

แนวทางการให้บริการ
สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง



กองการศึกษา
เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
จังหวัดอ่างทอง

คำนำ

แนวทางการให้บริการประชาชน สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในฝ่ายงานกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง เพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการให้บริการประชาชนของงานกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการ มาตรฐานการบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้าที่
▪ ความเป็นมาและความสำคัญ	1
▪ วัตถุประสงค์	1
▪ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	1
▪ ลักษณะของการบริการที่ดี	2
▪ มาตรฐานการบริการ	2
▪ ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ	3
▪ การประเมินผลการให้บริการ	3
▪ ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการ	4

ความเป็นมาและความสำคัญ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาและปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น

2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ

ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

3. ด้านการปรับปรุงงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ทำมาจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยโดยไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อผลผลิต

4. ด้านการควบคุมงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้นทำให้สามารถตามแผนงานได้ง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับดีขึ้น

ลักษณะของการบริการที่ดี

1. ต้องคำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอะไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

- 3.1 ทำด้วยความเต็มใจ
- 3.2 ทำด้วยความรวดเร็ว
- 3.3 ทำถูกต้อง
- 3.4 ทำอย่างเท่าเทียมกัน
- 3.5 ทำให้เกิดความชื่นใจ

มาตรฐานการบริการ

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนทนันต์ไปด้วย
2. การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่าง เหนือยหน้าเยิ่นชา และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรง เวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ คือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความ รับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มี คุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องและ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับ คำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้าน คุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการกับบุคคลที่เข้ามาติดต่อ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้รับบริการจนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานี้มีดังนี้

๑. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบอารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจํารายละเอียดอย่างตั้งใจใส่ใจเข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

๒. กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูกให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขอภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้รับความสะดวก ต้องขอภัยจริงๆค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้ ”

การประเมินผลการให้บริการ

การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของประชาชนโดยตรงกระทำได้ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วย ซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของประชาชนได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบและประเมินในเชิงคุณภาพ โดยข้อมูลจะมาจากการทำแบบสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชน ซึ่งหัวข้อประเมินผลการให้บริการควรเป็นการนำความต้องการของประชาชนในแต่ละบริการมาพิจารณาร่วมกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการและผู้บริหารงานบริการเพื่อกำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์พิจารณาประเมินผลการให้บริการ



ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการ

มีการคัดกรองด้วยการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย
ซึ่งไม่ควรเกิน 37.5 องศาเซลเซียส



หลีกเลี่ยงการสัมผัส หรือใช้สิ่งของร่วมกัน

หมั่นล้างมือบ่อยๆ ด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์



สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลา
ที่อยู่ในสถานที่ราชการ

เว้นระยะห่างอย่างน้อย 2 เมตร

