สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
สังกัด สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

คู่มือการให้บริการ

คู่มือการให้บริการแก่ประชาชนในการขอรับบริการ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ โทร. ๐๕๓ ๑๑๐ ๘๒๔ ถึง ๕

คู่มือการให้บริการแก่ประชาชน ในการขอรับบริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

สาขาเขต ๑

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐
โทรศัพท์ ๐๕ ๓๑๑ ๐๘๒๔ ถึง ๕ www.villagefund.or.th

คำนำ

การให้บริการ เป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหากได้รับการบริการที่ดี ภารกิจงานต่าง ๆ จะสำเร็จตามตัวชี้วัด และส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ จึงได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการแก่ประชาชนในการขอรับบริการ” ขึ้น เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการมีคุณลักษณะการให้บริการที่ดี และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า“คู่มือการให้บริการแก่ประชาชนในการขอรับบริการ” นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการและผู้ที่มาขอรับการบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สารบัญ

หัวข้อเรื่อง	**หน้า**
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. กระบวนการให้บริการตามภารกิจ	๒-๒๑
๕.๑ การจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	๒
๕.๒ การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	๔
๕.๓ การจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล	๕
๕.๔ การดำเนินงานสถาบันการเงินชุมชน	๖
๕.๕ การจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน	๗
๕.๖ การฟื้นฟูกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง / โครงการเพิ่มทุนระยะที่ ๓	๙
๕.๗ การดำเนินงานเครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน	๑๒
๕.๘ การดำเนินงานสถาบันการเรียนรู้กองทุนหมู่บ้าน	๑๔
๕.๙ โครงการตามแนวทางประชารัฐ	๑๕
๕.๑๐ โครงการพัฒนาเมือง	๑๗
๕.๑๑ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๘
๕.๑๒ การให้บริการด้านอื่นๆ	๑๙-๒๑
- กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ยังไม่ได้รับการบริการไฟฟ้า	๑๙
- กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ต้องการปรับปรุงระบบน้ำประปา	๒๐
- ผลิตภัณฑ์กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองภายใต้โครงการ “SME ปัง ตังค์ได้คืน”	๒๑
๖.ระบบติดตามประเมินผล	
เอกสารอ้างอิง	๒๒-๒๙
๑. หลักการให้บริการที่ดี	๒๒
๒. การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๒๒
๓. หลักในการให้บริการ	๒๒
๔. แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ	๒๒
๕. หัวใจของการให้บริการ	๒๓
๖. ความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ให้บริการ	๒๔
๗. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	๒๕
๘. คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี (บุคลากรในสำนักงาน)	๒๖
๙. ข้อควรระวัง	๒๖
๑๐. มาตรฐานการให้บริการ	๒๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มที่ใช้บันทึกผู้มาขอรับบริการ	ผ-๑
แบบประเมินความพึงพอใจ	ผ-๒
อ้างอิง	

ราชัน นาสมพงษ์. (๒๕๕๕). การบริการที่ดี. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๒,
จาก GotoKnow website : https://www.gotoknow.org/posts/355352

คู่มือการให้บริการแก่ประชาชนในการขอรับบริการ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้ขอรับบริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขต

คู่มือการให้บริการแก่ประชาชนในการขอรับบริการ นี้ ครอบคลุมถึงสาระสำคัญขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ และศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

๓.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อแจ้งความประสงค์ หรือความต้องการขอรับบริการจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

๓.๓ ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน/ลูกจ้าง ของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ ที่ได้รับมอบหมายงานตามภารกิจ ของสทบ. ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ ให้เกิดความประทับใจและเกิดความชื่นชมในการบริการขององค์กร

สรุปกระบวนการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ

กระบวนการให้บริการแก่ประชาชนในการขอรับบริการ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการ มาติดต่อขอรับบริการ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ

๓. พิจารณาข้อมูล และประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

๔. ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติให้กับผู้ขอรับบริการ

๕. เสร็จสิ้นการให้บริการ

๕. กระบวนการให้บริการตามภารกิจ

๕.๑ การจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

งานที่ให้บริการ	**การจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการให้บริการ

การจัดตั้งและจดทะเบียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

๑. คุณสมบัติหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่จัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน

๑.๑ เป็นหมู่บ้านจัดตั้งใหม่ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย

๑.๒ เป็นหมู่บ้านเดิมตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและชุมชนเมืองเดิมตามประกาศคณะกรรมการก่อน ๑ กันยายน ๒๕๔๗ ทั้งหมด ที่ยังไม่สามารถจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านได้

๑.๓ เป็นหมู่บ้านที่ผ่านการสำรวจความประสงค์การขอจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน จากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

๒. ขั้นตอนในการจัดตั้งและจดทะเบียน

๒.๑ การประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจให้กับหมู่บ้านและชุมชนเมือง

๑) ประชาสัมพันธ์เชิงนโยบายและหลักการ

๒) ประชาสัมพันธ์เชิงพื้นที่เป้าหมาย นโยบาย ปรัชญา วัตถุประสงค์ ขั้นตอนในการเตรียมความพร้อม

๒.๒ การเตรียมความพร้อมในการจัดตั้ง

๑) จัดประชาคม ๓ ใน ๔ ของครัวเรือนทั้งหมด เพื่อขออนุมัติจัดตั้งและจดทะเบียนกองทุนหมู่บ้าน

๒) คัดเลือกคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จำนวน ๙ คน แต่ไม่เกิน ๑๕ คน

๓) จัดทำระเบียบ/ข้อบังคับและขอความเห็นชอบจากประชาคม

๔) รับสมัครสมาชิก

๕) เปิดบัญชีที่ ๒ บัญชีเงินสะสมของกองทุนหมู่บ้าน

๒.๓ กระบวนการสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน

๑) จัดการเรียนรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน และการจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน

๒) ประเมินการจัดการเรียนรู้

๓) ให้กองทุนหมู่บ้านจัดเตรียมเอกสารประกอบการจัดตั้งและจดทะเบียน

๒.๔ การจัดตั้งและจดทะเบียน

๑) กองทุนหมู่บ้านยื่นขอจัดตั้งและจดทะเบียน

๒) ประเมินความพร้อม แจ้งผลการประเมินความให้กองทุนหมู่บ้านทราบ

๓) เปิดบัญชีที่ ๑ เพื่อรองรับเงินจัดสรร

๔) ธนาคารรายงานข้อมูลกองทุนหมู่บ้านที่ผ่านการประเมิน

๕) กองทุนหมู่บ้านยื่นเอกสารประกอบการจัดตั้งและจดทะเบียน

๖) รายงานผลการประเมินความพร้อมให้กับนายทะเบียนกองทุนหมู่บ้าน

๗) อนุมัติจัดตั้งและจดทะเบียนกองทุนหมู่บ้าน

๘) แจ้ง สทบ. ในฐานะสำนักงานนายทะเบียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

