



การรายงานผลการดำเนินการจัดการความเสี่ยง
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือนแรก)



เทศบาลตำบลศรีถ้อย
อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๑. โครงการ/กิจกรรม	การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย
๒. เหตุการณ์ความเสี่ยง	มีเจ้าหน้าที่บางราย ให้การบริการ ให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้มาขอรับบริการ ผู้มาติดต่อและประชาชน ไม่ถูกต้อง คลาดเคลื่อน ไม่ชัดเจน ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ตามหลักการการให้บริการที่ดีของหน่วยงานและอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริหารราชการที่ดีของหน่วยงาน
ระดับของความเสี่ยง	ปานกลาง
มาตรการ/กิจกรรม/แนวทาง	๑. จัดทำคู่มือการให้บริการประชาชน ให้บุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้มีทักษะ ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในการให้บริการ ๒. จัดการประชุม อบรมพัฒนาศักยภาพให้ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ๓. มีคณะกรรมการกำกับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย มีหน้าที่ในการกำกับดูแลพนักงานเทศบาล พนักงานจ้างของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ให้ปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง
การดำเนินการเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง	☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ ☒ เฝ้าระวังและติดตามอย่างต่อเนื่อง ☐ เริ่มดำเนินการบ้างแล้ว แต่ยังไม่ครบถ้วน ☐ ต้องปรับปรุงมาตรการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ☒ อื่นๆดำเนินการแล้ว
ผลการดำเนินการ	มีการให้บริการ และให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้มาขอรับบริการ ผู้มาติดต่อและประชาชนได้ดีขึ้นกว่าเดิม ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น
ผู้รายงาน	นายโชคชัย อุทธิโยธา ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

การดำเนินการจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลศรีถ้อย



คำสั่งเทศบาลตำบลศรีถ้อย

ที่ ๒๒๙/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

.....

ด้วย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ ...กำหนดให้เทศบาลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน...ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความอยู่ดีกินดีของประชาชน ตามแนวทางการบริหารราชการแนวใหม่

ดังนั้น เพื่อให้ระบบการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อยมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ รวมทั้งการรับทราบข้อมูลของทางราชการและการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารทางราชการได้หลายช่องทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันในยุคโลกดิจิทัล เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส บุคลากรของหน่วยงานมีความเป็นมืออาชีพ เทศบาลตำบลศรีถ้อย โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตราส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงแต่งตั้งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ดังนี้

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลศรีถ้อย | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๖. นักวิชาการตรวจสอบภายในเทศบาล | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นิติกรเทศบาล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
- โดยคณะกรรมการมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(๑) กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างเทศบาลตำบลศรีถ้อย ในสังกัด ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

(๒) เสนอแนะแนวทางเพื่อส่งเสริม พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้บุคลากรของเทศบาล ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

(๓) ติดตามความคืบหน้า ประเมินผล ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีถ้อย มอบหมาย

(๕) รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีถ้อย ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๓ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ดาบตำรวจ



(เทพสงวน ปันสุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ) เทศบาลตำบลศรีถ้อย โทร. ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙ ต่อ ๑๐๑

ที่ พย.๗๓๒๐๑/๒๔ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย

ต้นเรื่อง

ด้วย รัฐบาลได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ในการขับเคลื่อนการปฏิรูปบริหารราชการไปสู่รูปแบบการบริหารราชการแนวใหม่ในทุกๆด้านทุกมิติโดยยึดถือ “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” และประเด็นภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายพัฒนาที่สำคัญกับการดึงเอาพลังภาคส่วนต่างๆ ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมขับเคลื่อนโดยสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวมโดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ซึ่งรัฐบาลภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐได้จัดระบบการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกยุคปัจจุบัน ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้ากับสถานการณ์ของโลก โดยมุ่งเน้นการพัฒนานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญและการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ในการขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลจึงมีบทบาทที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ สร้างการเรียนรู้ เพิ่มรายได้และการเข้าถึงการบริการหน่วยงานภาครัฐ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อไปสู่เป้าหมายพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าตามวิสัยทัศน์ประเทศไทย ๒๕๘๐ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

