





คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ พร้อมทั้งเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการต่อไป

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๓
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ	๓
คำจำกัดความ	๓
มาตรฐานการให้บริการ	๔
มาตรฐานการขอรับบริการ	๘
การขอข้อมูลข่าวสารของราชการ	๘
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๐

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอจัดบริการที่มีคุณภาพให้ประชาชน เป็นหน้าที่ทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรต้องดำเนินการ ให้กับประชาชนทุกคนในจังหวัดพิจิตร เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดบริการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการที่ดี ที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติ และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบเสนอความต้องการของทุกคน

๑.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

๑.๒ เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

๒. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรเพื่อสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐาน คุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับ คุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ **การบริการ** หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของ ผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติเพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

๓.๒ **คุณภาพงานบริการ** หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

๓.๓ **ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

๓.๔ **ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร

มาตรฐานการให้บริการ

๑. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑.๑ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

๑.๒ มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๑.๓ ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและมีข้อมูลอย่างเพียงพอ เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๑.๔ มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

๑.๕ มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

๑.๖ ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๑.๗ พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนา คุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑.๗.๑ กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมาย มีองค์ประกอบ ดังนี้

๑) ประวัติ
๒) วิสัยทัศน์
๓) พันธกิจ
๔) ภารกิจ
๕) โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๑.๗.๒ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

๑) วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
๒) จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
๓) รับฟังความคิดเห็น/ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
๔) พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๒. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการที่ได้คัดเลือกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๒.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีความล่าช้าเกิดขึ้นในขั้นตอนใด เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๓. การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุง และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน

๓.๒ การกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (KPI) พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ

๓.๓ วางแผนการดำเนินการ เพื่อให้ทราบถึงการปรับปรุงงานโดยรวมว่า จะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดระยะเวลาของของการดำเนินการ รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจน

๓.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและตรวจสอบผลการดำเนินการ

๔. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ

๔.๑. ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญต้องการความช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

๔.๒ ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็เคว้งคว้างไม่ทราบว่า ตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการความอบอุ่นใจ

๔.๓. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

๔.๔ ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ

๔.๕ ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจบริการ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๔.๖ ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่า ผู้นั้นจะ มีฐานะ การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

๕. จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

๖. กระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๖.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

๖.๒ ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด มีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความ ถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและบันทึกวัน/เวลาการรับคำขอ และรับเรื่อง

๖.๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ตได้

๖.๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความอำนวยสะดวกต่อการมาติดต่อขอรับบริการ

๖.๕ การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖.๖ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย เช่น E-mail หรือสายด่วน ๑๕๖๗ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

๖.๗ การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากจะเป็นการติดตามผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ยังสามารถทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความห่วงใยและไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการ

๖.๘ การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

๖.๙ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลาด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ

๗. ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

๗.๑ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ดำเนินการอย่างถูกต้อง ทำให้มีความชัดเจนในการพัฒนา ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

๗.๒ ด้านการสร้างแรงจูงใจ ทำให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน และทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และสนุกกับงาน

๗.๓ ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า ผลงานที่ทำจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์

๗.๔ ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถทำตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