๙) แจ้งธนาคารเพื่อบันทึกข้อมูลให้สำนักงานใหญ่

๒.๕ การจัดสรรและโอนเงิน

๑) สทบ. นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาจัดสรรและโอนเงิน ๑ ล้านบาท ให้กับกองทุนหมู่บ้าน

๒) เมื่อได้รับความเห็นชอบ สทบ. แจ้งธนาคารเพื่อโอนเงิน

๓) ธนาคารแจ้งผลการโอนเงินให้ สทบ. ทราบ

๔) แจ้งอนุกรรมการและเครือข่ายเกี่ยวกับการจัดสรรและโอนเงินให้กับกองทุนหมู่บ้าน

๓. ยื่นเอกสารขอจัดตั้งและจดทะเบียนกองทุนหมู่บ้าน ได้ที่

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด ทุกจังหวัด

bit.ly/3KNKhSM

เอกสารประกอบการจัดตั้งและจดทะเบียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

๕.๒ การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

งานที่ให้บริการ	**การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ **ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ เวลา ๐๘๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

*** บริการให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในด้านต่างๆ ได้แก่**

๑. ด้านคณะกรรมการ
๒. ด้านสมาชิก
๓. ด้านการประชุม
๔. ด้านการกู้ยืม
๕. ด้านการติดตามหนี้
๖. ด้านการดำเนินคดีแพ่ง-อาญา
๗. ด้านการจัดเก็บเอกสารและการส่งมอบงาน
๘. ด้านการตรวจสอบภายใน
๙. ด้านการจัดสรรผลกำไร
๑๐. ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน

bit.ly/3F2P3YL

คู่มือแนวทางการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

๕.๓ การจดทะเบียนนิติบุคคล

งานที่ให้บริการ	**การจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการให้บริการ

๑. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานจดทะเบียนนิติบุคคล

๒. แจ้งความประสงค์ และขอคำแนะนำการจดทะเบียนนิติบุคคล

๓. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอน กระบวนการ การจดทะเบียนนิติบุคคล

๔. กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง รับเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อไปดำเนินการจัดเตรียมการจดทะเบียนนิติบุคคล

๕. กองทุนหมู่บ้านจัดเตรียมเอกสารครบถ้วนแล้ว จัดส่งเอกสารมายังเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับตำบล ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น ให้การรับรอง และส่งมายังคณะอนุกรรมการสนับสนุนฯ ระดับอำเภอ ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ หรือ สำนักงานเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับอำเภอ

๖. เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับอำเภอ และอนุกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอ ตรวจสอบเอกสาร และคณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอ ตรวจสอบเอกสารและให้การรับรอง ส่งมายังคณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับจังหวัด ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด หรือ สำนักงานเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับจังหวัด

๗. เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับจังหวัด และอนุกรรมการสนับสนุนระดับจังหวัด ตรวจสอบเอกสาร และให้การรับรอง

๘. ผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะประธานอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านฯ ระดับจังหวัด ลงนามอนุมัติการจดทะเบียนนิติบุคคล และออกใบสำคัญการเป็นนิติบุคคลของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เมื่อผ่านกระบวนการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

จดทะเบียนนิติบุคคลกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง - bit.ly/3ZIhu6y

๕.๔ การดำเนินงานสถาบันการเงินชุมชน

งานที่ให้บริการ	**การดำเนินงานสถาบันการเงินชุมชน**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

* บริการให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการสถาบันการเงินชุมชน (กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง) ในด้านต่างๆ ได้แก่

๑. ด้านการพัฒนากองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชน
๒. ด้านคณะกรรมการ
๓. ด้านสมาชิก
๔. ด้านการประชุม
๕. ด้านการกู้ยืม
๖. ด้านการติดตามหนี้
๗. ด้านการดำเนินคดีแพ่ง-อาญา
๘. ด้านการจัดเก็บเอกสาร และการส่งมอบงาน
๙. การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการสถาบันการเงินชุมชน
๑๐. ด้านการตรวจสอบภายใน
๑๑. ด้านการจัดสรรผลกำไร
๑๒. ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน

bit.ly/3STrAis

รวมคู่มือสถาบันการเงินชุมชน (กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง)
- คู่มือหลักการพัฒนากองทุนเป็นสถาบันการเงินชุมชน
- คู่มือการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการสถาบันการเงินชุมชน

๕.๕ การจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน

งานที่ให้บริการ	**การจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการให้บริการ

๑. การจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน

ภาพรวมของการจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน เริ่มตั้งแต่การให้ความหมายของการจัดทำบัญชี หมวดหมู่ที่จะใช้ในการแยกประเภทเพื่อการจัดทำบัญชี ทราบถึงหลักการง่ายๆ การวิเคราะห์รายการทางการเงิน และแนวทางการจัดทำบัญชีของกองทุนหมู่บ้าน ทั้งบัญชีชุดที่ ๑ บัญชีชุดที่ ๒

๒. หลักการวิเคราะห์และการบันทึกบัญชีแยกตามกิจกรรม

แสดงรายละเอียดของการวิเคราะห์รายการค้า ทั้งสมุดบัญชีชุดที่ ๑ และสมุดบัญชีชุดที่ ๒ โดยมีการยกรายละเอียดตัวอย่างของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกองทุนเงินล้าน และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นสำหรับเงินออมสัจจะ และเงินค่าหุ้น และมีการยกตัวอย่างในกรณีที่คณะกรรมการกองทุนฯ มีมติให้กู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน

๓. ตัวอย่างการจัดทำบัญชี

ยกตัวอย่างโดยสมมติเหตุการณ์ที่มักจะเกิดในการเดินชีวิตประจำวันของกองทุนหมู่บ้าน สำหรับบทนี้จะเอื้อประโยชน์ให้กับกองทุนหมู่บ้านที่มีการจัดทำบัญชีทีเป็นระบบมาบ้างแล้ว ถ้าเพียงศึกษาในบทนี้ก็สามารถจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านฉบับปรับปรุงนี้ได้อย่างดี

๔. งบการเงิน

แสดงให้เห็นการเชื่อมโยงรายการเพื่อจัดทำงบการเงิน ทั้งสมุดบัญชีชุดที่ ๑ และชุดที่ ๒