ข้อเท็จจริง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรภาครัฐที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) โดยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ ...กำหนดให้เทศบาลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน...ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความอยู่ดีกินดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ รวมทั้งการรับทราบข้อมูลของทางราชการและการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารทางราชการได้หลายช่องทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันในยุคโลกดิจิทัล

เทศบาลตำบลศรีถ้อย ในฐานะที่เป็นองค์กรภาครัฐจึงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ดังกล่าวข้างต้น เพื่อเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส บุคลากรของหน่วยงานมีความเป็นมืออาชีพ มุ่งพัฒนาภายใต้หลักการ ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

การนำประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

เพื่อให้การดำเนินการภายใต้ประเด็นแผนยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติได้จริงเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลศรีถ้อย ควรพิจารณาดำเนินการตามหลักการสำคัญ ประกอบด้วย

๑. การแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย เพื่อให้มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างเทศบาลตำบลศรีถ้อย ในสังกัด ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

(๒) เสนอแนะแนวทางเพื่อส่งเสริม พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

(๓) ติดตามความก้าวหน้า ประเมินผล ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีถ้อย มอบหมาย

(๕) รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีถ้อย ทราบ

๒. จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย โดยกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้องมีมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้เป็นคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานบริการของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๒๕๐ วรรคแรก “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมที่เป็นสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

๒.พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๕๐ วรรคแรกและวรรคท้าย “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด

๓. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการที่บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

-๓-

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

๔ ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

๔. ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ

๔.๔ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

ข้อพิจารณา

สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ) จึงเสนอเพื่อโปรดพิจารณาการให้คณะกรรมการกำกับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป) ตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นายไชยชัย อุทธิธธา)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็น 


(นายประทีป ชัดคง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

/ความเห็น...

ความเห็น อนุมัติ



(นางสุกญา พรหมมา)

ปลัดเทศบาลตำบลศรีถ้อย

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย

☒ อนุมัติและให้ดำเนินการตามที่เสนอ

☐ ความเห็นอื่น

ดาบตำรวจ



(เทพสงวน ปันสุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย



คู่มือมาตรฐาน การให้บริการประชาชน

ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

จัดทำโดย

สำนักปลัดเทศบาล(งานนิติการ)

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙ ต่อ ๑๐๑

โทรสาร ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙

www.sritoy.go.th

คำนำ

คู่มือการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ได้จัดทำตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการบริหารจัดการสมัยใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการบริการมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการเพื่อให้สำคัญต่อการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการ การจัดทำคู่มือจึงมีความจำเป็นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการในทุกมิติและพัฒนการให้บริการให้ครอบคลุมมีความทันสมัยในยุคโลกดิจิทัลที่มีการพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว โดยให้บุคลากรของเทศบาลตำบลศรีถ้อยได้นำคู่มือการให้บริการประชาชนเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมีมาตรฐานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพประชาชนมีความเชื่อถือพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเทศบาลตำบลศรีถ้อยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการของเทศบาลตำบลศรีถ้อยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านให้บริการ ตลอดจนผู้สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๔
หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไปสู่การบริการที่ดี	๕
จิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind)	๖
การบริหารจัดการการบริการภายในองค์กร(Internal Customers)	๗
แนวทางปฏิบัติการให้บริการ	๙
การประเมินผลการให้บริการ(Service evaluation)	๑๑
บทสรุป	๑๒

บทนำ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนและพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ ...กำหนดให้เทศบาลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน... ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความอยู่ดีกินดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ รวมทั้งการรับทราบข้อมูลของทางราชการและการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารทางราชการได้หลายช่องทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันในยุคโลกดิจิทัล เพื่อให้เทศบาลตำบลศรีถ้อย เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีความโปร่งใส บุคลากรของหน่วยงานมีความเป็นมืออาชีพ มุ่งพัฒนาภายใต้หลักการ ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้มีความก้าวหน้าทันต่อยุคสมัยและมีประสิทธิภาพการบริการ มีมาตรฐานโดยมีเป้าหมายการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีถ้อย เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพของหน่วยงาน จึงมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการโดยต้องให้ความสำคัญในการให้บริการในทุกมิติ ทุกๆด้าน มีการพัฒนาบริการดิจิทัล การนำเข้าข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใดก็สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ประกอบด้วย
 - (๑) การพัฒนาบริการประชาชน เน้นการให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นหน่วยงานภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน
 - (๒) การสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เรื่องการให้บริการเป็นนักบริการมืออาชีพ เป็นประโยชน์ต่อตนเองและประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
 - (๓) การบริหารจัดการการเงินการคลัง เน้นการบูรณาการร่วมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการใช้งบประมาณ การจัดการรายได้รายจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่าและประหยัด ก่อให้เกิดการพัฒนาเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีจุดหมาย

(๔) การสร้างและพัฒนาองค์กรไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศในทุกๆด้าน

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไปสู่การบริการที่ดี

ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การบริการภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการบริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนหรือผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของการทำงานซึ่งจะส่งมอบผลการปฏิบัติจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถึงแม้บางอย่างการบริการอาจไม่ใช่สิ่งที่จะต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ก็นับว่าเป็นกลยุทธ์ทางจิตวิทยาที่สำคัญเพื่อเอื้ออำนวยให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหนึ่งของรัฐที่มีอิสระพอสมควรในการปกครองท้องถิ่นตนเองตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองโดยมีการจัดทำบริการสาธารณะต่างๆในพื้นที่ของตนเองตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ซึ่งในการบริหารจัดการสาธารณะด้านต่างๆ ดังนั้น การให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการบริหารงานของภาครัฐยุคใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในระบบการให้บริการต่างๆ จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความครอบคลุมในทุกๆด้านให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจหรือความประทับใจในการบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นและเป็นประโยชน์และภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ความหมายและความสำคัญการบริการ

การบริการ หมายถึง การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือหรือทำงานเพื่อตามความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ด้วยความสนใจและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง จริ่งใจจนเป็นที่พึงพอใจ หรือให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ทั้งนี้ การทำงานต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ศีลธรรม วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามขององค์กรหรือสังคม ในองค์กรภาครัฐหรือหน่วยงานภาครัฐต้องยึดถือประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นเสมือนเป็นลูกค้า ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด และการให้บริการต้องบริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส มุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหวังของประชาชนหรือผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

ลักษณะของการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

ลักษณะของการบริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นหัวใจหลักของธุรกิจบริการทุกแห่ง ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานราชการของรัฐก็ได้ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการด้วยการให้บริการ ถึงแม้เทคโนโลยีได้มีการพัฒนาก้าวหน้าไปเพียงใดก็ตามในโลกยุคใหม่ที่เรียกว่า “ยุคดิจิทัล” ที่ได้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่ล้ำสมัยมาปรับใช้ในองค์กรหรือหน่วยงานราชการ แต่สิ่งต่างๆก็ยังคงมีความเกี่ยวข้องกับการบริการเสมอ ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจรักในงานด้านการบริการ มีความเสียสละทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ ดังความหมายของคำว่า “เพิ่มคุณค่างานบริการด้วยหัวใจบริการ “Service Mind” ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้การบริการแก่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการด้วยจิตใจที่รักงาน

บริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ สมกับเป็นผู้ให้บริการขององค์กรที่ดี โดยคำว่า “Service Mind” สามารถแยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามตัวอักษร ได้ดังนี้

S (smile) ต้องมีรอยยิ้ม การยิ้มแย้มเพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ๆ เมื่อเข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะการพบปะกันครั้งแรกรอยยิ้มจะช่วยสร้างความรู้สึก (First Impression) ที่ดีแก่ประชาชนหรือผู้ขอรับบริการ การแสดงออกที่มีมิตรภาพต่อทุกคนที่อยู่ใกล้

E (Early Response) ต้องบริการที่รวดเร็ว ผู้ให้บริการต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็ว ต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง ไม่แสดงปฏิกิริยาที่เฉื่อย หรือเฉยเมยต่อประชาชนหรือผู้รับบริการ

