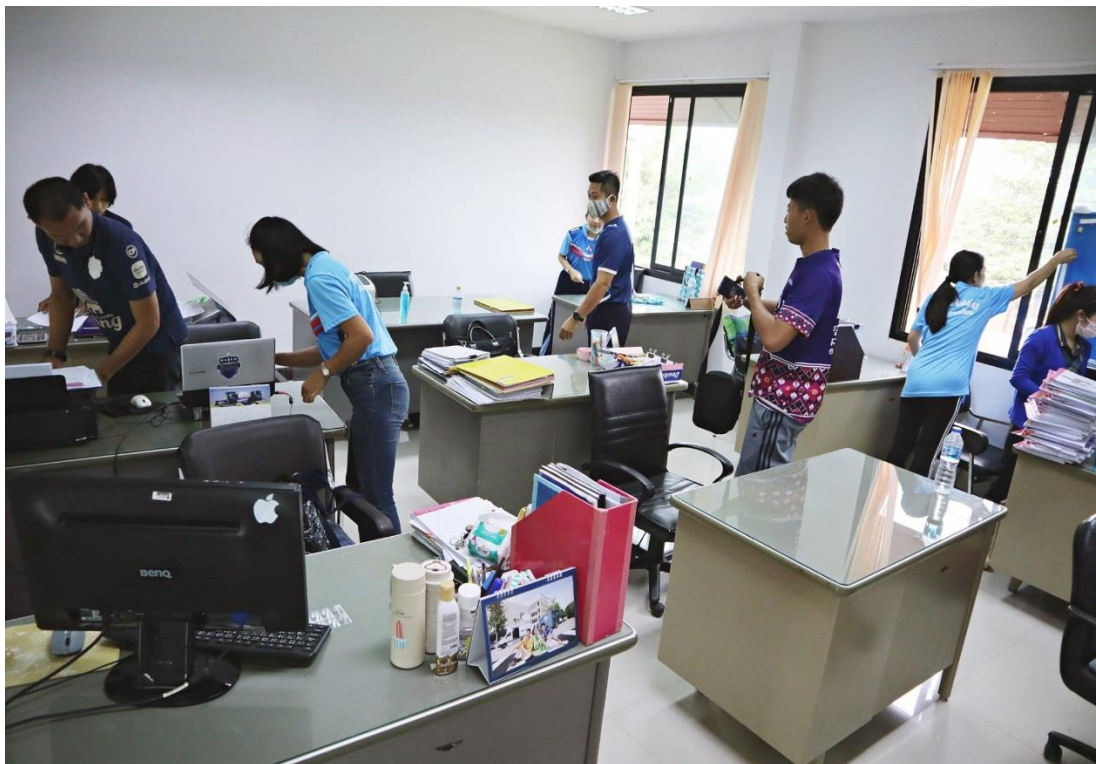


คู่มือมาตรฐานการให้บริการ เทศบาลตำบลโพน



จัดทำโดย

สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลโพน

เทศบาลตำบลโพน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

เทศบาลตำบลโพน มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชนประชาชนในพื้นที่และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว กระชับ ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของเทศบาลตำบลโพนขึ้น เพื่อให้บุคลากรของเทศบาลตำบลโพน ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

เทศบาลตำบลโพน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของเทศบาลตำบลโพน จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลโพน

มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
หลักการบริการที่ดี	๑
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
หัวใจการให้บริการ	๑ – ๒
มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลโพน	
มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๓
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๔
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ	๕-๑๐
การติดตามประเมินผล	๑๑
บทสรุป	๑๑

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

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

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

๑.บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒.ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น

๓.ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔.การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕.การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกานผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖.การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการบริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

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
<p>ทางกาย</p>	<p>ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่มึนงงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทเม็ดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หรือผมเรียบริ้ว ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบริ้ว ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ</p>
<p>ทางวาจา</p>	<p>ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม</p>
<p>ทางใจ</p>	<p>ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย</p>

มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลโพน

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

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

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นเป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน
- สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรูป และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัว เกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

เทศบาลตำบลโพน ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

วันจันทร์	ให้แต่งกายชุดเครื่องแบบสีเทา
วันอังคาร	ให้แต่งกายชุดผ้าไทย
วันพุธ	ให้แต่งกายชุดกีฬา
วันพฤหัสบดี	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันศุกร์	ให้แต่งกายชุดผ้าไทย

