



คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน



สำนักงานเทศบาลตำบลภูกระดัง
อำเภอภูกระดัง จังหวัดเลย



โทร ๐๔๒-๘๗๑๐๑๕

โทรสาร ๐๔๒-๘๗๑๐๙๐

www.phukradueng-loei.go.th

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการ ของเทศบาลตำบลภูกระดัง ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลภูกระดัง จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการ มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลภูกระดัง

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. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๔
๙. มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน	๘
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๒๑
๑๑. ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๒๑
๑๒. แนวทางการพัฒนากระบวนการงานในอนาคต	๒๑
๑๓. ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลภูกระดึงสามารถปรับปรุงกระบวนการงานได้สำเร็จ	๒๑
๑๔. บทสรุป	๒๒
ภาคผนวก	๒๓
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	๒๔

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลภูกระดึง

๑. บทนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสูงสุดเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางเทศบาลตำบลภูกระดึง ต้องดำเนินการ ให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดบริการ และสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็น การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลภูกระดึง สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็น รูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิด การพัฒนา การบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

๓. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลภูกระดึง ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือ มีคุณภาพ เป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลภูกระดึง ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน และเป็นการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียม กัน

๔. คำจำกัดความ

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

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการ จำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบล ภูกระดึง ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ตามระดับความพึงพอใจ ของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลภูกระดังและประชาชนทั่วไป

๕. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

(๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการเทศบาลตำบลภูกระดัง ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ

(๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

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

(๔) มุ่งเน้นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

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

(๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

(๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลภูกระดัง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลภูกระดัง ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๗.๑ กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลภูกระดัง เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมาย มีองค์ประกอบดังนี้

- ประวัติ
- วิสัยทัศน์
- พันธกิจ
- ภารกิจ
- โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๗.๒ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๖. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ อย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ สำนวณสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของเทศบาลตำบลภูกระดึง สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลภูกระดึง จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการดำเนินงาน ให้มีขั้นตอนในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์ เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๖.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่าเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่า มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไข ปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขต ในการปรับปรุงงานให้ชัดเจนต่อไป

๗. การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลภูกระดึงสิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการ คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลภูกระดึงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน ปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

๗.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผน รวมถึง การออกแบบกระบวนการ การเลือกตัววัดและการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจสอบ ประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจสอบประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการ ของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

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

๗.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนี วัดผลการ ดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงาน ประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๗.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำ Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการ

ดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๗.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ และพิจารณาว่าทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไป ยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่อีกครั้ง

๘. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการดังนี้

๑. ทักษะที่ต้องต้องการในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องให้บริการเต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเอง ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อผู้รับบริการตามติดต่อราชการ ควรมีผู้แนะนำว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เมื่อมีผู้มาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่จะสอบถามและแนะนำว่าจะติดต่อกับผู้ใด และอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องที่ต้องการติดต่อราชการให้เกิดความเข้าใจ และพาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นในแต่ละกรณี

๓. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาองค์ความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลความรู้ในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญในงานนั้น

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยา มารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุข มีมนุษยสัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจให้บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติบริการทุกคนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข. ด้านสถานที่

การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก จัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีจุดบริการตามลำดับขั้นตอน มีป้ายชื่อผู้ให้บริการ

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด แนวทางปฏิบัติการลดขั้นตอนการให้บริการ จัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการดำเนินงานของหน่วยงานให้ง่ายและรวดเร็ว

๒. ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้ อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ และรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (รอฟผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล ตำบลภูกระดึง ตลอดจนไม่ทราบว่าจะต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อราชการ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับแนวทางปฏิบัติ หรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ โดย ตตประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ และจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อม

๕. การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลตำบลภูกระดึง ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล , E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา, กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผล ให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๘. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ

เทศบาลตำบลภูกระดึง ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

- จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต
- สร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้
- นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปผล
 - หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ
 - จัดอันดับ เจาหนาททเห่บรการด เพอกระตุนเห่จาหนาทเอาเจเส่บรการ

๘. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบจากก่อนผลการปฏิบัติงานกับหลังปรับปรุงงาน และจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่า เมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้ว ให้กำหนดเป็นมาตรฐานและประกาศใช้รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

๘.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐานโดยอาจเพิ่มหรือลดให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(๔) มาตรฐานแบบบริวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน เฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

๘.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

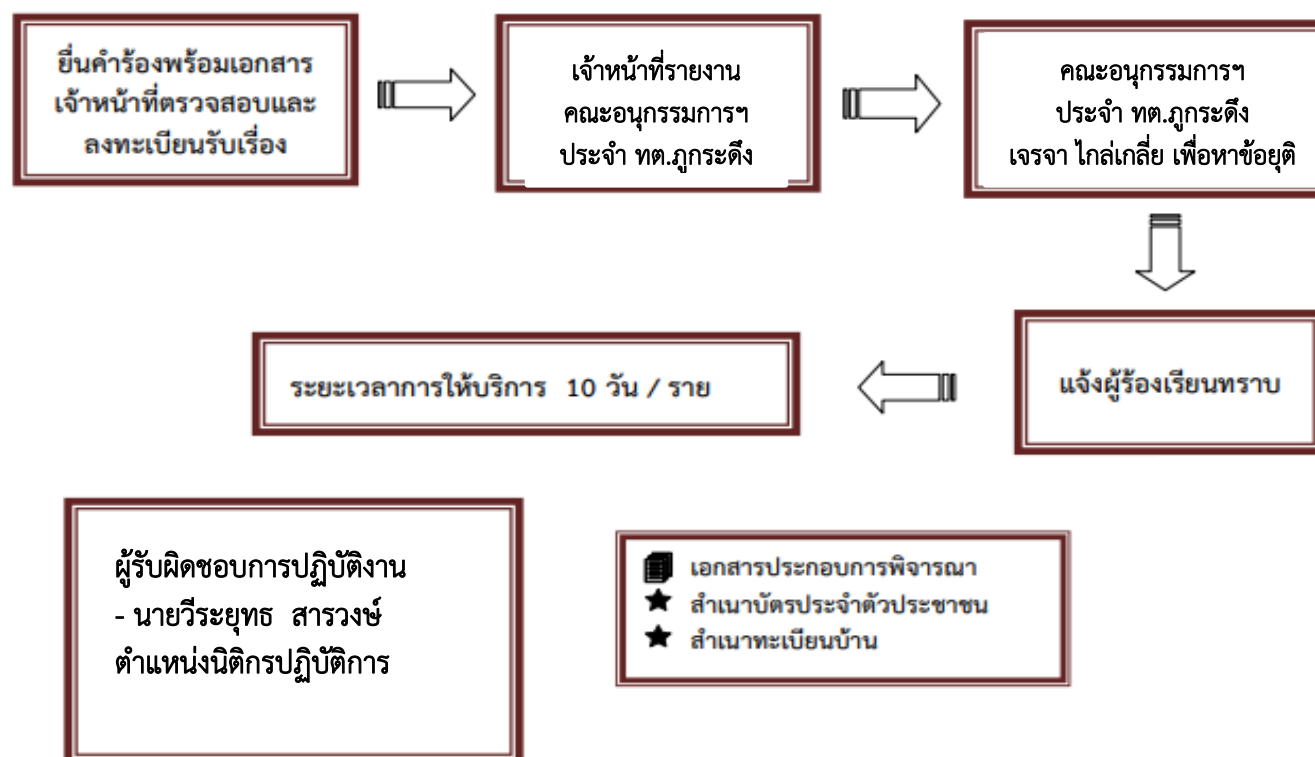
(๑) เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

(๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อย โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินหรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

(๓) เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่าง การบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ดังนั้น การกำหนดพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตามแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

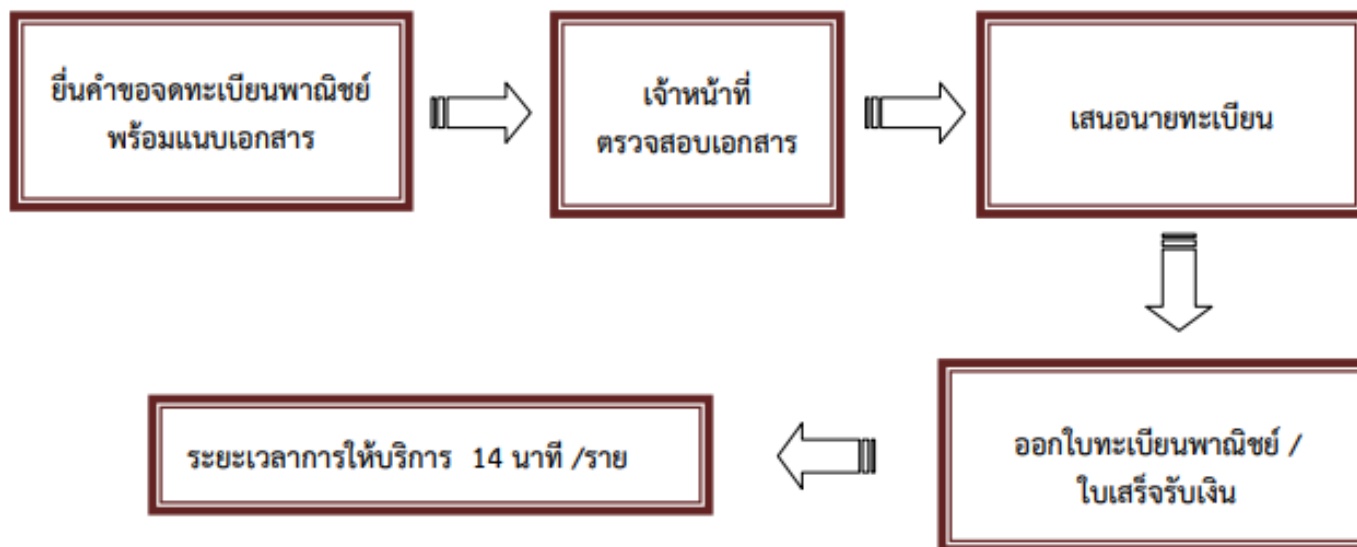
๙. มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลภูกระดึง

๙.๑ งานคุ้มครองผู้บริโภค



-กรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ให้คณะกรรมการฯ ประจำ ทต.ภูกระดึง สอบสวนหาข้อเท็จจริง

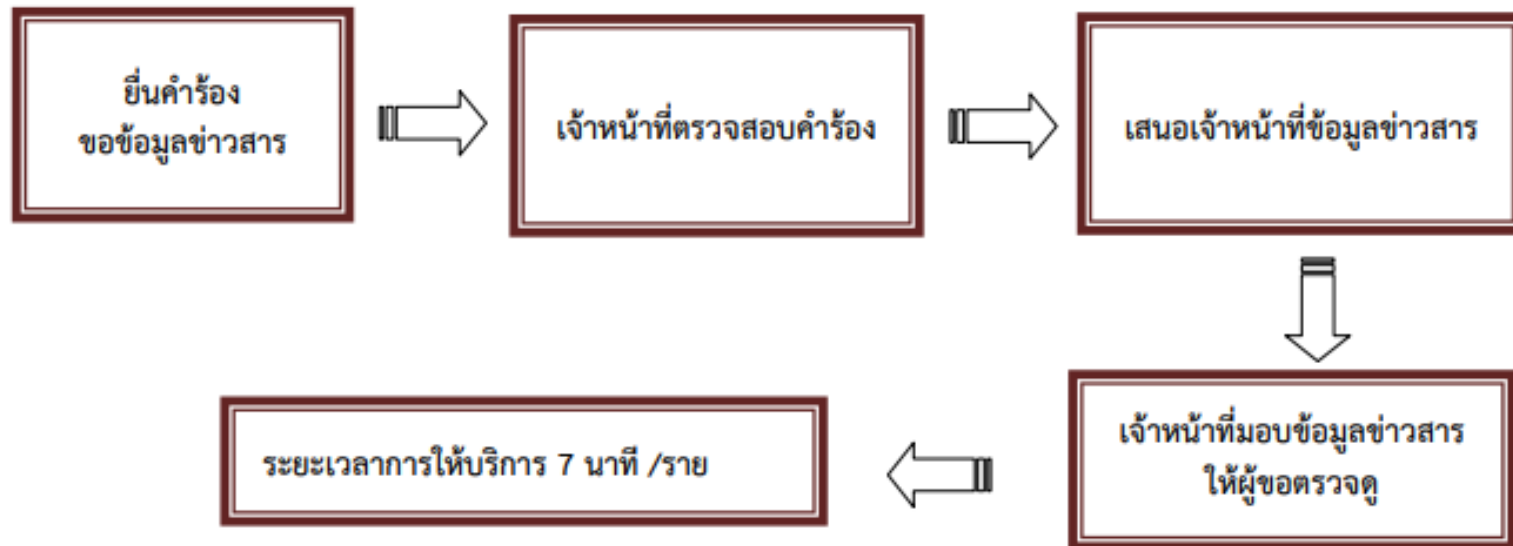
๙.๒ งานทะเบียนพาณิชย์



ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน
- นายวีระยุทธ สารวงษ์
ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ

- 📁 เอกสารประกอบการพิจารณา
- ★ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ★ สำเนาทะเบียนบ้าน
- ★ ทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับเดิม)