R (Respectful) ต้องให้เกียรติผู้อื่น ผู้ให้บริการต้องแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติ ยกย่องต่อประชาชนหรือผู้รับบริการเสมอ ไม่แสดงออกที่เป็นการดูถูกเหยียดหยามประชาชนหรือผู้รับบริการ

V (Voluntariness manner) ต้องทำด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการต้องการให้บริการที่ทำด้วยความเต็มใจและสมัครใจในการให้บริการ โดยเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนหรือผู้รับบริการ ให้อารมณ์ที่เป็นสุข และภูมิใจต่องานด้านบริการอยู่เสมอ

I (Image Enhancing) ต้องรักษสถานที่ทำงานที่ทำอยู่ ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้รักษาภาพลักษณ์ให้องค์กรอยู่ตลอดเวลา ด้วยการพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ มีความสง่างามเป็นที่ประทับใจแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ รู้จักยกย่องเชิดชูองค์กร กล่าวถึงองค์กรในที่ดีเพื่อช่วยเสริมภาพลักษณ์ให้ดียิ่งขึ้น

C (Courtesy) ต้องบริการอย่างมีน้ำใจ ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้มีความอ่อนโยน สุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี แสดงความสุภาพอ่อนโยน รักษา มารยาทที่ดีกับประชาชนหรือผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งการคิด การพูด และการแสดงออก

E (Enthusiasm) ต้องกระตือรือร้น ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สนใจ ในขณะที่ให้บริการอยู่ตลอดเวลาไม่เฉยเมยและทอดทิ้งประชาชนหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีที่สุด และชวนขวยที่จะเรียนรู้ระบบงานหรือขั้นตอนการทำงานต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อจะได้มีข้อมูลที่พร้อมและถูกต้องชัดเจน เมื่อประชาชนหรือผู้รับบริการมาสอบถามรายละเอียดต่างๆ ก็จะทำให้คำตอบหรือบริการที่ถูกต้อง

จิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind)

การเป็นผู้ให้บริการนอกจากต้องตระหนักและเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ (ทั้งภายในและภายนอกองค์กร) ผู้ให้บริการต้องมีการพัฒนาความรู้ของตนเองอย่างสม่ำเสมอตามความเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี ฯลฯ เพื่อให้เป็นเลิศในการให้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงข้ออื่นๆ ด้วยดังนี้

*ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยสามารถตอบข้อซักถามจากประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องที่ให้บริการหรือเรื่องที่สอบถาม เช่น ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่างๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องชวนหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

*มีความช่างสังเกต Observe ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการก็จะนำมาพยายาม

คิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

*ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้ ในการช่วยเหลือประชาชนหรือผู้รับบริการ

*ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาจะเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก ซึ่งจะส่งผลให้มีบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

*ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

*ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาแตกต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากประชาชนหรือผู้รับบริการจะแตกต่างกันไป เมื่อประชาชนหรือผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

*ต้องมีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ประชาชนหรือผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการ

*มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ขอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการแลปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่การบริการที่ดี ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความประทับใจ

*มีความรับผิดชอบต่อประชาชนหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในงานด้านบริการทุกอย่างขององค์กรทุกองค์กรไม่ว่าภาครัฐ เอกชน หรืองานบริการใดๆ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ให้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win – Win Startegy)

การบริหารจัดการการบริการภายในองค์กร (Internal Customers)

การบริหารจัดการภายในองค์กร มีความสำคัญอย่างยิ่งซึ่งบุคลากรภายในองค์กรทุกระดับ ทุกฝ่ายจะต้องมีการประสานการทำงานร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ ดังนั้นบุคลากรภายในองค์กรจึงเป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มต่างๆ ดังต่อไปนี้

-**ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน (Supervisor)** คือ บุคคลที่จะต้องให้บริการอย่างแนบเนียน เพราะพวกเขาเป็นผู้มอบหมายงานโดยตรงและให้คุณให้โทษแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้จะต้องเป็นผู้ที่ต้องกำกับดูแลระบบการทำงานทุกๆ ด้านภายในองค์กร ในด้านการบริการจะต้องคอยติดตามสอดส่อง

