



เทศบาลตำบลนาตาล

คู่มือ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาตาล



จัดทำโดย

สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาตาล
อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการ ให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

เทศบาลตำบลนาตาล มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชนประชาชน ในพื้นที่ และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมาย การดำเนินงาน “องค์กรทันสมัย ใส่ใจบริการ ประสานชุมชน พัฒนาตน พัฒนาระบบให้บริการ” ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของเทศบาลตำบลนาตาลขึ้น เพื่อให้บุคลากรของเทศบาลตำบลนาตาล ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

เทศบาลตำบลนาตาล หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของ เทศบาลตำบลนาตาล จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลนาตาล

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ	๑
หลักการบริการที่ดี	๑
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
หัวใจการบริการ	๒
มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล	๔
มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๔
หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ... ..	๔
มาตรฐานการรับโทรศัพท์.....	๕
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล	๖
สำนักงานปลัดเทศบาล	๖
กองคลัง	๗
กองช่าง.....	๘
งานการศึกษา	๙
การติดตามและประเมินผล	๑๐
บทสรุป.....	๑๐

บทนำ

- **หลักการบริการที่ดี**

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

- **การสร้างความประทับใจในงานบริการ**

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อ ผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ





หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีเมตริจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงเมตริจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ ปฏิบัติการของผู้อื่น

๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึง น้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก สถานที่ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่ เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจการบริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและ กิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยเมตริจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๗. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบายความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยเมตริจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยเมตริจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามและการประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๑๑. การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนนุ่มนวลมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย



มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล

● มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดี เป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพ ของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธา ต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็น หมวดยุ่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณะภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยจาจากที่ออกมาจากปาก

- **สติปัญญา** คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุ และผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

- **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

- **นิสัย** คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

- **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

● หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัว เกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

เทศบาลตำบลนาตาล ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

● มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

วันจันทร์	ให้แต่งกายชุดเครื่องแบบสีจาง
วันอังคาร	ให้แต่งกายด้วยเสื้อเหลือง
วันพุธ	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันพฤหัสบดี	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันศุกร์	ให้แต่งกายชุดผ้าไทย



● มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝาก ข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่เป็น จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลข ติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้ รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกับงาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะ ควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือ เร็วจนเกินไป

- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบ การสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ของเทศบาลตำบลนาตาล สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ” -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วาง อยู่ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	สวัสดีค่ะ/ครับเทศบาลตำบลน้ำคำ ดิฉัน/ผม (ชื่อ) รับสาย ยินดีให้บริการ ค่ะ/ครับ - ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้ คุณ....ต้องการสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใด คะ/ครับ
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสาย เสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด - ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	- คุณ....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.... กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ - คุณ (ชื่อ) คะ/ครับ สายภายนอกของคุณ (ชื่อ) จะติดต่อเรื่อง (แจ้งเรื่อง) นะคะ/ครับ - วางสายโทรศัพท์เพื่อให้

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล

สำนักงานปลัดเทศบาล			
กระบวนการ บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการ ให้บริการ
การรับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์ และการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	หนังสือร้องทุกข์ กรณีร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ให้พนักงาน เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาโดยมี รายละเอียดเพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้ อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้อง สาเหตุที่ร้อง	แจ้งตอบรับการ ดำเนิน การให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๓ วัน นับแต่รับเรื่องราว ร้องเรียน - ร้องทุกข์
การช่วยเหลือ บรรเทาสาธารณ ภัย	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ ด่วน ด้านสาธารณภัย ๒. ดำเนินการตามหน้าที่ เพื่อให้ การช่วยเหลือ	หนังสือแจ้งเหตุด้านสาธารณภัยหรือคำร้อง	ดำเนินการทันที
การสนับสนุนน้ำ อุปโภค บริโภค การบริการข้อมูล ข่าวสาร การบริการ อินเทอร์เน็ตตำบล	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ๑. ผู้ใช้บริการยื่นคำร้องขอใช้ บริการอินเทอร์เน็ต ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร	หนังสือคำร้องขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค คำร้องขอบริการข้อมูลข่าวสาร คำร้องขอให้บริการอินเทอร์เน็ต	๓๐ นาที / ราย ภายใน ๕ นาที ๒ นาที/ราย
การจดทะเบียน พาณิชย์	๑. ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.) ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. นายทะเบียนพิจารณาคำขอ และจดทะเบียนพาณิชย์ ๔. ชำระเงินค่าธรรมเนียมและรับ ใบทะเบียนพาณิชย์	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียน บ้านผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ประกอบการพาณิชย์	๑๐ นาที/ราย
การขึ้นทะเบียน เพื่อรับเบี้ยยังชีพ	๓. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียนพร้อม หลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐาน พร้อมสัมภาษณ์บันทึกข้อมูล ๓. รวบรวมเอกสารเสนอ คณะกรรมการตรวจสอบ คุณสมบัติ ๔. เสนอผู้บริหารจัดทำประกาศ รายชื่อ	๑. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดย หน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย พร้อมสำเนา กรณีเป็นผู้ พิการให้นำบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วย การส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการฉบับจริงพร้อมสำเนา ๒. ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา ๓. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อมสำเนาสำหรับกรณีที่ ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการประสงค์ขอรับเงิน เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการผ่านธนาคาร	๑๐ นาที/๓ - ๕ ราย



กองคลัง			
กระบวนงาน บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการ ให้บริการ
การจัดเก็บภาษี	๑. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายยื่นแบบ แสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) พร้อมเอกสารประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงิน และรับใบเสร็จรับเงิน (ภ.ป.7)	1. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน 2. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายที่ผ่านมา (ภ.ป.7)	๕ นาที/ราย
การจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูก สร้าง	๑. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดง รายการที่ดิน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้างชำระเงินค่าภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	๑. บัตรประจำตัวประชาชน ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน	๕ นาที / ราย
การต่อใบอนุญาต ประกอบกิจการ	๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอต่อ ใบอนุญาตฯ พร้อมเอกสาร ประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณา อนุญาตฯ	๑. เนบบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ขอต่อใบอนุญาตฯ ๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งประกอบกิจการ ๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งสำเนาบัตรประจำตัว ประชาชนผู้รับผิดชอบ (กรณีมอบอำนาจ)	๓ นาที / ราย
กรณีการขอ อนุญาตประกอบ กิจการ	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขออนุญาต ประกอบกิจการ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพื้นที่ และสถานที่ประกอบกิจการแล้ว พิจารณาออกใบอนุญาต	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอ อนุญาต ๒. บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้จัดการ หาก ไม่เป็นบุคคลเดียวกันผู้ถือใบอนุญาต ๓. สำเนาทะเบียนบ้านของบ้านที่ใช้เป็นที่ตั้งสถาน ประกอบกิจการ ๔. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อม แสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แทนนิติบุคคล (กรณีผู้ขอเป็นนิติบุคคล) ๕. หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัว ประชาชนผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง ๖. แผนงานดำเนินกิจการรับทำการเก็บ ขน สิ่งปฏิภูล มูลฝอย ๗. เอกสารอื่น ๆ ตามที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนด	3 วัน/ราย 1 วัน/ราย

กองช่าง			
กระบวนการ บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการ ให้บริการ
การให้คำปรึกษา และบริการแบบ แปลนบ้านเพื่อ ประชาชน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑. หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอรับคำปรึกษาและขอแบบ แปลนบ้านเพื่อประชาชน ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ	๕ นาที/ราย
การรับเรื่องร้อง ทุกข์ให้แก้ไข ตรวจสอบปัญหา งานด้านโยธาและ ซ่อมแซม การซ่อมแซมไฟฟ้า	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า ณ จุดที่ได้รับเรื่องมา	๑. หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอให้แก้ไขปัญหาด้าน โยธาและซ่อมแซม ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์ ๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้ง	๓ วัน/ราย ๑๐ นาที/ราย
การขอหนังสือ รับรองนอกเขต ควบคุมอาคาร	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหนังสือ รับรองนอกเขตควบคุมอาคาร ตามแบบพร้อมเอกสาร ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร เบื้องต้น/ตรวจสอบผังเมือง/ตรวจ สภาพสาธารณะและเสนอปลัด พิจารณาอนุมัติ ๓. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการ และออกหนังสือรับรองตามคำขอ อนุญาต	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของ ผู้ขออนุญาต ๒. สำเนาโฉนดที่ดิน พร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรอง สำเนาถูกต้องทุกฉบับ (กรณีผู้ขอไม่ใช่เจ้าของต้องมี หนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน)	๑๐ นาที/ราย

งานการศึกษา			
กระบวนงาน บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการ ให้บริการ
การรับสมัคร นักเรียนศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	๑. ผู้ปกครองยื่นใบสมัครต่อ เจ้าหน้าที่ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร เสนอหัวหน้าส่วนการศึกษาฯ เพื่อ เสนอนายกเทศมนตรี พิจารณา อนุมัติ ๓. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติต่อ ผู้ปกครอง	๑. หนังสือคำร้อง ๒. เนบาัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้องหรือผู้ปกครอง	๑ วัน/ราย



การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ เทศบาลตำบลนาตาล ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทงาน เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกัน ว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้มาใช้บริการ มีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดย ถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้ เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน





สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาตาล

อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์



www.natal.go.th