



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ  
สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง  
อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

โทร. (๐๔๓) ๔๒๔๓๘๘

## คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่งให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้ เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่งจะเป็น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุง คุณภาพการบริการ มาตรฐานและตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานการให้บริการและเกิดความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการ

# สารบัญ

<u>เนื้อหา</u>	<u>หน้า</u>
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
คำจำกัดความ	๑
ความพึงพอใจ	๒
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๒
แนวทางการให้บริการ	๓

## บทนำ

แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ประเมินให้ทัน ต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมี การ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตตำบลเพื่อให้ประชาชนมี ความสุข และ พึงพอใจในการรับบริการ การจัดการบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการ พัฒนาปรับปรุง คุณภาพ การบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความ พึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพ การปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง สามารถ ปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อ ก่อให้เกิดการพัฒนาการ บริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่ รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติ และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

### วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ให้เป็นไปตาม มาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ควรมีการพัฒนา คุณภาพงาน บริการอย่างต่อเนื่อง ยกกระดับ คุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนดเพื่อให้ผู้รับ การบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมี ประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

### คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของ ผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติเพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการคุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตาม ความต้องการ จำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้บริการเมื่อได้รับการ บริการ

## ความพึงพอใจ

หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง และประชาชนทั่วไป

## การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความต้องการ ของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

## แนวทางการให้บริการ

### ๑. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชน : การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) ยื่นเอกสาร หลักฐาน และกรอกแบบฟอร์ม

#### “แบบคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ”

- ★ บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตร อื่นที่ออกโดยหน่วยงานของ รัฐที่มีรูปถ่าย พร้อมสำเนา
- ★ ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา
- ★ สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อม สำเนา (เฉพาะหน้าที่แสดง ชื่อ และเลขที่บัญชี) สำหรับกรณีและผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

**หมายเหตุ :** ในกรณีผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเอง อาจ มอบอำนาจให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ โดยให้ผู้รับมอบอำนาจติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่งพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

- ระยะเวลาในการดำเนินการ ๓ นาที/ราย
- ช่องทางให้บริการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ -ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ-
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

-ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖

-ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

-ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘

## ๒. การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรณีการช่วยเหลือเหตุสาธารณภัยกรณีฉุกเฉิน

### - วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) รับแจ้งเหตุ
- ๒) รายงานผู้บังคับบัญชา
- ๓) จัดเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงาน ทันที
- ๔) เสร็จสิ้นภารกิจ
- ๕) รายงานเหตุด่วนสาธารณภัยให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ

- ระยะเวลาในการดำเนินการ ปฏิบัติการทันทีเมื่อได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

- ช่องทางการให้บริการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง

- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ -ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ-

- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

## ๓. การให้บริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

### - วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ

๑) กรอกแบบฟอร์มการจดทะเบียนพาณิชย์

๒) แนบเอกสารที่จำเป็น ได้แก่

- สำเนาบัตรประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- หนังสือรับรองอำนาจ (ถ้ามี)
- สำเนาบัตรประชาชนผู้มอบอำนาจ (ถ้ามี)

- ระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๐ นาที / ราย

- ช่องทางการให้บริการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง

- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ชำระค่าธรรมเนียมการให้บริการ ดังนี้

- ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ ๕๐ บาท
- ค่าธรรมเนียมการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์ ๒๐ บาท
- ค่าธรรมเนียมการขอลดยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ ๒๐ บาท
- ค่าธรรมเนียมการขอใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ ๓๐ บาท

- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙ เป็นฉบับแก้ไขเพิ่มเติมการแก้ไขกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๔๙