ดูแลผู้ให้บริการ และผู้รับบริการซึ่งเป็นบุคคลภายในองค์กรหรือที่ทำงานเดียวกัน ฉะนั้นในการทำงานภายในองค์กรจะต้องมีการประสานการทำงานแบบเป็นทีมเวิร์ค ไม่ใช่เป็นในลักษณะต่างคนต่างทำซึ่งหากเป็นลักษณะนี้ก็จะทำให้การให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นไปด้วยความไม่เรียบร้อยหรือความถูกต้องซึ่งก็จะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร สิ่งสำคัญการบริการภายในองค์กร ผู้ให้บริการ จะต้องส่งมอบผลงานที่ได้คุณภาพหรือมีคุณภาพมีความถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งอาจเป็นได้ทั้งผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน รวมทั้งผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อทุกฝ่ายหรือทุกส่วนภายในมีการทำงานที่มีความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติเดียวกันและมีความรักสามัคคีภายในแล้วก็จะส่งผลให้ไปสู่เป้าหมายความสำเร็จขององค์กรได้

-**เพื่อร่วมงาน/ทีมงานคุณภาพ (Quality team)** คือ บุคคลที่ทำงานร่วมกันกับเรา ในความสำเร็จในการกิจงานใดๆก็ตามไม่อาจจะสำเร็จจุล่งได้หากขาดทีมงานหรือเพื่อนร่วมงานซึ่งจะต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ข้อมูลการทำงานด้วยกันให้เพื่อนร่วมงานตลอดเวลา ดังนั้น การให้บริการและการรับบริการจากเพื่อร่วมงานจะต้องมีการให้บริการด้วยเมตริจิตที่ดีและมีความถูกต้องต่อกันเสมอ เพื่อเป้าหมายและความสำเร็จที่ออกมา

-**ผู้ใต้บังคับบัญชา/ลูกน้อง (Subordinate)** เป็นอีกบุคคลหนึ่งที่เราต้องให้บริการ โดยข้อเท็จจริงแล้วการทำงานต่างๆ จะต้องอาศัยความร่วมมือในทุกระดับ หากเปรียบเทียบกลไกการทำงานของเครื่องจักร ลูกน้องก็เปรียบเสมือนน็อตตัวใดตัวหนึ่งที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องจักร หากขาดการเอาใจใส่ดูแลหรือบำรุงรักษาที่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อกลไกในการทำงานของเครื่องจักรเช่นกัน จึงควรให้ความดูแลเอาใจใส่และสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

-**องค์กรทำงานน่าอยู่ (Livable organization)** อาจกล่าวได้ว่า องค์กรที่ทำงานเปรียบเสมือนกับบ้านหลังที่สองที่ทำให้เรามีรายได้ สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ องค์กรจึงเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการหรือมอบสิ่งดีๆ ให้กับองค์กรได้ด้วยการปฏิบัติงานด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยเฉพาะการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรด้วยความมุ่งมั่นหวังให้บุคคลต่างๆ กล่าวถึงองค์กรในทางบวกหรือทางที่ดี

-**การให้บริการนอกสถานที่ (Outsourcing service to the public)** การให้บริการนอกสถานที่หรือการบริการเชิงรุก เป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการเป็นรูปแบบการให้บริการอีกรูปแบบหนึ่งที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็ว จึงเป็นที่นิยมของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมาย ระเบียบ ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน และอาจทำกิจการนอกเขตได้ด้วย การให้บริการนอกสถานที่ เช่น การประชุมประชาคมจัดทำแผน โครงการจัดเก็บภาษี โครงการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคลื่อนที่ออกไปให้บริการประชาชน ฯลฯ นอกจากนี้อาจกำหนดรูปแบบอื่นตามนโยบายของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การเข้าร่วมประชุมประจำเดือนกับผู้นำท้องที่ (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน) เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในพื้นที่รับทราบปัญหาในพื้นที่ ประโยชน์ของการให้บริการนอกสถานที่ มีดังนี้

(๑) เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติขององค์กรและเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการยังที่อยู่อาศัย หมู่บ้าน ชุมชน โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อขอรับบริการถึงองค์กรหรือหน่วยงานสามารถรับบริการ ณ จุดเดียว (One stop service) และประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการในการเดินทางไปขอรับบริการ

(๒) เป็นการนำข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กร หน่วยงานลงสู่พื้นที่อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างประชาชนหรือผู้รับบริการซึ่งจะทำให้รับทราบปัญหาความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ

(๓) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร หน่วยงานที่ให้บริการและประชาชนหรือผู้รับบริการ เป็นสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนพื้นที่

แนวทางปฏิบัติการให้บริการ

๑. ด้านสถานที่ เทศบาลตำบลศรีถ้อย เป็นหน่วยงานที่ให้บริการได้มีการจัดเตรียมความพร้อม จัดภูมิทัศน์ภายนอกอาคาร สถานที่ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม และภายในมีการจัดที่นั่งสำหรับบริการประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีแผนผังสถานที่ทำงาน ป้ายบอกชื่อห้องที่ชัดเจนมีผังขั้นตอนการให้บริการหรือคู่มือการให้บริการ สื่อ แผ่นพับ ในภารกิจงานแต่ละงานและระบุแจ้งข้อมูลระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน มีการจัดศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารหรือจุดบริการอินเทอร์เน็ตมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการสำหรับประชาชน ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ

๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การให้บริการที่ดีเทศบาลตำบลศรีถ้อยได้มีการจัดเตรียมผู้ให้บริการให้มีความพร้อมและสามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้ตลอดเวลาไม่มีการหยุดพัก เช่น ช่วงเวลาพักเที่ยง การจัดเวรการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี เพื่อสามารถให้ข้อมูลให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ เทศบาลตำบลศรีถ้อย ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น Website : www.sritoy.go.th Email ๖๕๖๐๗๐๕@dla.go.th /Face book, Line การเพิ่มช่องทางโซเชียลเน็ตเวิร์คเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ขอรับบริการสามารถที่จะติดต่อรับการบริการและติดต่อสอบถาม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็น การแจ้งเหตุการณ์ตลอดถึงการร้องเรียนร้องทุกข์ ในส่วนของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ได้จัดให้มีผู้ให้บริการประจำอยู่ในช่องทางต่างๆแล้ว

๔. ด้านการติดตามผลการให้บริการ (Follow-up, service) เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ผู้ให้บริการ ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับประชาชนหรือผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ หรือการให้บริการบางอย่างจะต้องมีการแก้ไขปัญหาติดตามผลและรายงานผลการแก้ไขติดตามให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ ได้รับทราบ เช่น การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฯลฯ ซึ่งการติดตามผลนี้จะทำให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและมีความรู้สึกที่ดี ต่อเทศบาลตำบลศรีถ้อย ที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๕. ด้านการจัดการ (Creating a management image that) เป็นความคาดหวังที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลศรีถ้อย เกี่ยวกับการบริหารงาน ได้แก่ การบริหารงานอย่างมีมาตรฐาน เป็นสากล มีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างครบวงจร ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวและช่วย เทศบาลตำบลศรีถ้อยเพื่อให้แนวทางการปฏิบัติทั้ง ๕ ด้าน ให้มีความครบถ้วนเพื่อจะดึงดูดใจประชาชนหรือผู้รับบริการให้สนใจที่จะเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

วิธีการให้บริการที่ครองใจประชาชนหรือผู้รับบริการแบบยั่งยืน

วิธีการปฏิบัติตนที่แสดงถึงการให้บริการที่ครองใจประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างยั่งยืนสามารถทำได้ดังนี้