ขั้นตอนการให้บริการ

๑. แนะนำการจัดทำบัญชีเบื้องต้น โดยใช้แบบฟอร์มการจัดทำบัญชี ได้แก่

- งบทดลอง
- งบกำไรขาดทุน
- งบดุล

๒. คู่มือการจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน

แสดงภาพรวมของการจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน เริ่มตั้งแต่การให้ความหมายของการจัดทำบัญชี หมวดหมู่ที่จะใช้ในการแยกประเภทเพื่อการจัดทำบัญชี ทราบถึงหลักการง่าย ๆ การวิเคราะห์รายการทางการเงิน และแนวทางการจัดทำบัญชีของกองทุนหมู่บ้าน ทั้งบัญชีชุดที่ ๑ บัญชีชุดที่ ๒ โดยแบ่งประเภท ดังนี้

๑. หลักการวิเคราะห์และการบันทึกบัญชีแยกตามกิจกรรม
๒. ตัวอย่างการจัดทำบัญชี
๓. งบการเงิน (เอกสารที่ใช้ประกอบการจัดส่ง)
- งบทดลอง
- งบกำไรขาดทุน
- งบดุล

๔. การจัดสรรกำไร
๕. การแก้ไขข้อผิดพลาดของการจัดทำบัญชี
๖. การควบคุมภายในและการตรวจสอบการจัดทำบัญชี

***** โดยกองทุนหมู่บ้านสามารถศึกษารายละเอียดได้ในคู่มือการจัดทำบัญชี*****

bit.ly/3Jliecl

คู่มือจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

๕.๖ การฟื้นฟูกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง / โครงการเพิ่มทุนระยะที่ 3

งานที่ให้บริการ การฟื้นฟูกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง /โครงการเพิ่มทุนระยะที่ 3

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการยื่นเอกสารฯ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘๓๐ น.-๑๖๓๐ น.

ขั้นตอนการให้บริการ การฟื้นฟูกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

๑. สมาชิก/คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประสานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานฟื้นฟูกองทุนหมู่บ้าน

๒. เจ้าหน้าที่ ร่วมกับสมาชิก/คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง วิเคราะห์ปัญหาที่ต้องการฟื้นฟู ตามประเด็นต่างๆ ตามเอกสารหลักฐาน/ข้อเท็จจริง ดังนี้

๒.๑ ปัญหาด้านการเงิน

๒.๒ ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร

๒.๓ ปัญหาด้านการบริหารจัดการคณะกรรมการ

๒.๔ ปัญหาด้านอื่นๆ

๓. เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาแก่สมาชิก/คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

๔. สมาชิก/คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จัดประชุมชี้แจงแก่สมาชิก และรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต รับทราบ

bit.ly/3Jvtene

คู่มือฟื้นฟูกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สทบ.สาขาเขต ๑

ขั้นตอนการให้บริการ การเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ระยะที่ ๓

๑. กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด ประสานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านระยะที่ ๓

๒. แจ้งความประสงค์และขอคำแนะนำการขอรับการสนับสนุนการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ระยะที่ ๓

๓. กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง รับเอกสารที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วนเพื่อยื่นขอรับการสนับสนุนการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ระยะที่ ๓

๔. กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ยื่นแบบคำขอรับการสนับสนุนการเพิ่มทุนตามโครงการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ระยะที่ ๓ (แบบ กทบ. ๑๓) และแนบเอกสารประกอบแบบคำขอรับการสนับสนุนการเพิ่มทุนต่อประธานเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ระดับตำบล เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารตามแบบคำขอรับการสนับสนุนการเพิ่มทุนเบื้องต้น แล้วรวบรวมส่งที่คณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอ

๕. คณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอ พิจารณาเพื่อให้ความเห็นตามแบบคำขอฯ และจัดทำรายงานสรุปผลตามแบบรายงานผลฯ เสนอต่อคณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับจังหวัด โดยประธาน / เลขานุการคณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอ เป็นผู้ลงนาม

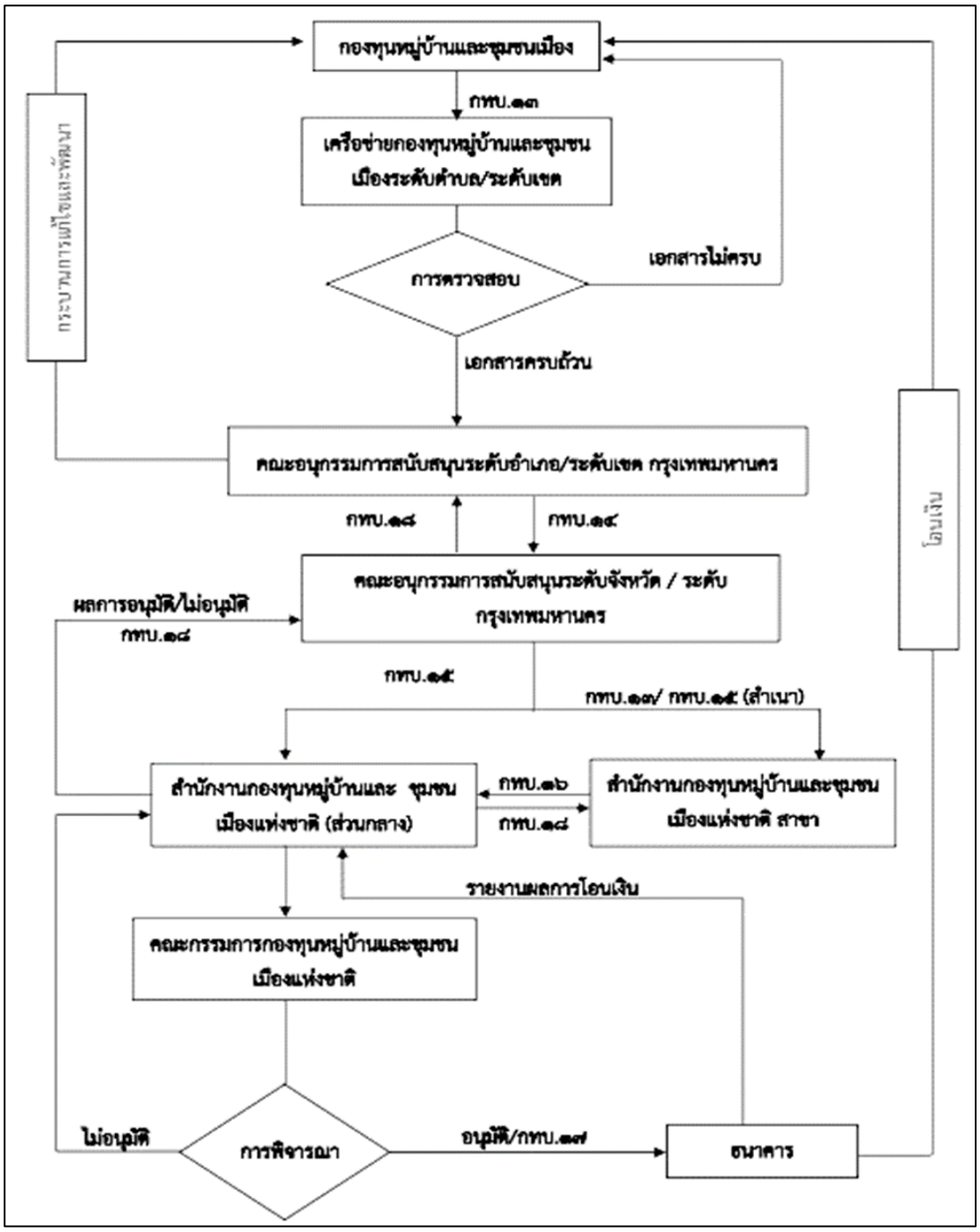
๖. คณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับจังหวัด พิจารณาให้ความเห็นตามแบบคำขอฯ และจัดทำรายงานสรุปผลตามแบบรายงานผลฯ เสนอต่อสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทบ.) โดยคณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับจังหวัดส่งแบบคำขอฯ และสำเนารายงานสรุปผลตามแบบรายงานผลฯ ให้สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต

๗. สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต รวบรวมและบันทึกข้อมูลตามแบบคำขอฯ และจัดทำรายงานสรุปผลการบันทึกข้อมูลเป็นรายสาขาตามแบบรายงานผลการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลตามโครงการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ระยะที่ ๓ เสนอต่อสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทบ.) เพื่อดำเนินการจัดสรรและโอนเงินเพิ่มทุนให้กับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

bit.ly/3yAEQ2m

คู่มือการเพิ่มทุนระยะที่ 3 สทบ.สาขาเขต 1

แผนผังการให้บริการ



๕.๗ การดำเนินงานเครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน

งานที่ให้บริการ	**การดำเนินงานเครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการยื่นเอกสารฯ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

๑. สัดส่วนการจัดสรรงบประมาณ

การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมตามบทบาทภารกิจของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด

๒. กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

๒.๑ การติดตามสนับสนุนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตามที่สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด เช่น ข้อมูลการดำเนินงานข้อมูลงบการเงิน ณ สิ้นปีบัญชี หรือข้อมูลโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ กิจกรรมจัดประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรมและ หรือการจัดเวทีประชาคมของคณะกรรมการเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินกิจกรรมของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง หรือกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ การจัดทำเอกสาร/คู่มือ/แนวทาง และสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น แผ่นพับประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในรูปแบบต่างๆ

๒.๔ การติดตามและสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแต่ละระดับ

๒.๖ กิจกรรมอื่นๆ ในการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหรือนโยบายของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ หรือสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทบ.)

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแต่ละระดับ ควรพิจารณาแผนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมร่วมกันของคณะกรรมการเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และพิจารณามอบหมายผู้แทนเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จัดทำรายละเอียดและเอกสารประกอบการขอรับงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมตามบทบาทภารกิจของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ดังนี้

แบบคำของบประมาณสนับสนุนกิจกรรมฯ

(๑) คำขอรับงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมตามบทบาทภารกิจของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (แบบ ค. ๑.๑)

(๒) แผนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม และงบประมาณเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (แบบ ค. ๑.๒)

(๓) จัดทำและส่งประวัติข้อมูลประธานกรรมการเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (แบบ ค. ๑.๓)

(๔) จัดทำและส่งทะเบียนรายชื่อคณะกรรมการเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (แบบ ค. ๑.๔)

(๕) สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

(๖) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจเบิกจ่ายเงินของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

เอกสาร/หลักฐานและรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณฯ

(๑) แบบรายงานผลการดำเนินงาน (แบบ ค.๒)

(๒) เอกสารลงทะเบียน (แบบ ค.๔)

(๓) ใบสำคัญรับเงิน (แบบ ค.๓) + สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับเงิน

เช่น ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง ค่าถ่ายเอกสาร หรือ ค่าพาหนะ เป็นต้น

ระดับจังหวัด/ระดับอำเภอ/ระดับตำบล

เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับจังหวัด/ระดับอำเภอ/ระดับตำบลจัดส่งแบบเอกสารคำขอรับสนับสนุนงบประมาณกิจกรรมและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาให้ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.) เพื่อเสนอสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนแห่งชาติ สาขาเขต (สทบ.สาขาเขต) พิจารณาอนุมัติจัดสรรโอนเงิน

๔. การอนุมัติโอนงบประมาณ

การอนุมัติโอนงบประมาณผ่านธนาคารใช้สำเนาเข้าบัญชีธนาคารเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย/หรือดำเนินการโอนงบประมาณโดยวิธีการจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามรูปแบบของ สทบ.สาขาเขต

bit.ly/3ZgfLFz
คู่มือเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านฯ

bit.ly/41Uv1cL
แนวทางการขอสนับสนุนงบเครือข่าย

๕.๘ การดำเนินงานสถาบันการเรียนรู้กองทุนหมู่บ้าน

งานที่ให้บริการ	**การดำเนินงานสถาบันการเรียนรู้กองทุนหมู่บ้าน**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการยื่นเอกสารฯ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘๓๐ น.-๑๖๓๐ น.

ขั้นตอนการให้บริการ

๑. สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ คัดเลือกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีความพร้อมที่จะจัดตั้งเป็นสถาบันการเรียนรู้ ตามเงื่อนไขกฎเกณฑ์ ที่กำหนด

๒. กองทุนที่ได้รับการคัดเลือก กำหนดรูปแบบ บุคลากรและแผนการปฏิบัติ จัดเตรียมความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ บุคคลการบริหารจัดการสถาบันการเรียนรู้ และองค์ความรู้ รวมถึงเรื่องของเอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับองค์ความรู้ต่างๆที่เผยแพร่สู่ชุมชนอื่นๆ ด้วยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อจัดตั้งสถาบันการเรียนรู้ เพื่อการจัดตั้งและเปิดทำสถาบันการเรียนรู้ฯ

การจัดตั้งและเปิดทำการสถาบันการเรียนรู้

ประสานและดำเนินการจัดตั้งสถาบันการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมกับคณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับจังหวัด/อำเภอ เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในแต่ละภาค/จังหวัด รวมถึงหน่วยงานและภาคีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การใช้บริการ สถาบันการเรียนรู้

ผู้มาใช้บริการ : สมาชิก/คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน / เครือข่ายกองทุนฯ ทุกระดับ
: ประชาชนทั่วไป

ขั้นตอนการใช้บริการ

๑. ผู้มาใช้บริการขอรับข้อมูลสถาบันการเรียนรู้ที่ต้องการไปศึกษาดูงาน

๒. เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานกับกองทุนหมู่บ้านที่เป็นสถาบันการเงินตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนัดหมายวัน-เวลา สถานที่ในการศึกษาดูงาน

