**คู่มือมาตรฐานการให้บริการ**

**เทศบาลตำบลโพน**

****

****

**จัดทำโดย**

**สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลโพน**

**เทศบาลตำบลโพน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์**

**คำนำ**

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

เทศบาลตำบลโพน มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชนประชาชนในพื้นที่ และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว กระชับ ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของเทศบาลตำบลโพนขึ้น เพื่อให้บุคลากรของเทศบาลตำบลโพน ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

เทศบาลตำบลโพน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของเทศบาลตำบลโพน จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลโพน

มกราคม ๒๕๖๖

**สารบัญ**

**หน้า**

**บทนำ**  ๑

หลักการบริการที่ดี ๑

การสร้างความประทับใจในงานบริการ ๑

หัวใจการให้บริการ ๑ – ๒

**มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลโพน** ๓

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย ๓

มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ๔

**มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ** ๕-๑๐

การติดตามประเมินผล ๑๑

บทสรุป ๑๑

**บทนำ**

๑

**หลักการบริการที่ดี**

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

**การสร้างความประทับใจในงานบริการ**

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจาการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

**หัวใจการบริการ**

๑.บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒.ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น

๓.ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔.การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕.การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖.การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการบริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๒

๗.ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘.การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙.การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐.การติดตามและการประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๑๑.การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **คุณลักษณะ** | **แนวทางการปฏิบัติ** |
| ทางกาย | ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เซื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ |
| ทางวาจา | ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม |
| ทางใจ | ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย |

**มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลโพน**

๓

**มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย**

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมตั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

- สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

- อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

- นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน

- สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

**หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ**

* การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
* การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคมที่

ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

* พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัว

เกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

เทศบาลตำบลโพน ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

**มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ**

วันจันทร์ ให้แต่งกายชุดเครื่องแบบสีกากี

วันอังคาร ให้แต่งกายชุดผ้าไทย

วันพุธ ให้แต่งกายชุดกีฬา

วันพฤหัสบดี ให้แต่งกายลายขอพระราชทาน

วันศุกร์ ให้แต่งกายชุดผ้าไทย

**มาตรฐานการรับโทรศัพท์**

๔

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

* เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝาก

ข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

* แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้

รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

* รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะ

ควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

* คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว

น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

* รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า

“ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

* วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบ

การสนทนาก่อน และไม่ควรเผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

**การให้บริการทางโทรศัพท์ของเทศบาลตำบลโพน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **สิ่งที่ควรปฏิบัติ** | **แนวทางการพูด** |
| การรับสาย | รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน  “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ”  -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ | สวัสดีค่ะ/ครับ  เทศบาลตำบลโพน ดิฉัน/ผม................รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ  -ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ |
| การโอนสาย | -เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน  -เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด  -ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน | -คุณ... คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ....กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ  -คุณ...คะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ...จะติดต่อเรื่อง....นะคะ/ครับ  -วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน |

**มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลโพน**

๕

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการให้บริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการให้บริการ |
| **สำนักงานปลัด** |  |  |  |
| การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน | ๑.พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์  ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ  ๓. ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ | หนังสือร้องทุกข์ กรณีร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาโดยมีรายละเอียดเพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้ อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้อง สาเหตุที่ร้อง | แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่รับเรื่อง ราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ |
| การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย | ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุด่วน ด้านสาธารณภัย  ๒. ดำเนินการตามหน้าที่เพื่อให้การช่วยเหลือ | หนังสือแจ้งเหตุด้านสาธารณภัยหรือคำร้อง | ดำเนินการทันที |
| การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง  ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง | หนังสือคำร้องขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | ๓๐ นาที / ราย |
| การบริการข้อมูลข่าวสาร | ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง  ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง | คำร้องขอบริการข้อมูลข่าวสาร | ภายใน ๕ นาที |
| การบริการอินเตอร์เน็ตตำบล | ๑.ผู้ใช้บริการยื่นคำร้องขอใช้บริการอินเตอร์เน็ต  ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร | คำร้องขอใช้บริการอินเตอร์เน็ต | ๒ นาที/ราย |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการให้บริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการให้บริการ  ๖ |
| การบริการเงินกู้ยืมตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน | ๑.ผู้ใช้บริการยื่นโครงการขอกู้เงินตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน  ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน  ๓.เสนอผู้บริหาร  ๔.อนุมัติการจ่ายเงิน | ๑.หนังสือนำส่งโครงการ  ๒.โครงการขอกู้เงินทุน (ฉบับจริง)  ๓.คำร้องขอกู้ยืมเงิน(ฉบับจริง)  ๔.หนังสือมอบอำนาจให้เสนอโครงการ  ๕.บัญชีรายชื่อคณะกรรมการ/สมาชิกกลุ่ม  ๖.หนังสือรับรองของคณะกรรมการหมู่บ้าน  ๗.สำเนารายงานการประชุมประชาคมหมู่บ้าน(ประธานประชาคมหมู่บ้านรับรองสำเนาถูกต้อง)  ๘.สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของคณะกรรมการกลุ่มทุกคน  ๙.ข้อบังคับ/ระเบียบกลุ่ม (ถ้ามี) | ๓ วัน/ราย |
| **งานสวัสดิการสังคม** |  |  |  |
| การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ | ๑. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียนพร้อมหลักฐาน  ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลัก ฐานพร้อมสัมภาษณ์บันทึกข้อมูล  ๓. รวบรวมเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ  ๔. เสนอผู้บริหารจัดทำประกาศรายชื่อ | ๑.บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตร อื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย พร้อมสำเนา กรณีผู้พิการให้นำบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คนพิการ ฉบับจริง พร้อมสำเนา  ๒.ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา  ๓.สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อม สำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการผ่านธนาคาร | ๑๐ นาที /๓ - ๕ ราย |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการให้บริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการให้บริการ |
| **กองคลัง** |  |  |  |
| การจัดเก็บภาษีป้าย | ๑.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.๑) พร้อมเอกสารประกอบ  ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร  ๓.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงินและใบเสร็จรับเงิน(ภ.ป.๗) | ๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน  ๒. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายปีที่ ผ่านมา (ภ.ป.๗) | ๕ นาที/ ราย |
| การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | ๑. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | ๑. บัตรประจำตัวประชาชน  ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน | ๕ นาที / ราย |
| การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย | ๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอต่อใบอนุญาตฯพร้อมเอกสารประกอบ  ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร  ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาต่อใบอนุญาตฯ | ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอต่อใบอนุญาตฯ ๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลละปีที่ผ่านมาขยะมูลฝอย ๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบ (กรณีมอบอำนาจ) | ๗ นาที / ราย |

