**คูมือมาตรฐานการใหบริการ ขององคการบริหารสวนตําบลนาดี**

****

**จัดทําโดย**

**องคการบริหารสวนตําบลนาดี อําเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ**

**คํานํา**

ปจจุบันหนวยงานภาครัฐและเอกชนไดตื่นตัวในการใหบริการประชาชนโดยถือหลักการ ใหบริการทที่ดีตอผูที่มาใชบริการทุกคนและปลูกฝงใหทุกคนภายในองคกรมีหัวใจแหงการใหบริการ (Service Mind) องคการบริหาร สวนตําบลนาดี มีบทบาทภารกิจเพื่อใหบริการแกภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่ และประชาชนทั่วไป การสรางภาพลักษณที่ดีดานการบริการจึงถือวาเปนหัวใจสําคัญภายใตเปาหมายการดําเนินงาน “รวดเร็ว กระชับ ฉับไว ดวยหัวใจบริการ” ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการใหบริการ จึงจัดทํา “คูมือมาตรฐานการใหบริการ” ขององคการบริหารสวนตําบลนาดีขึ้น เพื่อใหบุคลากรขององคการบริหารสวนตําบลนาดี ไดใชเปนหลักในการปฏิบัติงานใหบริการที่ดีตอ ผูรับบริการ อันจะนําไปสูการสรางความพึงพอใจและความประทับใจและเปนมาตรฐานการใหบริการสูระดับสากลตอไป

องคการบริหารสวนตําบลนาดีหวังเป็นอยางยิ่งวา “คูมือมาตรฐานการใหบริการขององคการบริหารสวนตําบลนาดี” จะเปนประโยชนและแนวทางในการปฏิบัติงานแกบุคลากร ที่ปฏิบัติงานดานการบริการและผูที่สนใจสามารถนําไปปรับใชในการบริการไดอยางมีประสิทธิภาพ

องคการบริหารสวนตําบลนาดี

เมษายน ๒๕๖๓

**สารบัญ**

**หนา**

**บทนํา** ๑

- หลักการบริการที่ดี ๑

- การสรางความประทับใจในงานบริการ ๑

- หัวใจการใหบริการ ๑ – ๒

**มาตรฐานการใหบริการขององคการบริหารสวนตําบลนาดี** ๓

- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแตงกาย ๓

- มาตรฐานการรับโทรศัพท ๔

- มาตรฐานการต้อนรับผู้มาขอรับบริการ ๕

**- มาตรฐานขั้นตอนการใหบริการ** ๖ – ๑๐

การติดตามประเมินผล ๑๐

บทสรุป ๑๑

**๑**

**บทนํา**

**หลักการบริการที่ดี**

การบริการ (Service) คือ การใหความชวยเหลือหรือการดําเนินการเพื่อประโยชนของผูอื่น การบริการที่ดีผูรับบริการจะไดรับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองคกร อันเปนการสรางภาพลักษณที่ดี แกองคกร เบื้องหลังความสําเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเปนเครื่องมือสนับสนุน ไมวาจะเปนงาน ประชาสัมพันธ งานบริการขอมูลวิชาการตางๆ ตลอดทั้งความรวมมือรวมแรงรวมใจ จากเจาหนาที่ทุกระดับ ซึ่งจะตองชวยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการใหมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเปน “การบริการที่ดี” การบริการที่ดีตองเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเปนการอํานวยความสะดวกใหกับผูใชบริการ เพื่อใหเกิด ความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

**การสรางความประทับใจในงานบริการ**

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผูรับบริการไดแกการตอนรับที่อบอุน ใหความสนใจและความเอา ใจใส พูดจาสุภาพไพเราะทําใหผูรับบริการรูสึกวาตนเองมีความสําคัญ เปนผลใหเกิดความพอใจ แตการที่จะทํา ใหเกิดความประทับใจไดนั้น ตองทําใหการบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความ ประทับใจจาการตอนรับ ยอมจะเปนผลใหผูรับบริการกลับมาใชบริการอีก ผูใหบริการสามารถเติมไมตรีเขาไปในทุกงานที่ทํา เริ่มตั้งแตความรัก การมีไมตรีตอ ผูรับบริการ “ตองเอาใจเขามาใสใจเรา” และใหบริการตรงตามความตองการทุกวัน เปนการแสดงความเอาใจ ใสตอผูรับบริการอยางตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเปนสิ่งสําคัญยิ่งในการใหบริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรี จะทําใหผูรับบริการรูสึกอบอุนและประทับใจ ผูรับบริการทุกคนที่มาใชบริการคาดหวังไดรับความประทับใจ จากผูปฏิบัติหนาที่ดานงานบริการ