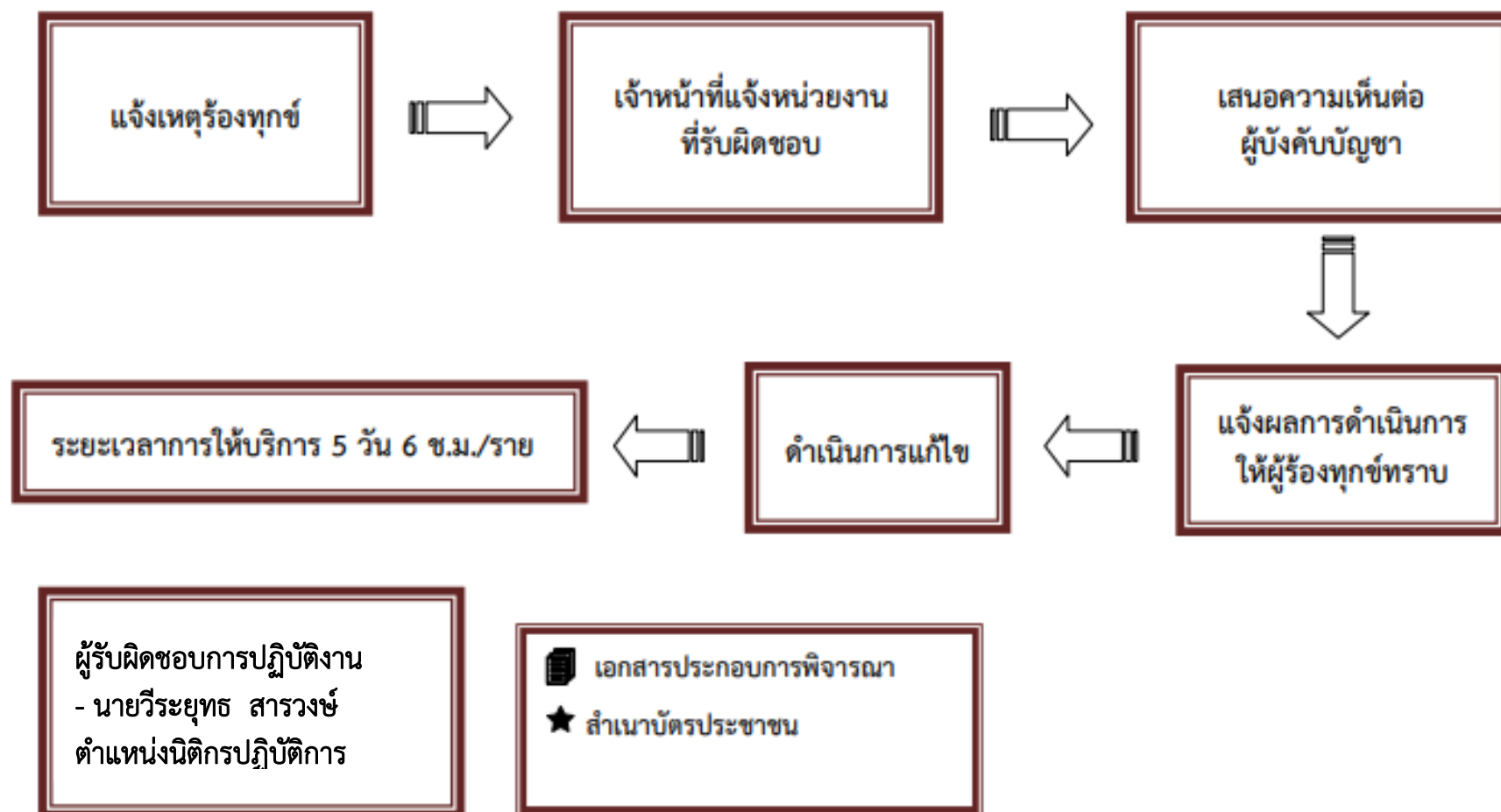
๙.๓ งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลภูกระดึง (การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบข้อมูล)



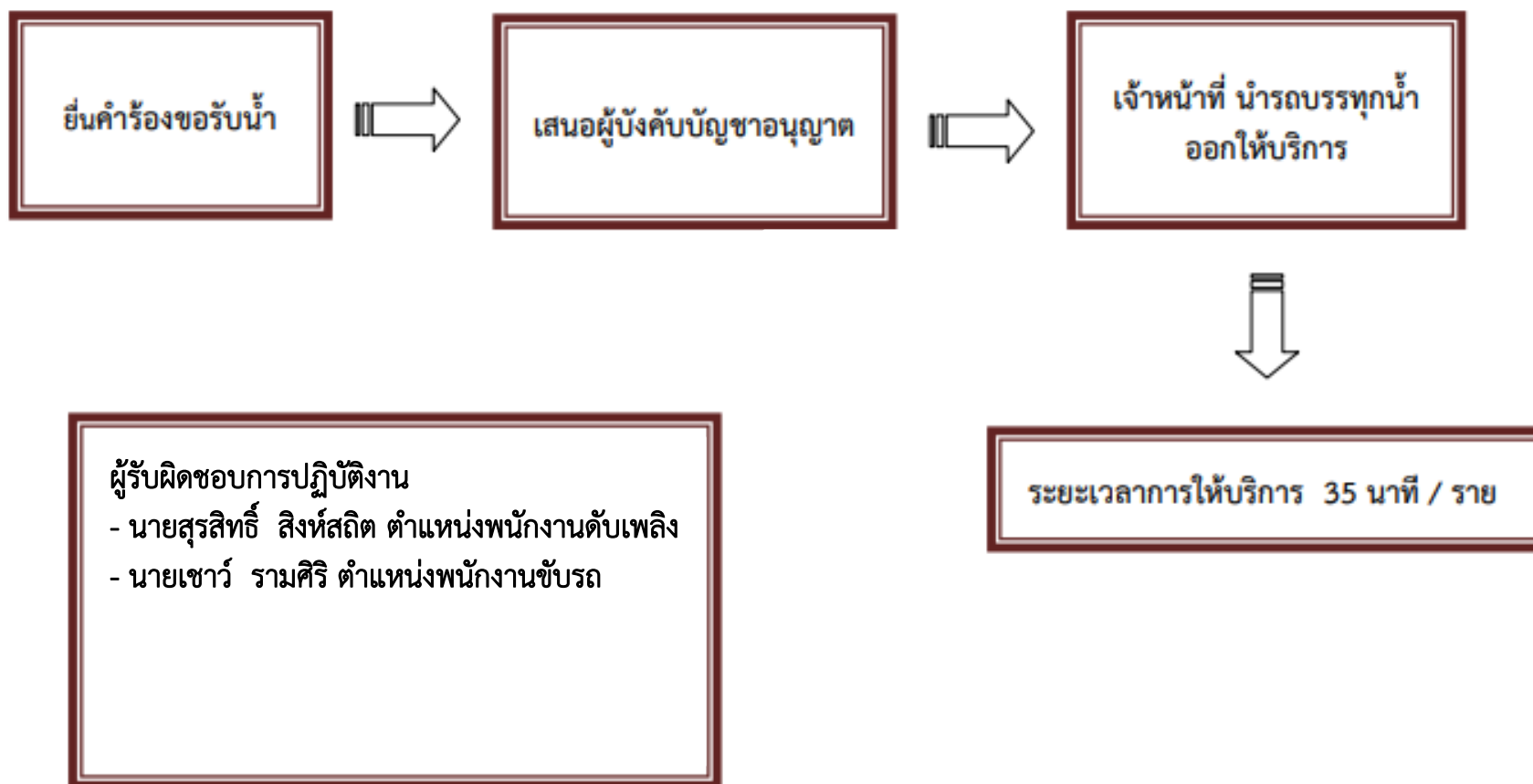
ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน
- นายวีระยุทธ สารวงษ์
ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ

เอกสารประกอบการพิจารณา
★ สำเนาบัตรประชาชน

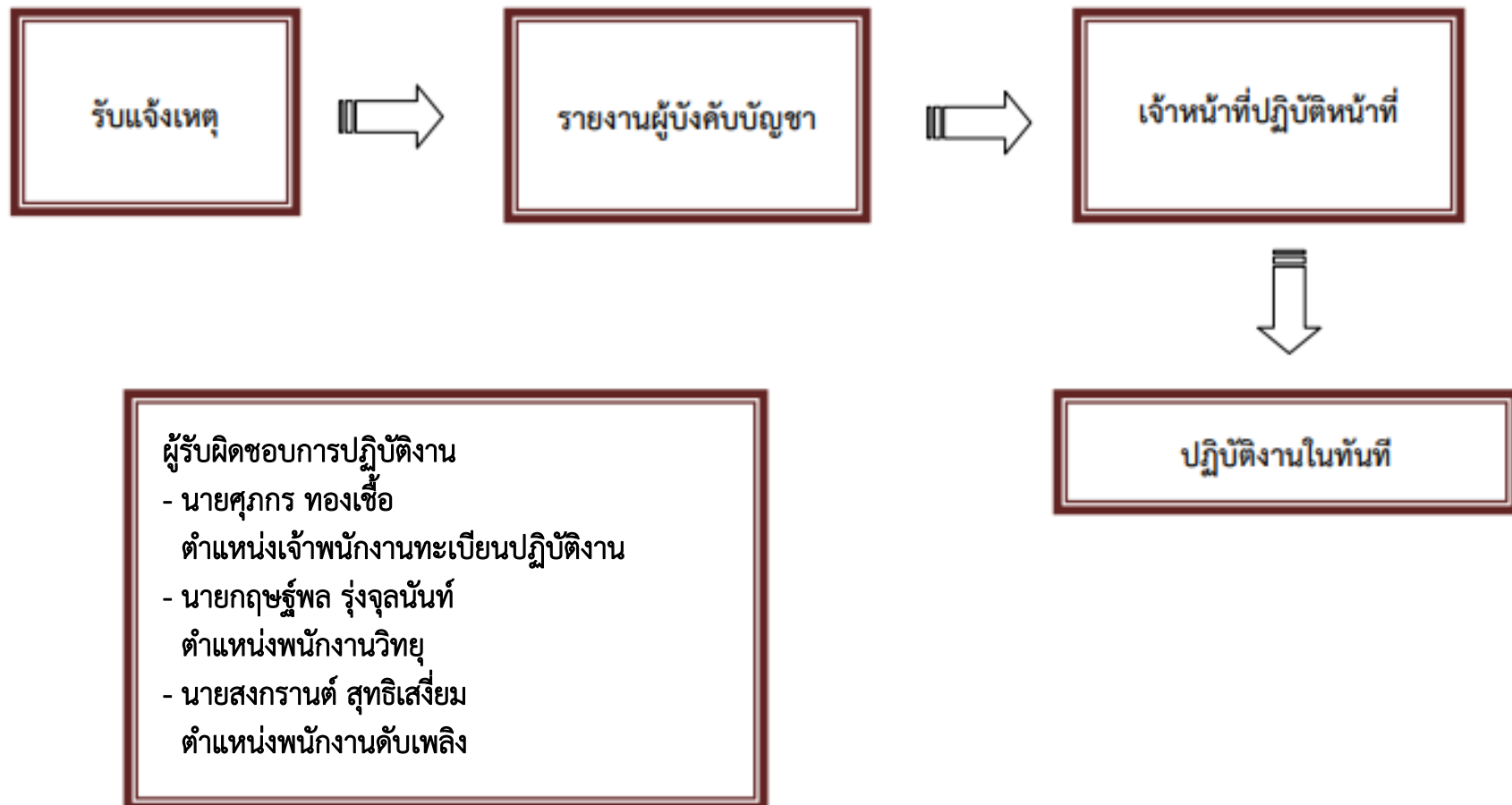
๙.๔ งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลภูกระดึง



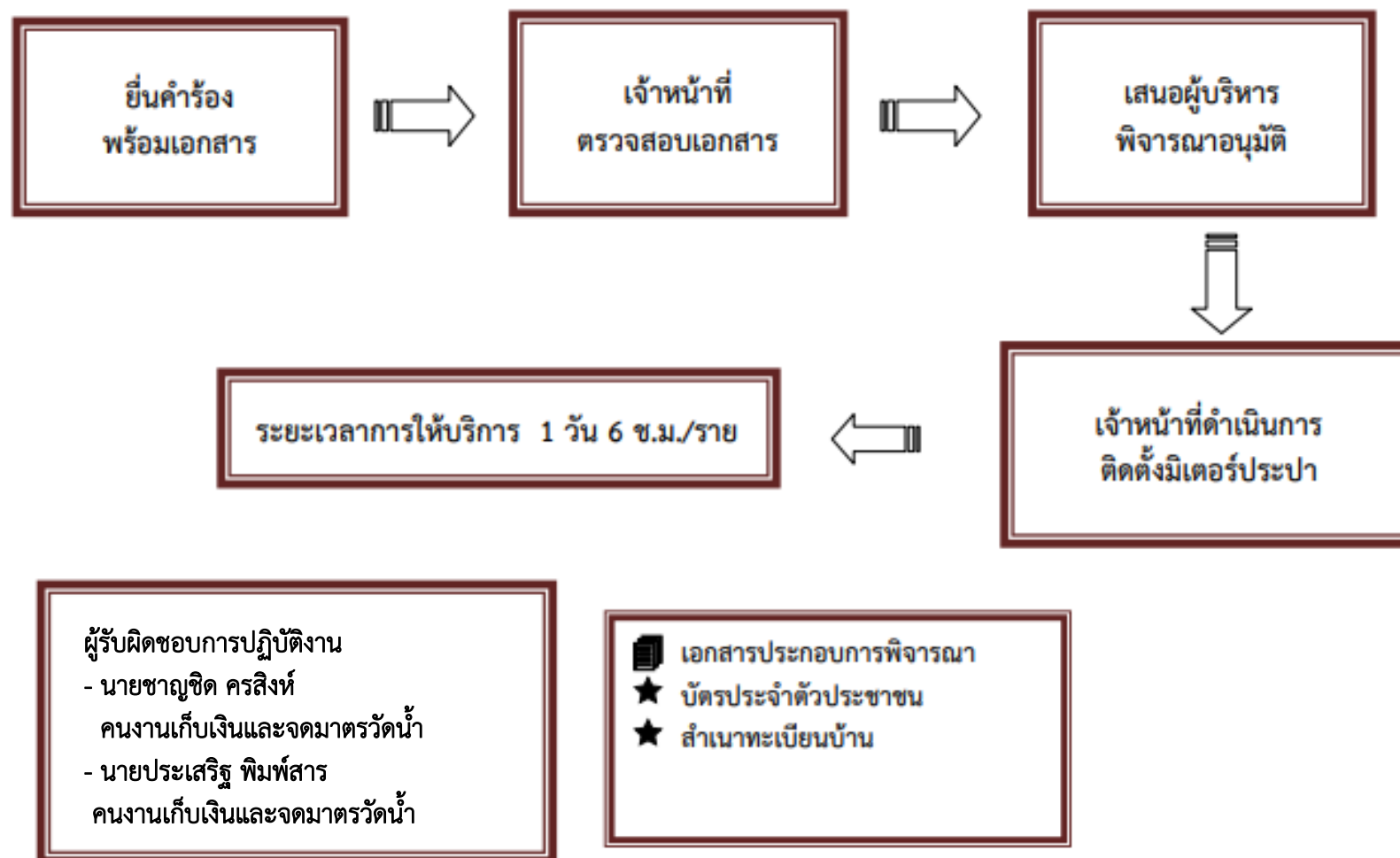
๙.๕ การบริการน้ำอุปโภคและบริโภค



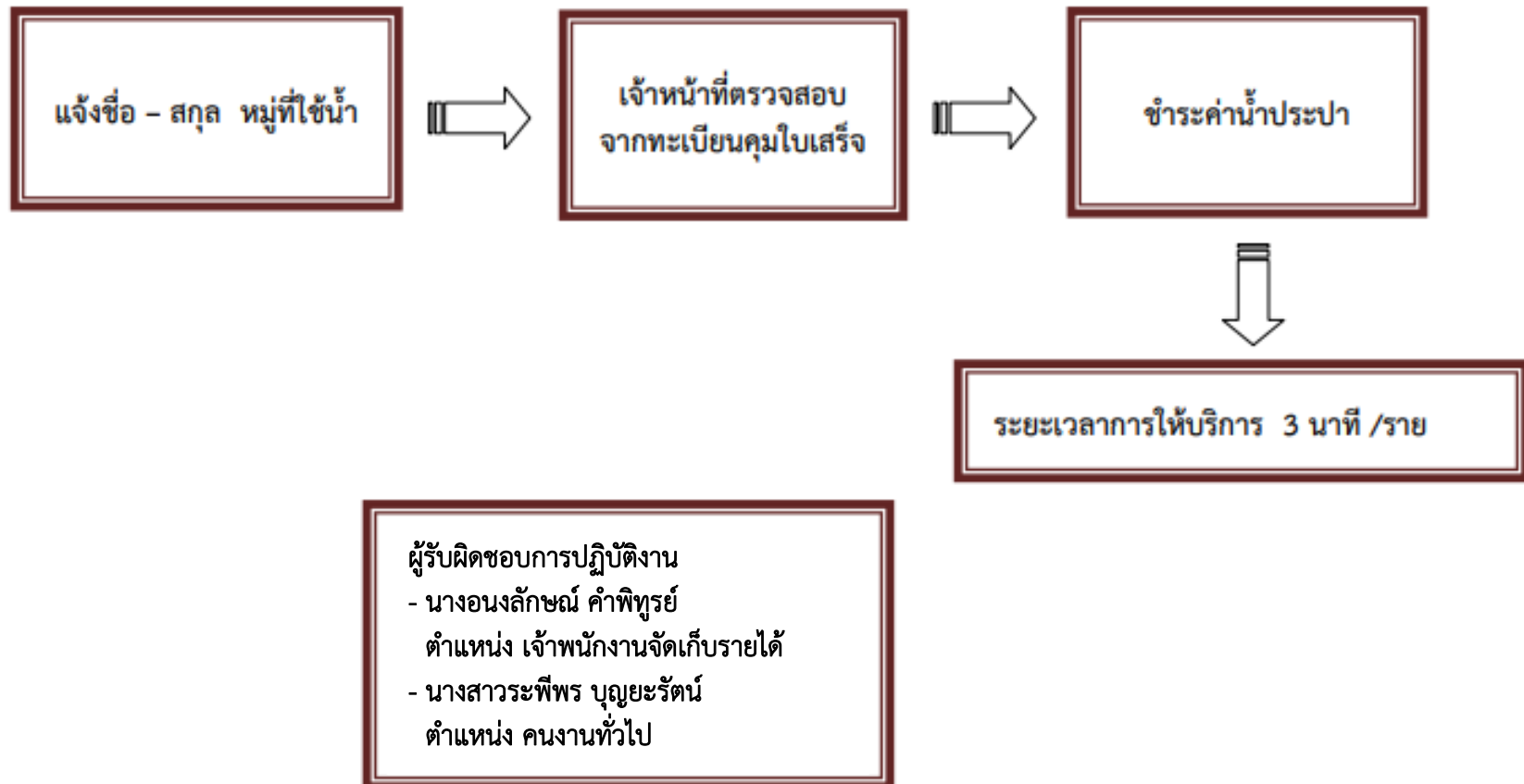
๙.๖ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



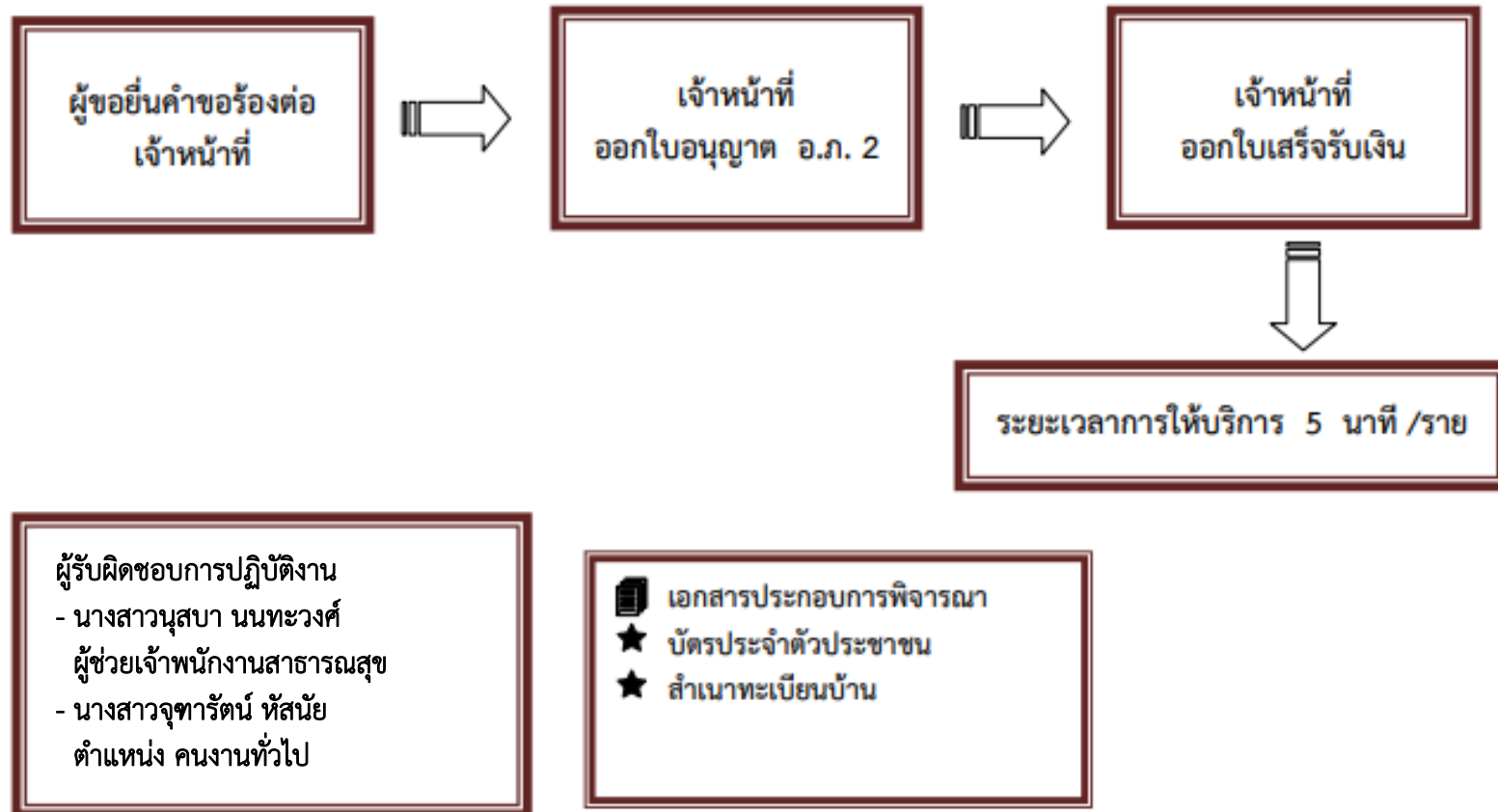
๙.๗ งานติดตั้งมาตรวัดน้ำประปาเทศบาลตำบลภูกระดัง



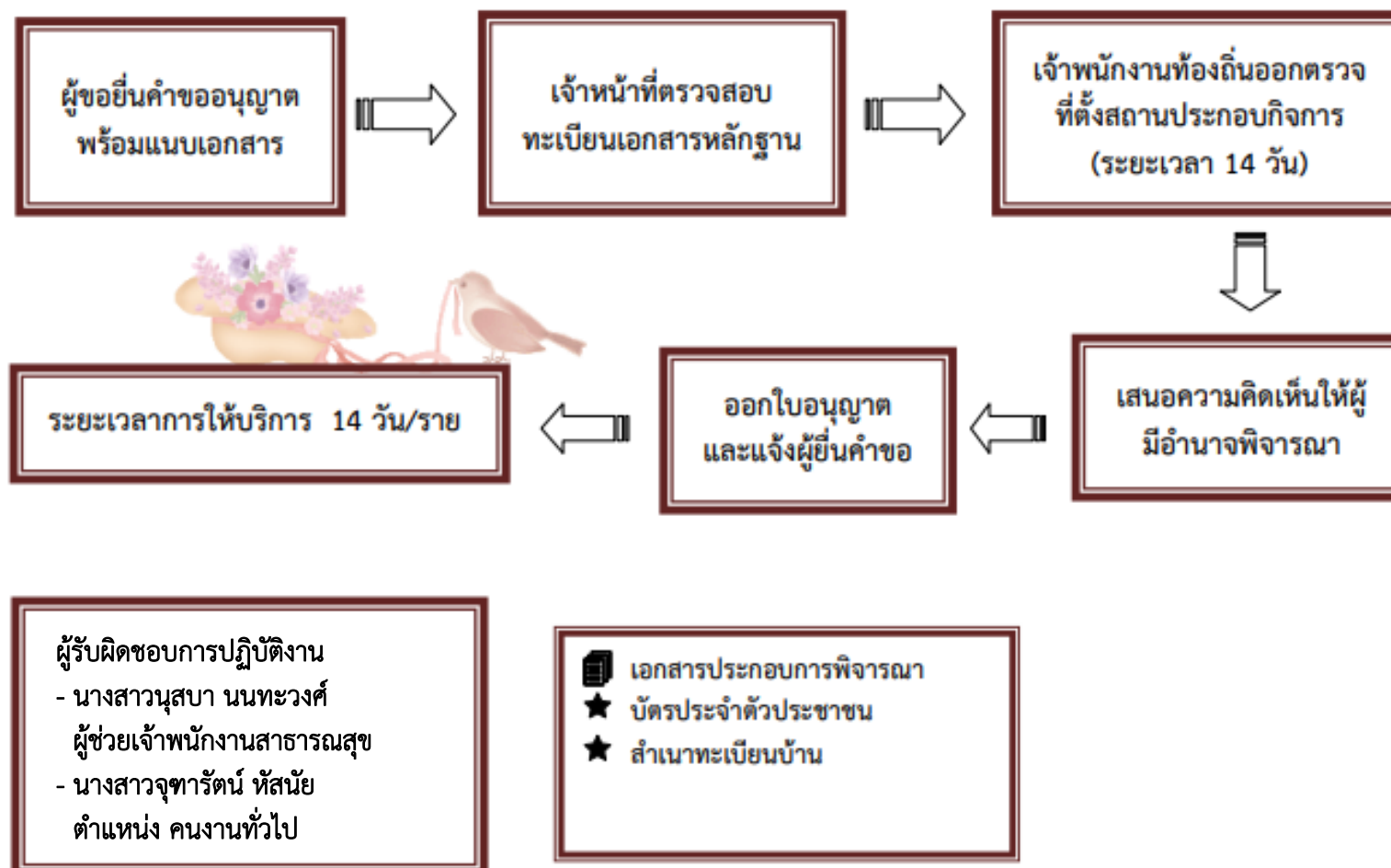
๙.๘ การรับชำระค่าน้ำประปาเทศบาลตำบลภูกระดึง



