

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ เทศบาลตำบลห้วยเม็ก



จัดทำโดย
เทศบาลตำบลห้วยเม็ก
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัด

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

เทศบาลตำบลห้วยเม็ก มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชนประชาชนใน
พื้นที่

และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน "รวดเร็ว กระชับ ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ" ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ "คู่มือมาตรฐานการให้บริการ" ของเทศบาลตำบลห้วยเม็กขึ้น เพื่อให้บุคลากรของเทศบาลตำบลห้วยเม็ก ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

เทศบาลตำบลห้วยเม็ก หวังเป็นอย่างยิ่งว่า "คู่มือมาตรฐานการให้บริการ" ของเทศบาลตำบล
ห้วยเม็ก

จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลห้วยเม็ก

มกราคม ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

บทนำ	๑
หลักการบริการที่ดี	๑
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
หัวใจการให้บริการ	๑-๒
มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยเม็ก	๓
มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๓
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๔
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ	๕-๗
การติดตามประเมินผล	๘
บทสรุป	๘

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น
การ

บริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่
องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน
ประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น "การบริการที่ดี"
การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิด
ความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอา
ใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะ
ทำ

ให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และ
ความ

ประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อ
ผู้รับบริการ

"ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา" และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อ
ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้
ให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้บริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้
ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้
ผู้รับบริการ

รู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้
ปฏิกิริยาของผู้อื่น

๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความ
รวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย
ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่
ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่จะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึง
น้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก
สถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกันผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่
เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service
คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการบริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายตัวไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๗. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการ

ดำเนินงาน

ต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้รับบริการได้รับความสะดวกสบายความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วใน

ด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามและการประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๑๑. การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้อารมณ์หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยเม็ก

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า "ถูกชะตา" หรือ "ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ" ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่ มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่นรวมถึงตั้งแต่รูปร่างหน้าตาการแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- นิสย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน
- สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี

เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัว เกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

เทศบาลตำบลห้วยเม็ก ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางกาพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

วันจันทร์	ให้แต่งกายชุดเครื่องแบบสีกากี
วันอังคาร	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันพุธ	ให้แต่งกายชุดกีฬ
วันพฤหัสบดี	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันศุกร์	ให้แต่งกายชุดผ้าไทย

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการ

ติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

> เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้

เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

> แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องอ่อยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกับงาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

> รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุม

ได้ ก็ส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

> คุ้ยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่

ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

> รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า "ค่ะ/ครับ" กับคำพูดของปลายสาย

> วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ของเทศบาลตำบลห้วยเม็ก

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน "ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ" -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย ว่างอยู่ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลาย สายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความ ช่วยเหลือ	สวัสดีค่ะ/ครับ เทศบาลตำบลห้วยเม็ก ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดี ให้บริการค่ะ/ครับ -ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ....ต้องการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ
การโอนสาย	-เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสาย เสียก่อน -เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด -ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	-คุณ... ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ....กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ ครับ -คุณ...ค่ะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ ...จะติดต่อเรื่อง....นะคะ/ครับ -วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการ สนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยเม็ก