**หัวใจการบริการ**

๑. บริการที่มีไมตรีจิต การใหบริการที่ดี การใหความสําคัญกับผูรับบริการ ทําใหผูรับบริการรูสึกอบอุ่นและประทับใจที่ไดรับการตอนรับอยางมีอัธยาศัย

๒. ใหความชวยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทําใหผูรับบริการอบอุนใจ ผูใหบริการตองเรียนรู ปฏิกิริยาของผูอื่น

๓. ตองมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอยางยิ่งในภาวการณแขงขันยุคปจจุบัน ความ รวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการใหบริการจากการติดตอจะเปนที่พึงประสงคของทุกฝาย ดังนั้น การใหบริการที่รวดเร็วเปนที่ประทับใจเพราะไมตองเสียเวลานาน สามารถใชเวลาไดคุมคา

๔. การสื่อสารที่ดี จะสรางภาพลักษณขององคกร ตั้งแตการตอนรับดวยน้ำเสียง และภาษาที่ ใหความหวังใหกําลังใจภาษาที่แสดงออกไมวาจะเปนการปฏิสัมพันธโดยตรง หรือทางโทรศัพทจะบงบอกถึง น้ำใจการใหบริการภายในจิตใจ ซึ่งความรูสึกหรือจิตใจที่มุงบริการจะตองมากอนแลวจึงแสดงออกทางวาจา

๒

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทํางาน ตองจัดสถานที่ทํางานใหสะอาดเรียบรอย มีปายบอก สถานที่ ขั้นตอนการติดตองานผูมาติดตอสามารถอานหรือติดตอไดดวยตนเองไมตองสอบถามใครตั้งแต เสนทางเขาจนถึงตัวบุคคลผูใหบริการและกลับออกจากหนวยงาน จุดใหบริการควรเปน One stop service คือไปแหงเดียวงานสําเร็จ

๖. การยิ้มแยมแจมใส หนาตางบานแรกของหัวใจการบริการ คือ ความรูสึก ความเต็มใจและ ความกระตือรือรนที่จะใหบริการ เปนความรูสึกภายในของบุคคลวาเราเปนผูใหบริการ จะทําหนาที่ใหดีที่สุด ใหผูรับบริการไดรับความประทับใจกลับไปความรูสึกดังกลาวนี้ จะสะทอนมาสูภาพที่ปรากฏในใบหนาและกิริยาท่าทาง ของผูใหบริการ คือ การยิ้มแยมแจมใสทักทายดวยไมตรีจิต การยิ้มแยมแจมใสจึงถือเปนบันไดขั้น สําคัญที่จะนําไปสูความสําเร็จขององคกร การยิ้มคือการเปดหัวใจการใหบริการที่ดี

๗. ตองมีความถูกตองชัดเจน งานบริการไมวาจะเปนการใหขาวสารขอมูล หรือการ ดําเนินงานตางๆ

ตองเปนขอมูลที่ถูกตองชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใสใจเรา นึกถึงความรูสึกของผูมาติดตอขอรับบริการ มุงหวังให ผูรับบริการไดรับความสะดวกสบายความรวดเร็ว ความถูกตอง การแสดงออกดวยไมตรีจากผูใหบริการ การ อธิบายในสิ่งที่ผูมารับบริการไมรูดวยความชัดเจน ภาษาที่เปยมไปดวยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และใหความสนใจ ตองานที่รับบริการอยางเต็มที่ จะทําใหผูมาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙.การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเปนเครื่องมือและเทคนิควิธีการใหบริการที่ดี และ รวดเร็วในดานประชาสัมพันธขาวสารขอมูลตางๆ จะเปนการเสริมการใหบริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เชน Website Facebook Line

๑๐.การติดตามและการประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความ พึงพอใจจากผูรับบริการเปนชวงๆเพื่อรับฟงความคิดเห็นและผลสะทอนกลับวามีขอมูลสวนใดตองปรับปรุงแกไข เปนการนําข้อมูล

