



คู่มือการให้บริการประชาชน
งานสาธารณสุข

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการประชาชน ของงานสาธารณสุข สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนสาธารณสุข สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

งานสาธารณสุข สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ	๑
คำจำกัดความ	๑
วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ	๒
มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน	๔ - ๕

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน งานสาธารณสุข สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

การจัดบริการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตตำบลบางดี เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดบริการ และสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลาปฏิบัติ และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

๓. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของงานสาธารณสุข สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีคุณภาพ เป็นเรื่องที่สำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน และเป็นการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

๔. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่ผู้รับบริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการ จำเป็น และคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ตามระดับความพึงพอใจ ของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตตำบลบ้านหม้อและประชาชนทั่วไป

๕. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายการทำงานของคน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องให้บริการเต็มกำลังความสามารถ

๒. การมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อผู้รับบริการตามติดต่อราชการ ควรมีผู้แนะนำว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด แนวทางปฏิบัติจัดให้มีพนักงานต้อนรับ เมื่อมีผู้มาติดต่อราชการ

๓. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกริยา มารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติ ผู้รับบริการ

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการที่เต็มอกเต็มใจ ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

ภาคผนวก

๖.มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

ที่	งานบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ	ขั้นตอนในการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ	สถานที่ติดต่อ	หมายเหตุ
๑.	ขอความอนุเคราะห์รพยบาลพร้อมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่	๑.หนังสือขอความอนุเคราะห์	๑. ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังหน่วยงาน ๒. แจ้งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบทราบ ๓. ออกหน่วยปฏิบัติหน้าที่ตามวันเวลาดังกล่าว	๑ วัน	สำนักงานปลัด	
๒.	เรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ	๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	๑. ยื่นคำร้อง ๒. เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ๓. แจ้งให้ผู้ถูกแจ้งดำเนินการแก้ไข ๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๕ วัน	สำนักงานปลัด	

ที่	งานบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ	ขั้นตอนในการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ	สถานที่ติดต่อ	หมายเหตุ
๓.	<p>กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ</p> <p>๓.๑ การขอใบอนุญาต</p>	<p>๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>๒.สำเนาทะเบียนบ้าน</p> <p>๓.ทะเบียนพาณิชย์ หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียนหรือหลักฐานอนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๔.แผนที่พอสั่งเขป</p> <p>๕.หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถติดต่อด้วยตนเอง)</p>	<p>๑.ยื่นคำขอ</p> <p>๒.ตรวจสอบเอกสาร</p> <p>๓.จนท.ออกตรวจสถานที่ตั้งประกอบ</p> <p>การ</p> <p>๔.เสนอความคิดเห็นให้ผู้มีอำนาจพิจารณา</p> <p>๕.ออกหนังสือการแจ้งผลการพิจารณาออกใบอนุญาต</p> <p>๖.ออกหลักฐานใบเสร็จรับเงิน</p> <p>๗.ออกใบอนุญาต</p>	๑๕ วัน	สำนักงานปลัด	
	<p>๓.๒ การขอใบอนุญาต</p>	<p>๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>๒.ใบอนุญาตเดิม</p>	<p>๑.ยื่นคำขอ</p> <p>๒.ตรวจสอบเอกสาร</p> <p>๓.ออกหลักฐานใบเสร็จรับเงิน</p> <p>๔.ออกใบอนุญาต</p>	๑๕ นาที	สำนักงานปลัด	