



การบริการประชาชน หมายถึง การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด การบริการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ต้องถือปฏิบัติดังนี้

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. ให้บริการด้วยความถูกต้อง
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

วิสัยทัศน์การให้บริการของ อปท.

“ท้องถิ่นบริการดี มีมาตรฐาน สร้างความประทับใจประชาชน”

ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- การได้รับคำแนะนำสู่การบริการในขั้นตอนต่างๆ
- การต้อนรับด้วยวาจาสุภาพและมีอัธยาศัย
- การได้รับความสะดวกสบายตามสมควร

ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากทุกคนทุกระดับในเทศบาล ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆในโอกาสหน้า

หลักการพื้นฐานของการบริการ

- ทำให้ผู้บริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
- อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
- อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
- สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
- ทำให้ผู้บริการเกิดความคุ้นเคยรู้จักสถานที่ ขั้นตอน
- เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน เป็นต้น

สรุปการปฏิบัติงานบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรม มีความสุภาพ มีกิริยา มารยาทแสดงออกที่ดี ย่อมสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนเกิดความประทับใจ สร้างความรัก ความศรัทธาต่อตัวข้าราชการเอง และต่อสถาบันราชการโดยส่วนรวม เกิดผลสำเร็จตามหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยที่ว่า **“บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”**



จรรยาบรรณต่อตนเอง

1. เป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ
2. ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์และไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ
3. มีทัศนคติที่ดี และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน

จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน

4. ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความสุจริตเสมอภาคและปราศจากอคติ
5. ปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันขันแข็ง ตรงต่อเวลา มีความถูกต้องสมเหตุสมผล
6. ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คุ่มค่า มิให้เสียหายหรือสิ้นเปลือง

จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

7. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงานของตน ทั้งในด้าน การให้ความคิดเห็น การช่วยทำงาน และการแก้ไขปัญหาร่วมกัน
8. ผู้บังคับบัญชา ฟังดูแลเอาใจใส่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา
9. ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
10. ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยสุภาพ มีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์อันดี

จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม

11. ให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้ กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน
12. ประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป
13. ละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด จากผู้มาติดต่อราชการ



พนักงานและลูกจ้างของเทศบาลต้องรักษาวินัย ดังนี้

- สนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม
- ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดีและก้าวหน้าแก่ราชการ
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทนเอาใจใส่ ระวังรักษาประโยชน์ของทางราชการ
- ปฏิบัติหน้าที่ที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี และนโยบายของรัฐบาล
- ต้องรักษาความลับของทางราชการ
- ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบทางราชการ
- ต้องปฏิบัติราชการโดยไม่กระทำการขัดผู้บังคับบัญชาเหนือตน
- ต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา
- ต้องถือปฏิบัติตามระเบียบและแบบธรรมเนียมของทางราชการ
- ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการจะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ไม่ได้
- ต้องสุภาพเรียบร้อย รักษาความสามัคคี และไม่กระทำการอย่างใดอันเป็นการก่อกวนกัน และต้องช่วยเหลือกัน ในการปฏิบัติราชการ
- ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาประโยชน์
- ต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง
- ต้องรักษาชื่อเสียงของตนและรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ไม่ให้เสื่อมเสีย