กลับมาพัฒนาการใหบริการและพัฒนาตอไป

๑๑.การปฏิบัติตนในการบริการ แบงออกเปน ๓ ประการ ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **คุณลักษณะ** | **แนวทางการปฏิบัติ** |
| ทางกาย | ตองดูแลสุขภาพรางกายใหแข็งแรงสดชื่น ดวยอาการกระปรี้กระเปรา ไมงวงเหงา หาวนอน เซื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉงกระชุมกระชวย หนาตาสดใส หวี ผมเรียบรอย ไมปลอยผมรุงรังหรือหัวยุงกระเซิง การแตงกายเรียบรอย ยิ้มไหวหรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ตองวางตัวเปนมิตร เปดเผย จริงใจ สนองความตองการ ของผูรับบริการ  อยางกระตือรือรน แสดงความเต็มใจที่จะใหบริการ |
| ทางวาจา | ตองใชถอยคําชวนฟง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคําขานรับเหมาะสม กลาว ตอนรับและสอบถามวาจะใหชวยบริการอยางไร พูดแตนอยฟงใหมาก ไมพูดแทรก ไมกลาว คําตําหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่ผูมาติดตอตองการใหเขาฟงเพื่อความเขาใจตรงกัน พูดให เกิดประโยชนตอผูรับบริการ ไมพูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผูรับบริการ และใชถอยคําเหมาะสม |
| ทางใจ | ตองทําจิตใจใหเบิกบานแจมใส ยินดีที่จะตอนรับ ไมรูสึกขุนเคืองที่จะตองรับหนาหรือพบปะ กับคนแปลกหนาที่ไมคุนเคยกันมากอน ตองรูจักเอาใจเขามาใสใจเรา และใหบริการผูอื่น ประดุจคนในครอบครัว ไมควรปลอยใหจิตใจหมนหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทํางาน เศราซึมหรือ  เบื่อหนาย |

๓

**มาตรฐานการใหบริการขององคการบริหารสวนตําบลนาดี**

**มาตรฐานบุคลิกภาพและการแตงกาย**

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดวาการมีรูปรางหนาตาเปนอาวุธ หลอเหลาสวยงาม เปนการมี บุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเปนความเขาใจที่ไมถูกตอง ที่จริงแลว สีหนา ทาทาง กริยา น้ำเสียง และคําพูด ที่ไดรับการ พัฒนาใหดีเปนสิ่งสําคัญกวา ที่ทําใหบุคลิกภาพของแตละคน ดูดี ดูนาเชื่อถือ มีเสนห ซึ่งจะสงผลใหภาพลักษณ ขององคกรดี นาเชื่อถือและเปนที่สรางศรัทธาตอผูขอรับบริการดังคําโบราณที่พูดวา “ถูกชะตา” หรือ “ความรูสึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อยางซึ่งรวมเปน หมวดหมูมีอยู ๕ ขอ ตอไปนี้

๑. รางกาย หมายถึง รูปลักษณภายนอกของคุณที่ปรากฏตอผูอื่น รวมตั้งแตรูปรางหนาตา การแตงกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถอยวาจาที่ออกมาจากปาก

๒. สติปญญา คือความสามารถในการรับรู การทําความเขาใจปรากฏการณตางๆ ดวยเหตุ และผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะขอเท็จจริง

๓. อารมณ เปนปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองตอเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย เชน อารมณขัน อารมณเศราโศกเสียใจ อารมณหดหู เบื่อหนาย และอีกหลายอารมณ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้น เฉพาะในการรับรูของแตละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาใหเปนที่รูเห็นของบุคคลอื่นได เหมือนกัน

๔. นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมตางๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทัศนคติ คานิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการ สะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทําตามความเคยชินและขอมูลที่ไดรับรูมาจากแหลงตางๆ ประกอบกัน

๕. สังคม หมายถึง สิ่งแวดลอมในทุกดานของชีวิต ทั้งที่เปนบุคคลและเปนปรากฏการณตางๆ นับตั้งแตเกิดมาจนถึงปจจุบัน

**หลักและวิธีเสริมสรางบุคลิกภาพ**

๑. การยืน เดิน นั่ง เปนสวนสําคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแตละบุคคล

๒. การรูจักทําตัวใหเขากับบุคคล สถานที่ และเวลา อยางถูกตองมีมารยาท ทางสังคมที่ดี เชน การรูจักกราบไหวที่ถูกวิธี และถูกกาลเทศะ เปนตน

๓. พรอมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณในลักษณะตางๆ เชน ไมตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกวาเหตุ สามารถควบคุมทาทางของตนเองไดเปนอยางดี

องคการบริหารสวนตําบลนาดีตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงไดมีการแลกเปลี่ยนเรียนรูพรอมทั้งกําหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการใหบริการ ดังนี้

**มาตรฐานการแตงกายของผูใหบริการ**

วันจันทร ใหแตงกายชุดเครื่องแบบสีกากี

วันอังคาร ใหแตงกายชุดสุภาพ

วันพุธ ใหแตงกายชุดสุภาพ

วันพฤหัสบดี ใหแตงกายชุดสุภาพ

วันศุกร ใหแตงกายชุดผาไทย

**๔**

**มาตรฐานการรับโทรศัพท**

การรับโทรศัพท ตองสรางความประทับใจใหกับคูสนทนาใหมากที่สุดเพื่อใหเกิดทัศนคติที่ดี ตอการติดต่อกับหนวยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพทใหประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

๑. เตรียมอุปกรณใหพรอม ในการรับโทรศัพทอาจจะตองมีการตอบขอซักถาม หรือฝาก ขอความไว เราตองเตรียมอุปกรณและขอมูลที่จําเปน ตองใชใหพรอมไมวาจะเปนปากกา กระดาษ หมายเลข ติดตอกลับ วัตถุประสงคในการติดตอเพื่อปองกันการเกิดความผิดพลาดในการรับขอมูล และตองมั่นใจดวยวา อุปกรณที่ใชในการสื่อสารมีความพรอมในการใชงาน

๒. แจงชื่อองคกรใหทราบ ควรแจงใหปลายสายทราบถึงชื่อองคกร ตําแหนงหนาที่ และชื่อผู รับสาย โดยที่ไมตองเอยถามเพราะหากมีการโทรผิดเขามาจะไดรูไดทันที หรือเพื่อเปนการอํานวยความสะดวก ในการโทรศัพท์ เขามาติดตองาน และเปนไปตามหลักการรับโทรศัพทที่ดี

๓. รูจักควบคุมอารมณ อารมณที่ขุนเคืองเปนสิ่งที่หลีกเลี่ยงไมได แตหากเราสามารถที่จะควบคุมได ก็จะสงผลดีตอการรับโทรศัพทใหเกิดความประทับใจไดไมนอย

๔. คุยดวยน้ำเสียงนุมนวล ชวนฟง นอกจากจะตองรับโทรศัพทดวยอารมณที่แจมใสแลว น้ำเสียงที่ใชในการสนทนาก็เปนสิ่งจําเปนอยางมากในการคุยโทรศัพท ควรปรับโทนเสียงใหนุมนวล ไมชาหรือ เร็วจนเกินไป

๕. รับฟงดวยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท ควรรับฟงดวยความตั้งใจ ควรตอบรับดวยคําวา “คะ/ครับ” กับคําพูดของปลายสาย

๖. วางสายอยางมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอใหปลายสายเปนผูวางสายจบการสนทนา

กอน และไมควรเผลอวางโทรศัพทแรง เพราะจะทําใหคูสนทนาเกิดความรูสึกไมดี

**การใหบริการทางโทรศัพทขององคการบริหารสวนตําบลนาดี**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **สิ่งที่ควรปฏิบัติ** | **แนวทางการพูด** |
| การรับสาย | - รับโทรศัพทตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความชวยเหลือ”  -หากบุคคลที่ปลายสายตองการจะพูดดวย วางอยูใหโอนสายแตหากบุคคลที่ปลาย สายไมอยู/ไมสะดวกรับสายใหเสนอความ ชวยเหลือ | - สวัสดีคะ/ครับ องคการบริหารสวนตําบลนาดี ดิฉัน/ผม................รับสาย ยินดี ใหบริการคะ/ครับ  -ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ ครับ วันนี้คุณ....ตองการสอบถาม ขอมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ |
| การโอนสาย | - เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสาย เสียกอน - เมื่อผูรับโอนรับสายควรแจงใหทราบวา ปลายสายเปนใครและจะติดตอธุระเรื่องใด  - ปลอยสายใหผูโทรมาคุยกับผูรับโอน | - คุณ... คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ใหคุณ....กรุณาถือสายรอสักครูนะ คะ/ครับ  - คุณ...คะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ ...จะติดตอเรื่อง....นะคะ/ครับ  - วางสายโทรศัพทเพื่อใหผูรับบริการสนทนากับผูรับโอน |

