



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลประทาย

จัดทำโดย

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

องค์การบริหารส่วนตำบลประทาย มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่ และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว กระชับ ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ขององค์การบริหารส่วนตำบลประทายขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อ ผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับ สากลต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลประทาย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน” ขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลประทาย

## บทนำ

### หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองคร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน ประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงรวมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวาทนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อ ผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

### หัวใจการบริการ

๑.บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒.ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น

๓.ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบงบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

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

๗. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการ ดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ก็ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และ รวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามและการประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

## ๑๑.การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะท่าทีเหมาะสม กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจ ฝึบเรียบร่อย ไม่พลอยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกาย เรียบร่อย ยิ้มไหวหรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัว เป็นมิตรที่ดี เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการ ของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับ เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อย ฟังไ้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่คุณมาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้ เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับ หนาหรือพบปะ กับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ตองรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่น ประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจ หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศราซึมหรือเบื่อหน่าย

## มาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารสวนตำบลประทาย

## มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หลอแหลสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกระประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลากๆ อย่างซึ่งรวมเป็น หมวดมูมีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุ และผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

- อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

- นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน

- สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

#### หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนตำบลประทาย ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

วันจันทร์ ไห้แต่งกายชุดเครื่องแบบสีทึบ

วันอังคาร ไห้แต่งกายชุดสุภาพ

วันพุธ ไห้แต่งกายชุดผ้าไทย

วันพฤหัสบดี ไห้แต่งกายชุดสุภาพ

วันศุกร์ ไห้แต่งกายชุดผ้าไทย

#### มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคุณสนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลข

ติดตอกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ข่าหรือเร็วจนเกินไป

- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “คะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนา และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารสวนตำบลประทาย

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ที่ไหนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	สวัสดีคะ/ครับ องค์การบริหารสวนตำบลประทาย ดิฉัน/ผม..... รับสาย ยินดี ให้บริการคะ/ครับ -ขณะนี้ดิฉัน เรียงสายกับใครคะ/ ครับ วันนี้คุณ....ต้องการสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด - ปลอຍสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	- คุณ... คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ - คุณ...คะ/ครับ สายภายนอกของคุณ...จะติดต่อเรื่อง....นะคะ/ครับ - วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

## มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
สำนักปลัด			
การรับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์และ การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับ เรื่อง รารวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการใหญ่รอรอบทราบ	หนังสือร้องทุกข์กรณีร้องทุกข์ ทาง โทรศัพท์ให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ จัดทำบันทึกเสนอ ผู้บังคับบัญชาโดย มีรายละเอียด เพียงพอที่จะไขเป นหลักฐานใด อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้อง สาเหตุที่ร้อง	แจ้งตอบรับการ ดำเนินการใหญ่ ร้อง เรียนทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่รับเรื่อง รารวร้องเรียนร้องทุกข์
การช่วยเหลือบรรเทา สาธารณภัย	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้ง เหตุด่วน ดานสาธารณภัย ๒. ดำเนินการตามหน้าที่ เพื่อให้ การช่วยเหลือ	หนังสือแจ้งเหตุดานสาธารณภัย หรือคำร้อง	ดำเนินการทันที
การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องของ	หนังสือคำร้องขอรับการ สนับสนุน น้ำอุปโภคบริโภค	๓๐ นาที/ ราย
การบริการขอมูล ข่าวสาร	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องของ	คำร้องขอบริการขอมูลข่าวสาร	ภายใน ๕ นาที
การบริการอินเทอร์เน็ต ตำบล	๑. ผู้ให้บริการยื่นคำร้องขอใช้ บริการอินเทอร์เน็ต ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร	คำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒ นาที/ราย
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับ เบี้ยยังชีพ	๑. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียน พรอมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลัก ฐานพรอมสัมภาษณ์บันทึก ขอมูล ๓. รวบรวมเอกสารเสนอ คณะกรรมการตรวจสอบ คุณสมบัติ ๔. เสนอผู้บริหารจัดทำ ประกาศ รายชื่อ	๑. บัตรประจำตัวประชาชน หรือ บัตร อื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐ ที่มีรูป ถ่าย พรอมสำเนา กรณีผู้ พิการให้นำ บัตรประจำตัวคนพิการ ตามกฎหมาย วาดวยการ ส่งเสริม คุณภาพชีวิต คนพิการ ฉบับจริง พรอมสำเนา ๒. ทะเบียนบ้าน พรอมสำเนา ๓. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พรอม สำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการประสงค์ ขอรับ เงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุหรือ เบี้ยความพิการผานธนาคาร	๑๐ นาที /๓ - ๕ ราย



กระบวนงานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
การบริการเงินกู้ยืมตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน	๑.ผู้ให้บริการยื่นโครงการขอเงินตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน 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/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของ คณะกรรมการกลุ่มทุกคน ๙.ขอบังคับ/ระเบียบกลุ่ม (ถ้ามี)	๓ วัน/ราย
กองคลัง			
การจัดเก็บภาษีป้าย	๑.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.๑) พรอมเอกสาร ประกอบ ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงินและใบเสร็จรับเงิน(ภ.ป.๗)	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ๒. ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำภาษีป้ายที่ผ่านมา (ภ.ป.๗)	๕ นาที/ ราย
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชำระเงินค่าน้ำภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. บัตรประจำตัวประชาชน ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน	๕ นาที / ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
การต่ออายุใบอนุญาต ประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอต่อใบอนุญาตฯพร้อมเอกสารประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่น พิจารณาต่อใบอนุญาตฯ	๑. สำเนาบัตรประจำตัว ประชาชน และสำเนาทะเบียน บานผู้ขอต่อใบอนุญาตฯ ๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้ง ประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลละปที่ผ่านมา ชยะมูลฝอย ๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้ง สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ มอบและผู้รับมอบ (กรณีมอบ อำนาจ)	๗ นาที / ราย
กรณีการขออนุญาต ประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูล มูลฝอย	๑.ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอ อนุญาต ประกอบกิจการกำจัด ชยะมูลฝอย ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ๓.เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจ พื้นที่ และสถานที่ประกอบ กิจการ แล้วพิจารณาออก ใบอนุญาต	๑.บัตรประจำตัวประชาชนและ สำเนา ทะเบียนบานผู้ขออนุญาต ๒.บัตรประชาชนและสำเนา ทะเบียนบานผู้จัดการ หากไม่เป็น บุคคลเดียวกับผู้ถือใบอนุญาต ๓.สำเนาทะเบียนบานของบานที่ ใช้ เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ ๔.สำเนาหนังสือรับรองการจด ทะเบียนนิติบุคคลพร้อมแสดง บัตรประจำตัวประชาชนของ ผู้แทนนิติ บุคคล(กรณีผู้ขอเป็นนิติ บุคคล) ๕.หนังสือมอบอำนาจพร้อม สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ มอบและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ ขอรับใบอนุญาต ไม่สามารถ ดำเนินการด้วยตนเอง ๖.แผนงานดำเนินกิจการ รับทำ การเก็บขน สิ่งปฏิกูล มูลฝอย ๗.เอกสาร อื่นๆ ตามที่เจ้า พนักงานท้องถิ่น กำหนด	๓ วัน/ราย ๑ วัน/ราย
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑. ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.) ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร ๓. นายทะเบียนพิจารณาคำขอ และจดทะเบียนพาณิชย์ ๔. ชำระเงินค่าธรรมเนียมและ รับทะเบียนพาณิชย์	๑. สำเนาบัตรประจำตัว ประชาชน และสำเนาทะเบียน บานผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ๒. สำเนาทะเบียนบานที่ ประกอบการพาณิชย์	๑๐ นาที/ ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กองช่าง			
การให้คำปรึกษาและบริการแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน	<ol style="list-style-type: none"> <li>พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์</li> <li>เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ</li> <li>ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอรับคำปรึกษาและขอแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน</li> <li>สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ</li> </ol>	๕ นาที / ราย
การรับเรื่องร้องทุกข์ให้แก้ไขตรวจสอบปัญหางานด้านโยธาและ ซ่อมแซม	<ol style="list-style-type: none"> <li>พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์</li> <li>เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ</li> <li>ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอให้แก้ไขปัญหางานด้านโยธาและ ซ่อมแซม</li> <li>สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์</li> </ol>	๓ วัน/ราย
การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	<ol style="list-style-type: none"> <li>พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ</li> <li>ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า ณ จุดที่ได้รับเรื่องมา</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>หนังสือคำร้อง</li> <li>สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้อง หรือผู้แจ้ง</li> </ol>	๑๐ นาที/ราย
การขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร ตามแบบพร้อม เอกสาร</li> <li>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสารเบื้องต้น/ตรวจสอบผัง เมือง/ตรวจสอบสภาพสาธารณะ และเสนอปลัดพิจารณาอนุมัติ</li> <li>เจ้าหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการและออกหนังสือรับรองตามคำขออนุญาต</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>บัตรประจำตัวประชาชนและ สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอ อนุญาต</li> <li>สำเนาโฉนดที่ดินพร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนาทุกฉบับ (กรณีผู้ขอไม่ใช่เจ้าของต้องมี หนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน)</li> </ol>	๑๐ นาที/ราย

## การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และขอรองเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กลองรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย

## บทสรุป

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

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายใน องค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือ ว่าผู้รับบริการ มีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดย ถือ หลักๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้ม แยมแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้ เกิด ได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืม วาการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา