



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม



จัดทำโดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มอำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลุกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาคีรัฐภาคเอกชนประชาชนในพื้นที่และประชาชนทั่วไปการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว กระชับ อบอุ่น ด้วยหัวใจบริการ” ดังนั้นเพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการจึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
หลักการบริการที่ดี	๑
การสร้างความประทับใจ	๑
หัวใจการให้บริการ	๑-๓
มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม	๔
มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๔
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๕
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ	๗-๑๓
การติดตามประเมินผล	๑๔
บทสรุป	๑๕

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กรอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมียานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกัน ขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” การบริการที่ดี ต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญเป็นผลให้เกิดความพอใจแต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปและความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่ความรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการเพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

๑.บริการที่มีไมตรีจิตการให้บริการที่ดีการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒.ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น

๓.ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบันความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานานสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔.การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษา ที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕.การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อ สามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงานจุดให้บริการควรเป็นแบบไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖.การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจการบริการคือความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ กลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๗.ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูลหรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘.การเอาใจเขามาใส่ใจเรานึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายความรวดเร็วความถูกต้องการ แสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการการอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙.การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิค วิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง

๑๐.การติดตามและการประเมินผลการบริการที่ดี ควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใด ต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๑๑.การปฏิบัติตนในการบริการแบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง สดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือทัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตรเปิดเผยจริงใจสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะ ชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถาม ว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไรพูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิและอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบาน แจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราและให้บริการผู้อื่น ประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้าท่าทางกริยาน้ำเสียงและคำพูดที่ได้รับการพัฒนาให้ดี เป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคนดูดีดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีน่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการ ดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆสิ่ง หลายๆอย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่๕ข้อต่อไปนี้

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลสุขภาพสะอาดและน้ำเสียง หรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- สติปัญญา คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- อารมณ์เป็นปฏิกิริยาของจิตใจ ที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละตนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- นิสัย คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆประกอบกัน
- สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลาอย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้องวิธีและถูกกาลเทศะ เป็นต้น

พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

วันจันทร์	ให้แต่งกายชุดเครื่องแบบสีกากี
วันอังคาร	ให้แต่งกายชุดผ้าไทย
วันพุธ	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันพฤหัสบดี	ให้แต่งกาย เสื้อ to be number one
วันศุกร์	ให้แต่งกายเสื้อลายดนตรี

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอน ดังนี้

เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์ อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่เป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษหมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูลและต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสายโดยไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันทีหรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกับงานและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ควรรับฟังด้วยความตั้งใจควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสาย
จบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวงโทรศัพท์แรงเพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ” -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยให้บริการค่ะ/ครับ วางอยู่ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสาย-ขณะนี้ฉันเรียนสายกับใครคะ/ ครับ ไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความ-วันนี้คุณ....ต้องการสอบถามข้อมูล ช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ	สวัสดีค่ะ/ครับ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มดินัน/ ผม.....รับสายยินดี
การโอนสาย	-เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน -เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า-คุณ...คะ/ครับสายภายนอกของคุณ ... ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด จะติดต่อเรื่อง....นะคะ/ครับ -ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	-คุณ... คะ/ครับดินัน/ผมจะโอนสายให้ คุณ....กรุณาถือสายรอสักครู่จะคะ/ครับ -วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการ สนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
สำนักปลัด			
การรับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์ และการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับ เรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	หนังสือร้องทุกข์กรณีร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ให้พนักงาน เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอ ผู้บังคับบัญชา โดยมีรายละเอียด เพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้ อาทิ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้องสาเหตุที่ร้อง	แจ้งตอบรับการ ดำเนินการให้ผู้ ร้องเรียนทราบ ภายใน๓วันนับ แต่รับเรื่องราว ร้องเรียน- ร้อง ทุกข์
การช่วยเหลือบรรเทา สาธารณภัย	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้ง เหตุด่วนด้านสาธารณภัย ๒. ดำเนินการตามหน้าที่ เพื่อให้การช่วยเหลือ	หนังสือแจ้งเหตุด้านสาธารณภัย หรือคำร้อง	ดำเนินการทันที
การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำ ร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง	หนังสือคำร้องขอรับการ สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓๐ นาที / ราย
การบริการข้อมูลข่าวสาร	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำ ร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง	คำร้องขอบริการข้อมูลข่าวสาร	ภายใน ๕ นาที

กระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
การบริการเงินกู้ยืมตาม โครงการเศรษฐกิจชุมชน	๑. ผู้ใช้บริการยื่นโครงการขอ เงินตามโครงการเศรษฐกิจ ชุมชน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ๓. เสนอผู้บริหาร ๔. อนุมัติการจ่ายเงิน	๑. หนังสือนำส่งโครงการ ๒. โครงการขอกู้เงินทุน (ฉบับจริง) ๓. คำร้องขอกู้ยืมเงิน(ฉบับจริง) ๔. หนังสือมอบอำนาจให้เสนอ โครงการ ๕. บัญชีรายชื่อคณะกรรมการ/ สมาชิกกลุ่ม ๖. หนังสือรับรองของ คณะกรรมการหมู่บ้าน ๗. สำเนารายงานการประชุม ประชาคมหมู่บ้าน(ประธาน	๓ วัน/ราย
การบริการอินเทอร์เน็ต ตำบล	๑. ผู้ใช้บริการยื่นคำร้องขอใช้ บริการอินเทอร์เน็ต ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร	คำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒ นาที/ราย

การขึ้นทะเบียนเพื่อรับ เบี้ยยังชีพ	๑. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียน พร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ หลักฐานพร้อมสัมภาษณ์ บันทึกข้อมูล ๓. รวบรวมเอกสารเสนอ คณะกรรมการตรวจสอบ คุณสมบัติ	๑.บัตรประจำตัวประชาชนหรือ บัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของ รัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนากรณีผู้ พิการให้นำบัตรประจำตัวคน พิการตามกฎหมายว่าด้วยการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการฉบับ จริงพร้อมสำเนา ๒.ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา	๑๐ นาที /ราย
---	--	---	---------------------

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กองคลัง			
การจัดเก็บภาษีป้าย	๑.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.๑) พร้อมเอกสารประกอบ ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงินและใบเสร็จรับเงิน(ภ.ป.๗)	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ๒. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายปีที่ผ่านมา (ภ.ป.๗)	๕ นาที/ ราย
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชำระเงินค่าภาษี	๑. บัตรประจำตัวประชาชน ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน	๕ นาที / ราย
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอต่อใบอนุญาตฯพร้อมเอกสารประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาต่อใบอนุญาตฯ	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอต่อใบอนุญาตฯ ๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและปีที่ผ่านมาขยะมูลฝอย ๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้ง	๗ นาที / ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กรณีการขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย	๑.ผู้ขออนุญาตยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดขยะมูลฝอย ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓.เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพื้นที่และสถานที่ประกอบกิจการแล้วพิจารณาออกใบอนุญาต	๑.บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต ๒.บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้จัดการหากไม่เป็นบุคคลเดียวกับผู้ถือใบอนุญาต ๓.สำเนาทะเบียนบ้านของบ้านที่ใช้เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ ๔.สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แทนนิติบุคคล(กรณีผู้ขอเป็นนิติบุคคล) ๕.หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง ๖.แผนงานดำเนินการรับทำการเก็บขนสิ่งปฏิกูลมูลฝอย	๓ วัน/ราย ๑ วัน/ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑. ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบท.พ.) ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. นายทะเบียนพิจารณาคำขอและจดทะเบียนพาณิชย์	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้จดทะเบียนพาณิชย์ ๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ประกอบการพาณิชย์	๑๐ นาที/ ราย
กองช่าง			
การให้คำปรึกษาและบริการแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ	๑. หนังสือคำร้องกรณีร้องขอรับคำปรึกษาและขอแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ	๕ นาที / ราย
การรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก้ไขตรวจสอบปัญหางานด้านโยธาและซ่อมแซม	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ	๑. หนังสือคำร้องกรณีร้องขอให้แก้ไขปัญหางานด้านโยธาและซ่อมแซม ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์	๓ วัน/ราย
การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้ง	๑๐ นาที/ราย

กระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
การขอหนังสือรับรอง นอกเขตควบคุมอาคาร	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอ หนังสือรับรองนอกเขตควบคุม อาคารตามแบบพร้อม เอกสาร ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร เบื้องต้น/ตรวจสอบผังเมือง/ ตรวจสอบสภาพสาธารณะและ เสนอปลัดพิจารณาอนุมัติ ๓. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการ ดำเนินการและออกหนังสือ	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและ สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอ อนุญาต ๒. สำเนาโฉนดที่ดินพร้อมเจ้าของ ที่ดินลงนามรับรองสำเนาทุกฉบับ (กรณีผู้ขอไม่ใช่เจ้าของต้องมี หนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน)	๑๐ นาที/ราย
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม			
การรับสมัครนักเรียนศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	๑. ผู้ปกครองยื่นใบสมัครต่อ เจ้าหน้าที่ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร เสนอหัวหน้าส่วนการศึกษาฯ เพื่อเสนอนายกอบต. พิจารณา อนุมัติ ๓. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติ	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือ ผู้แจ้งเหตุ	๑ วัน/ราย

การติดตามและประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด เป็นต้น

มีการนำเสนอข้อมูล ผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้น มีความสำคัญมากซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ เป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคล ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทงาน เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุด ที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึก รักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็วและมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญคือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลตอบรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี