

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี



จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการ ให้บริการที่ดีต่อ ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) องค์การบริหารส่วนตำบลนาดีมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว กระชับ ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการจึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ และความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลนาดีหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

เมษายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๑ - ๒
มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี	๓
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๓
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๔
- มาตรฐานการต้อนรับผู้มาขอรับบริการ	๕
- มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ	๖ - ๑๐
การติดตามประเมินผล	๑๐
บทสรุป	๑๑

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

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

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจ จากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดีการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ ปฏิกริยาของผู้อื่น
๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธทันทีโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวจนสำเร็จ

๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจการบริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้น สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๗. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการ ดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มา รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจ ต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และ รวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามและการประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆเพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๑๑. การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงา หาวนอน เื่องซึม มีลักษณะท่าทีดีมีเมตตา กระจกเงากระหม่อมกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับ บริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับ และสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะ กับ คนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่น ประดุจ คนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีนัยท่าทาง กริยาน้ำเสียง และคำพูดที่ได้รับการพัฒนาให้ดี เป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังกล่าวที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกละเอียดเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆสิ่ง หลายๆอย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

๑. ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่รูปร่างหน้าตาการแต่งกาย ทรงผมกระพุ้งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยจาที่ออกมาจากปาก

๒. สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

๓. อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุนหันุนใจ และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

๔. นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆประกอบกัน

๕. สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆนับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

๑. การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

๒. การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรู้และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

๓. พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนตำบลนาดีตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

วันจันทร์	ให้แต่งกายชุดเครื่องแบบสี kaki
วันอังคาร	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันพุธ	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันพฤหัสบดี	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันศุกร์	ให้แต่งกายชุดผ้าไทย

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

๑. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลข ติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

๒. แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกับงาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

๓. รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

๔. คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

๕. รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

๖. วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย - ชื่อ - เสนอความช่วยเหลือ” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางอยู่ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	- สวัสดีค่ะ/ครับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดี ให้บริการค่ะ/ครับ - ขณะนี้ดิฉัน เรียงสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ....ต้องการสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสาย เสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด - ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	- คุณ... ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ - คุณ...คะ/ครับ สายภายนอกของคุณ ...จะติดต่อเรื่อง....นะค่ะ/ครับ - วางสายโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานการต้อนรับผู้มารับบริการ

การต้อนรับผู้มาขอรับบริการ ต้องสร้างความประทับใจให้กับผู้มาขอรับบริการให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการต้อนรับให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “ สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ ”
๓. อำนวยความสะดวก และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๕. มองสบตา พายิ้มพริ้มใจ ปราศรียทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการ ให้บริการ
สำนักงานปลัด			
การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์และ การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราວร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	๑. หนังสือร้องทุกข์ ๒. กรณีร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอ ผู้บังคับบัญชาโดยมีรายละเอียด เพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้ อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้องสาเหตุที่ร้อง	แจ้ง ต อ บ ร ับ ก า ร ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่รับเรื่อง ราວร้องเรียนร้องทุกข์
การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุด่วน ด้านสาธารณภัย ๒. ดำเนินการตามหน้าที่ เพื่อให้การช่วยเหลือ	หนังสือแจ้งเหตุด้านสาธารณภัย หรือคำร้อง	ดำเนินการทันที
การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ๓. กรณีที่ อปท. ไม่มีรถบรรทุกน้ำจะประสานกับหน่วยงานที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อช่วยเหลือประชาชนต่อไป	หนังสือคำร้องขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓๐ นาที/ ราย
การบริการข้อมูลข่าวสาร	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	คำร้องขอบริการข้อมูลข่าวสาร	ภายใน ๕ นาที
การบริการอินเทอร์เน็ตตำบล	๑. ผู้ใช้บริการยื่นคำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร	คำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒ นาที/ราย
การบริการเงินกู้ยืมตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน	๑. ผู้ใช้บริการยื่นโครงการขอกู้เงินตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓. เสนอผู้บริหาร	๑. หนังสือนำเสนอโครงการ ๒. โครงการขอกู้เงินทุน (ฉบับจริง) ๓. คำร้องขอกู้ยืมเงิน(ฉบับจริง) ๔. หนังสือมอบอำนาจให้เสนอโครงการ	๓ วัน/ราย

กระบวนงานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการ ให้บริการ
	๔.อนุมัติการจ่ายเงิน	๕.บัญชีรายชื่อคณะกรรมการ/ สมาชิกกลุ่ม ๖. หนังสือ ร ับ ร อง ข อ ง คณะกรรมการหมู่บ้าน ๗.สำเนารายงานการประชุม ประชาคม หมู่บ้าน(ประธาน ประชาคมหมู่บ้านรับรอง สำเนาถูกต้อง) ๘.สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนา บัตร ประจำตัวประชาชนของ คณะกรรมการกลุ่มทุกคน ๙.ข้อบังคับ/ระเบียบกลุ่ม (ถ้ามี) ๑๐.สัญญาออมเงินทุนโครงการ เศรษฐกิจชุมชน ๑๑.บัญชีเงินฝากธนาคารของ กลุ่ม	
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับ เบี้ยยังชีพ	๑. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียน พร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลัก ฐานพร้อมสัมภาษณ์บันทึก ข้อมูล ๓. รวบรวมเอกสารเสนอ คณะกรรมการตรวจสอบ คุณสมบัติ ๔. เสนอผู้ บริหารจัดทำ ประกาศรายชื่อ	๑.บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตร อื่นที่ออกโดยหน่วย งานของรัฐที่มีรูปถ่าย พร้อม สำเนา กรณีผู้พิการให้นำบัตร ประจำตัวคนพิ การ ตาม กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริม คุณภาพชีวิตคนพิการฉบับจริง พร้อมสำเนา ๒.ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา ๓.สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อมสำเนา สำหรับกรณีที่ ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือผู้พิการประสงค์ขอรับเงิน เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุหรือเบี้ย ความพิการผ่านธนาคาร	๑๐ นาที /๓ - ๕ ราย

กระบวนงานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กองคลัง			
การจัดเก็บภาษีป้าย	๑.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.๑) พร้อมเอกสาร ประกอบ ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงินและใบเสร็จรับเงิน(ภ.ป.๗)	๑. บัตรประจำตัวประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้าน ๒. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายปีที่ผ่านมา(ภ.ป.๗)	๕ นาที/ ราย
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. บัตรประจำตัวประชาชน ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน	๕ นาที / ราย
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอ ต่อใบอนุญาตฯพร้อมเอกสารประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาต่อใบอนุญาตฯ	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอต่อใบอนุญาตฯ ๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย ๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้ง สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ มอบและผู้รับมอบ (กรณีมอบ อำนาจ)	๑๐ นาที / ราย
กรณีการขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูล มูลฝอย	๑.ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอ อนุญาตประกอบกิจการกำจัด ขยะมูลฝอย ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓.เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพื้นที่และสถานที่ประกอบกิจการแล้วพิจารณาออกใบอนุญาต	๑.บัตรประจำตัวประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต ๒.บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้จัดการ หากไม่ เป็นบุคคลเดียวกับผู้ถือใบอนุญาต ๓.สำเนาทะเบียนบ้านของบ้านที่ใช้เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ ๔.สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมแสดง	๕ วัน/ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
		บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แทนนิติบุคคล(กรณีผู้ขอเป็นนิติบุคคล) ๕.หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง ๖.แผนงานดำเนินกิจการรับทำการเก็บขนสิ่งปฏิกูลมูลฝอย ๗.เอกสารอื่นๆตามที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนด	
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑.ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.) ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร ๓.เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบสถานที่จริง ๔.นายทะเบียนพิจารณาคำขอและจดทะเบียนพาณิชย์ ๕.ชำระเงินค่าธรรมเนียมและรับใบทะเบียนพาณิชย์	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้จดทะเบียนพาณิชย์ ๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ประกอบการพาณิชย์	๑ วัน/ ราย
กองช่าง			
การให้คำปรึกษาและบริการแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑. หนังสือคำร้องกรณีร้องขอรับ คำปรึกษาและขอแบบแปลนบ้าน เพื่อประชาชนฯ ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ ๓. สำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอ	๑๐ นาที / ราย
การรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก้ไขตรวจสอบปัญหาด้านโยธาและ ซ่อมแซม	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑. หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอให้ แก้ไขปัญหาด้านโยธาและ ซ่อมแซม ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์	๓ วัน/ราย
กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ

การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า ณ จุดที่ได้รับเรื่องมา	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้อง หรือผู้แจ้ง	๑๐ นาที/ราย ซ่อมแซม ๑ ชั่วโมง/จุด
การขอหนังสือรับรอง นอกเขตควบคุมอาคาร	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอ หนังสือรับรองนอกเขตควบคุม อาคาร ตามแบบพร้อม เอกสาร ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร เบื้องต้น/ตรวจสอบผัง เมือง/ ตรวจสอบสภาพสาธารณะ และเสนอ ปลัดพิจารณาอนุมัติ ๓. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการ ดำเนินการและออกหนังสือ รับรองตามคำขออนุญาต	๑. บัตรประจำตัวประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ ขอ อนุญาต ๒. สำเนาโฉนดที่ดินพร้อม เจ้าของ ที่ดินลงนามรับรอง สำเนาทุกฉบับ (กรณีผู้ขอไม่ใช่ เจ้าของต้องมีหนังสือยินยอม ของเจ้าของที่ดิน)	๑ วัน/ราย
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม			
การรับสมัครนักเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑. ผู้ปกครองยื่นใบสมัครต่อ เจ้า หน้าที่ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร เสนอ ผอ.การศึกษาฯ เพื่อเสนอ นายก อบต. พิจารณาอนุมัติ ๓. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติ ต่อผู้ปกครอง	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้อง หรือ ผู้แจ้งเหตุ	๑ วัน/ราย

***หมายเหตุ

- กรณีที่ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติติดราชการ ไม่อยู่ในพื้นที่จะดำเนินการเสนอเอกสารให้แก่ผู้ขอ
รับบริการในวันถัดไป

การติดตามและประเมินผล

๑. มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาดี ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็นเว็บบอร์ด เป็นต้น
๒. มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับ
บริการมาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงาน ผู้ให้บริการทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทงาน เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้มารับบริการ มีความสำคัญจนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติจนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจโดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าอย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์