**๕**

**มาตรฐานการต้อนรับผู้มารับบริการ**

การต้อนรับผู้มาขอรับบริการ ตองสรางความประทับใจใหกับผู้มาขอรับบริการใหมากที่สุดเพื่อใหเกิดทัศนคติที่ดี ตอการติดต่อขอรับบริการกับหนวยงาน โดยเทคนิคการต้อนรับใหประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “ สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ ”

๓. อำนวยความสะดวก และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

๕. มองสบตา พายิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ

๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง

๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วย วาจาที่สุภาพ

**๖**

**มาตรฐานขั้นตอนการใหบริการขององคการบริหารสวนตําบลนาดี**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการใหบริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการ ใหบริการ |
| สํานักงานปลัด | | | |
| การรับแจงเรื่อง รองเรียน -รองทุกขและ การแกไขเรื่องรองเรียน | ๑.พนักงานเจาหนาที่รับ เรื่องราวรองเรียน-รองทุกข  ๒. เสนอผูบังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ  ๓. ดําเนินการใหผูรองทราบ | ๑.หนังสือรองทุกข  ๒.กรณีรองทุกข ทางโทรศัพทใหพนักงานเจ้าหนาที่จัดทําบันทึกเสนอ ผูบังคับบัญชาโดยมีรายละเอียด เพียงพอที่จะใชเปนหลักฐานได อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยูของผูรอง เรื่องที่รอง สาเหตุที่รอง | แจงตอบรับการ ดําเนินการใหผู รองเรียนทราบ ภายใน ๓ วัน นับแตรับเรื่อง ราวรองเรียนรองทุกข์ |
| การชวยเหลือบรรเทา  สาธารณภัย | ๑. พนักงานเจาหนาที่รับแจง เหตุดวน ดานสาธารณภัย  ๒. ดําเนินการตามหนาที่ เพื่อใหการชวยเหลือ | หนังสือแจงเหตุดานสาธารณภัย หรือคํารอง | ดําเนินการทันที |
| การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค | ๑. พนักงานเจาหนาที่รับคํารอง  ๒. ดําเนินการในสวนที่เกี่ยวของ  ๓.กรณีที่ อปท. ไม่มีรถบรรทุกน้ำจะประสานกับหน่วยงานที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อช่วยเหลือประชาชนต่อไป | หนังสือคํารองขอรับการ สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | ๓๐ นาที/ ราย |
| การบริการขอมูล ข่าวสาร | ๑. พนักงานเจาหนาที่รับคํา รอง ๒. ดําเนินการในสวนที่  เกี่ยวของ | คํารองขอบริการขอมูลขาวสาร | ภายใน ๕ นาที |
| การบริการอินเตอรเน็ต ตําบล | ๑.ผูใชบริการยื่นคํารองขอใช บริการอินเตอรเน็ต  ๒.เจาหนาที่ตรวจสอบ เอกสาร | คํารองขอใชบริการอินเตอรเน็ต | ๒ นาที/ราย |
| การบริการเงินกูยืมตาม โครงการเศรษฐกิจชุมชน | ๑.ผูใชบริการยื่นโครงการขอกู เงินตามโครงการเศรษฐกิจ ชุมชน  ๒.เจาหนาที่ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน  ๓.เสนอผูบริหาร | ๑.หนังสือนําสงโครงการ  ๒.โครงการขอกูเงินทุน  (ฉบับจริง)  ๓.คํารองขอกูยืมเงิน(ฉบับจริง) ๔.หนังสือมอบอํานาจใหเสนอโครงการ | ๓ วัน/ราย |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการใหบริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการ ใหบริการ |
|  | ๔.อนุมัติการจายเงิน | ๕.บัญชีรายชื่อคณะกรรมการ/สมาชิกกลุม  ๖.หนังสือรับรองของคณะกรรมการหมูบาน๗.สําเนารายงานการประชุมประชาคม หมูบาน(ประธานประชาคมหมูบานรับรองสําเนาถูกตอง)  ๘.สําเนาทะเบียนบาน/สําเนาบัตร ประจําตัวประชาชนของ คณะกรรมการกลุมทุกคน  ๙.ขอบังคับ/ระเบียบกลุม  (ถามี)  ๑๐.สัญญายืมเงินทุนโครงการเศรษบกิจชุมชน  ๑๑.บัญชีเงินฝากธนาคารของกลุ่ม |  |
| การขึ้นทะเบียนเพื่อรับ เบี้ยยังชีพ | ๑. ยื่นคํารองขอขึ้นทะเบียน  พรอมหลักฐาน  ๒. เจาหนาที่ตรวจสอบหลัก ฐานพรอมสัมภาษณบันทึกขอมูล ๓. รวบรวมเอกสารเสนอ คณะกรรมการตรวจสอบ คุณสมบัติ  ๔. เสนอผูบริหารจัดทํา  ประกาศรายชื่อ | ๑.บัตรประจําตัวประชาชน หรือบัตร อื่นที่ออกโดยหนวยงานของรัฐที่มีรูปถาย พรอมสําเนา กรณีผูพิการใหนําบัตรประจําตัวคนพิการตามกฎหมายวาดวยการสงเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการฉบับจริงพรอมสําเนา  ๒.ทะเบียนบาน พรอมสําเนา ๓.สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พรอมสําเนา สําหรับกรณีที่ผูขอรับเงินเบี้ยยังชีพผูสูงอายุหรือผูพิการประสงคขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผูสูงอายุหรือเบี้ยความพิการผานธนาคาร | ๑๐ นาที /๓ - ๕ ราย |
| **กระบวนงานบริการ** | **ขั้นตอนการใหบริการ** | **เอกสารประกอบการพิจารณา** | **ระยะเวลาการให้บริการ** |
| กองคลัง | | | |
| การจัดเก็บภาษีปาย | ๑.ผูมีหนาที่เสียภาษีปายยื่น แบบแสดงรายการภาษีปาย (ภ.ป.๑) พรอมเอกสาร ประกอบ ๒.เจาหนาที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ผูมีหนาที่เสียภาษีปายชําระ เงินและใบเสร็จรับเงิน(ภ.ป.๗) | ๑. บัตรประจําตัวประชาชนและ สําเนาทะเบียนบาน  ๒. ใบเสร็จรับเงินคาภาษีปายปที่ ผานมา (ภ.ป.๗) | ๕ นาที/ ราย |
| การจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสราง | ๑. ผูเปนเจาของที่ดินยื่นแบบ แสดงรายการที่ดิน  ๒. เจาหนาที่ตรวจสอบ เอกสาร ๓. ผูมีหนาที่เสียภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสรางชําระเงินคาภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสราง | ๑. บัตรประจําตัวประชาชน  ๒. สําเนาทะเบียนบาน | ๕ นาที / ราย |
| การตออายุใบอนุญาต ประกอบกิจการกําจัดสิ่ง ปฏิกูลและมูลฝอย | ๑. ผูขอตอใบอนุญาตยื่นคําขอ  ต่อใบอนุญาตฯพรอมเอกสาร ประกอบ  ๒. เจาหนาที่ตรวจสอบ เอกสาร  ๓.เจาพนักงานทองถิ่น พิจารณาตอใบอนุญาตฯ | ๑. สําเนาบัตรประจําตัว ประชาชนและสําเนาทะเบียน  บานผูขอตอใบอนุญาตฯ  ๒. สําเนาใบอนุญาตจัดตั้ง ประกอบกิจการกําจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย  ๓. หนังสือมอบอํานาจพรอมทั้ง สําเนาบัตรประจําตัวประชาชนผู มอบและผูรับมอบ (กรณีมอบ อํานาจ) | ๑๐ นาที / ราย |
| กรณีการขออนุญาต ประกอบกิจการกําจัดสิ่ง ปฏิกูล มูลฝอย | ๑.ผูขออนุญาตยื่นคําขอ อนุญาตประกอบกิจการกําจัด ขยะมูลฝอย  ๒.เจาหนาที่ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน  ๓.เจาพนักงานทองถิ่นตรวจ พื้นที่และสถานที่ประกอบ กิจการแลวพิจารณาออก ใบอนุญาต | ๑.บัตรประจําตัวประชาชนและ สําเนาทะเบียนบานผูขออนุญาต  ๒.บัตรประชาชนและสําเนา ทะเบียนบานผูจัดการ หากไมเปนบุคคลเดียวกับผูถือใบอนุญาต  ๓.สําเนาทะเบียนบานของบานที่ใชเปนที่ตั้งสถานประกอบการ  ๔.สําเนาหนังสือรับรองการจด ทะเบียนนิติบุคคลพรอมแสดง | ๕ วัน/ราย |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการใหบริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการใหบริการ |
|  |  | บัตรประจําตัวประชาชนของ ผูแทนนิติบุคคล(กรณีผูขอเปน  นิติบุคคล)  ๕.หนังสือมอบอํานาจพรอม สําเนาบัตรประจําตัวประชาชนผูมอบและผูรับมอบอํานาจกรณีผู ขอรับใบอนุญาตไมสามารถ ดําเนินการดวยตนเอง  ๖.แผนงานดําเนินกิจการ รับ ทํา การเก็บขน สิ่งปฏิกูล มูลฝอย  ๗.เอกสารอื่นๆ ตามที่เจาพนักงานทองถิ่นกําหนด |  |
| การจดทะเบียนพาณิชย |  ๑. ยื่นคําขอและกรอกขอมูล (แบบ ท.พ.)  ๒. เจาหนาที่ตรวจสอบ เอกสาร  ๓.เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบสถานที่จริง  ๓. นายทะเบียนพิจารณาคํา ขอและจดทะเบียนพาณิชย  ๔. ชําระเงินคาธรรมเนียมและ รับใบทะเบียนพาณิชย์ | ๑. สําเนาบัตรประจําตัว ประชาชนและสําเนาทะเบียน บานผูขอจดทะเบียนพาณิชย ๒. สําเนาทะเบียนบานที่ ประกอบการพาณิชย์ | ๑ วัน/ ราย |
| กองชาง | | | |
| การใหคําปรึกษาและ บริการแบบแปลนบานเพื่อประชาชนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | ๑. พนักงานเจาหนาที่รับ เรื่องราวรองทุกข  ๒. เสนอผูบังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ  ๓. ดําเนินการในสวนที่เกี่ยวของ | ๑.หนังสือคํารอง กรณีรองขอรับ คําปรึกษาและขอแบบแปลนบาน เพื่อประชาชนฯ  ๒.สําเนาบัตรประชาชนผูขอรับ บริการ  ๓.สำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอ | ๑๐ นาที / ราย |
| การรับเรื่องรองทุกขให แกไขตรวจสอบปญหา งานดานโยธาและ ซอมแซม | ๑.พนักงานเจาหนาที่รับ เรื่องราวรองทุกข  ๒. เสนอผูบังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ  ๓. ดําเนินการในสวนที่เกี่ยวของ | ๑.หนังสือคํารอง กรณีรองขอให แกไขปญหางานด้านโยธาและ ซอมแซม  ๒.สําเนาบัตรประชาชนผูรองทุกข์ | ๓ วัน/ราย |
| กระบวนงานบริการ | ขั้นตอนการใหบริการ | เอกสารประกอบการพิจารณา | ระยะเวลาการใหบริการ |
| การซอมแซมไฟฟา สาธารณะ | ๑. พนักงานเจาหนาที่รับเรื่อง  ๒. เสนอผูบังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ  ๓. ดําเนินการซอมแซมไฟฟา  ณ จุดที่ไดรับเรื่องมา | ๑. หนังสือคํารอง  ๒. สําเนาบัตรประชาชนผูรอง หรือผูแจง | ๑๐ นาที/ราย  ซ่อมแซม ๑ ชั่วโมง/จุด |
| การขอหนังสือรับรอง นอกเขตควบคุมอาคาร | ๑. ผูขออนุญาตยื่นคําขอ หนังสือรับรองนอกเขตควบคุม อาคาร ตามแบบพรอม เอกสาร ๒. เจาหนาที่ตรวจสอบ เอกสารเบื้องตน/ตรวจสอบผัง เมือง/ตรวจสภาพสาธารณะ และเสนอปลัดพิจารณาอนุมัติ  ๓. เจาหนาที่แจงผลการ ดําเนินการและออกหนังสือ รับรองตามคําขออนุญาต | ๑. บัตรประจําตัวประชาชนและ สําเนาทะเบียนบานของผูขอ อนุญาต  ๒. สําเนาโฉนดที่ดินพรอมเจ้าของ ที่ดินลงนามรับรองสําเนาทุกฉบับ (กรณีผูขอไมใชเจาของตองมีหนังสือยินยอมของเจาของที่ดิน) | ๑ วัน/ราย |
| **กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม** | | | |
| การรับสมัครนักเรียน ศูนยพัฒนาเด็กเล็ก | ๑. ผูปกครองยื่นใบสมัครตอ เจ้าหนาที่  ๒. เจาหนาที่ตรวจสอบ เอกสารเสนอ ผอ.การศึกษาฯ เพื่อเสนอนายก อบต. พิจารณาอนุมัติ  ๓. แจงผลการพิจารณาอนุมัติ  ตอผูปกครอง | ๑.หนังสือคํารอง  ๒.สําเนาบัตรประชาชนผูรองหรือ ผูแจงเหตุ | ๑ วัน/ราย |