๑. ยิ้มให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการที่เข้ามาพบทุกคนอย่างแจ่มใส สดชื่นเบิกบานขณะปฏิบัติหน้าที่
๒. ต้อนรับประชาชนหรือผู้มารับบริการอย่างอบอุ่นด้วยคำพูดที่ไพเราะชวนฟังทันทีที่ได้พบด้วยท่าทางเป็นมิตรที่ดีดังที่ท่านปฏิบัติกับคนใกล้ชิด
๓. เริ่มต้นทักทาย สอบถามความต้องการอย่างอ่อนโยนทันที เมื่อพบประชาชนหรือผู้รับบริการ
๔. แนะนำหรือจัดทำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอให้ถามก่อน และพร้อมจะอธิบายต่อได้เสมอถ้าเขายังไม่เข้าใจ พร้อมทั้งพูดด้วยรอยยิ้มและน้ำเสียงนุ่มนวล
๕. เข้าไปให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้รับบริการก่อน เมื่อท่าทางกังวลไม่แน่ใจ
๖. ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายาม เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ต้องการ ด้วยความยินดีและเต็มใจ
๗. รีบดำเนินการทุกอย่างให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันที โดยไม่รีรอหรือประวิงเวลา
๘. แก้ไขปัญหาให้ประชาชนหรือผู้รับบริการทันทีที่ได้รับแจ้ง ไม่ปิดความรับผิดชอบ หากแก้ไขปัญหามิได้รับหาทางออกโดยเร็วและถูกต้อง พร้อมทั้งชี้แจงอธิบายให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ ได้รับทราบโดยเร็ว
๙. คอยสังเกตและให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้รับบริการเมื่อต้องการ ด้วยท่าทางที่เอาใจใส่และจริงใจเป็นพิเศษ
๑๐. เลือกสรรคำพูดที่ดีที่สุดให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการ
๑๑. ไม่แสดงสีหน้า อารมณ์ คำพูด น้ำเสียง หรือแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมหรือที่ไม่ดีให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ ขณะให้บริการ ไม่ว่าต่อหน้าหรือการให้บริการทางโทรศัพท์หรือการสื่อสารอื่นๆ
๑๒. จัดสถานที่ให้บริการที่สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อสำนักงาน ห้องทำงาน และจุดบริการต่างๆ ชัดเจน และมีที่พักระหว่างรออย่างเหมาะสม
๑๓. ให้บริการกับประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ โดยไม่มีท่าทีเบื่อหน่าย
๑๔. ตอบคำถามทุกอย่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
๑๕. ปฏิบัติต่อประชาชนหรือผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ระมัดระวังเสมือนประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นญาติสนิทของตน
๑๖. เป็นผู้ประสานที่ีระหว่างประชาชนหรือผู้รับบริการกับเพื่อนร่วมงานส่วนอื่นๆ
๑๗. ใจกว้าง อดทน พร้อมรับฟังคำบ่น หรือข้อเรียกร้อง ข้อร้องเรียนจากประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างสนใจ โดยไม่แสดงความไม่พอใจหรือโกรธ
๑๘. ปฏิบัติกับประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างดีที่สุดด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
๑๙. รักษาผลประโยชน์ของประชาชนหรือผู้รับบริการเต็มที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
๒๐. รู้จักยอมให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูก ไม่ได้เถียงเพื่อเอาชนะ

๒๑. ส่งมอบสิ่งของ สินค้าหรือบริการให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลาเสมอ

๒๒. จัดจํารายละเอียดหรือข้อมูลสำคัญของประชาชนหรือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และสามารถนำมาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

๒๓. มีความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ

๒๔. กล่าวคำขอบคุณและอำลาประชาชนหรือผู้รับบริการ ด้วยความจริงใจและให้เกียรติทุกครั้ง

วิธีการให้บริการดังกล่าวนี้ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติกับประชาชนหรือผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน สิ่งที่สำคัญที่สุดของการให้บริการเพื่อครองใจที่ยั่งยืนนั้น อยู่ที่ที่มีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่ ให้ดีที่สุด และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น และกระทำต่อเนื่องและสม่ำเสมอจนกลายเป็นวัฒนธรรมที่ดี ขององค์กร ดังนั้น บุคลากรทุกคนในเทศบาลตำบลศรีถ้อย ต้องพร้อมใจกันทำหน้าที่ให้บริการ ด้วยใจ ย่อมส่งผลต่อความชื่นใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ สิ่งที่ได้รับก็คือคำชม รอยยิ้ม ความพึงพอใจในสีหน้า และแววตาตลอดจนการประชาสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นให้รู้จักและชื่นชม ซึ่งเป็นผลจากการให้บริการเกินความคาดหวังขอให้ผู้ให้บริการได้ตั้งเป้าหมายในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ไปสู่ความเป็นเลิศในอนาคต และเพื่อความก้าวหน้าของผู้ให้บริการเองและ เทศบาลตำบลศรีถ้อย ให้สมศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการและบุคลากรที่ดีและเป็นมิตรแท้ของประชาชน

การประเมินผลการให้บริการ (Service evaluation)

การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการกระทำได้อย่าง จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วยซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของประชาชนได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ

การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลาซึ่งอาจจะกำหนดเป็นรายไตรมาสหรือรายปี โดยหัวข้อการประเมินต้องเป็นหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานรวมทั้งการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ให้ดีขึ้น ในการประเมินจะกระทำได้ ดังนี้

๑. ใช้กล่องรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยมีเอกสารแบบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้กรอกรายละเอียด เสร็จแล้วให้นำใส่ลงในกล่องรับความคิดเห็น

๒. การจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ โดยให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในแบบสอบถามจะต้องกำหนดภารกิจงานในแต่ละด้านให้ครอบคลุม อาจจะจัดส่งหรือให้ประชาชนหรือผู้รับบริการนำแบบสอบถามไปกรอกรายละเอียดเอง

๓. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ สามารถตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

นอกจากการประเมินดังกล่าวมา ๑-๓ ยังมีแบบการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ป.ป.ช. หัวข้อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูล

จากผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ในส่วนข้อมูลการประเมินดังกล่าวนี้จะเข้าสู่ระบบการประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งของการประเมินเทศบาลตำบลศรีถ้อย จะรับทราบข้อมูลผลการประเมินในรูปแบบการให้คะแนน การประเมินผลประจำปี โดยจะนำข้อมูลผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะต่างๆมาแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีถ้อย เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยนำหลักเกณฑ์วิธีการแนวทางปฏิบัติการให้บริการที่ดีที่มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยตามหลักวิชาการของผู้ที่มีความรู้มีประสบการณ์ และนักวิชาการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งงานวิจัยของผู้รู้ที่เกี่ยวข้องนำมารวบรวมเป็นคู่มือเพื่อให้ผู้ให้บริการที่เป็นข้าราชการและบุคลากรของเทศบาลตำบลศรีถ้อยได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเพิ่มพูนทักษะ มีการพัฒนาการให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจและเป็นที่ยึดจำของประชาชนหรือผู้รับบริการ เกิดการยอมรับเชื่อถือต่อหน่วยงานซึ่งจะขับเคลื่อนการพัฒนาการจัดระบบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ไปสู่เป้าหมายความสำเร็จในการเป็นองค์กรที่มีการบริการเป็นเลิศ มีคุณภาพมาตรฐานสากล

บรรณานุกรม

-แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๐) ประเด็นการให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐)

-คู่มือเทคนิคและวิธีการบริการจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร.

-บทความ:ธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้ยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ Good Governance in Local Administrative Organizations (LAOs) under Thailand 4.0 จิรายุ ทรัพย์สิน วันชัย สุขตาม และสุรศักดิ์ ชะมาร์มย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, ประเทศไทย : Received: March 16, 2019 Revised: April 5, 2019 Accepted: April 10, 2019.

-ศิริพร วิษณุหิมาชัย “การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ” เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยพายัพ ๒๕๕๑

-ความหมายของคำว่า “Service Mind”(http://www.softbankthai.com)

-จิตสำนึกการให้บริการประชาชน (Service Mind) กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จัดทำโดย ...ผอ.๓ บก.อก.บช.ตชด.

-หลักการให้บริการ: กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่

-คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน : งานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์ และงบประมาณ เทศบาลนาป่า จังหวัดชลบุรี

