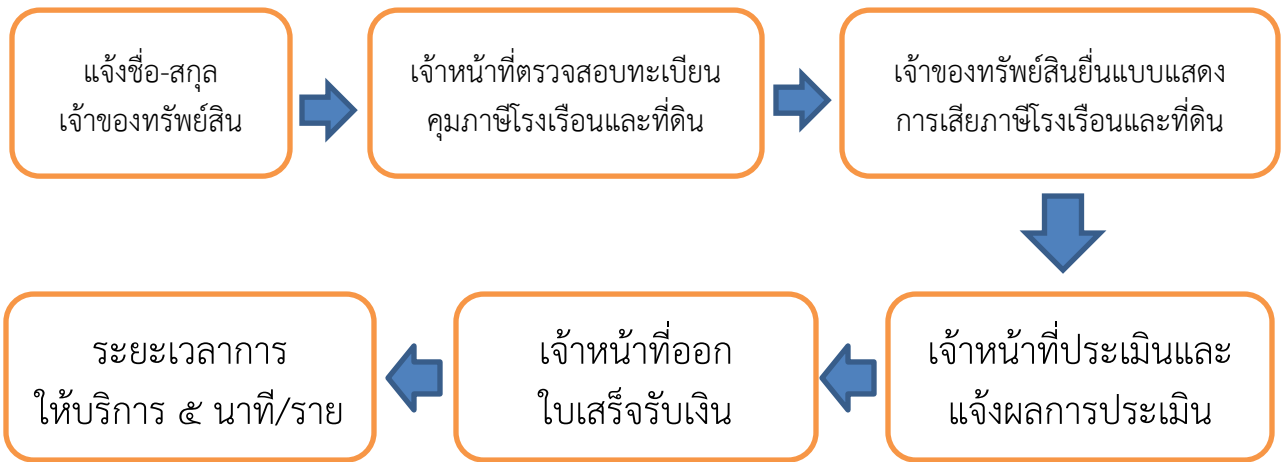
(๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อย โดย สามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา เช่น มีการกำหนด ข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินหรือเป็นการ กำหนดให้ผลการ ปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

(๓) เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงผลการปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนด มาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะ บางอย่าง การบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ สำหรับบริการที่ ต้องติดต่อกับสาธารณชน ดังนั้น การกำหนดพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการ ปฏิบัติงานจะช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าจะต้องปฏิบัติตามแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กร

๑๐. มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้



ผังการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง



ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน

- นายสมพร กันธา
หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้
- นางสาวสุมณฑา ศรีไพบุลย์
นักวิชาการคลังชำนาญการ