**\*\*\*หมายเหตุ**

- กรณีที่ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติติดราชการ ไม่อยู่ในพื่นที่ จะดำเนินการเสนอเอกสารให้แก่ผู้ขอ

รับบริการในวันถัดไป

**การติดตามและประเมินผล**

๑. มีการรับฟงความคิดเห็น ขอเสนอแนะ และขอรองเรียนเกี่ยวกับการใหบริการขององคการบริหารสวนตําบลนาดี ผานชองทางตางๆ เชน แบบสอบถามความพึงพอใจ กลองรับฟงความคิดเห็น เว็บบอรด เปนตน

๒. มีการนําเสนอขอมูลผลการดําเนินงาน เชน สถิติผูมาใชบริการ ผลสํารวจความพึงพอใจของผูรับบริการ มาใชพิจารณาและปรับปรุงการใหบริการขององคการบริหารสวนตําบลนาดี

**๑๑**

**บทสรุป**

การใหความสําคัญกับการใหบริการนั้นมีความสําคัญมาก ซึ่งสวนหนึ่งตองไดรับความรวมมือ จากผูรับบริการ และผูใหบริการตองเปนบุคคลที่มีใจในการใหบริการเปนสําคัญ ดังนั้น ผูใหบริการคือพนักงาน ผูใหบริการทุกๆ ดาน ไมวาจะใหขอมูลขาวสาร การประชาสัมพันธ การตอนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผูมาติดต่อทุกประเภทงาน เปนตน ตองเขาใจและตระหนักถึงความสําคัญของการใหบริการเพื่อสราง ภาพลักษณที่ดีและความประทับใจกับผูรับบริการทุกคนและทายสุดผูใหบริการเปนกลไกสําคัญที่สุดที่จะตอง พัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสํานึกในการรักการใหบริการเพื่อการพัฒนาองคกรอยาง สมบูรณแบบ

ที่กลาวมาทั้งหมดเปนการย้ำใหเห็นความสําคัญของการใหบริการ เพื่อชวยใหทุกฝายในองคกรไดมองเห็นภาพรวมกันวาเปาหมายของการบริการ คือ ผูมาติดตอ ทําอยางไรใหเขาพึงพอใจกลับไป โดยถือวาผูมารับบริการ มีความสําคัญ จนมีคําพูดวา “Customer is King” มาชวยกันปฏิบัติตนใหเกิดผลโดยถือหลักงายๆ “เอาใจเขามาใสใจเรา” ทําใหสิ่งที่เขาตองการใหสําเร็จใหไดดวยยุทธศาสตรเริ่มตนงายๆ คือ “ยิ้มแยมแจมใส ทักทาย ชวยเหลือ ดวยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถาสรางคุณลักษณะดังกลาวใหเกิดได จะเกิดพลังสําคัญ คือ “การบอกตอ” ที่เรียกวา “ปากตอปาก” จะทําใหเกิดผลรับกลับคืนมากกวา อยาลืมวาการบริการคือปจจัยแหงความสําเร็จของทุกองคกรทุกหนวยงาน

องคการบริหารสวนตําบลนาดี อําเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