คู่มือ
มาตรฐานการให้บริการ

เทศบาลตำบลลำสินธุ์
อำเภอศรีนครินทร์
จังหวัดพัทลุง

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลลำสินธุ์ ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก Internet ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้สาระความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างสูงไว้ เทศบาลตำบลลำสินธุ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างสูง อย่างยั่งยืนต่อไป

เทศบาลตำบลลำสินธุ์

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผล สัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ที่ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขและพึงพอใจในการ รับบริการ

การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การบริการให้มาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่ดีสุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดระยะเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือฯ

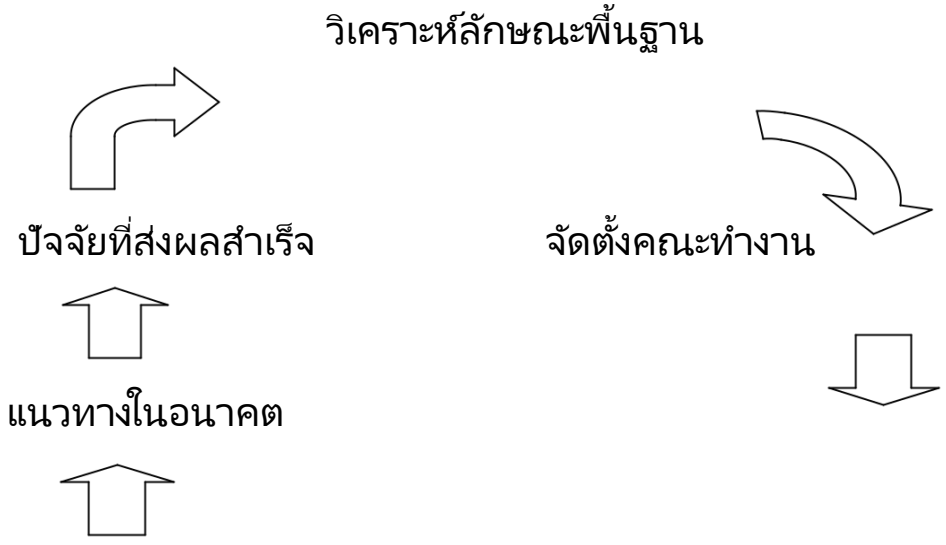
1.
เพื่อเป็นแนวทางให้บุคคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ

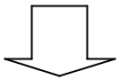
การพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลลำสินธุ์ ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับการบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

การพัฒนาคุณภาพงานบริการมีขั้นตอนในการจัดทำ ดังนี้

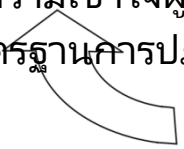
วงจรการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

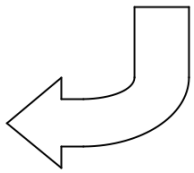


ติดตามประเมินผล
วิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

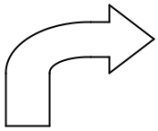
ผลักดันส่งเสริมถ่ายทอด ดำเนินการปรับปรุงการบริการ 

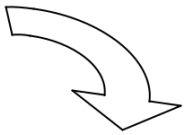
ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน



จัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง 

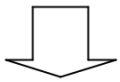
วงจรการดำเนินการปรับปรุงบริการ





กำหนดมาตรการแนวทางแผนการ

ปัญหาอุปสรรค และแนวแนวทางแก้ไข
ตั้งเป้าหมาย



การสำรวจความพึงพอใจวางแผน

จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ปฏิบัติงานตามแผน
ด้านบุคลการ สถานที่ กระบวนการให้บริการ

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณงานบริการ หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับตำบลพอกน้อย ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำสินธุ์ และประชาชนทั่วไป การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด
การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1) **ผู้รับบริการสคัญที่สุด** (customerfocus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย ซึ่งเป็นงานที่มีคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการ

2) **มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน** (commonision)ป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและ

ผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3) **ทีมงานสัมพันธ์** (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงาน
จะต้อง ได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล
เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4) **มุ่งมั่นกระบวนการ** (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการ ปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

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

6) **ผู้นำให้การสนับสนุน** (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7) **พัฒนาไม่หยุดยั้ง** (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงต่อเนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็ เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน

ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตาม ขั้นตอนดังต่อไปนี้

กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลลำสินธุ์

เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของเทศบาลตำบลพอกน้อย มีองค์ประกอบดังนี้

1. บริบทพื้นที่ตำบล
2. วิสัยทัศน์
3. พันธกิจ
4. ภารกิจ
5. โครงสร้างการบริหารงานและแผนอัตรากำลัง

ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

1. วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล
เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้น
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
3. จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
4. รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
6. พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม
7. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ

ที่ได้คัดเลือกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ อย่างไร
เพื่อปรับปรุง
และพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาการทำงานในปัจจุบันของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง พอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ จุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงาน

ในกระบวนการให้มีการแยกแยะ การทำงานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่มีมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำาหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

3.2 วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นและ สูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหางผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความ เร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน
คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักปลัดเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้อง ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงาน
ของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

4.1 กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนด
วิธีการ ปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน
ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้

4.1.1 เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด

และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติการเนินการตามแผนที่วางไว้CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรACTการ ปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยน าเข้าใหม่ๆ ข้อก าหนดใหม่ๆ รวมถึงควา ของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4.1.2 เทคนิคการตั้งคำถาม 5W – 1 H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?)

ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามรถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

4.2 ตั้งเป้าหมาย

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

4.3 วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพ

ปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัด Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใดต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

4.4 ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลอง

ปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีการดำเนิน

การได้เกณฑ์การกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็คงต้องดำเนินการตามขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (3) อีกครั้ง

วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นจำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น เทศบาลตำบลลำสินธุ์ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องให้ผู้รับบริการ คือ จุดมุ่งหมายของการทางานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องให้ความช่วยเหลือให้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดเทศบาลให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวดผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบเพื่ออบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการด้วยความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการรนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักปลัด เทศบาล

ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็เคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด จุดหนึ่งด้วยความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักปลัดเทศบาล บุคลากรจะเดินมาถามถึงและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้น และกรณี
ความรู้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร

จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผล บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่
มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งนั้นๆ ทำให้มีความ
ชำนาญและรู้สึกในงานความสุภาพผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท
มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับ
ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ
การที่เน้นให้เกิดความสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์ด้วยความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ
การมีจิตใจให้บริการ (Service Mind)
ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้
นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการ

ในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

ก. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

จัดสถานที่, ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอตามจุดบริการ ตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียม วัสดุสำนักงานที่จำเป็นจะต้องจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็น ระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหายด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ และการ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ปรับปรุงบริการอย่าง อย่างเหมาะสม ดังนี้

ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น

สำนักปลัดเทศบาล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน
เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย
งานไหลเวียนได้รวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นข้อบกพร่อง มีความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดด้วย

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้
อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไรมีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง
ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลามีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ
และรับเรื่องทุกขั้นตอนมีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเวลาแล้วเสร็จนับจากวันรับผลการพิจารณา

ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบ
อินเตอร์เน็ตได้ง่าย

ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบล
ลำสินธุ์ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างทั่วถึง

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม การจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน
จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีเวลาหยุดพักเที่ยง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลตำบลลำสินธุ์ได้โดยง่าย
เช่น Website, E-mail, facebook

Website ให้ข้อมูล

E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ติดไว้หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ณ จุดให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องรอ

การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เราควรติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจและให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการ ดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง การจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามหรือทางอินเตอร์เน็ตและสร้างแรงบันดาลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปหาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจจัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีเพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในงานบริการ

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องตรงตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการ
การปฏิบัติงานก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นๆ เกิดประสิทธิภาพคุ้มค่าและเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงไปแล้วนั้นเป็นสิ่งดี ก็ให้กำหนดเป็นมาตรการ
และประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนงานอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันด้วย ทั้ง รักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

7.1 วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง
ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดต่ำลงให้เหมาะ
กับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการ
เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ การศึกษาจากการปฏิบัติ
เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและ
เวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐานมาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน เฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐานศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมากแล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไปในการศึกษาการ
บริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของ

การปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

7.2 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิง
เชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
ที่มีคุณภาพ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น
ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร
ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จเกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้
นั้นมีคุณภาพดีมาก โดยสามารถกาหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและท เช่น มีการกาหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกิน หรือเป็นการกาหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้นเกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ด้วยคุณภาพหรือปริมาณที่ได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่าง การบริการจาก เจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชนซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ดังนั้น การแสดงพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

7.3 ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ต้องมีความเหมาะสมและ
ผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้
เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้
ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือ
สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณอักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้เข้าใจตรงกัน และต้องปฏิบัติงาน
ที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้รับบริการสามารถปฏิบัติ
งานได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลง ควรมีสาเหตุ
เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติ อุปกรณ์เครื่องมือ
ใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

7.4 ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน
พบว่าประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลลำสินธ์ และเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลลำสินธุ์ หลายประการ
ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ
การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน อย่างถูกต้อง
การเปรียบเทียบผลงานที่ทeได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนา
ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

ด้านการสร้างแรงจูงใจ

มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย

ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดค ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการ พัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อ ผลผลิต

ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ทำงานตามแผนงาน ได้ง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับดีชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้กระบวนงานผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้การพัฒนากระบวนงานไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนงานให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการระยะเวลาและเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจน

ว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลากา ปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน ดำเนินการได้ ดังนี้

ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ

แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแดแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบ

มาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น

การศึกษาดูงานจากองค์การอื่นที่สามารถ

นำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ ทั้งนี้

เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการ

ได้ ดังต่อไปนี้

10.1 กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม

มาตรฐานที่กำหนดไว้

10.2 กำหนดแบบการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงานแล้วจัดส่งผล

การปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น 3 เดือนทุกๆ หรือทุกๆ 6 เดือน หรือแล้วแต่

ความเหมาะสม และความเป็นไปได้

แนวทางการพัฒนากระบวนงานในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการ
การปรับปรุงทุก ๆ 5-6 ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นจึงควรมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันทีกับความต้องการของประชาชนด้วย

ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลลำสินธุ์สามารถปรับปรุงกระบวนงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น
เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่เทศบาลตำบลลำสินธุ์ สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน
เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
การมอบหมายหน้าที่สามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว
ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ
เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่เทศบาลตำบลลำสินธุ์
สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ
สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้
ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้
ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่ง
ให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น
เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตามกรอบหรือแนวทางพัฒนศักยภาพ
เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน
ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารงานของเทศบาลได้ร่วมกันกำหนดไว้
เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