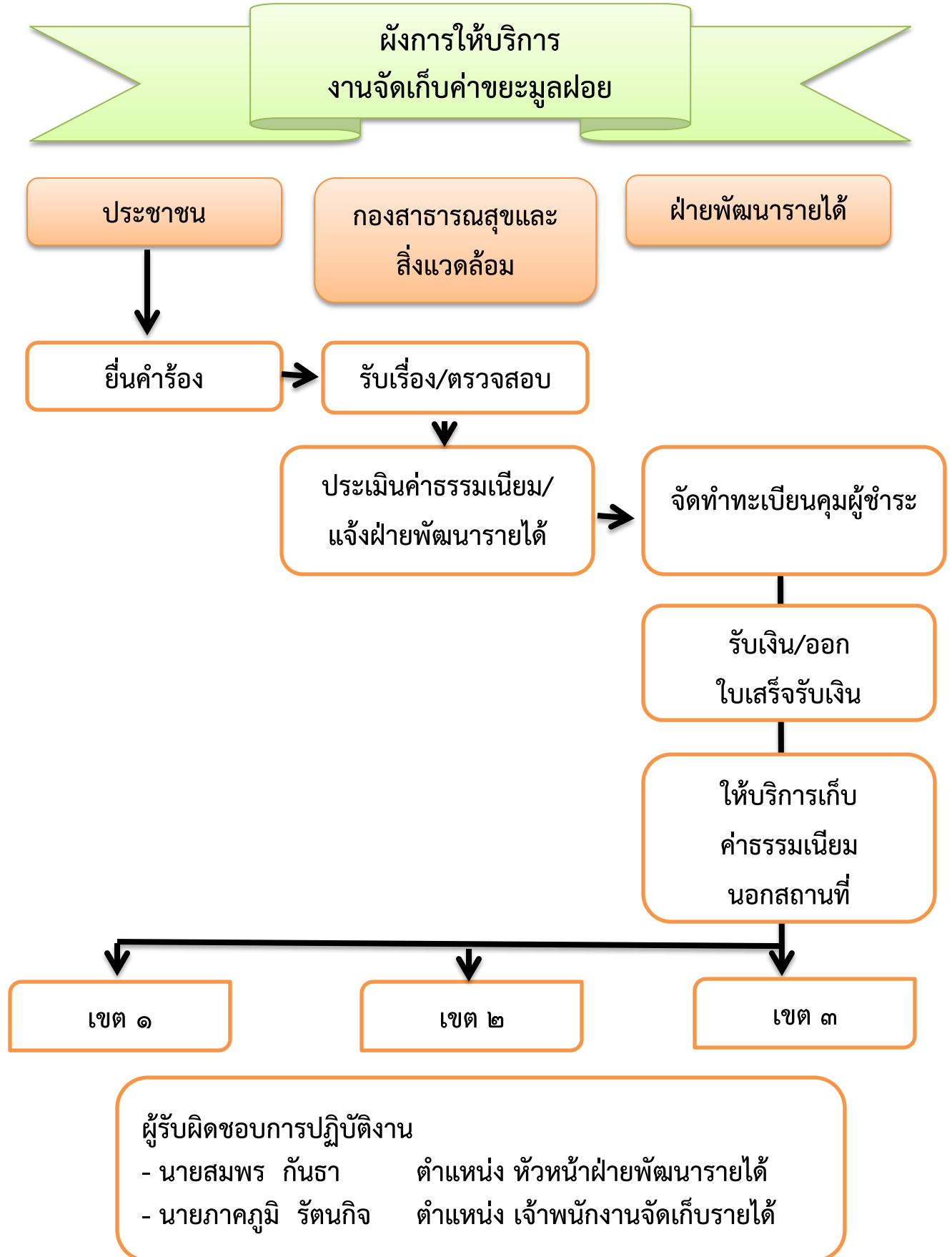
- เอกสารประกอบการพิจารณา
- บัตรประชาชน
 - สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
 - สำเนาโฉนดที่ดินที่ปลูกสร้างโรงเรือนหรือ นส.๓ หรือ น.ส.๓ ก
 - ทะเบียนการค้าและทะเบียนพาณิชย์(ถ้ามี)
 - ใบอนุญาตติดตั้ง หรือประกอบกิจการโรงงาน(ถ้ามี)

ผังการให้บริการ งานทะเบียนพาณิชย์



ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน

- นายสมพร กันธา	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้
- นางสาวสุมณฑา ศรีไพบุลย์	ตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการ
- นางสาวสุกัญญา จี้อ้วน	ตำแหน่ง พนักงานทั่วไป



๑๑. ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ ต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัตินำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

๑๒. ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ดำเนินการอย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนา ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ เป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทำทนาย เกิดความรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(๓) ด้านการปรับปรุงงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ทำมา ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมิน และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

(๔) ด้านการควบคุมงาน เป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถทำตามแผนงานง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น

(๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับดีขึ้น

๑๓. แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุกๆ ๕-๖ ปี เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันกับความต้องการของประชาชนด้วย

๑๔. ปัจจัยที่ทำให้ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ สามารถปรับปรุงกระบวนการได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง

วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

๑๕. บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ สามารถนำมาใช้การบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถทำได้ สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองแม่โจ้ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลเมืองแม่โจ้

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					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่แสดงความเห็น
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
๖. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม						
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวก						
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
ด้านผลจากการให้บริการ						
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วนไม่ ผิดพลาด)						
๑๒. ได้รับการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

.....

.....