๗

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการให้บริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการให้บริการ |
| กรณีการขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูล มูลฝอย | ๑.ผู้ขออนุญาตยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดขยะมูลฝอย  ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน  ๓.เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพื้นที่และสถานที่ประกอบกิจการแล้วพิจารณาออกใบอนุญาต | ๑.บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต  ๒.บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้จัดการ หากไม่เป็นบุคคลเดียวกับผู้ถือใบอนุญาต  ๓.สำเนาทะเบียนบ้านของบ้านที่ใช้เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ  ๔.สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แทนนิติบุคคล(กรณีผู้ขอเป็นนิติบุคคล)  ๕.หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง  ๖.แผนงานดำเนินกิจการ รับ ทำการเก็บขน สิ่งปฏิกูล มูลฝอย  ๗.เอกสารอื่นๆ ตามที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนด | ๓ วัน/ราย  ๑ วัน/ราย |

๘

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการให้บริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการให้บริการ |
| การจดทะเบียนพาณิชย์ | ๑. ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.) ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. นายทะเบียนพิจารณาคำขอและจดทะเบียนพาณิชย์ ๔. ชำระเงินค่าธรรมเนียมและรับใบทะเบียนพาณิชย์ | ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์  ๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ประกอบการพาณิชย์ | ๑๐ นาที/ ราย |
| **กองช่าง** |  |  |  |
| การให้คำปรึกษาและบริการแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน | ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง | ๑.หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอรับคำปรึกษาและขอแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน  ๒.สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ | ๕ นาที / ราย |
| การรับเรื่องร้องทุกข์ให้แก้ไขตรวจสอบปัญหางานด้านโยธาและซ่อมแซม | ๑.พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์  ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ  ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง | ๑.หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอให้แก้ไขปัญหางานด้านโยธาและซ่อมแซม  ๒.สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์ | ๓ วัน/ราย |
| การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ | ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า ณ จุดที่ได้รับเรื่องมา | ๑. หนังสือคำร้อง  ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้ง | ๑๐ นาที/ราย |

๙

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการให้บริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการให้บริการ |
| การขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร | ๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร ตามแบบพร้อมเอกสาร  ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น/ตรวจสอบผังเมือง/ตรวจสภาพสาธารณะและเสนอปลัดพิจารณาอนุมัติ  ๓. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการและออกหนังสือรับรองตามคำขออนุญาต | ๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต  ๒. สำเนาโฉนดที่ดินพร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนาทุกฉบับ (กรณีผู้ขอไม่ใช่เจ้าของต้องมีหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน) | ๑๐ นาที/ราย |
| **กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม** |  |  |  |
| การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | ๑. ผู้ปกครองยื่นใบสมัครต่อเจ้าหน้าที่  ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเสนอหัวหน้าส่วนการศึกษาฯ เพื่อเสนอนายกอบต. พิจารณาอนุมัติ  ๓. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติต่อผู้ปกครอง | ๑.หนังสือคำร้อง  ๒.สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้งเหตุ | ๑ วัน/ราย |

๑๐

**การติดตามและประเมินผล**

๑๑

* มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลโนนสะอาด ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด เป็นต้น

* มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลโพน

**บทสรุป**

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทงาน เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้มารับบริการ มีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

เทศบาลตำบลโพน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์