๓. แจ้งประสาน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้รับบริการและสถาบันการเรียนรู้

bit.ly/3Fiwgcb

สถาบันการเรียนรู้กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

๕.๙ โครงการตามแนวทางประชารัฐ

งานที่ให้บริการ	**โครงการตามแนวทางประชารัฐ**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการให้บริการ

การเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มเติมโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนและโครงการตามแนวทางประชารัฐที่เกี่ยวข้อง

๑. จัดประชุมสมาชิกกองทุนเพื่อพิจารณาเปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ

โดยให้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านรายงานการดำเนินโครงการ การใช้จ่ายงบประมาณ ปัญหาอุปสรรคของโครงการที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขโครงการ รวมถึงเหตุผล จำเป็นพร้อมข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการต่อที่ประชุมสมาชิกกองทุน เพื่อพิจารณาเปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ โดยต้องมีจำนวนสมาชิกเข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกทั้งหมด และมีมติด้วยเสียงข้างมากของสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม

๒. จัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นขอเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มเติมโครงการ ดังนี้

๑. แบบคำขอเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มเติมโครงการ
๒. สำเนาบันทึกรายงานการประชุมที่มีมติให้เปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ
๓. สำเนารายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมสมาชิกกองทุน (เพื่อเปลี่ยนแปลงโครงการ)

สามารถโหลดไฟล์ ประกาศ แนวทาง และเอกสารประกอบการยื่นฯ >>

bit.ly/3IURe1J

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองจัดประชุม
สมาชิก พิจารณาเปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ
และมีมติให้เปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ

กองทุนหมู่บ้านจะต้องดำเนินการ และเบิกจ่ายในระยะเวลา ๖ เดือน นับตั้งแต่วันที่มติที่ประชุมสมาชิกให้เปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
รายงานการเปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ
ให้เครือข่ายกองทนหม่บ้านและชมชนเมืองระดับจังหวัด

เอกสารประกอบการยื่นขอเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มเติมโครงการ ดังนี้

๑. แบบคำขอเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มเติมโครงการ
๒. สำเนาบันทึกรายงานการประชุมที่มีมติให้เปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ

เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับจังหวัด
รายงานการเปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ
ให้ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด

ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด
รายงานการเปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ
ให้สำนักงานกองทนหม่บ้านและชมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
รายงานการเปลี่ยนแปลง แก้ไขโครงการ
ให้สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทบ.)
เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อมูลการดำเนินโครงการ ให้เป็นปัจจุบันต่อไป

กองทุนหมู่บ้านดำเนินการ

เครือข่าย หน่วยงาน

๕.๑๐ โครงการพัฒนาเมือง

งานที่ให้บริการ	**โครงการพัฒนาเมือง**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์/เงื่อนไขการขอรับการสนับสนุนเทคโนโลยี

๑. ยื่นขอรับการสนับสนุนเทคโนโลยีโครงการพัฒนาเมืองที่ค้างอยู่ ผ่านทางระบบออนไลน์ เท่านั้น
๒. เป็นหน่วยงานของรัฐ สถานศึกษาของรัฐ สถานพยาบาลภาครัฐ วัด สถานที่ทางศาสนา กองทุนหมู่บ้าน ชุมชนเมือง ภายใต้ สทบ. นิติบุคคลที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์หรือผลกำไร กลุ่มอื่นๆ (รายละเอียดอื่นๆ ตามเอกสารแนบ)

ขั้นตอนและระยะเวลาการขอรับการสนับสนุนเทคโนโลยี

๑. เข้าเว็บไซต์ http://projectsmartcity.villagefund.or.th
๒. คลิก ยื่นข้อเสนอโครงการ” ผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น (ขั้นตอน ตามเอกสารแนบ ตัวอย่างการยื่นขอโครงการ)
๓. ระยะเวลาและกระบวนการ การพิจารณาโครงการ ขึ้นอยู่กับอนุกรรมการกลั่นกรอง และแจ้งผลการขอยื่นผ่าน สทบ.สาขาเขต

http://projectsmartcity.villagefund.or.th

๕.๑๑ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ	**การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	**กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการยื่นเอกสารฯ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์/เงื่อนไขการขอรับบริการ

๑. ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้อง ต้องระบุเรื่องขอรับบริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์มูลเหตุ หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เกี่ยวกับเรื่องที่ขอรับบริการ ร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้อง ต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เวลา ๑ วัน

๑) หนังสือ/จดหมาย
๒) โทรศัพท์
๓) E-Mail
๔) แอพพลิเคชั่น Line/Facebook
๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. เจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๑ วัน

๓. ตรวจสอบวิเคราะห์สรุปประเด็นข้อร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ ใช้เวลา ๑-๓ วัน

๔. ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามประเด็นข้อร้องเรียน ใช้เวลา ๑๕-๓๐ วัน

๕. จัดทำสรุปผลการดำเนินงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นข้อร้องเรียน และรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ใช้เวลา ๗ วัน

๖. ทำหนังสือ/รายงานผล แจ้งผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ใช้เวลา ๑ วัน

๗. ทำหนังสือ/รายงานผลแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ใช้เวลา ๑ วัน

๘. จัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บันทึกในระบบ ใช้เวลา ๑ วัน

bit.ly/3Jf1pyg

รวมไฟล์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

คู่มือการดำเนินคดีแพ่ง-อาญา , แบบคำร้อง , ใบรับเรื่องร้องเรียน สทบ สาขาเขต ๑

๕.๑๒ การให้บริการด้านอื่นๆ

๕.๑๒.๑ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ยังไม่ได้รับการบริการด้านไฟฟ้า

งานที่ให้บริการ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ยังไม่ได้รับการบริการไฟฟ้า

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการให้บริการ

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ยังไม่ได้รับการบริการไฟฟ้า

๑. เอกสารการขอรับการสนับสนุนระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (ไฟฟ้า กทบ.๐๑)

๒. เอกสาร รายงานการประชุม การดำเนินงานระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (ไฟฟ้า กทบ.๐๒)

- ความประสงค์และความพร้อม
- ความพร้อมสำหรับติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์
- สมาชิก/ประชาชนที่ได้รับประโยชน์
- การบริหารจัดการ/การบำรุงรักษา
- การยอมรับครุภัณฑ์
- รายชื่อสมาชิกที่เข้าร่วมประชุมขอรับการสนับสนุนระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์
- รายชื่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

๓. แบบสำรวจข้อมูลกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ได้รับความเดือดร้อน ด้านการบริการน้ำประปา

๔ หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่/พื้นที่/อาคาร ในการดำเนินโครงการ

๕. ยื่นเอกสารขอจดทะเบียน ได้ที่

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)

bit.ly/3LiuVpJ
รวมแบบฟอร์มกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ยังไม่ได้รับการบริการด้านไฟฟ้า

๕.๑๒.๒ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ต้องการปรับปรุงระบบน้ำประปา

งานที่ให้บริการ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ต้องการปรับปรุงระบบน้ำประปา

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการให้บริการ

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ต้องการการปรับปรุงระบบน้ำประปา

๑. เอกสารหนังสือนำส่ง การปรับปรุงระบบน้ำประปา (พลังงานแสงอาทิตย์) (น้ำประปา กทบ.๐๑)

๒. เอกสาร รายงานการประชุม การปรับปรุงระบบน้ำประปา (พลังงานแสงอาทิตย์) (น้ำประปา กทบ.๐๒)

- ความประสงค์และความพร้อม
- ระบบน้ำประปา (เดิม)
- การบริหารจัดการระบบน้ำประปา (พลังงานแสงอาทิตย์)
- การบริหารจัดการ/การจัดสรรรายได้จากระบบน้ำประปา (พลังงานแสงอาทิตย์)
- การยอมรับครุภัณฑ์ในการดำเนินงานระบบน้ำประปา (พลังงานแสงอาทิตย์)
- รายชื่อสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม การปรับปรุงระบบน้ำประปา (พลังงานแสงอาทิตย์)
- รายชื่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

๓. แบบสำรวจข้อมูลกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ได้รับความเดือดร้อน ด้านการบริการน้ำประปา

๔ หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่/พื้นที่/อาคาร ในการดำเนินโครงการ

๕. ยื่นเอกสารขอจดทะเบียน ได้ที่

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
หรือ ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)

bit.ly/42480UR

รวมแบบฟอร์มกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ต้องการปรับปรุงระบบน้ำประปา

๕.๑๒.๓ ผลิตภัณฑ์กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองภายใต้โครงการ “ SME ปัง ตังค์ได้คืน”

งานที่ให้บริการ ผลิตภัณฑ์กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองภายใต้โครงการ“SME ปัง ตังค์ได้คืน”
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
ศูนย์ประสานงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประจำจังหวัด (ศปจ.)
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๐๘๒๔-๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
เวลา ๐๘๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

การสำรวจผลิตภัณฑ์กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เพื่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้โครงการ "SME ปัง ตังได้คืน

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ให้ได้รับโอกาสในการเข้าถึงการบริการ สนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจในรูปแบบใหม่ ที่ผู้ประกอบการ SME จะสามารถเลือกรับการบริการ หรือรับการพัฒนากับผู้ให้บริการทางธุรกิจ (Business Development Service Provider : BDSP) ในด้านที่ตรงกับความต้องการของธุรกิจของตน >> ภายใต้โครงการ "SME ปัง ตังได้คืน" <<

การเข้าร่วมโครงการ "SME ปัง ตังได้คืน"

- ประชาสัมพันธ์และสำรวจผลิตภัณฑ์กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เพื่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้โครงการ "SME ปัง ตังได้คืน"
- กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีความประสงค์เข้าร่วมโครงการฯ สามารถบันทึกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ Google Form

เข้าร่วมโครงการ "SME ปัง ตังได้คืน"

๑. หลักการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กรอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจ และพึงพอใจสูงสุด

๒. การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญเป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปและความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการเพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ

๓. หลักในการให้บริการ

๑.การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของผู้รับบริการ ไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

๓. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์การร่วมมือกัน และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังและจริงใจ

๔. การบริการที่มี่คุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

๗. ต้องมีกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

๔. แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ

๔.๑ ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง สดชื่น กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอนเชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่ง แต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น และแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

๔.๒ ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง ใช้คำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มากไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

๔.๓ ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ไม่ขาดสมาธิในการทำงานไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมองใจลอย เศร้าซึม เบื่อหน่าย หรือเซ็ง

๔.๔ ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าที และคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

๔.๕. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

๕. หัวใจของการให้บริการ

บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัยให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการ ภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน หรือจุดบริเวณสถานที่ให้บริการและจุดพักคอยของประชาชนให้สะอาดเรียบร้อย มีจุดบริการน้ำดื่มไว้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม และมีป้ายบอกสถานที่ หรือขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน

การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ การยิ้มคือการเปิดหัวใจและการให้บริการที่ดี คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ ความรู้สึกดังกล่าวจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏบนใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรี กริยาที่มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่ผู้ขอรับบริการอย่างเต็มที่

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรี จากผู้ให้บริการจะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมสร้างการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website, Facebook , Youtube เป็นต้น

การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๖. ความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ให้บริการ

การจะเป็นผู้บริการที่ดีนั้น จะต้องประกอบด้วย

๑.เป็นผู้มีจิตใจที่มุ่งถึงประชาคมเป็นหลัก (sense of community) โดยถือว่าหน้าที่ราชการเป็นภารกิจเพื่อสังคม เมื่อมีโอกาสที่จะให้บริการในหน้าที่ มีความกระตือรือร้นที่จะกระทำที่จะช่วยเหลือด้วยความยินดี

๒.เป็นผู้มีความสามารถวิเคราะห์ความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการจะด้วยความสังเกต การรวบรวมจากการสังเกตข้อมูล เหล่านี้เมื่อได้มามากพอจะมาประกอบกันเพื่อการวินิจฉัยและหาแนวทางที่เหมาะสมและดีที่สุด

๓.เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้ภาษาที่ง่ายยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจถึงการพูดจาหรือแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด การสื่อสารเป็นสิ่งปกติวิสัยของมนุษย์ทุกระดับ การทำงานทุกอย่างจะมีโอกาสของการสื่อสารกัน เพื่อถามเพื่อตอบ เพื่ออธิบายในงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารเป็นการส่ง และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารซึ่งการสื่อสารมีอยู่ 2 แบบ คือ วัจนะ (Verbal communication) การสื่อสารด้วยการพูด ในทางการใช้ภาษา ที่ต้องระมัดระวังความถูกต้องของภาษาการใช้ภาษาให้ถูกกาลเทศะ และการสื่อสารแบบอวัจนะ (non-verbal communication) เป็นการสื่อสารที่ออกด้วยการใช้ภาษากาย (Body language) หรืออาจหมายถึงการสื่อสารแบบเงียบก็ได้ การสื่อสารแบบอวัจนะมีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ สร้างความรู้สึกแก่ผู้รับว่ามีความรู้สึกอย่างไร กับอีกจุดประสงค์หนึ่ง เพื่อการสร้างสัมพันธภาพ