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

➢ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

➢ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

➢ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

➢ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

➢ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

➢ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ของเทศบาลตำบลโพน

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ” -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ให้ออนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	สวัสดีค่ะ/ครับ เทศบาลตำบลโพน ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ -ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ
การโอนสาย	-เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน	-คุณ... ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.... กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ

	<p>-เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าเป็นสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด</p> <p>-ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน</p>	<p>-คุณ...คะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ...จะติดต่อเรื่อง...นะคะ/ครับ</p> <p>-วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน</p>
--	---	--

๕

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลโพน

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
สำนักงานปลัด			
<p>การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</p>	<p>๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจ้างเรียน-ร้องทุกข์</p> <p>๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ</p> <p>๓. ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ</p>	<p>หนังสือร้องทุกข์ กรณีร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาโดยมีรายละเอียดเพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้</p> <p>อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้อง สาเหตุที่ร้อง</p>	<p>แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน นับแต่รับเรื่อง</p> <p>ราวร้องเรียน-ร้องทุกข์</p>
<p>การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย</p>	<p>๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุด่วน ด้านสาธารณภัย</p> <p>๒. ดำเนินการตามหน้าที่ เพื่อให้การช่วยเหลือ</p>	<p>หนังสือแจ้งเหตุด้านสาธารณภัยหรือคำร้อง</p>	<p>ดำเนินการทันที</p>
<p>การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค</p>	<p>๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง</p> <p>๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>หนังสือคำร้องขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค</p>	<p>๓๐ นาที / ราย</p>

การบริการข้อมูล ข่าวสาร	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำ ร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง	คำร้องขอบริการข้อมูลข่าวสาร	ภายใน ๕ นาที
การบริการอินเทอร์เน็ต ตำบล	๑. ผู้ใช้บริการยื่นคำร้องขอใช้ บริการอินเทอร์เน็ต ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร	คำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒ นาที/ราย

๖

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการ ให้บริการ
การบริการเงินกู้ยืมตาม โครงการเศรษฐกิจชุมชน	๑. ผู้ใช้บริการยื่นโครงการขอ เงินตามโครงการเศรษฐกิจ ชุมชน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ๓. เสนอผู้บริหาร ๔. อนุมัติการจ่ายเงิน	๑. หนังสือนำเสนอโครงการ ๒. โครงการขอกู้เงินทุน (ฉบับจริง) ๓. คำร้องขอกู้ยืมเงิน(ฉบับจริง) ๔. หนังสือมอบอำนาจให้เสนอโครงการ ๕. บัญชีรายชื่อคณะกรรมการ/สมาชิก กลุ่ม ๖. หนังสือรับรองของคณะกรรมการ หมู่บ้าน ๗. สำเนารายงานการประชุมประชาคม หมู่บ้าน(ประธานประชาคมหมู่บ้าน รับรองสำเนาถูกต้อง) ๘. สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาบัตร ประจำตัวประชาชนของ คณะกรรมการกลุ่มทุกคน ๙. ข้อบังคับ/ระเบียบกลุ่ม (ถ้ามี)	๓ วัน/ราย

งานสวัสดิการสังคม			
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับ เบี้ยยังชีพ	<p>๑. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียน พร้อมหลักฐาน</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลัก ฐานพร้อมสัมภาษณ์บันทึก ข้อมูล</p> <p>๓. รวบรวมเอกสารเสนอ คณะกรรมการตรวจสอบ คุณสมบัติ</p> <p>๔. เสนอผู้บริหารจัดทำ ประกาศรายชื่อ</p>	<p>๑. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตร อื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูป ถ่าย พร้อมสำเนา กรณีผู้พิการให้นำ บัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมาย ว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คน พิการ ฉบับจริง พร้อมสำเนา</p> <p>๒. ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา</p> <p>๓. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อม สำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการประสงค์ขอรับ เงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุหรือเบี้ยความ พิการผ่านธนาคาร</p>	๑๐ นาที /๓ - ๕ ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการ ให้บริการ
กองคลัง			
การจัดเก็บภาษีป้าย	<p>๑. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายยื่น แบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.๑) พร้อมเอกสาร ประกอบ</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร</p> <p>๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระ เงินและใบเสร็จรับเงิน(ภ.ป.๗)</p>	<p>๑. บัตรประจำตัวประชาชนและ สำเนาทะเบียนบ้าน</p> <p>๒. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายปีที่ ผ่านมา (ภ.ป.๗)</p>	๕ นาที/ ราย
การจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง	๑. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบ แสดงรายการที่ดิน	๑. บัตรประจำตัวประชาชน	๕ นาที / ราย

