

คู่มือการให้บริการ

แก่ผู้มาติดต่อราชการ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี



บทนำ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานีได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี” ขึ้น เพื่อให้บุคลากรในสังกัดของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานีมีคุณสมบัติ/คุณลักษณะ ในการให้บริการที่ดี และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานีและเป็นมาตรฐานการให้บริการ สู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานีหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานีในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และสิ่งสำคัญคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจต่อสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบหมายให้ต่อไป และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี

สารบัญ

	หน้า
หมวด ๑ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	๑
หมวด ๒ มาตรฐานการให้บริการ	๑
๒.๑ มาตรฐานพื้นฐาน	๑
๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง	๒
๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๓
หมวด ๓ คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี	๔
- หัวใจการบริการ	๔
- ข้อควรระวังในการให้บริการ	๕
- มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี	๖
- ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ	๘
- การติดตามและประเมินผล	๘

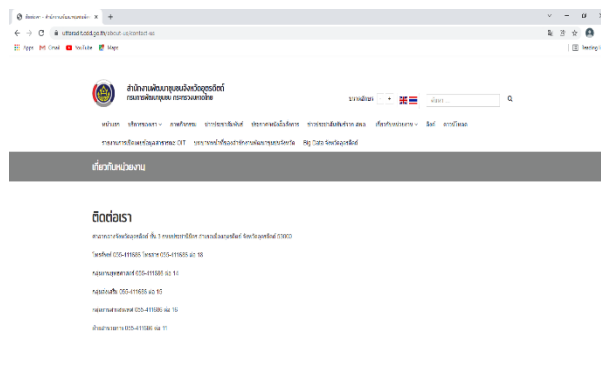
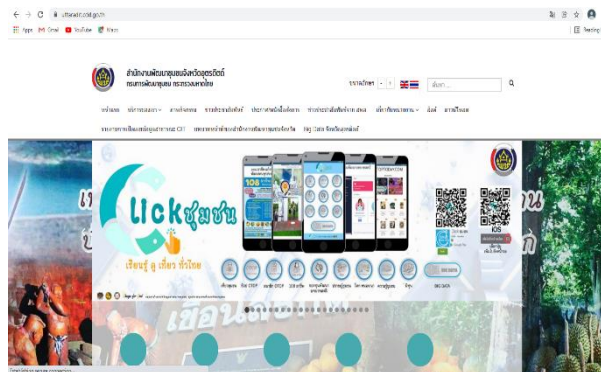
หมวด ๑ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑.๑ จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการ
- ๑.๒ จัดการสถานที่ทำงานให้พร้อมให้บริการด้วยมาตรฐาน ๕ ส
- ๑.๓ มีจุดรับบริการ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถาม
- ๑.๔ มีจุดพักของผู้มารับบริการ
- ๑.๕ สร้างบรรยากาศที่ดี โดยอาจมีเสียงตามสายหรือช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญ หรืออาจเปิดเพลงสร้าง ความผ่อนคลายให้แก่ผู้รับบริการ

หมวด ๒ มาตรฐานการให้บริการ

๒.๑ มาตรฐานพื้นฐาน

- (๑) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังรวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
- (๒) ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนาจความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- (๓) เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- (๔) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
- (๕) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น การแสดงความคิดเห็นผ่าน Website สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ และติดต่อทางโทรศัพท์



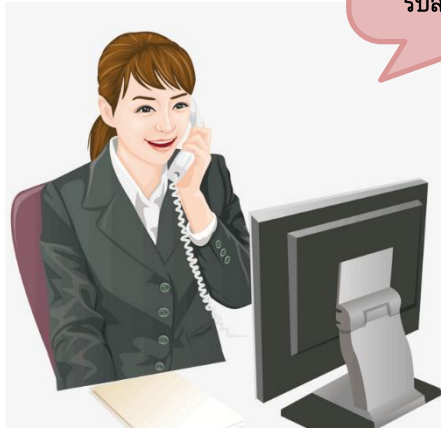
๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

- (๑) มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- (๒) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- (๓) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบของกรม
- (๔) ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- (๕) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- (๖) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- (๗) ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาด ต้องกล่าวคำขอโทษ
- (๘) หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- (๙) ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง



๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- (๑) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก (ให้เสียงกริ่งดังไม่เกิน ๒ ครั้ง)
- (๒) กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้าต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า
- (๓) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ และรวดเร็ว
- (๔) กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
- (๕) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
- (๖) กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการครับ/ค่ะ”
- (๗) ให้ออกสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย



สวัสดีค่ะ
สำนักงานพัฒนาชุมชน
จังหวัดอุดรธานี (ชื่อ...)
รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ

หมวด ๓ คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี




- **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้าจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการ ควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วย ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไปไม่รับรู้
- **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยังประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็ว จึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครและกลับ ออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัย
- **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าตา ขานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
- **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เรียบง่ายด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line
- **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป


ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ
๒. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำलयงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ติอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
๓. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
๕. ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณี นับแต่การต้อนรับ ที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการรับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
๖. นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการหรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน
๗. จับกลุ่มทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) และคุยกันเรื่องละคร บางคนคุยโทรศัพท์ บางคนนั่งแต่งหน้า บางคนนั่งเล่นเกมส์หน้าคอมพิวเตอร์
๘. เจ้าหน้าที่อ้างเวลาทำการ (๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.)

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
<ul style="list-style-type: none"> จุดแรกรับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการช่วยเหลือ เรื่องใดคะ/ครับ”
<p>๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป</p>  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการ] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[ให้บริการตามความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ อธิบาย ขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการ นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอซักครู่นะคะ/ครับ” เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการ พร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางติดต่อสื่อสารของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
<p>๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</p>  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการ] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จุดบริการเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเฉพาะด้านด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำผู้รับบริการ ไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “เชิญติดต่อ, เชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี <ol style="list-style-type: none"> กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องให้.....ดำเนินการและต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่น เพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์เพิ่มเติม(ตามความเหมาะสม)

ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉย ต่อผู้รับบริการจนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการ ต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานั้นๆ มีดังนี้

๑. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการ ห้ามสวนคำตอบกลับไปที่ทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จุดหรือจรรยาละเอียดยอย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

๒. กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิด หรือ ถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้ได้รับความสะดวก ต้องขออภัยจริงๆค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้

การติดตามและประเมินผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดแรกรับบริการ ให้บริการ เสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมิน ความพึงพอใจ ผลการให้บริการ โดยการตอบแบบสอบถาม ณ จุดแรกรับบริการ หรือใช้การประเมินผลระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ให้ดียิ่งขึ้น