คู่มือมาตรฐานการให้บริการ กองคลัง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

https://www.luangnue.go.th

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาให้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมี**หัวใจแห่งการบริการ** (Service Mild)

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ทั่วไป

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญด้านการบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี, การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ และงานบริการด้านอื่นๆ โดยยึดหลักการ **"ยึดมั่นธรรมาภิบาลบริการเพื่อประชาชน"** ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้คำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ **"คู่มือมาตรฐานการให้บริการของ กองคลัง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ"** เพื่อให้บุคลากรของกองคลัง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

กองคลัง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **"คู่มือมาตรฐานการให้บริการของ กองคลัง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ"** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจ สามารถนำไปปรับใช้ ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กองคลัง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการ จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น **"การบริการที่ดี"** ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การ บริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ "ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา"และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันในยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการ ภายในจิตใจซึ่งความรู้สึก หรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

❖ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทางานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับ ออกจาก หน่วยงาน

❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทาย ด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูล ที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษา ที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website, Facebook , Line

❖ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
1.ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุมกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเชิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสมกิริยาสุภาพนอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนอง ความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็ม ใจที่จะให้บริการ
2.ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำ ขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการ อย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจ ตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจน เกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำ เหมาะสม
3.ทางใจ	ต้องทาจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกัน มาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจ คนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิ ในการทางาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการ กองคลัง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

1.มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดีดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีน่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธา ต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า "ถูกชะตา" หรือ "ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ" ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจาก หลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

- **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมตั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- **สติปัญญา** คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผลตลอดจน ความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเองหรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- **นิสัย** คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน
- **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

2.หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักการไหว้ที่ถูกวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสนอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทาง ของตนเองได้เป็นอย่างดี

3.มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกากระดาษ หมายเลขติดต่อกลับวัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่และชื่อผู้รับสายโดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ศัพท์ เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย
- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนา ก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป
- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูด ของปลายสาย
- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อนและไม่ควรเผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการโทรศัพท์ของกองคลัง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+เสนอความช่วยเหลือ”	● “สวัสดีค่ะ/ครับเทศบาลตำบลหลวงเหนือ ดิฉัน/ผม ...รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับวันนี้คุณต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใด

โครงสร้างกองคลัง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลา

การปฏิบัติงานกองคลัง

กองคลัง งานพัฒนารายได้

ภาษีป้าย

เอกสารประกอบการพิจารณา

1.บัตรประจำตัวประชาชน

2.ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายปีที่ผ่านมา(ภ.ป.7)

รับคำร้องแจ้งความประสงค์ในการชำระภาษี (ระยะเวลาดำเนินการ 1 นาที)

ตรวจสอบเอกสารแจ้งรายการเพื่อเสียภาษี

1.ตรวจสอบแบบ(ภ.ป.1)และแจ้งประประเมินภาษี(ภ.ป.3)

2.ใบเสร็จรับเงิน (ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที)

รับชำระเงินพร้อมออกใบเสร็จ

(ระยะเวลาดำเนินการ 2 นาที)

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

เอกสารประกอบการพิจารณา

-หนังสือแจ้งการประเมินภาษี

-บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง

ตรวจสอบเอกสารแจ้งรายการเพื่อชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

1.ตรวจแบบแสดงรายการคำนวณภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง(ภ.ด.ส.7) และหนังสือแจ้งการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ภ.ด.ส.6)

2.ใบเสร็จรับเงิน (ภ.ด.ส.11)

(ระยะเวลาทำการดำเนินการ 5 นาที)

รับชำระเงินพร้อมออกใบเสร็จ

(ระยะเวลาการดำเนินการ 2นาที)

รับชำระค่าธรรมเนียมอื่นๆ

รับแบบคำขออนุญาตต่างๆ พร้อมตรวจสอบออกใบเสร็จรับเงิน (5 นาที)

รับชำระเงินพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน (2 นาที)