	<p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร</p> <p>๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง</p>	๒. สำเนาทะเบียนบ้าน	
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	<p>๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอต่อใบอนุญาตฯพร้อมเอกสารประกอบ</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร</p> <p>๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาต่อใบอนุญาตฯ</p>	<p>๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอต่อใบอนุญาตฯ</p> <p>๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลละปีที่ผ่านมายะยะมูลฝอย</p> <p>๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบ (กรณีมอบอำนาจ)</p>	๗ นาที / ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กรณีการขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูล มูลฝอย	<p>๑.ผู้ขออนุญาตยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดขยะมูลฝอย</p> <p>๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน</p> <p>๓.เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพื้นที่และสถานที่ประกอบกิจการแล้วพิจารณาออกใบอนุญาต</p>	<p>๑.บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต</p> <p>๒.บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้จัดการ หากไม่เป็นบุคคลเดียวกับผู้ถือใบอนุญาต</p> <p>๓.สำเนาทะเบียนบ้านของบ้านที่ใช้เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ</p> <p>๔.สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมแสดง</p>	<p>๓ วัน/ราย</p> <p>๑ วัน/ราย</p>

		<p>บัตรประจำตัวประชาชนของ ผู้แทนนิติบุคคล(กรณีผู้ขอเป็นนิติ บุคคล)</p> <p>๕.หนังสือมอบอำนาจพร้อม สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ มอบและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถ ดำเนินการด้วยตนเอง</p> <p>๖.แผนงานดำเนินกิจการ รับ ทำ การเก็บขน สิ่งปฏิกูล มูลฝอย</p> <p>๗.เอกสารอื่นๆ ตามที่เจ้า พนักงานท้องถิ่นกำหนด</p>	
--	--	--	--

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการ ให้บริการ
การจดทะเบียนพาณิชย์	<p>๑. ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.)</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร</p> <p>๓. นายทะเบียนพิจารณาค่า ขอและจดทะเบียนพาณิชย์</p> <p>๔. ชำระเงินค่าธรรมเนียมและ รับใบทะเบียนพาณิชย์</p>	<p>๑. สำเนาบัตรประจำตัว ประชาชนและสำเนาทะเบียน บ้านผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์</p> <p>๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ ประกอบการพาณิชย์</p>	๑๐ นาที/ ราย

กองช่าง			
การให้คำปรึกษาและบริการแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน	<p>๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ</p> <p>๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>๑. หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอรับคำปรึกษาและขอแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน</p> <p>๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ</p>	๕ นาที / ราย
การรับเรื่องร้องทุกข์ให้แก้ไขตรวจสอบปัญหางานด้านโยธาและซ่อมแซม	<p>๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ</p> <p>๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>๑. หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอให้แก้ไขปัญหางานด้านโยธาและซ่อมแซม</p> <p>๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์</p>	๓ วัน/ราย
การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	<p>๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่อง</p> <p>๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ</p> <p>๓. ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า ณ จุดที่ได้รับเรื่องมา</p>	<p>๑. หนังสือคำร้อง</p> <p>๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้ง</p>	๑๐ นาที/ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
การขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร	<p>๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร ตามแบบพร้อมเอกสาร</p>	<p>๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต</p> <p>๒. สำเนาโฉนดที่ดินพร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนาทุกฉบับ</p>	๑๐ นาที/ราย

	<p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น/ตรวจสอบผังเมือง/ตรวจสอบสภาพสาธารณะและเสนอปลัดพิจารณาอนุมัติ</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการและออกหนังสือรับรองตามคำขออนุญาต</p>	(กรณีผู้ขอไม่ใช่เจ้าของต้งมีหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน)	
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม			
การรับสมัครนักเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	<p>๑. ผู้ปกครองยื่นใบสมัครต่อเจ้าหน้าที่</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเสนอหัวหน้าส่วนการศึกษาฯ เพื่อเสนอนายก อบต. พิจารณาอนุมัติ</p> <p>๓. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติต่อผู้ปกครอง</p>	<p>๑. หนังสือคำร้อง</p> <p>๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้งเหตุ</p>	๑ วัน/ราย

➤ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาด ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เป็นต้น

➤ มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลโนน

บทสรุป

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

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้มารับบริการ มีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดขึ้นได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าอย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน