



คู่มือ

มาตรฐานการให้บริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

อำเภอสอนม จังหวัดสุรินทร์

## คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก Internet ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้สาระความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างสูงไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างสูง อย่างยั่งยืนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

## บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนโก ที่ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขและพึงพอใจในการรับบริการ

การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนโกสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อ ก่อ ให้ เกิด ก าร พ ฒ น า ก าร บ ริ ก าร ที่ ดีสุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดระยะเวลา ปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

### วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือฯ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

### ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก

#### เพื่อสร้างความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ

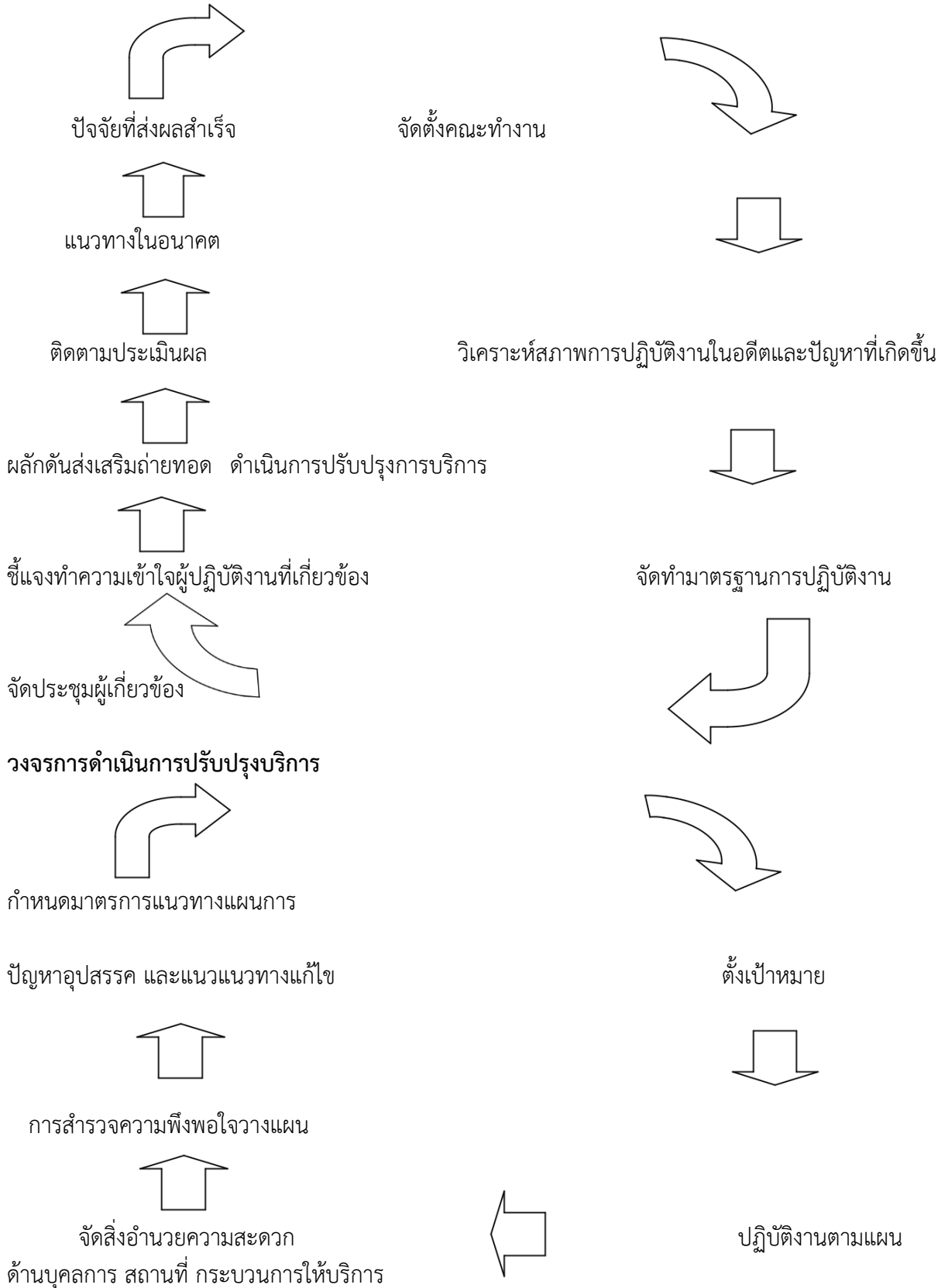
การพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก ให้เป็นไปตามมาตรฐาน

หรือ

หรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

# การพัฒนาคุณภาพงานบริการมีขั้นตอนในการจัดทำ ดังนี้ วงจรการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน



## คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับตำบลพอกน้อย ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลม ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพอก และประชาชนทั่วไป การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) **ผู้รับบริการสำคัญที่สุด** (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพอก ซึ่งเป็นงานที่มีคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการ

๒) **มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน** (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) **ทีมงานสัมพันธ์** (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้อง ได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้มน เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๔) **มุ่งเน้นกระบวนการ**(process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการ ปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานได้ดีที่สุด

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

๖) **ผู้นำให้การสนับสนุน** (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) **พัฒนาไม่หยุดยั้ง** (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ ไฉนเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ ไฉน ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีด้วยกระบวนการท างานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการท างานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น แล ค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุงเนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

