



คู่มือ

มาตรฐานการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง  
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ให้ถูกต้องรวดเร็วและผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

## บทนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมิน ให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงตำบลหนองแขวง ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงตำบลหนองแขวง เพื่อให้ประชาชนมีความสุขและพึงพอใจในการรับบริการ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการ บริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการ ให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับ คุณภาพปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงตำบลหนองแขวง สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควร ถ่ายทอดวิธี ปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการที่ดีที่สุด และปฏิบัติไปใน ทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมี ความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความ ต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

### วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

**ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง เพื่อสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ**

การพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงตำบลหนองแขวง ให้เป็นไปตาม มาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลหนองแขวง ควรมีการพัฒนาคุณภาพ งานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกย่องคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึง พ้อใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่า เทียมกัน

### คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความ กระตือรือร้น ของ ผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้ สามารถ ตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมี ความ สม่าเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการสร้างความพึง พ้อใจ ให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วน ตำบลหนองแขวงตำบลหนองแขวง ต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆระดับ ความพึงพอใจของ บุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง และประชาชนทั่วไป

#### การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของเทศบาลตำบลหนองแวงซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการ และผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อป้องกันคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทาง วิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมา ปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การ พัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหนองแวง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลหนองแวง ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มี ด้วย กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลด ค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติ แล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่าง

ต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการ ของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ปัจจุบันฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแวงเพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมาย มุ่งองค์ประกอบดังนี้

-ประวัติ

-วิสัยทัศน์

-พันธกิจ ภารกิจ

-โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

## ๒. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

-วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน

-จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

-รับฟังความคิดเห็น ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

-ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

-พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

## ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ สำนวณสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจาก ความต้องการของ ผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถ ศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานใน กระบวนการให้มีการแยกแยะ ขั้นตอนการทำงานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถ วิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ ไม่ก่อให้เกิด มูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นใน ขั้นตอนใด และสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (FishBone Diagram) มา วิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้น ที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่า มีความจำเป็น เร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาดังเข้าหมาย และขอบเขต ในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

## ๔. การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักปลัดเทศบาล ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับ บริการ ส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหเป็นการ กำหนดวิธีการปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้

มาใช้ คือ

๔.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผน รวมถึง การออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้า และการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความ ต้องการ ของผู้ บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๔.๑.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม ๕W – ๑ H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่ง เทคนิค นี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้ กระบวนการ ปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความ ต้องการของ ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกได้

๔.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่า ดัชนี วัดผลการ ดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบ ประเมินผลตัวชี้วัดก่อน ดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นใน งาน ประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีขึ้นควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจว่า มีความจำเป็น เร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมายและขอบเขต ในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของ ปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำ Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการ ดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้อง กำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้ง ผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อ ทดลองปฏิบัติ ขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะ ดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตาม เป้าหมายก็ต้อง กลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (๓) อีกครั้ง

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึง พอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

#### ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อ ผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง ควรให้ความสำคัญในการ บริหารบุคลากรให้ เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

#### ๑. ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ ต้องรับรู้ ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องการ ความ ช่วยเหลือ ให้ เต็มกำลังความสามารถ

## แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานใน ส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับ ผู้รับบริการ

## ๒. ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็ไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการ ความอบอุ่นใจ

## แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน บุคลากรจะเดินมาถามถึง จุดประสงค์ และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยัง จุดเริ่มต้น ในแต่ละกรณี

## ๓. ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

## แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผล บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่ง เป็นไปในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

## ๔. ความสุภาพ

ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุข มี มนุษย์สัมพันธ์

## ๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

## ๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่า ผู้นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษาหรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

## แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

ก. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

## แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ จัดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชี้ทาง จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

## ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่ดี ได้รับทราบ มีการติดตามผล การปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ และ ปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

## แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ทำงานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขาด

๒. ความถูกต้องแม่นยำการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมี ความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

## แนวทางปฏิบัติการ

ปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้ อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิด ความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเหลือจนถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและ เวลาการรับคำขอ และรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ รอผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง ตลอดจนจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง ในกรณีต่าง ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้

#### แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการ ติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แถบบันทึกลีขลุ่ยแผ่นพับและ รูปภาพในการประชาสัมพันธ์ การให้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพียง

๕. การให้บริการตลอดเวลาควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเพียง เพื่อสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา \*กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผลเมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่การกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผล ให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๘. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้ทราบว่าต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

\* จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

\* ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ตและสร้างแรงให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้

\* นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป

\* หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้มีความพึงพอใจ

\* จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการ

๙. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อน หลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้าน คุณภาพการให้ หรือด้าน ต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิด ประสิทธิภาพและคุ้มค่า เมื่อเชื่อมั่นได้ว่า งานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็น มาตรฐานและประกาศใช้รวมทั้งต้องดำเนินการ ขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

## ๗.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้ เหมาะกับสภาพหรือสถานการณ์ ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการ คำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(๔) มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ฝ่่าสังเกตการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดี ที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการ ปฏิบัติ อย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หา ความแตกต่าง หรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการ

ปรับปรุง

## ๗.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ คุณภาพของ ลักษณะการ แสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้ เวลา ปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อยโดย สามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา เช่น มี การ กำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกิน หรือเป็นการ กำหนด ให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

๓. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงผลขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนด มาตรฐาน ด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้อยุคนหรือลักษณะเฉพาะบางอย่าง การ บริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ สำหรับ บริการที่ ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลเมืองเดชอุดม ดังนั้น การกำหนดพฤติกรรมที่ต้อง แสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตาม แสดงพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

### ๗.๓ ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง ต้องมีความเหมาะสมและ ผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคน สามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติ นำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

๗.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานการมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง และเจ้าหน้าที่ในเทศบาล หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุง งาน การ ควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการ อย่างถูกต้องแนวทาง ในการพัฒนาการเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็น ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่น ไปสู่มา ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จ จะเกิดความรู้สึก เกิดความภาคภูมิใจ และสนุกกับงาน

(๓) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงาน ที่ทำมาจะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการ ประเมินและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็น ประโยชน์ต่อผลผลิต

(๔) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ ควบคุม ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถทำตามแผนงาน ง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

(๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ ดีขึ้น

๘. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้

๙. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่ได้ การพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ

ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนการให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงาน ให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการ ปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หรือระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานสำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน ดำเนินการ ได้ดังนี้

- \* ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ

- \* แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- \* การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานงาน บริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น

- \* การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือการให้ผู้อื่นมา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

๑๐. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการได้ดังต่อไปนี้ติดตามผลการปฏิบัติงาน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการ

๑๐.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้

๑๐.๒ กำหนดแบบการรายงานดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการ ปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ๓ เดือนทุกๆ หรือทุกๆ๖เดือน หรือแล้วแต่ความ เหมาะสม และ ความเป็นไปได้

#### ๑๑. แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุง ทุกๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควร เปลี่ยนแปลงระบบ การทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

๑๒. ปัจจัยที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง สามารถปรับปรุงกระบวนการ ได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มี อะไรบ้าง เช่น เครื่องมือ ในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงานผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

#### บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ตำบลหนองแวง สามารถนำมาใช้การบริหารงานเพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมาย หน้าที่และการสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงตำบลหนองแวง สามารถ ชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้

ในส่วนของการจัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งที่ท้าทายที่ทำให้เกิด ความมุ่งหมาย ให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือ แนวทางในการประเมิน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและ ผู้บริหารของเทศบาล ได้ร่วมกัน กำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

## สิทธิคนพิการได้รับ

เมื่อผู้พิการได้รับการจดทะเบียนเป็นคนพิการ จะได้รับบริการ ดังนี้

1. บริการทางการแพทย์ได้แก่ การรักษาพยาบาลเพื่อแก้ไขความพิการ หรือเพื่อปรับสภาพความพิการอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆและคำแนะนำปรึกษาทางการแพทย์
2. บริการทางการศึกษา ได้แก่ การเข้าเรียนในสถานศึกษาต่างๆ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการเรียน และคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษา
3. บริการทางการอาชีพ ได้แก่ การจัดฝึกอาชีพการแนะนำในการประกอบอาชีพ ให้อยู่มีเงินในการประกอบอาชีพ
4. บริการสังคม ได้แก่ การจัดส่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การจัดหาล่ามภาษามือ และการติดต่อกับหน่วยบริการต่างๆ ให้
5. การเข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ การพัฒนาบริการอันเป็นสาธารณะ การช่วยเหลือทางกฎหมาย
6. การจัดตั้งอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสาร บริการโทรคมนาคม
7. การยกเว้นค่าธรรมเนียมของรัฐ
8. การจัดสวัสดิการเพื่อความพิการ การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย

## ติดต่อสอบถามการ

### เข้าถึงสิทธิของคนพิการ

- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ(พก.) และกองส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ 02-3545501 โทรศัพท์ 02-35543388 หรือ 02-3543899
- ศูนย์ช่วยเหลือทางสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (OSCC) สายด่วนโทร. 1300
- ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปจังหวัดอุดรธานี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 โทรศัพท์ 042-221773 , 042-212590

- ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โทรศัพท์ 042-219979
- กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โทรศัพท์ 064-0687796



## คู่มือสำหรับประชาชน สิทธิคนพิการ

ติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการหรือต่ออายุบัตร  
ประจำตัวคนพิการและลงทะเบียนรับเงิน  
เบี้ยความพิการ ได้ที่

ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง  
โทรศัพท์ 042-219979  
[www.nongwaeng.go.th](http://www.nongwaeng.go.th)

## ความหมายของคนพิการ

คนพิการ หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้อง<sup>๖</sup>ได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

ประเภทและลักษณะ

ของคนที่พิการ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง  
ของมนุษย์ ได้กำหนดระเบียบการว่า ดั้ง

๑. คนพิการทางการมองเห็น
๒. คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
๓. คนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว
๔. คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม
๕. คนพิการทางสติปัญญาหรือการรับรู้
๖. ความพิการทางการเรียนรู้
๗. ความพิการทางอหิสติก



## การทำบัตรประจำตัว

## คณพิภกร(รายใหม่)

เตรียมเอกสาร ดังนี้

1. ใบรับรองความพิการจากแพทย์ ฉบับจริง
2. สำเนาบัตรประชาชนคนพิการ จำนวน 1 ฉบับ
3. สำเนาทะเบียนบ้านคนพิการ จำนวน 1 ฉบับ
4. สำเนาบัตรประชาชนผู้ดูแล ที่มีชื่อในทะเบียนบ้านเดียวกันกับคนพิการ จำนวน 1 ฉบับ
5. สำเนาทะเบียนบ้านผู้ดูแล ที่มีชื่อในทะเบียนบ้านเดียวกันกับคนพิการ จำนวน 1 ฉบับ
6. รูปถ่ายครึ่งตัวคนพิการ ขนาด 1 นิ้ว ถ่ายไว้ไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 2 แผ่น

## การต่ออายุบัตรคนพิการ

เตรียมเอกสาร ดังนี้

1. บัตรประจำตัวคนพิการหรือสมุดประจำตัวคนพิการ
2. สำเนาบัตรประชาชนคนพิการ จำนวน 1 ฉบับ
3. สำเนาทะเบียนบ้านคนพิการ จำนวน 1 ฉบับ
4. สำเนาบัตรประชาชนผู้ดูแล ที่ระบุในบัตรหรือหนังสือ  
ในทะเบียนบ้านเดียวกันกับคนพิการ จำนวน 1 ฉบับ
5. สำเนาทะเบียนบ้านผู้ดูแล ที่ระบุในบัตรหรือหนังสือใน  
ทะเบียนบ้านเดียวกันกับคนพิการ จำนวน 1 ฉบับ
6. รูปถ่ายครึ่งตัวคนพิการ ขนาด 1 นิ้ว

กรณีคิดพิจารณาการเดินทางเอง ไม่ต้องนำรูปถ่ายมา

การยื่นคำขอลงทะเบียน  
รับเงินเบี้ยความพิการ

คุณพิการที่มอบประสบการณ์ชีวิตมาให้  
ลงทะเบียนคำอธิบายความพิการด้วยตนเองหรือ  
ผู้ดูแลพิการได้ทุกเดือน ในวัน เวลาราชการ ณ  
กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง  
พร้อมเอกสาร ดังต่อไปนี้

- (๑) บัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ
- (๒) ทะเบียนบ้านคนพิการ
- (๓) สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร  
(ใบกรณีประกันผ่านธนาคาร)

ในกรณีที่คนที่คิดทำไม่ได้สามารถเดินทางมายื่นคำขอ  
และลงทะเบียนได้ ให้ผู้ดูแลคนพิการหรือผู้รับมอบอำนาจ  
จากคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ ยื่นคำขอลงทะเบียนเพื่อ  
รับเงินเบี้ยความพิการแทนก็ได้ แต่ต้องนำหลักฐานของ  
คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับ  
ลงทะเบียน

๒๕๖๖

จะรู้ได้ตรงสี่ครึ่ง<sup>๗</sup>แห่งความพิการ ภายในเดือนถัดไป

กรณีคนพิการที่เคยรับเงินเบี้ยความพิการแล้ว ย้ายภูมิลำเนา ให้คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการไปติดต่อขอลงทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยความพิการต่อ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ ทันทีที่ย้ายภูมิลำเนา ถึงจะได้รับสิทธิต่อเนื่อง