



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอึเฒ่า

จัดทำโดย

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอึเฒ่า อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่ และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว กระชับ ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มาขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อ ผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา

มกราคม ๒๕๖๓

สารบัญ

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

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งาน ประชาสัมพันธ์งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการใหม่คุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่พูดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจ ใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีไมตรีจิตการให้บริการที่ดีการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น

๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มีบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกันผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการบริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๗. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่คุณมารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามและการประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๑๑. การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึ้ง มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัว ผม เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิและอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่คุณมาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่น ประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิเฒ่า

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดีซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดีดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังกล่าวที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุ และผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทัศนคติค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน
- สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคมที่ดีเช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้องวิธีและฤดูกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัว เกินกว่าเหตุสามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิเฒ่า ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

วันจันทร์	ให้แต่งกายชุดเครื่องแบบสีทากี
วันอังคาร	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันพุธ	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันพฤหัสบดี	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันศุกร์	ให้แต่งกายชุดผ้าไทย

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันทีหรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อดังกล่าว และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย
- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป
- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “คะ/ครับ” กับคาพูดของปลายสาย
- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนา ก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ” -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางอยู่ที่ไหนสายแต่หากบุคคลที่ปลาย สายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความ ช่วยเหลือ	สวัสดีคะ/ครับ องค์การบริหารส่วนตำบล หนองอีเฒ่า ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดี ให้บริการคะ/ครับ - ขณะนี้ดิฉัน เรียงสายกับใครคะ/ ครับ วันนี้คุณ....ต้องการสอบถาม ข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสาย เสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด - ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	- คุณ... คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้ คุณ....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะ คะ/ครับ - คณ...คะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ ... จะติดต่อเรื่อง....นะคะ/ครับ - วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการ สนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
สำนักปลัด			
การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	หนังสือร้องทุกข์ กรณีร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาโดยมีรายละเอียดเพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้อง สาเหตุที่ร้อง	แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน นับแต่รับเรื่อง ร่าวร้องเรียน- ร้องทุกข์
การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุด่วน ด้านสาธารณภัย ๒. ดำเนินการตามหน้าที่ เพื่อให้การช่วยเหลือ	หนังสือแจ้งเหตุด้านสาธารณภัยหรือคำร้อง	ดำเนินการทันที
การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	หนังสือคำร้องขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	๓๐ นาที/ราย
การบริการข้อมูลข่าวสาร	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	คำร้องขอบริการข้อมูลข่าวสาร	ภายใน ๕ นาที
การบริการอินเทอร์เน็ตตำบล	๑. ผู้ใช้บริการยื่นคำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร	คำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒ นาที/ราย

กระบวนการงานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
การบริการเงินกู้ยืมตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน	๑. ผู้ใช้บริการยื่นโครงการขอเงินตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓. เสนอผู้บริหาร ๔. อนุมัติการจ่ายเงิน	๑. หนังสือนำส่งโครงการ ๒. โครงการขอเงินกู้ (ฉบับจริง) ๓. คำร้องขอเงินกู้ (ฉบับจริง) ๔. หนังสือมอบอำนาจให้เสนอโครงการ ๕. บัญชีรายชื่อคณะกรรมการ/สมาชิกกลุ่ม ๖. หนังสือรับรองของคณะกรรมการหมู่บ้าน ๗. สำเนารายงานการประชุมประชาคมหมู่บ้าน (ประธานประชาคมหมู่บ้านรับรองสำเนาถูกต้อง) ๘. สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของคณะกรรมการกลุ่มทุกคน ๙. ข้อบังคับ/ระเบียบกลุ่ม(ถ้ามี)	๓ วัน/ราย
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ	๑. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียนพร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานพร้อมสัมภาษณ์บันทึกข้อมูล ๓. รวบรวมเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ ๔. เสนอผู้บริหารจัดทำประกาศรายชื่อ	๑. บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา กรณีผู้พิการให้นำบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการฉบับจริงพร้อมสำเนา ๒. ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา ๓. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับกรณีที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการผ่านธนาคาร	๑๐ นาที/๓-๕ ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กองคลัง			
การจัดเก็บภาษีป้าย	๑. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.๑)พร้อมเอกสารประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงินและใบเสร็จรับเงิน(ภ.ป.๗)	๑. บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ๒. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายปีที่ผ่านมา(ภ.ป.๗)	๕ นาที/ราย
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. บัตรประจำตัวประชาชน ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน	๕ นาที/ราย
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอต่อใบอนุญาตฯพร้อมเอกสารประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาต่อใบอนุญาตฯ	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอต่อใบอนุญาต ๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลปีที่ผ่านมาขยะมูลฝอย ๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบ (กรณีมอบอำนาจ)	๗ นาที/ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กรณีการขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดขยะมูลฝอย ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพื้นที่และสถานที่ประกอบกิจการแล้วพิจารณาออกใบอนุญาต	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต ๒. บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้จัดการ หากไม่เป็นบุคคลเดียวกับผู้ถือใบอนุญาต ๓. สำเนาทะเบียนบ้านของบ้านที่ใช้เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ ๔. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แทนนิติบุคคล(กรณีผู้ขอเป็นนิติบุคคล) ๕. หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง ๖. แผนงานดำเนินกิจการ รับทำการเก็บขนสิ่งปฏิกูลมูลฝอย ๗. เอกสารอื่นๆ ตามที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนด	๓ วัน/ราย ๑ วัน/ราย
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑. ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.) ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. นายทะเบียนพิจารณาคำขอและจดทะเบียนพาณิชย์ ๔. ชำระเงินค่าธรรมเนียมและรับใบทะเบียนพาณิชย์	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ประกอบการพาณิชย์	๑๐ นาที/ราย

กระบวนการงานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กองช่าง			
การให้คำปรึกษาและบริการแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน	<ol style="list-style-type: none"> พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจ้างทุกซ์ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง 	<ol style="list-style-type: none"> หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอรับคำปรึกษาและขอแบบแปลนบ้าน เพื่อประชาชน สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ 	๕ นาที/ ราย
การรับเรื่องร้องทุกข์ให้แก้ไขตรวจสอบปัญหาทางด้านโยธาและซ่อมแซม	<ol style="list-style-type: none"> พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจ้างทุกซ์ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง 	<ol style="list-style-type: none"> หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอให้ แก้ไขปัญหาทางด้านโยธาและ ซ่อมแซม สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกซ์ 	๓ วัน/ราย
การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	<ol style="list-style-type: none"> พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่อง เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า ณ จุดที่ได้รับเรื่องมา 	<ol style="list-style-type: none"> หนังสือคำร้อง สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้ง 	๑๐ นาที/ราย
การขอหนังสือรับรอง นอกเขตควบคุมอาคาร	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร ตามแบบพร้อมเอกสาร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสารเบื้องต้น/ตรวจสอบผังเมือง/ตรวจสอบสภาพสาธารณะ และเสนอปลัดพิจารณาอนุมัติ เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการและออกหนังสือรับรองตามคำขออนุญาต 	<ol style="list-style-type: none"> บัตรประจำตัวประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต สำเนาโฉนดที่ดินพร้อมเจ้าของ ที่ดินลงนามรับรองสำเนาทุกฉบับ (กรณีผู้ขอไม่ใช่เจ้าของต้องมีหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน) 	๑๐ นาที/ราย

กระบวนงานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม			
การรับสมัครนักเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑. ผู้ปกครองยื่นใบสมัครต่อเจ้าหน้าที่ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสารเสนอผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ เพื่อเสนอนายก อบต. พิจารณานุมัติ ๓. แจ้งผลการพิจารณานุมัติต่อผู้ปกครอง	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้งเหตุ	๑ วัน/ราย

การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงาน ผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทงาน เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้มารับบริการ 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