๔.เป็นผู้มีทักษะในการฟัง (Listening) ในแง่ของจิตวิทยาการฟังมีความหมายมาก สาหรับผู้พูดและมีประโยชน์สำหรับผู้ฟังความหมายสำหรับผู้พูดเนื่องจากมีผู้ฟังทั้งเป็นความสบายใจ เป็นความมั่นใจและเข้าใจของผู้พูดทำให้ระบายออกได้มาก การฟังได้ถูกกำหนดเป็นวิธีการทางจิตวิทยาเพื่อการแนะแนว เพื่อวิเคราะห์ทางจิตวิทยา หรือแม้แต่ การบำบัดทางจิตวิทยา ส่วนผู้ฟังจะมีประโยชน์ในแง่ของการได้รับความรู้ในความคิดเกิดความเข้าใจ เกิดความงอกงามในสิ่งที่ได้ฟัง หากเป็นผู้บำบัดก็สามารถวินิจฉัยเรื่องราว

๗. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ดังนี้

๗.๑.คุณลักษณะทางกาย หรือ บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล แต่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสิ่งแวดล้อมที่พบเจอ บุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการ มีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

๑.๑) บุคลิกภายนอก หมายถึง สิ่งที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคล ท่าทางและการแสดงออกต่าง ๆ บุคลิกภาพภายนอกที่ดี ได้แก่

- **ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ** เครื่องแต่งกายและทรงผมเป็นส่วนแรกที่เห็นได้เด่นชัด การจัดแต่งทรงผมคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพและกาลเทศะ จะช่วยเสริมให้ใบหน้าดูดีขึ้น ผู้หญิงควรแต่งหน้าอย่างเป็นธรรมชาติจะช่วยเสริมให้ชวนมองดูสดใสตลอดเวลา และเลือกสวมใส่เสื้อผ้า เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยให้เหมาะสมตามแต่ละโอกาส

- **ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม** รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

- **การจัดระเบียบร่างกาย** การยืน เดิน หรือนั่ง การเคลื่อนไหวต่าง ๆ ควรกระทำอย่างเหมาะสม และแสดงออกอย่างสุภาพ ระมัดระวังไม่ให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกสู่สาธารณชน เช่น การแคะจมูก การนั่งกระดิกเท้า พฤติกรรมเหล่านี้ควรมีการฝึกฝนและควบคุม ไม่ให้เกิดขึ้นเมื่ออยู่ต่อหน้าสาธารณชน

๑.๒) บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ แต่มองเห็นผ่านการกระทำ เช่น ทัศนคติ วิสัยทัศน์ เจตคติต่าง ๆ ผู้ให้บริการที่ดี ควรมีลักษณะบุคลิกภาพภายในที่ดี ดังนี้

- **มนุษยสัมพันธ์ดี** บุคคลที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะสามารถทำงานบริการผู้อื่นได้ง่าย

- **ช่างสังเกต** ความช่างสังเกตเป็นอีกหนึ่งวิธีในการเรียนรู้ ผู้ที่ช่างสังเกตมักจะมองเห็นปฏิกิริยาของผู้ที่มารับบริการได้ว่าผู้รับบริการมีความต้องการหรือรู้สึกอย่างไร

- **มีความนอบน้อม** ความนอบน้อมถ่อมตนเป็นการสร้างความรู้สึกแรกพบที่ดีต่อผู้พบเห็น

- **มีความกระตือรือร้น** บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ

- **ความจำดี** ผู้ให้บริการที่ดี ควรจดจำข้อมูลต่าง ๆ ของงานที่ต้องบริการได้เป็นอย่างดี

- **มีปฏิภาณไหวพริบ** ผู้ให้บริการ ต้องมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้า

- **มีอารมณ์มั่นคง** คือ สภาพของจิตใจที่สุขุม มีสติ มีสมาธิ ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งแวดล้อมที่เข้ามากระทบจิตใจ ทั้งทางดีและทางร้าย

บุคลิกภาพส่งผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้ตนเองและองค์กร ซึ่งบุคลิกภาพสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ ทำได้ทั้งการฝึกด้วยตนเองและการเข้าฝึกอบรมพัฒนาบุคลคลิกภาพ

๗.๒. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

* พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
* รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
* ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
* ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
* พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
* หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
* รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
* อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาจาดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการ คือ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

* ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ

* อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน

* จับใจความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ อย่าขัดจังหวะ

* ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ

๗.๓. คุณลักษณะภายในใจ การให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

* รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการสิ่งดีๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดี ๆ นั้น ให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

* ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น

* สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

๘. คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี (บุคลากรในสำนักงาน)

- ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบ ถูกกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- ใช้กิริยา วาจาที่สุภาพต่อผู้รับบริการ
- ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

๙. ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

๒. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

๓. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาอาจสร้างความเสียหายต่อผู้รับบริการได้

๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรับรู้ได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าที และคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการได้

๕. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการได้

๑๐. มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๑๐.๑ มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน

* ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
* ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
* ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ
* เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
* ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
* มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมินผล และการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๑๐.๒. มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

- สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ โดยใช้คำพูด *“สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/คะ”*

- อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มองสบตา รอยยิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

- ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ ไม่ละเลย หรือทำทีท่าเมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง

- วางตัวเหมาะสมขณะให้บริการ อย่าท้าวเอว เกาหัว หาวนอน เสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา หยอกล้อเล่นกัน และอย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆขณะให้บริการ

- ถ้าหากมีผู้รับบริการมากเกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่ สุภาพ

- ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ ในจังหวะที่ผู้รับบริการพร้อมให้ข้อมูล

๑๐.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานโดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

* เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น เช่น ปากกา กระดาษ หมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

* รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 5 ครั้ง

* ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

* คุยด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

* เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว หากเป็นการตอบข้อซักถามเชิงลึกของส่วนงานอื่นๆ ให้ผู้รับโทรศัพท์ประสานเจ้าหน้าที่ส่วนที่เกี่ยวข้องโดยการโอนสายเพื่อให้ผู้รับบริการได้พูดคุยโดยตรงกับทางเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ต้องแจ้งผู้รับบริการให้ทราบก่อนการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ท่านอื่นทุกครั้ง

* รู้จักควบคุมอารมณ์ ในการบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ บางครั้งอาจต้องรับฟังคำตำหนิติเตียนและรองรับอารมณ์ขุ่นมัวจากทางปลายสาย หากเรารู้จักควบคุมอารมณ์ให้ดี ความใจเย็นและสุภาพนอบน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ จะช่วยบรรเทาอารมณ์ขุ่นมัวจากทางปลายสายได้ และการมีสติจะทำให้เราสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างราบรื่น

* วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน

* กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียด ต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องทราบต่อไป

ตัวอย่าง
คำขึ้นต้นการสนทนา

“สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ สวัสดีค่ะ”
“(ชื่อผู้รับสาย) ***รับสาย มีอะไรให้ช่วยเหลือคะ”***
กรณีต้องมีการโอนสาย

ขออนุญาตโอนสายให้ *(ชื่อ/ส่วนงาน)* ***ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนนะคะ หากสายหลุดกรุณาติดต่อมาใหม่ที่หมายเลข*** *(เบอร์โทรศัพท์ของบุคคลหรือหน่วยงานนั้น)* ***ค่ะ***
กรณีพักสายไปตรวจสอบข้อมูล

“ดิฉันขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้ก่อนนะคะ กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ”
เมื่อกลับมารับสาย ต้องพูดว่า
“ขออภัยที่ให้รอสายนะคะ จากการตรวจสอบข้อมูลแล้ว พบว่า.....
จบการสนทนา

“มีอะไรจะสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ
หากผู้รับบริการแจ้งว่าไม่มี ให้พูดจบการสนทนา (คำลงท้าย) ว่า
“สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑ ยินดีให้บริการ สวัสดีค่ะ”
ข้อควรปฏิบัติในการรับโทรศัพท์

* อย่าใช้คำว่า *“ฮัลโหล”* ในการเริ่มต้นกล่าวทักทาย และไม่ควรใช้คำว่า *“จ๊ะ” “จ๋า” “นะฮะ”* ระหว่างสนทนากับปลายสาย

* สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ

* ใช้น้ำเสียงไพเราะ อักขระควบกล้ำชัดเจน ไม่ใช้คำพูดฟุ่มเฟือย

* คำพูดต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ใช้ภาษาที่ให้เกียรติผู้รับบริการปลายสาย

* การเงียบขณะฟังปลายสาย อาจทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิดว่าสายหลุด ต้องรู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด

* อย่าหายใจแรงๆ ใส่ในโทรศัพท์ และอย่าขบเคี้ยวอาหาร ขณะกำลังสนทนา

* ไม่อารมณ์เสียกับผู้รับบริการที่พูดจาไม่ดีใส่ ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้จะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีและคำพูดที่สุภาพ และห้ามตัดสายหรือวางสายก่อนปลายสายเด็ดขาด

* สื่อสารโดยคำนึงถึงความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเสมอ

๑๐.๔ มาตรฐานสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

* ใช้แนวทางมาตรฐาน 5 ส.

* มีผังป้ายแสดงจุดให้บริการ

* มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกแก่ผู้มารับบริการ

* จัดโต๊ะทำงานหรือเคาน์เตอร์บริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านหน้าให้เหมาะสมเพื่อสามารถมองเห็นและต้อนรับผู้มารับบริการได้ทันที

* มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาด และจุดนั่งพักรอของผู้รับบริการที่เพียงพอ

โดยสรุป จะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจ กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพ และทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กร อย่างสมบูรณ์แบบต่อไป

ภาคผนวก

ข้อมูลประจำเดือน.....

แบบฟอร์มบันทึกผู้มาขอรับบริการ
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

วัน เดือน ปี	เวลา	เรื่อง	ชื่อ-สกุล	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่

หมายเหตุ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกผู้มาติดต่อ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

****

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ □ ชาย □ หญิง

2. อายุ □ ต่ำกว่า 20 ปี □ 20 - 30 ปี □ 31 - 40 ปี
□ 41 - 50 ปี □ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา □ ต่ำกว่าปริญญาตรี □ ปริญญาตรี
□ ปริญญาโท □ ปริญญาเอก

4. หน่วยงาน/ผู้มารับบริการ

□ สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง

□ กรรมการกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง

□ เครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง

□ หน่วยงาน.....

□ ธนาคาร.....

□ อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ประสานงานได้ที่ ชื่อ-สกุล.....เบอร์โทรศัพท์.....

5. เรื่องที่เข้ามาขอรับบริการ

□ การจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
□ การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
□ การจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล
□ การดำเนินงานสถาบันการเงินชุมชน
□ การจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน
□ การฟื้นฟูกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง / โครงการเพิ่มทุนระยะที่ ๓
□ การดำเนินงานเครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน
□ การดำเนินงานสถาบันการเรียนรู้กองทุนหมู่บ้าน
□ โครงการตามแนวทางประชารัฐ
□ โครงการพัฒนาเมือง
□ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
□ การให้บริการด้านอื่นๆ
□ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ยังไม่ได้รับการบริการไฟฟ้า
□ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ต้องการปรับปรุงระบบน้ำประปา
□ ผลิตภัณฑ์กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองภายใต้โครงการ “SME ปัง ตังค์ได้คืน”
□ อื่นๆ (.....)

<u>ตอนที่ 2</u> ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
3.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
3. ภาพรวมจากการรับบริการ					
ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน					
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ					

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

...ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม...

เอกสารอ้างอิง

๑. คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาป่า

๒. อ้างอิง

ราชัน นาสมพงษ์. (2555). การบริการที่ดี. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2562, จาก GotoKnow website : https://www.gotoknow.org/posts/355352

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

๑. นายปรเมศวร์ อริเดช หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ รักษาการ
ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๒. นางสาวสุจิตรา ชัยสุ นักวิชาการบริหารจัดการความรู้ชำนาญการ
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

ผู้จัดทำข้อมูล

๑. นายธนภัทร์ สุวรรณรัตน์ นิติกรชำนาญการ
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๒. นายอุดรพันธ์ ปกเขียว นักวิชาการพัฒนากองทุนชำนาญการ
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๓. นางสาวกาญจนา สุวรรณรัตน์ นักวิชาการบริหารจัดการความรู้
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๔. นางสาวศศิพรรณ ปันก้อน นักวิชาการพัฒนากองทุน
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๕. นายปราโมทย์ แขวงเมฆ นักวิชาการพัฒนากองทุน
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๖. นายวรากร ทาคำ นักวิชาการพัฒนากองทุน
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๗. นางสาวนิโลบล วงศ์เมือง นิติกรปฏิบัติการ
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๘. นายพงษ์ดนัย สายสอิ้ง ลูกจ้างจ้างเหมาโครงการพัฒนาเมือง
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๙. ว่าที่ ร.ต.หญิง เนตรนรา ใจคำ ลูกจ้างจ้างเหมาโครงการพัฒนาเมือง
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๑๐. นายสถิรพงศ์ ศรีวิชัย ลูกจ้างจ้างเหมาโครงการพัฒนาเมือง
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

ผู้รวบรวมและจัดทำรูปเล่ม

๑. นางสาวกาญจนา สุวรรณรัตน์ นักวิชาการบริหารจัดการความรู้
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

๒. นายสถิรพงศ์ ศรีวิชัย ลูกจ้างจ้างเหมาโครงการพัฒนาเมือง
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑

สทบ.สาขาเขต ๑.

สทบ.สาขาเขต ๑.

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขาเขต ๑
เลขที่ ๓๘๙/๔๘ หมู่ ๒ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐
โทร. ๐๕๓ ๑๑๐ ๘๒๔ ถึง ๕