



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์



จัดทำโดย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ได้มีการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่ตำบลทรัพย์อนันต์ ประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลต่อองค์กรเพราะการบริการถือเป็นหัวใจของการบริหารงาน

ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ คู่มือมาตรฐานการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน ให้บริการที่ดีของผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสูงระดับสากลต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

สารบัญ

บทนำ	หน้า
หลักการบริการที่ดี	๑
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
หัวใจการให้บริการ	๑
มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์	
มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๓
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๔
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ	๕
การติดตามประเมินผล	๙
บทสรุป	๑๐

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมียานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพเพราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้นต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการของทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจ จากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น
๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยมีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคล ผู้ให้บริการและกลับอกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจของการบริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๗. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูลหรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

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

๙. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารของข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามและการประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไขเป็นการนำเข้าสู่ข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๑๑. การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่าไม่่วงเหงาหาวนอน เชื่องชึ่ง มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉงกระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหวหรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตรเปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดต้อนรับเป็นผู้ฟังที่ดี ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิและอาจพูดทวนสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องให้เข้าใจ พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าที่หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้สึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือ และเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้รับบริการ ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาหลายๆ สิ่ง มี ๕ ข้อดังนี้

๑. ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกายทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
๒. สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในกาแยกแยะข้อเท็จจริง
๓. อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
๔. นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน
๕. สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

๑. การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
๒. การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
๓. พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัว เกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

๑. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็นให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
๒. แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายทางทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการรับโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกับงาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
๓. รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ก็จะส่งผลต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย
๔. คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้วน้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป
๕. รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “คะ/ครับ” กับคำพูดของปลายทาง
๖. วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายทางเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ” -หากบุคคลที่ปลายทางต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายทางไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	สวัสดีคะ/ครับ องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการคะ/ครับ -ขณะนี้ดิฉัน เรียงสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
การโอนสาย	-เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายทางเสียก่อน -เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายทางเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด -ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	-คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ -คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกของคุณจะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ -วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	หมายเหตุ
สำนักปลัด อบต.			
การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๑.พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๒.เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓.ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	หนังสือร้องทุกข์กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาโดยมีรายละเอียดเพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้ เช่น ชื่อ สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้อง สาเหตุที่ร้อง	
การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	๑.พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุด่วน ด้านสาธารณภัย ๒.ดำเนินการตามหน้าที่เพื่อให้การช่วยเหลือ	หนังสือแจ้งเหตุด้านสาธารณภัยหรือคำร้อง	
การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	๑.พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒.ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	หนังสือคำร้องขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	
การบริการข้อมูลข่าวสาร	๑.พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒.ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	คำร้องขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร	
การบริการเงินกู้ยืมตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน	๑.ผู้ใช้บริการยื่นโครงการขอกู้เงินตามโครงการเศรษฐกิจชุมชน ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓.เสนอผู้บริหาร ๔.อนุมัติการจ่ายเงิน	๑.หนังสือนำเสนอโครงการ ๒.โครงการขอกู้ยืมเงิน(ฉบับจริง) ๓.คำร้องขอกู้ยืมเงิน (ฉบับจริง) ๔.หนังสือมอบอำนาจให้เสนอโครงการ ๕.บัญชีรายชื่อคณะกรรมการ/สมาชิกกลุ่ม ๖.หนังสือรับรองของคณะกรรมการหมู่บ้าน ๗.สำเนารายงานการประชุมประชาคมหมู่บ้าน (ประธานประชาคมหมู่บ้านรับรองสำเนาถูกต้อง) ๘.สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน คณะกรรมการกลุ่มทุกคน ๙.ขอบังคับ/ระเบียบกลุ่ม (ถ้ามี)	

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	หมายเหตุ
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ	๑.ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียนพร้อมเอกสาร ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานพร้อมสัมภาษณ์บันทึกข้อมูล ๓.รวบรวมเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ ๔.เสนอผู้บริหารจัดทำประกาศรายชื่อ	๑.บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่แสดงออกโดยหน่วยงานของรัฐ ที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา กรณีผู้พิการให้นำบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมาย ว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการฉบับจริงพร้อมสำเนา ๒.ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา ๓.สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการผ่านธนาคาร	
กองคลัง			
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑.ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.) ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.นายทะเบียนพิจารณาคำขอและจดทะเบียนพาณิชย์ ๔.ชำระเงินค่าธรรมเนียมและรับใบทะเบียนพาณิชย์	๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้จดทะเบียนพาณิชย์ ๒.หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่ (กรณีผู้ขอไม่ใช่เจ้าบ้าน พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านเจ้าบ้าน) ๓.แผนที่ตั้งร้านพอสังเขป ๔.ภาพถ่ายร้าน	
การจัดเก็บภาษีป้าย	๑.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.๑) พร้อมเอกสารประกอบ ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงินและใบเสร็จรับเงิน (ภ.ป.๗)	๑.บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ๒.ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายที่ผ่านมา (ภ.ป.๗)	
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑.ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑.บัตรประจำตัวประชาชน ๒.สำเนาทะเบียนบ้าน	

