



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นศรี

จัดทำโดย

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นศรี
อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชน โดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) องค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรมมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญภายใต้เป้าหมาย การดำเนินงาน “องค์กรทันสมัย ใส่ใจบริการ ประสานชุมชน พัฒนาตน พัฒนาระบบให้บริการ” ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรมขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรมได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรมจะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

บทนำ	หน้า
หลักการบริการที่ดี	1
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	1
หัวใจการให้บริการ	1 - 2
มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลทาลาดดงยาง	3
มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	3
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	4
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ	5 - 8
การติดตามประเมินผล	9
บทสรุป	9

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองคร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการขอมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือรวมแรงรวมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการใดก็ตาม การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่พูดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญเป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับยอมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมไม่ตรีเขาไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่ความรักการมีไม่ตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีไม่ตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไม่ตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น
๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงหัวใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเขาจนถึงตัวบุคคล ผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส หนทางบานแรกของหัวใจการบริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เปนความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๗. มีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูลหรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งๆที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้อยู่ด้วยความชัดเจนภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามและการประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๑๑. การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอนเชื่องช้า มีลักษณะท่าทีที่กระฉับกระเฉง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หนวดตาสดใส หวีผมเรียบร้อยไม่พลอยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหวหรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการ ของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้อย่างไพเราะ ชวนฟัง มีเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังไพเราะ ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิและอาจพุดทวนซ้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้อย่างเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หลอแหลสวยงามเป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้า ทาทาง กริยา ฐ้ำเสียงและคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังกล่าวที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และฐ้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

- สติปัญญา คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุ และผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะขอเท็จจริง

- อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู เบื่อหน่ายและอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

- นิสัย คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับมาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน

- สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่และเวลาอย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกวิธีและถูกกาลเทศะ เป็นต้น พรอมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมทาทางของตนเองได้เป็นอย่างดี องค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรมตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พรอมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

วันจันทร์	ไหมแต่งกายชุดเครื่องแบบสีทากี
วันอังคาร	ไหมแต่งกายชุดสุภาพ
วันพุธ	ไหมแต่งกายชุดสุภาพหรือชุดกีฬา
วันพฤหัสบดี	ไหมแต่งกายชุดสุภาพ
วันศุกร์	ไหมแต่งกายชุดผ้าไทย

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคุณสนทนาในมากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลข ติดตกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการทำงาน

- แจงชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเขามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เขามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่ไม่ดีแต่ถ้าหากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่น่าหรือเร็วจนเกินไป

- รับฟังด้วยความตั้งใจในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “คะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรงเพราะจะทำให้คุณสนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินธรรม

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ” -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางอยู่ที่โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	สวัสดีคะ/ครับ องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินธรรม ดิฉัน/ผมรับสาย ยินดี ให้บริการคะ/ครับ -ขณะนี้ดิฉัน เรียงสายกับใครคะ/ ครับ วันนี้คุณต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
การโอนสาย	-เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน -เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบวาปลายสายเป็นใครและจะติดต่ออะไรเรื่องใด -ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	-คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ -คุณ. คะ/ครับ สายภายนอกของคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ -วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการ สนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
สำนักงานปลัด			
การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	หนังสือร้องทุกข์ กรณีร้องทุกข์ทางโทรศัพท์โทรพนักงาน เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอ ผู้บังคับบัญชา โดยมีรายละเอียด เพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้ อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้อง สาเหตุที่ร้อง	แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุความเดือดร้อนด้านสาธารณภัย ๒. ดำเนินการตามหน้าที่ เพื่อให้การช่วยเหลือ	หนังสือแจ้งเหตุด้านสาธารณภัย หรือคำร้อง	ดำเนินการทันที
การสนับสนุนผู้อุปโภค บริโภค	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	หนังสือคำร้องขอรับการสนับสนุนผู้อุปโภคบริโภค	๓๐ นาที/ราย
การบริการข้อมูลข่าวสาร	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	คำร้องขอบริการข้อมูลข่าวสาร	ภายใน ๕ นาที
การบริการอินเทอร์เน็ตตำบล	๑. ผู้ให้บริการยื่นคำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร	คำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒ นาที/ราย
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑. ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.) ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. นายทะเบียนพิจารณาคำขอ และจดทะเบียนพาณิชย์ ๔. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และรับใบทะเบียนพาณิชย์	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ประกอบการพาณิชย์	๑๐ นาที/ราย