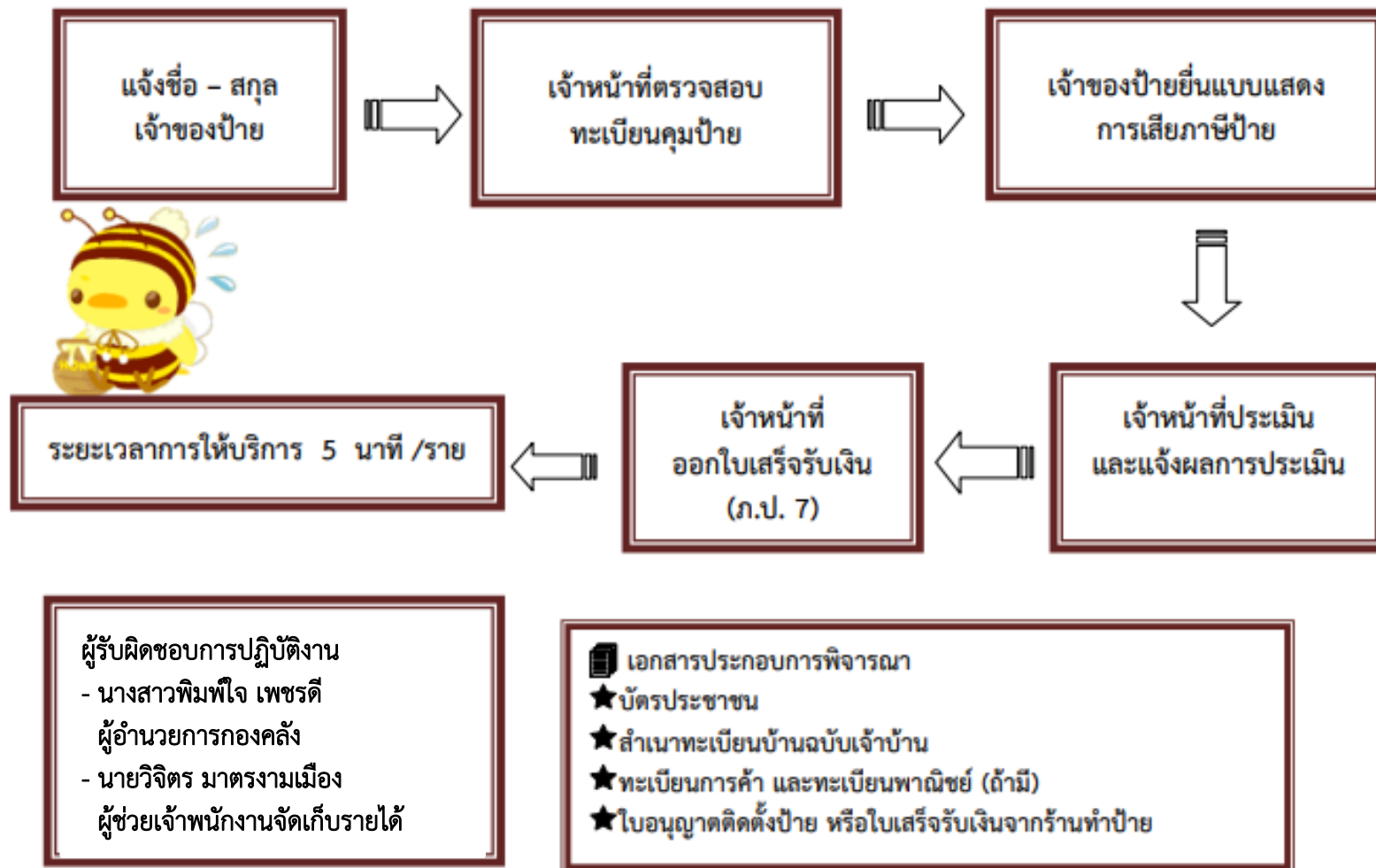
๙.๙ การต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ



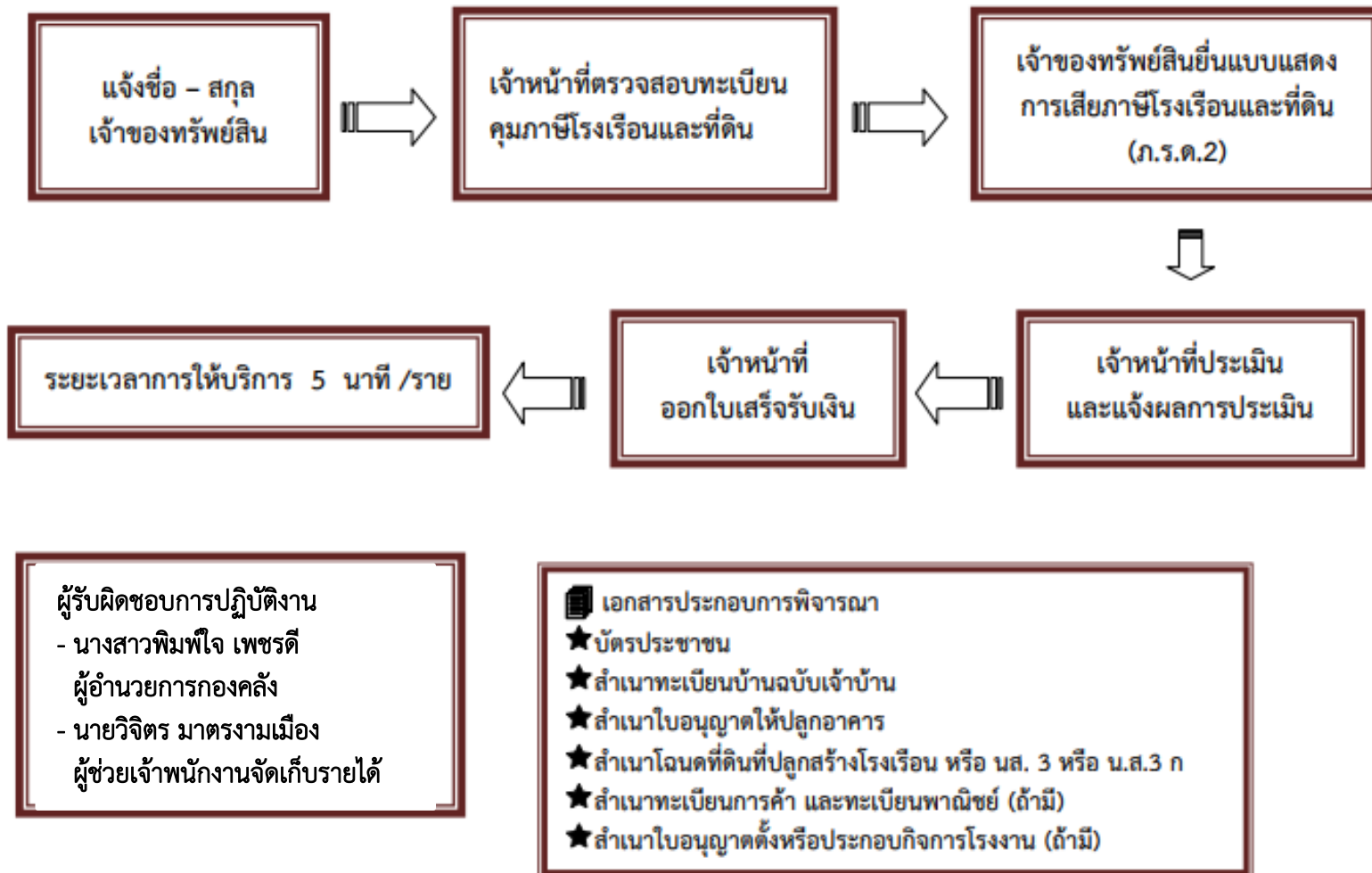
๙.๑๐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ขอใหม่)



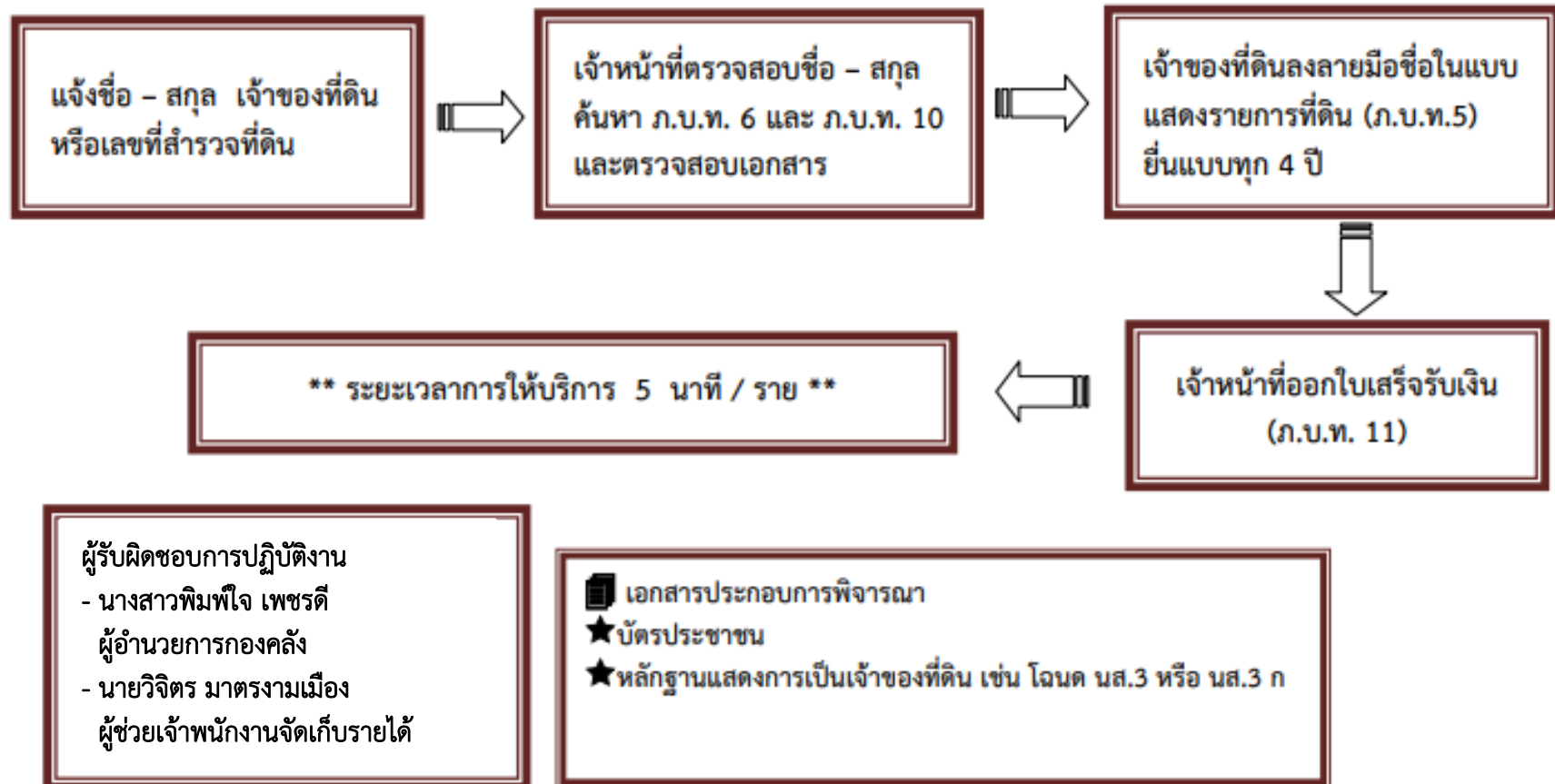
๙.๑๑ งานจัดเก็บภาษีป้าย



๙.๑๒ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน



๙.๑๓ งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่



๑๐. ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลภูกระดังต้องมีความเหมาะสมและเกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัตินำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

๑๑. ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลภูกระดัง และเจ้าหน้าที่เทศบาลหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการอย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนา ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(๓) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ทำมาจะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมิน และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อผลผลิต

(๔) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถทำตามแผนงานง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น

(๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับดีขึ้น

๑๒. แนวทางการพัฒนาระบบงานในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุกๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป จึงควรเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

๑๓. ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลภูกระดังสามารถปรับปรุงกระบวนการได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง

วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

๑๔. บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่เทศบาลตำบลภูกระดังสามารถนำมาใช้ การบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถทำได้ สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่เทศบาลตำบลภูกระดังสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้

ในส่วนของผู้จัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่น ให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการประเมิน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของเทศบาล ได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลภูกระดัง

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ () ชาย () หญิง
๒. อายุ.....ปี
๔. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - ๔.๑ () ต่ำกว่าปริญญาตรี ๔.๒ () ปริญญาตรี ๔.๓ () ปริญญาโท ๔.๔ () ปริญญาเอก
 - ๔.๕ () อื่นๆ ระบุ.....
๕. อาชีพ
 - ๕.๑ () รับจ้างทั่วไป ๕.๒ () เกษตรกร ๕.๓ () ค้าขาย ๕.๔ () นักเรียน-นักศึกษา
 - ๕.๕ () รับราชการ ๕.๖ () อื่นๆ ระบุ.....
๖. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
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

.....

.....

.....

.....