



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ  
เทศบาลตำบลแม่ยาว

## คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น เทศบาลตำบลแม่ยาวจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการขึ้น เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยาวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## สารบัญ

	หน้า
มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑
มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก	๒
มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓
มาตรฐานการแต่งกายของพนักงานเทศบาล	๔

## มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. แจกข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ
๒. ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการ
๓. ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศกำหนด  
ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
๔. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง
๕. ให้มีคู่มือการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ

## มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ
๒. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
๓. มีเคาน์เตอร์หรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสารให้กับผู้รับบริการ รวมถึงแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เช่น ปากกา และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ที่จำเป็น เป็นต้น
๔. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน สำหรับบริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูล เป็นต้น
๕. มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
๖. มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
๗. มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๘. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน เช่น ห้องสุขา ตู้ ATM ทางลาดสำหรับคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น
๙. มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการ และป้ายบอกสถานที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน
๑๐. สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
๑๑. เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น มีตู้แสดงความคิดเห็น

## มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ
๒. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรตลอดเวลา
๓. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
๕. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ
  - ๕.๑ กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการและติดต่อผู้รับบริการ
    - เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการหรือกล่าวทักทายและบอกรัฐประสงค้ในการติดต่อ
    - การสนทนาด้วยความสุภาพ (กล่าวทักทายด้วยความสุภาพ/กล่าวขอบคุณ)
    - ให้บริการด้วยความเต็มใจ
    - ให้ข้อมูลในการบริการได้หรือแจ้งรัฐประสงค้ในการติดต่อ
    - สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้
  - ๕.๒ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ
    - กล่าวสวัสดีและกล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม
    - แนะนำขั้นตอนการรับบริการ
    - ให้บริการด้วยความเต็มใจ
    - ให้ข้อมูลในการบริการได้
    - สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้
    - ระยะเวลาเหมาะสมตามลำดับ
    - มีที่นั่งรองรับการรอคอยของลูกค้า
    - มีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการ
    - กล่าวขอบคุณ

## มาตรฐานการแต่งกายของพนักงานเทศบาล

### ๑. การแต่งกายด้วยเครื่องแบบสีกากีคอพับ

- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากี หรือแขนสั้น
- สุภาพบุรุษสวมกางเกงขาวยาวสีกากี ไม่พับปลายขา สุภาพสตรีกระโปรงยาวปิด  
เข่า ปลายบานเล็กน้อย สำหรับสุภาพสตรีมุสลิม จะใช้กระโปรงหรือกางเกง  
กระโปรง ยาวคลุมข้อเท้าก็ได้-
- เครื่องหมายแสดงสังกัด ติดปกคอเสื้อด้านหน้าทั้งสองข้าง
- อินทราญ
- แพรแถบเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย
- ป้ายชื่อและตำแหน่ง แสดงชื่อตัว ชื่อสกุล และตำแหน่งประดับที่อกเสื้อเหนือ  
กระเป๋ابนขวา
- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทอง
- รองเท้าชายหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลาย ถุงเท้า  
สีเดียวกับรองเท้าวางสีด้า/สีน้ำตาล แบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย

### ๒. การแต่งกายด้วยชุดสุภาพ

- แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยตามประเพณีนิยม กล่าวคือ สุภาพสตรี สวมเสื้อหรือ  
ชุดกางเกงแบบสุภาพ สวมรองเท้าหุ้มส้น สุภาพบุรุษสวมเสื้อ กางเกง โดยสอดชายเสื้อไว้  
ในกางเกง สวมรองเท้าหุ้มส้นและประพฤติตนเป็นสุภาพชน