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
สำนักงานปลัด			
การรับแจ้งเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์และ การแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับ เรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	หนังสือร้องทุกข์ กรณีร้องทุกข์ทาง โทรศัพท์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำ บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาโดยมี รายละเอียดเพียงพอที่จะใช้เป็น หลักฐานได้อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ ร้องเรื่องที่ร้อง สาเหตุที่ร้อง	แจ้งตอบรับการ ดำเนินการให้ผู้ ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วันนับแต่ รับเรื่องราว ร้องเรียน-ร้องทุกข์
การช่วยเหลือบรรเทา สาธารณภัย	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุด่วน ด้านสาธารณภัย ๒. ดำเนินการตามหน้าที่เพื่อให้การ ช่วยเหลือ	หนังสือแจ้งเหตุคันสาธารณภัย หรือคำร้อง	ดำเนินการทันที
การสนับสนุนน้ำ อุปโภค / บริโภค	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	หนังสือคำร้องขอรับการ สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓๐ นาที / ราย
การบริการข้อมูล ข่าวสาร	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	คำร้องขอบริการข้อมูลข่าวสาร	ภายใน ๕ นาที
การบริการ อินเทอร์เน็ตตำบล	๑. ผู้ใช้บริการยื่นคำร้องขอใช้บริการ อินเทอร์เน็ต ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร	คำร้องขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒ นาที/ราย
การขึ้นทะเบียนเพื่อ รับเบี้ยยังชีพ	๑. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียนพร้อม หลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานพร้อม สัมภาษณ์บันทึกข้อมูล ๓. รวบรวมเอกสารเสนอคณะกรรมการ ตรวจสอบคุณสมบัติ ๔. เสนอผู้บริหารจัดทำประกาศรายชื่อ	๑. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตร อื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูป ถ่าย พร้อมสำเนา กรณีผู้พิการให้นำ บัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมาย ว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คนพิการ ฉบับจริง พร้อมสำเนา ๒. ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา ๓. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อม สำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการประสงค์ ขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุหรือเบี้ย ความพิการผ่านธนาคาร	๑๐ นาที / ๓-๕ ราย
การจดทะเบียน พาณิชย์	๑. ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.) ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. นายทะเบียนพิจารณาคำขอและจุด ทะเบียนพาณิชย์ ๔. ชำระเงินค่าธรรมเนียมและรับใบ ทะเบียนพาณิชย์	๑. สำเนาบัตรประจำตัว ประชาชนและสำเนาทะเบียน บ้านผู้จดทะเบียนพาณิชย์ ๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ ประกอบการพาณิชย์	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. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบ แสดงรายการที่ดิน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. บัตรประจำตัวประชาชน ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน	๕ นาที / ราย
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอต่อใบอนุญาตฯพร้อมเอกสาร ประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาต่อใบอนุญาตฯ	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอต่อใบอนุญาตฯ ๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลละปีที่ผ่านมาขยะมูลฝอย ๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบ (กรณีมอบอำนาจ)	๗ นาที / ราย
กรณีการขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการกำจัดขยะมูลฝอย ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพื้นที่และสถานที่ประกอบกิจการแล้วพิจารณาออกใบอนุญาต	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต ๒. บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจัดการหากไม่เป็นบุคคลเดียวกับผู้ถือใบอนุญาต ๓. สำเนาทะเบียนบ้านของบ้านที่ใช้เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ ๔. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แทนนิติบุคคล(กรณีผู้ขอเป็นนิติบุคคล) ๕. หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง ๖. แผนงานดำเนินกิจการ รับ ทำการเก็บขน สิ่งปฏิกูล มูลฝอย ๗. เอกสารอื่นๆ ตามที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนด	๓ วัน/ราย ๑ วัน/ราย

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ
กองช่าง			
การให้คำปรึกษาและบริการแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑. หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอรับคำปรึกษาและขอแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ	๕ นาที / ราย
การรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก้ไขตรวจสอบปัญหาทางด้านโยธาและซ่อมแซม	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑. หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอให้แก้ไขปัญหาด้านโยธาและซ่อมแซม ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์	๓ วัน/ราย
การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า ณ จุดที่ได้รับเรื่องมา	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้ง	๑๐ นาที/ราย
การขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร ตามแบบพร้อมเอกสาร ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น/ตรวจสอบผังเมือง/ตรวจสอบสภาพสาธารณะและเสนอปลัดพิจารณาอนุมัติ ๓. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการและออกหนังสือรับรองตามคำขออนุญาต	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต ๒. สำเนาโฉนดที่ดินพร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนาทุกฉบับ (กรณีผู้ขอไม่ใช่เจ้าของต้องมีหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน)	๑๐ นาที/ราย
กองการศึกษา			
การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑. ผู้ปกครองยื่นใบสมัครต่อเจ้าหน้าที่ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเสนอหัวหน้าส่วนการศึกษาฯ เพื่อเสนอนายกเทศบาลพิจารณาอนุมัติ ๓. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติต่อผู้ปกครอง	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้งเหตุ	๑ วัน/ราย

การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยเม็ก ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็นเว็บไซต์ เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยเม็ก

บทสรุป

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

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไปโดยถือว่าผู้มารับบริการมีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า "Customer is King" มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยหลักง่ายๆ "เอาใจเขามาใส่ใจเรา" ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ" ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ "การบอกต่อ" ที่เรียกว่า "ปากต่อปาก" จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าอย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

เทศบาลตำบลห้วยเม็ก อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์