#### **กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ ไฉน**

เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ ไฉน มีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. บริบทพื้นที่ตำบล
๒. วิสัยทัศน์
๓. พันธกิจ
๔. ภารกิจ
๕. โครงสร้างการบริหารงานและแผนอัตรากำลัง

#### **ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้**

๑. วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้น
๒. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
๓. จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
๔. รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
๕. ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
๖. พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม
๗. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

**ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ** ที่ได้คัดเลือกให้มีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ อย่างไร เพื่อปรับปรุง

และพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ **สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน** การวิเคราะห์สภา การทำงานในปัจจุบันของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ ไฉน สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง พอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจาก ผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ ไฉน จุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะ การท างานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ใ มูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มี และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นและสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหาทางผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

### การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิโก สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิโก ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงาน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิโก มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการ ปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้

๔.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO การดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ ๆ ข้อกำหนดใหม่ ๆ รวมถึงความของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

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

๔.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าวัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบการประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัด Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใดต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีการดำเนิน

การได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (๓) อีกครั้ง

-๖-

### วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นจำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

#### ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

### ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องให้ผู้รับบริการ คือ จุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องให้ความช่วยเหลือให้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

### แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดเทศบาล ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวดผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบเพื่ออบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการด้วยความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักปลัดเทศบาล ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็ เคืองกว้างไม่ทราบว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด จุดหนึ่งด้วยความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

### แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักปลัดเทศบาล บุคลากรจะเดินมาถามถึงปและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้น ละกรณีความรู้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

### แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผล บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงานความสุภาพผู้ให้บริการควรมีกิจกรรมรยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์ด้วยความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ



## ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

### แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

ก. **ด้านสถานที่** การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

### แนวทางปฏิบัติ

จัดสถานที่, ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอตามจุดบริการ ตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นจะต้องจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหายด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงโก และการ

อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สี ได้รับทราบมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

## ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นสำหรับเทศบาล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

### แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ทำงานไหลเวียนได้รวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นข้อบกพร่อง มีความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาดด้วย

### แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไรมีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลามีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ และรับเรื่องทุกขั้นตอนมีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเวลาแล้วเสร็จนับจากวันรับผลการพิจารณา

## ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถ เข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย

## ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลพอก

ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างทั่วถึง

## แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม การจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล แผ่นพับ แลบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ การใช้บริการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

## การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีเวลาหยุดพักเที่ยง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว

## จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลพอก ได้โดยง่าย

เช่น Website, E-mail, facebook

## Website ให้ข้อมูล

E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

## กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ติดไว้หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพอก ณ จุดให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถร้องเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องรอ

## การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เราควรติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจและให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ ในการติดตามผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพอก ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง การจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต และสร้างแรงบันดาลใจที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปหาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจ จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในงานบริการ

## การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องตรงตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นๆ เกิดประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงไปแล้วนั้นเป็นสิ่งดี ก็ให้กำหนดเป็นมาตรการและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันด้วย ทั้งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

### ๗.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดต่ำลงให้เหมาะกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ การศึกษาจากการปฏิบัติ เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐานมาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ฝึาสังเกตการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐานศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไปในการศึกษาการบริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

### ๗.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่มีคุณภาพ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จเกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมาก โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและท เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกิน หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ด้วยคุณภาพหรือปริมาณที่ได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่าง การบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ดังนั้น การแสดงพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

### ๗.๓ ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โกต้องมีความเหมาะสม และ

ผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือสามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้ เข้าใจตรงกัน และต้องปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลง เพราะผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลง ควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

### ๗.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โกและเจ้าหน้าที่ใน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

**ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถอย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

**ด้านการสร้างแรงจูงใจ** มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มา ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดค ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

**ด้านการปรับปรุงงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ม จะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องก าหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อ ผลผลิต

**ด้านการควบคุมงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการ ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ทำงานตามแผนงาน ได้ง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

**ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ ดีขึ้น ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็น ประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ ะบวนการผลักต้นและส่งเสริมให้บุคลากรทำ งานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้ การพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนา กระบวนการ ให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจน

ว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาากา ปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หรือระเบียบข้อ ข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน ดำเนินการได้ ดังนี้

### ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ

แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการสร้างความตั้งใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบ มาตรฐานงบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถ นำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

### การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการ ได้ ดังต่อไปนี้

๑๐.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้

๑๐.๒ กำหนดแบบการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผล การปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ๓ เดือนทุกๆ หรือทุกๆ ๖ เดือน หรือแล้วแต่ ความเหมาะสม และความเป็นไปได้

### แนวทางการพัฒนากระบวนการงานในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการ การปรับปรุง ทุก ๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรมีการ เปลี่ยนแปลงการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

ปัจจุบันที่ ทำให้ องค์ ก า ร บ ริ ห า ร ส ่ว น ต ำ บ ล โ พ ะ โ ก สามารถ ปรับ ปรุ ง ก ะ ร ะ บ วน ง ำ น ได้ ส ำ ร ะ จ อย ำ ง ต ่อ น ี ะ ็ ะ วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

### บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมาย หน้าที่ที่สามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมี หลักฐานและหลักเกณฑ์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ สามารถชี้แจงให้ ผู้ ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ ทำให้เกิดความมุ่งมั่นให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตามกรอบหรือ แนวทางพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารงานของเทศบาลได้ ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