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	หมายเหตุ
การจัดเก็บขยะมูลฝอย	๑.ผู้ขอจัดเก็บขยะมูลฝอยยื่นคำขอพร้อมเอกสารประกอบ ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ผู้มีหน้าที่เสียค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมูลฝอยชำระค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมูลฝอย	๑.บัตรประจำตัวประชาชน ๒.สำเนาทะเบียนบ้าน	
กองช่าง			
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (พื้นที่อาศัยไม่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร)	๑.ยื่นคำขออนุญาตพร้อมเอกสารหลักฐาน ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ออกหนังสืออนุญาต	๑.หนังสือขออนุญาตก่อสร้าง (แบบ ข.๑) ๒.แผนผังบริเวณโดยสังเขป ๓.แบบแปลน รายละเอียดประกอบแบบแปลน ๔.สำเนาโฉนดที่ดิน/น.ส.๓/ส.ค.๑/สปก. ๕.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ๖.สำเนาทะเบียนบ้าน ๗.หนังสือยินยอมให้ก่อสร้างอาคารในที่ดิน (กรณีที่ดินผู้อื่น) ๘.หนังสือยินยอมให้ก่อสร้างอาคารเขตที่ดิน (กรณีสร้างชิดเขตที่ดินผู้อื่น) ๙.หนังสือรับรองผู้ออกแบบและคำนวณโครงสร้างอาคาร (กรณีอาคารมีลักษณะขนาดอยู่ในประเภทของงานวิศวกรรมควบคุม) ๑๐.หนังสือยินยอมของผู้ควบคุม (แบบ น.๔) (กรณีที่เป็นอาคารมีลักษณะ ขนาดอยู่ในประเภทของงานวิศวกรรมควบคุม)	
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (พื้นที่อาศัยเกิน ๑๕๐ ตารางเมตร)	๑.ยื่นคำขออนุญาตพร้อมเอกสารประกอบ ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ออกหนังสืออนุญาต	๑.หนังสือขออนุญาตก่อสร้าง (แบบ ข.๑) ๒.แผนผังบริเวณโดยสังเขป ๓.แบบแปลน รายละเอียดประกอบแบบแปลน ๔.รายการคำนวณโครงสร้างอาคาร ๕.สำเนาโฉนดที่ดิน/น.ส.๓/ส.ค.๑/สปก. ๖.สำเนาบัตรประชาชนเจ้าบ้าน ๗.สำเนาทะเบียนบ้านเจ้าบ้าน ๘.หนังสือรับรองการจดทะเบียน (กรณีที่ดินบุคคลเป็นผู้ขออนุญาต)	

กระบวนการงานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	เอกสารประกอบการพิจารณา	หมายเหตุ
		๙.หนังสือยินยอมให้ก่อสร้างอาคารในที่ดิน (กรณีที่ดินผู้อื่น) ๑๐.หนังสือยินยอมให้ก่อสร้างอาคารชิดเขตที่ดิน (กรณีสร้างชิดเขตที่ดินผู้อื่น) ๑๑.หนังสือรับรองผู้ออกแบบและคำนวณโครงสร้างอาคาร (กรณีอาคารมีลักษณะ ขนาด อยู่ในประเภทของงานวิศวกรรมควบคุม) ๑๒.หนังสือยินยอมของผู้ควบคุม (แบบ น.๔) (กรณีที่เป็นอาคารมีลักษณะ ขนาด อยู่ในประเภทของงานวิศวกรรมควบคุม) ๑๓.หนังสือรับรองของผู้ออกแบบพร้อมสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบอาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม ๑๔.หนังสือแสดงความยินยอมของผู้ควบคุมงาน (แบบ น.๔) ของผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม	
การขอหนังสือรับรองการก่อสร้างอาคารแล้วเสร็จเพื่อขอบ้านเลขที่	๑.เขียนคำร้องขอหนังสือรับรองเพื่อขอบ้านเลขที่พร้อมเอกสารประกอบ ๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓.ตรวจอาคารที่แล้วเสร็จพร้อมถ่ายภาพประกอบ ๔.ออกหนังสือรับรอง	๑.สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอ ๒.สำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอ ๓.สำเนาหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์การครอบครองที่ดินแปลงนั้นๆ ๔.ภาพถ่ายบ้านหรือสิ่งปลูกสร้างที่จะขอเลขที่บ้านที่ก่อสร้างแล้วเสร็จหน้าบ้านหลังบ้าน ข้างบ้าน ห้องน้ำห้องส้วม ๕.หนังสือรับรองขอเลขที่บ้านใหม่จากกำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน (ทร.๙) ๖.หนังสือรับรองการใช้สอยที่ขอรับจากรพ.สพ.ในพื้นที่ ๗.สำเนาหนังสือใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (แบบ อ.๑)	

การติดตามและประเมินผล

๑. มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทรัพย์อนันต์ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด เป็นต้น
๒. มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงาน ผู้ให้บริการทุกๆ ด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทงาน เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายภายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้มารับบริการมีความสำคัญ