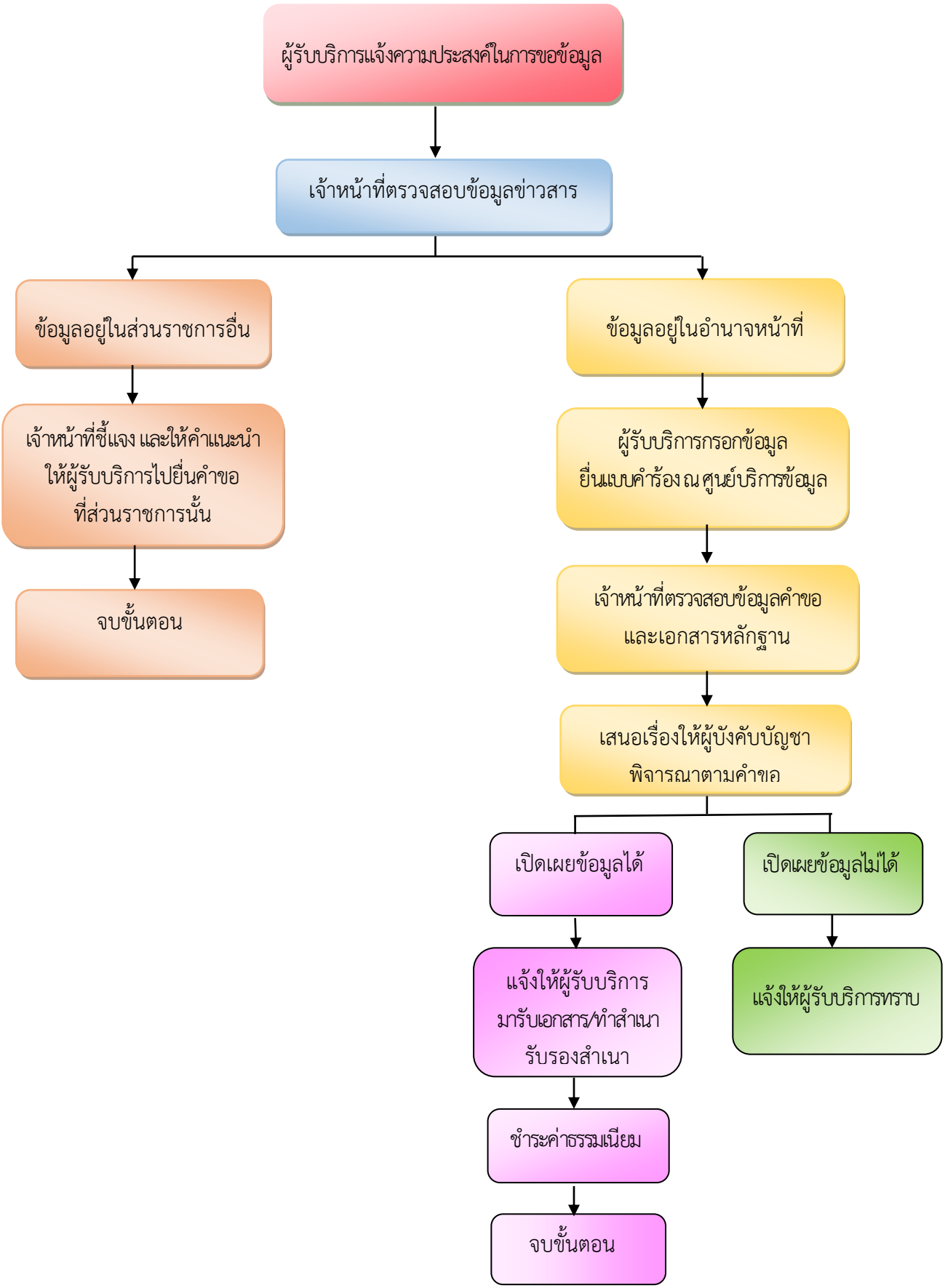
๗.๕ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์

๘. บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรสามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐาน และหลักเกณฑ์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความมุ่งหมายให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการประเมิน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของจังหวัด ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรฐานการขอรับบริการ

๑. การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ



ตัวอย่างแบบฟอร์ม

คำขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

ข้าพเจ้า..... .....

ตำแหน่ง/อาชีพ..... .....

อยู่บ้านเลขที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสาร ดังต่อไปนี้ (กรุณาระบุให้ชัดเจน)

๑. .....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

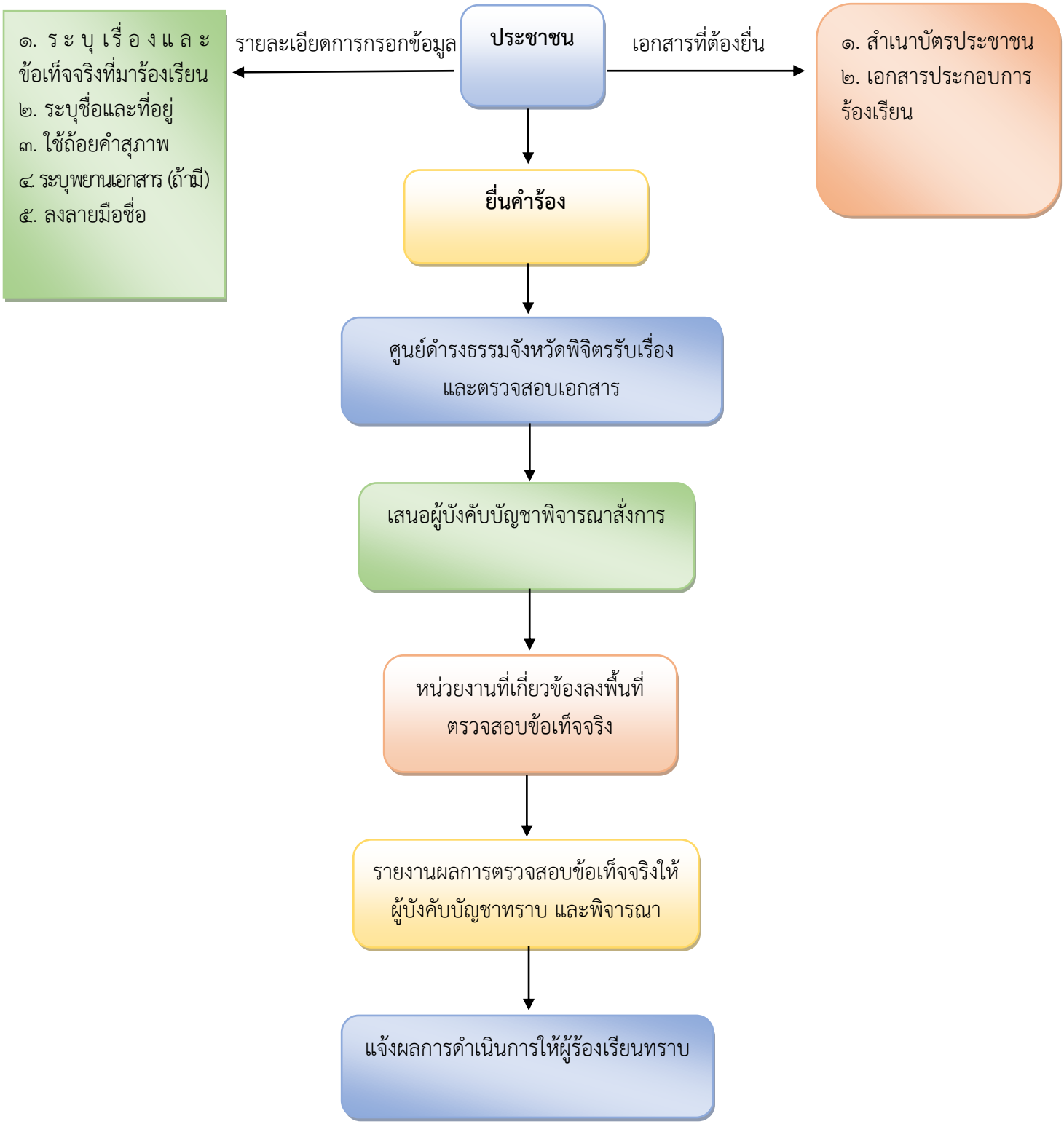
ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ขอ

(.....)

เบอร์โทรศัพท์ .....

๒. การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (กรณีมาด้วยตนเอง)



แบบฟอร์มคำร้อง



คำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอคำปรึกษา

เขียนที่ ศาลากลางจังหวัดพิจิตร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... นามสกุล.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... อาศัยอยู่บ้านเลขที่..... ถนน.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัดพิจิตร

มีความประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... (ผู้ร้อง)

(.....)

เบอร์ติดต่อ.....

<u>หมายเหตุ</u> - ข้าพเจ้า..... (ผู้ร้อง) ขอให้การด้วยความสัตย์จริงในเรื่องและประเด็นที่ร้องขอให้ตรวจสอบ หากเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริงเป็นเหตุให้ผู้ใดเสียหายหรือเดือดร้อนจากการร้องเรียนนี้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ดำเนินคดีความผิดได้ทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา

- กรณีที่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นกรณีที่จำเป็นเร่งด่วน ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือโดยทันที

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

งานที่ท่านรับบริการ

☐ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ☐ One stop Service ☐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานจังหวัด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ
- ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ
- ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๒๙ ปี ☐ ๓๐ – ๓๙ ปี
- ☐ ๔๐ – ๔๙ ปี ☐ ๕๐ – ๕๙ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ไม่ได้รับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ ปวช. ☐ ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา
- ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

๔. สถานภาพการทำงาน / อาชีพ
- ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานเอกชน ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน / นักศึกษา
- ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน ☐ ว่างงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ					
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ					
๓. กิริยา, วาจา ท่าทางในการให้บริการ					
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ					
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน					
๖. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จุดเด่นของการให้บริการ.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้