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลา การให้บริการ
การขึ้นทะเบียน เพื่อรับเบี้ยยังชีพ	๑. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียน พรอมหลักฐาน ๒. เจาหนาที่ตรวจสอบหลักฐาน พรอมสัมภาษณ์บันทึกข้อมูล ๓. รวบรวมเอกสารเสนอคณะกรรมการ ตรวจสอบคุณสมบัติ ๔. เสนอผู้บริหารจัดทำประกาศรายชื่อ	๑. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐ ที่มีรูปถ่ายพรอมสำเนา กรณีผู้พิการ ให้นำบัตรประจำตัวคนพิการตาม กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตคนพิการฉบับจริง พรอมสำเนา ๒. ทะเบียนบ้าน พรอมสำเนา ๓. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพรอม สำเนา สำหรับกรณีและผู้ขอรับเงินเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการประสงค ขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุหรือเบี้ย ความพิการผานธนาคาร	๑๐ นาที / ๓ - ๕ ราย
กองคลัง			
การจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	๑. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดง รายการที่ดิน ๒. เจาหนาที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้าง	๑. บัตรประจำตัวประชาชน ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน	๕ นาที/ราย
การต่ออายุใบอนุญาต ประกอบกิจการกำจัด สิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอต่อใบ อนุญาตฯพรอมเอกสารประกอบ ๒. เจาหนาที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. เจาพนักงานท้องถิ่นพิจารณา ต่อใบอนุญาตฯ	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและ สำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอต่อใบอนุญาตฯ ๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งประกอบ กิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย ปีที่ผานมา ๓. หนังสือมอบอำนาจพรอมทั้งสำเนา บัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและ ผู้รับมอบ (กรณีมอบอำนาจ)	๗ นาที/ราย

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลา การให้บริการ
<p>กรณีการขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย</p>	<p>๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดขยะมูลฝอย</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน</p> <p>๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพื้นที่และสถานที่ประกอบกิจการแล้วพิจารณาออกใบอนุญาต</p>	<p>๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต</p> <p>๒. บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้จัดการ หากไม่เป็นบุคคลเดียวกับผู้ถือใบอนุญาต</p> <p>๓. สำเนาทะเบียนบ้านของบ้านที่ใช่เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ</p> <p>๔. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แทนนิติบุคคล (กรณีผู้ขอเป็นนิติบุคคล)</p> <p>๕. หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง</p> <p>๖. แผนงานดำเนินกิจการรับทำการเก็บขนสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย</p> <p>๗. เอกสารอื่นๆ ตามที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนด</p>	<p>๓ วัน/ราย</p> <p>๑ วัน/ราย</p>
<p>กองช่าง</p>			
<p>การให้คำปรึกษาและบริการแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน</p>	<p>๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ</p> <p>๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>๑. หนังสือคำร้องกรณีร้องขอรับคำปรึกษาและขอแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน</p> <p>๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ</p>	<p>๕ นาที/ราย</p>

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
การรับเรื่องร้องทุกข์ ให้แก้ไขตรวจสอบ ปัญหาด้านโยธา และซ่อมแซม	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา สั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑. หนังสือคำร้องกรณีร้องขอให้แก้ไข ปัญหาด้านโยธาและซ่อมแซม ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์	๓ วัน/ราย
การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา สั่งการ ๓. ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า ณ จุดที่ ได้รับเรื่องมา	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้ง	๑๐ นาที/ราย
การขอหนังสือรับรอง นอกเขตควบคุมอาคาร	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหนังสือรับรอง นอกเขตควบคุม อาคาร ตามแบบพรม เอกสาร ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น/ ตรวจสอบผังเมือง/ตรวจสอบสภาพสาธารณะ และเสนอปลัดพิจารณาอนุมัติ ๓. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการและ ออกหนังสือรับรองตามคำขออนุญาต	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนา ทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต ๒. สำเนาโฉนดที่ดินพรมเจ้าของที่ดิน ลงนามรับรองสำเนาทุกฉบับ (กรณีผู้ขอ ไม่ใช่เจ้าของต้องมีหนังสือยินยอมของ เจ้าของที่ดิน)	๑๐ นาที/ราย
กองการศึกษา			
การรับสมัครนักเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑. ผู้ปกครองยื่นใบสมัครต่อเจ้าหน้าที่ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเสนอ หัวหน้าส่วนการศึกษาฯ เพื่อเสนอนายก องค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม พิจารณาอนุมัติ ๓. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติต่อ ผู้ปกครอง	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้ง เหตุ	๑ วัน/ราย

การติดตามและประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและขอรองเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลท่าหน้กรรมผานช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กลองรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด เป็นต้น มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลท่าหน้กรรม

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงาน ผู้ให้บริการทุกๆ คน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทงาน เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้มารับบริการมีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผล โดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็วและมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน