คู่มือหรือแนวทางการให้บริการ

สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

**ประจำปี พ.ศ. 2567**



เทศบาลตำบลพอกน้อย

อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

คำนำ

คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2567 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลงทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

เทศบาลตำบลพอกน้อย ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก

Internet และพื้นที่ข้างเคียง ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้สาระความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างสูงไว้ เทศบาลตำบลพอกน้อย

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2567 ของเทศบาลตำบลพอกน้อย จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างสูง อย่างยั่งยืนต่อไป

เทศบาลตำบลพอกน้อย

 **สำนักปลัดเทศบาล**

**งานฝ่ายอำนวยการ**

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผล สัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลพอกน้อย

ที่ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตพื้นที่เทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขและพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ

การบริการให้มาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลพอกน้อยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่ดีสุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดระยะเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือฯ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย เพื่อสร้างความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือ

หรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลพอกน้อย ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับการบริการ
เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

-2-

การพัฒนาคุณภาพงานบริการมีขั้นตอนในการจัดทำ ดังนี้

วงจรการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐาน



 ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จ จัดตั้งคณะทำงาน



 แนวทางในอนาคต



 ติดตามประเมินผล วิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น





ผลักดันส่งเสริมถ่ายทอด ดำเนินการปรับปรุงการบริการ



ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน



จัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง

วงจรการดำเนินการปรับปรุงบริการ



กำหนดมาตรการแนวทางแผนการ

ปัญหาอุปสรรค และแนวแนวทางแก้ไข ตั้งเป้าหมาย



 การสำรวจความพึงพอใจวางแผน





 จัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านบุคลการ สถานที่ กระบวนการให้บริการ

ปฏิบัติงานตามแผน

-3-

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความ

กระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณงานบริการ หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน

และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับตำบลพอกน้อย

ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพอกน้อย และประชาชนทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด

การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

 1) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customerfocus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน

บริการ ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ซึ่งเป็นงานที่มีคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการ

 2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common ision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและ ผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงาน

จะต้อง ได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

 4) มุ่งมั่นกระบวนการ(process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการ ปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานท างานได้ดีที่สุด

 5) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ ด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหาเริ่ม การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

 6) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

 7) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนือง

การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความ

พึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลพอกน้อย ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มี ด้วยกระบวนการท างานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการท างานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น แล ค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็ เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

-4-

กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลพอกน้อย

เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของเทศบาลตำบลพอกน้อย มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. บริบทพื้นที่ตำบล

2. วิสัยทัศน์

3. พันธกิจ

4. ภารกิจ

5. โครงสร้างการบริหารงานและแผนอัตรากำลัง

ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

1. วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้น

2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

3. จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

4. รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

5. ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

6. พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

7. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ อย่างไร เพื่อปรับปรุง

และพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภา การทำงานในปัจจุบันของ

ของเทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง พอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพอกน้อย จุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะ การทำ งานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่มูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีและ เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

3.2 วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นและ

สูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หา

สาเหตุเริ่มต้นของปัญหาผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความ เร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย ในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

-5-

การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพอกน้อย สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน

คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้อง ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงาน

ของเทศบาลตำบลพอกน้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

4.1 กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนด

วิธีการ ปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้

 4.1.1 เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด

และการถ่ายทอดเพื่อนหาข้อกำหนดไปปฏิบัติและดำเนินการตามแผนที่วางไว้CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรACTการ ปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความรู้ของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

 4.1.2 เทคนิคการาตั้งคำถาม 5W – 1 H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?)

ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ ปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามรถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

4.2 ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่า

วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบการ ประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงาน ประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

4.3 วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพ

ปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัด Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใดต้อง กำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

4.4 ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลอง

ปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีการดำเนิน

การได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็คงต้องดำเนินการ ตามขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (3) อีกครั้ง

-6-

วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

นั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์แก่

ผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น เทศบาลตำบลพอกน้อย ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องให้

ผู้รับบริการ คือ จุดมุ่งหมายของการทางานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องให้ความช่วยเหลือ

ให้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดเทศบาล ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด

หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวดผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบเพื่ออบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไป

ทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการด้วยความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักปลัด เทศบาล ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด จุดหนึ่งด้วยความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักปลัดเทศบาล บุคลากรจะเดินมาถามถึง

และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้น ละกรณี

ความรู้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผล

บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งนั้นๆ ทำให้มีความ ชำนาญและรู้สึกในงานความสุภาพผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับ

ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ

การที่เน้นให้เกิดความสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์ด้วยความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการทีช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

-7-

ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้

นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการ

ในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้า

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ

ผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

 ก. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพ

สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

จัดสถานที่, ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบ

เรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอตามจุดบริการ ตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียม

วัสดุสำนักงานที่จำเป็นจะต้องจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็น

ระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้

ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหายด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย และการ

อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ปรับปรุงบริการอย่าง

อย่างเหมาะสม ดังนี้

ความรวดเร็วในการให้บริการ

 สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น

สำปลัดเทศบาล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย

งานไหลเวียนได้รวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นข้อบกพร่อง มีความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาดด้วย

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้

อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไรมีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลามีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ

และรับเรื่องทุกขั้นตอนมีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเวลาแล้วเสร็จนับจากวันรับผลการพิจารณา

-8-

ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถ เข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความ

สะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบ

อินเตอร์เน็ตได้ง่าย

ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบล

พอกน้อย ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับเทศบาลตำบลพอกน้อย

ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างทั่วถึง

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงหมายเลขโทรศัพท์ใน

การติดต่อสอบถาม การจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ การใช้บริการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีเวลาหยุดพักเที่ยง เพื่อ

ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลตำบลพอกน้อยได้โดยง่าย

เช่น Website, E-mail, facebook

Website ให้ข้อมูล

E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

 มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ติดไว้หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลพอกน้อย ณ จุดให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถร้องเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องรอ

การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เราควรติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อ

แสดงถึงความใส่ใจและให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้

ในการติดตามผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ ห่วงใยไม่ทอดทิ้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการ ดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง การจัดทำแบบสอบถาม เพื่อ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต

และสร้างแรงบันดาลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปหาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในงานบริการ

-9-

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องตรงตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการ

การปฏิบัติงานก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียงด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นๆ เกิด

ประสิทธิภาพ คุ้มค่าและเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงไปแล้วนั้นเป็นสิ่งดี ก็ให้กำหนดเป็นมาตรการ

และประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนงานอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันด้วย ทั้ง รักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

7.1 วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง

ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดต่ำลงให้เหมาะ

กับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการ

เปรียบเทียบผลการ ปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ การศึกษาจากการปฏิบัติ

เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและ

เวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐานมาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน เฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐานศึกษาเปรียบเทียบผลการให้

บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไปในการศึกษาการ

บริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของ

การปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

7.2 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิง

เชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ที่มีคุณภาพ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร

ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จเกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้

นั้นมีคุณภาพดีมาก โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกิน หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ด้วยคุณภาพหรือปริมาณที่ได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่าง การบริการจาก เจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับบริการที่ต้องติดต่อ

กับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลพอกน้อย ดังนั้น การแสดง พฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติ แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

-10-

7.3 ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพอกน้อยต้องมีความเหมาะสมและ

ผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถ

ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือ

สามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้ เข้าใจตรงกัน และต้องปฏิบัติงาน

ที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลง เพราะผู้รับบริการสามารถปฏิบัติ

งานได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลง ควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติ อุปกรณ์เครื่องมือ

ใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

7.4 ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลพอกน้อยและเจ้าหน้าที่ใน

เทศบาลตำบลพอกน้อย หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามาร

อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนา ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มา

ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดกับผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

ด้านการปรับปรุงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ม

จะต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการ พัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อ ผลผลิต

ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการ

ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ทำงานตามแผนงาน ได้ง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการ

ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ ดีขึ้น

ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ ระบวนงานผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำ งานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้ การพัฒนากระบวนงานไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพี่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนา กระบวนงานให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจน

-11-

ว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หรือระเบียบข้อข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน ดำเนินการได้ ดังนี้

**ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ**

แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแดแลการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบ

มาตรฐานงบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น การศึกษาดูงานจากองค์การอื่นที่สามารถ

นำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

**การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ**

 ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการ ได้ดังต่อไปนี้

 10.1 กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม

มาตรฐานที่กำหนดไว้

 10.2 กำหนดแบบการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผล

การปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น 3 เดือนทุกๆ หรือทุกๆ 6 เดือน หรือแล้วแต่

ความเหมาะสม และความเป็นไปได้

**แนวทางการพัฒนากระบวนงานในอนาคต**

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ควรมีการการปรับปรุง

ทุก ๆ 5-6 ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรมีการเปลี่ยนแปลงการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันทีกับความต้องการของประชาชนด้วย

 ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถปรับปรุงกระบวนงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

**บทสรุป**

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่เทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถนำมาใช้

ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่สามารถทำได้สะดวก รวดเร็วในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่เทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ ส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตามกรอบหรือแนวทางพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารงานของเทศบาลได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

-12-

**แนวทางการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการหรือผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลพอกน้อย**

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ธุรการ

 งานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารของสำนักปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อยแบ่งออกเป็น 15 งาน ดังต่อไปนี้

 1) งานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ ร่าง โต้ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร

 2) งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในเทศบาลตำบล

 3) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน

 4) งานรวบรวมข้อมูล เอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพอกน้อย

 5) งานจดบันทึกการประชุม

 6) การจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปี

 7) งานอนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

 8) งานจัดทำฎีกา และเอกสารประกอบฎีกาของสำนักงานปลัด ทต.พอกน้อย

 9) งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานปลัด ทต.พอกน้อย

 10) งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาอาคาร การอนุญาตให้ใช้ อาคาร สถานที่ ห้องประชุม

 11) งานควบคุมดูแลการฝึกอบรม การประชุม สัมมนาและการเลี้ยงรับรองการประชุม

 12) งานรัฐพิธี

 13) งานควบคุมภายในระดับองค์กร

 14) งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง

 15) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

**1. งานสารบรรณ**

**1.1 การรับ-ส่งหนังสือ ร่าง โต้ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร**

 การลงรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบัญเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ

 การรับหนังสือ ได้แก่ การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-13-

 เมื่อรับหนังสือเอกสารราชการเข้ามาจากหน่วยงานภายในและภายนอก ส่งเรื่องมายังเทศบาลตำบลพอกน้อย โดยงานธุรการจะลงรับหนังสือและจัดเสนอตามขั้นตอนดังนี้

 1. รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก

 2. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร

 3. คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ

 4. ลงทะเบียนรับและเปิดหนังสือในระบบสารบรรณอิกเล็กทรอนิกส์

 5. เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อบันทึกให้ความเห็น

 6. เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ

 7. หัวหน้าหน่วยงานตรวจแฟ้ม

 8. งานธุรการรับทราบและบันทึกการวินิจฉัยสั่งการ

 9. งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ โดยส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

 10. จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท หัวข้อเรื่องโดยเรียงตามปีปฏิทิน

 11. สิ้นสุดการดำเนินงาน “รับหนังสือ”

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

 ภายใน 1 วัน ดำเนินการแล้วเสร็จ

**ช่องทางการให้บริการ**

 สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

 ไม่มีค่าธรรมเนียม

-14-

**2.งานรับหนังสือ**

เริ่มการปฏิบัติงาน

รับหนังสือ/เอกสาร/ไปรษณีย์/โทรสารจากงานสารบรรณกลางหรือจากหน่วยงานภายใน/ภายนอกส่งโดยตรง

งานรับหนังสือ

ตรวจสอบหนังสือ/เอกสาร

หัวหน้าหน่วยงาน

บันทึกผ่านเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ผู้บริหาร / ผู้มีอำนาจ

พิจารณา/รับทราบ/สั่งการ

งานรับหนังสือ

รับทราบ/ดำเนินการ

งานรับหนังสือ

จัดส่งผู้ที่เกี่ยวข้อง/เวียนเพื่อทราบ

หัวหน้าหน่วยงาน

รับทราบ/แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ

จบการทำงาน

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

 ภายใน 1 วัน ดำเนินการแล้วเสร็จ

**ช่องทางการให้บริการ**

 สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

 ไม่มีค่าธรรมเนียม

**-15-**

**3. งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลพอกน้อย**

**การเก็บรักษา และทำลายหนังสือ**\

**การเก็บหนังสือ**
               - เก็บระหว่างปฏิบัติ
               - เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว
               - เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

               การประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรก และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา
               หนังสือที่เก็บไว้ตลอดไป ประทับตรา ห้ามทำลาย ด้วย **หมึกสีแดง**
               หนังสือที่ต้องเก็บโดยมีกำหนดเวลา ประทับตรา เก็บถึง พ.ศ. …… ด้วย **หมึกสีน้ำเงิน**
               อายุการเก็บหนังสือ ปกติไม่น้อยกว่า 10 ปี ยกเว้น
               1. หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ
               2. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือพนักงานสอบสวน
               3. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติหลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า
               4. หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องค้นได้จากที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี
               5. หนังสือที่เป็นธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี
               หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้ ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี พร้อมบัญชีส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ ภายใน 31 มกราคม ของปีถัดไปเว้นแต่
               1. หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ
               2. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
               3. หนังสือที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น

              การทำลายหนังสือ ภายใน 60 วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่สำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ  คณะกรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธาน และกรรมการอีกอย่างน้อย 2 คน (ระดับ 3 ขึ้นไป)
               ตราครุฑมี 2 ขนาด
               - ตัวครุฑสูง 3 เซนติเมตร
               - ตัวครุฑสูง 1.5 เซนติเมตร
               ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรา มีรูปวงกลมซ้อนกัน เส้นผ่านศูนย์กลางวงนอก 4.5 เซนติเมตร วงใน 3.5 เซนติเมตร ล้อมครุฑ

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

 วันต่อวัน

**ช่องทางการให้บริการ**

 งานธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

 ไม่มีค่าธรรมเนียม

-16-

**4. งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน**

|  |
| --- |
| **วัตถุประสงค์**           การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลหนองเสือช้างจึงต้องกำหนด  หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน**                1.  เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้  ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน  หรือเสียหาย  อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลหนองเสือช้าง  ในเรื่องดังต่อไปนี้                        1.1  กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ                    1.2  กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ                    1.3  ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ                    1.4  ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร                    1.5  กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่  หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย 2.  เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น                3.  การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน**                1.  ใช้ถ้อยคำสุภาพ  และมี                                (1)  วัน  เดือน  ปี                                (2)  ชื่อ  และที่อยู่  ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน                                (3)  ข้อเท็จจริง  หรือ  พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน  ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน  หรือเสียหายอย่างไร  ต้องการให้แก้ไข  ดำเนินการอย่างไร  หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส  เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ทต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ  สืบสวน  สอบสวน  ได้                                (4)  ระบุ  พยาน  เอกสาร  พยานวัตถุ  และพยานบุคคล  (ถ้ามี)                2.  คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน  อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web  site  : http//poknoi.go.th ของ ทต. เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา                 1.  คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ  หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์                3.  คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ  หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน  สอบสวนต่อไปได้                4. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน-17-**ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**                1.ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ สำนักปลัด ทต.พอกน้อย เลขที่ 251 หมู่ที่ 8 ต.พอกน้อย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร 47220                2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ทำการ สำนักปลัด ทต.พอกน้อย เลขที่ 251 หมู่ที่ 8 ต.พอกน้อย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร 47220                3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ - นายกเทศมนตรีตำบลพอกน้อย    061-4235941 - ปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย     089-2793757                4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน  **Web Side : http//www.poknoi.go.th**                5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน  **e-mail address :** info@poknoi.go.th 6. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน  โทรศัพท์ 042-707563  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

 3 วันทำการ

**ช่องทางการให้บริการ**

 งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

 ไม่มีค่าธรรมเนียม

-18-

**ขั้นตอนการดำเนินงาน**

ผังร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

สามารถส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการ

 ระบุ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

 แจ้ง ชื่อ ที่อยู่ หรือช่องทาง web site:

 ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ http//www.poknoi.go.th

 ของ ทต.

ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยอย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ทต. ได้ชัดเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ

และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-19-

**ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง

ที่ทำการ ทต.พอกน้อย

 **ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 **ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์**

 - นายกเทศมนตรีตำบลพอกน้อย   061-4235941
 - ปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย     089-2793757

               - ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน  Web Side : http//www. poknoi.go.th
                - ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน  e-mail address : ingo@poknoi.go.th อีเมลนี้จะถูกป้องกันจากสแปมบอท แต่คุณต้องเปิดการใช้งานจาวาสคริปก่อน tant

 - ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน  โทรศัพท์ 042-707563

 **ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน web site: http//www.poknoi.go.th**

-20-

**5. งานรวบรวมข้อมูล เอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพอกน้อย**

 ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่ที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและให้บริการว่าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเป็นสถานที่ที่หน่วยงานของรัฐจัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของราชการได้เอง ในเบื้องต้นคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการพิจารณาเห็นว่า เพื่อไม่ให้เป็นภาระกับหน่วยงานของรัฐทั้งในด้านบุคลากร สถานที่และงบประมาณ จึงกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่ต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลเท่านั้น ซึ่งหมายถึงหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนกลาง คือ กรม หน่วยงานเทียบเท่า ราชการส่วนภูมิภาค คือ จังหวัด อำเภอและราชการส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เทศบาลตำบลกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา จึงมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องจัดตั้ง ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการสำหรับหน่วยงานของราชการส่วนกลางที่ไปตั้งอยู่ในจังหวัดต่างๆ และไม่ขึ้นกับราชการส่วนภูมิภาค เช่น สำนักงานของส่วนราชการ สังกัด กระทรวงการคลังสำนักงานเขต หรือ สำนักงานภาคของหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น ต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานขึ้น โดยต้องมีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 และมาตรา 9 เท่าที่หน่วยงานนั้นมีอยู่แสดงไว้ด้วย

 **สิ่งที่ประชาชนควรรู้**

**ประชาชนมีสิทธิยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารได้ทุกเรื่อง**

สิทธิในการยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารนี้ ถือว่าเป็นไปตามมาตรา 11 ของกฎหมาย ประชาชนมีสิทธิยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการได้ทุกเรื่อง โดยกฎหมายไม่ได้กำหนดข้อจำกัดหรือข้อห้ามว่าไม่ให้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารประเภทใดหรือเรื่องใด และผู้ใช้สิทธิยื่นคำขอตามกฎหมายนี้ก็ไม่จำเป็นต้องมีส่วนได้ส่วนเสียเช่นเดียวกับสิทธิเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสาร

**การตรวจดูข้อมูลและสิทธิในการเข้าตรวจดู**

สิทธิในการเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารของราชการ ประชาชนสามารถ ทำได้ แม้ว่าจะไม่มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารนั้นโดยกฎหมายได้บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐจะต้องเตรียมข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามรายการที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา 9 นำไปรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ เช่น แผนงานโครงการและงบประมาณ สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะผูกขาดตัดตอน เป็นต้น

**สิทธิในการขอสำเนาหรือการรับรองสำเนาถูกต้อง**

เมื่อประชาชนได้ใช้สิทธิเข้าตรวจดูแล้ว หากสนใจข้อมูลข่าวสารของราชการในเรื่องใดก็มีสิทธิที่จะขอสำเนา และขอให้รับรองสำเนาถูกต้องจากหน่วยงานของรัฐในเรื่องนั้นได้**หมายเหตุ** การขอสำเนาผู้ขออาจต้องเสียค่าธรรมเนียมในการถ่ายสำเนาให้กับหน่วยงานของรัฐที่เข้าตรวจดูด้วย แต่ทั้งนี้จะเก็บค่าธรรมเนียมเกินกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ความเห็นชอบไม่ได้ สิทธิของประชาชนที่เกี่ยวกับการขอข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลกฎหมายจำกัดโดยรับรอง หรือคุ้มครองสิทธิไว้เฉพาะเมื่อเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนเอง ดังนี้**บุคคลมีสิทธิยื่นคำขอเป็นหนังสือเพื่อขอตรวจดูหรือขอสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนเอง (มาตรา 25 วรรคหนึ่ง)** เป็นกรณีที่หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีการรวบรวมข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของบุคคลหนึ่งบุคคลใดไว้ เช่น ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับฐานะการเงิน เป็นต้น บุคคลผู้นั้นก็มีสิทธิตามกฎหมายที่จะขอตรวจดูหรือขอสำเนาข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ของตนเองได้คำว่า บุคคล ตามที่นี้ก็คือ ประชาชนโดยทั่วไปนั่นเอง แต่เนื่องจากกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลได้ให้สิทธิครอบคลุมไปถึงคนที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยด้วย

-21-

**ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพอกน้อย**

 **ขั้นตอนที่ 1** กรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อยื่นต่อเจ้าหน้าที่

**ขั้นตอนที่ 2**

2.1 การตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง หรือขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำค้นหาให้

**มีข้อมูลในศูนย์** ตรวจสอบเอกสารที่มีอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

**ไม่มีข้อมูลในศูนย์** ติดต่อผู้ประสานงานหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลที่รับผิดชอบข้อมูล และพาไปพบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

2.2 กรณีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารไม่มีข้อมูลและหน่วยงานภายในเทศบาลก็ไม่มีข้อมูลตามที่ร้องขอเจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 การขอข้อมูลจากโทรศัพท์ 042-707563

 - ข้อมูลที่เกี่ยวกับบุคคล งานสำนักปลัด เป็นผู้ตอบ

 - ข้อมูลที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง งานพัสดุและทรัพย์สิน เป็นผู้ตอบ

 - ข้อมูลที่เกี่ยวกับภารกิจทั่วไป เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ข้อมูล เป็นผู้ตอบ

2.4 การส่งข้อมูลทางโทรสาร 042-707563 ต่อ 13  (บริการข้อมูลที่มีจำนวนไม่มาก)

**ขั้นตอนที่ 3** ถ้าต้องการสำเนาข้อมูลข่าวสารหรือสำเนาข้อมูลข่าวสารที่มีคำรับรองความถูกต้อง

 ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่

 3.1 นับจำนวนหน้าเอกสารที่ต้องการสำเนา

 3.2 ชำระค่าธรรมเนียม

 3.3 นำเอกสารไปสำเนาเอกสารที่จุดสำเนาเอกสาร

 3.4 นำเอกสารมาคืนที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

 2 วันทำการ

**ช่องทางการให้บริการ**

 งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

 ไม่มีค่าธรรมเนียม

-22-

**ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร**

**ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพอกน้อย**

**ถ้าไม่มี**

**ชำระค่าธรรมเนียม**

**ถ่ายสำเนา / รับรองสำเนาถูกต้อง**

**กรอกแบบคำขอข้อมูลข่าวสาร**

**ช่วยเหลือ/แนะนำ/ค้นหาจากข้อมูลข่าวสารที่เก็บ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือที่แยกเก็บไหว้ต่างหาก**

**ถ้ามี**

**ตรวจดูว่ามีข้อมูลข่าวสารอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่**

**ถ่ายสำเนา / รับรองสำเนาถูกต้อง**

**ติดต่อนัดหมายมาฟังผลคำขอ**

**ส่งผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอได้หรือไม่**

**แนะนำให้ไปที่เก็บข้อมูลข่าวสารแห่งอื่น**

**ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว ขอดูหลักฐานเจ้าหน้าที่อาจไม่ให้บริการก็ได้**

**ขอรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ ที่ติดต่อ**

**ให้ความช่วยเหลือในการกรอกแบบคำขอข้อมูลข่าวสารหรือเจ้าหน้าที่กรองเอง**

**ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว**

**ขอดูหลักฐาน**

**เจ้าหน้าที่อาจไม่ไห้บริการก็ได้**

-23-

**6. งานจดบันทึกการประชุม**

 **การเขียนรายงานการประชุม**

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐานดังนั้น เมื่อมีการประชุมจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการที่จะต้องรับผิดชอบจัดทำรายงานการประชุม

**ปัญหาของการเขียนรายงานการประชุม**

 - ไม่รู้วิธีการดำเนินการประชุมที่ถูกต้อง

 - ไม่รู้จะจดอย่างไร

 - ไม่เข้าใจประเด็นของเรื่อง

ผู้เขียนจะต้องรู้วิธีคิดก่อนเขียน รู้ลำดับความคิด รู้โครงสร้างความคิด รู้องค์ประกอบเนื้อหาของ

หนังสือ รู้ย่อหน้าแรกของหนังสือราชการ คืออะไร ย่อหน้าต่อไป คืออะไร จบอย่างไร จะทำให้เขียนหนังสือได้เข้าใจง่าย ไม่สับสนวกวน

**การจดรายงานการประชุม**

รายงานการประชุม พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ ความหมายว่า รายละเอียดหรือสาระของการประชุมที่จดไว้อย่างเป็นทางการ

ระเบียบสานักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ให้ความหมายว่า การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้ร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐานรายงานการประชุมจัดเป็นหนังสือราชการชนิดที่ 6 คือ หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ดังนั้น การจัดทำรายงานการประชุมต้องจัดทาให้ถูกต้อง ตามระเบียบ

**ความสำคัญของรายงานการประชุม**

รายงานการประชุม มีความสำคัญกับองค์การมาก หากรายงานการประชุมมีความหมายผิดไปจากการอภิปราย ย่อมเกิดความเสียหายต่อองค์การได้ โดยมีความสำคัญ ดังนี้

เป็นองค์ประกอบของการประชุมการประชุมอย่างเป็นทางการ มีองค์ประกอบ ได้แก่ ประธาน องค์ประชุม เลขานุการ ญัตติ ระเบียบวาระการประชุม มติ รายงานการประชุม และหนังสือเชิญประชุม ในการประชุมบางเรื่องอาจมีองค์ประกอบไม่ครบก็ได้ แต่รายงานการประชุมก็ถือเป็นองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ เพราะการประชุมนั้นมีวัตถุประสงค์จะให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ หรือมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีการประชุมนั้นมาร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การลงมติ คือเสียงข้างมาก และสามารถนำไปปฏิบัติได้ต่อไป รายงานการประชุมจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ เพราะจะต้องใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงยืนยัน หรือตรวจสอบในภายหลัง รายงานการประชุมจะมีผลสมบูรณ์ต่อเมื่อมีการรับรองรายงานการประชุมเรียบร้อยแล้ว เป็นหลักฐานการปฏิบัติงาน ยืนยันการปฏิบัติงานที่ได้บันทึกรายงานผลการปฏิบัติงาน การ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การกำหนดนโยบาย ข้อเสนอแนะ และมติที่ประชุม เป็นเครื่องมือการติดตามงาน รายการประชุมที่มีการจดมติไว้ จะเป็นหลักฐานสำคัญให้เลขานุการหรือผู้ได้รับมอบหมายได้ติดตามงานตามมติที่ประชุม การประชุมจะมีระเบียบวาระ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ ซึ่งผู้ปฏิบัติจะรายงานผลหรือความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมครั้งก่อน ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การให้สามารถเร่งรัดและพัฒนางานได้เป็นหลักฐานอ้างอิง รายงานการประชุมที่รับรองรายงานการประชุมแล้ว ถือเป็นเอกสารที่ใช้อ้างอิงได้ตามกฎมาย หากมีปัญหาหรือความขัดแย้งในทางปฏิบัติ สามารถใช้มติที่ประชุมเพื่อยุติความขัดแย้งนั้น เป็นข้อมูลข่าวสาร เลขานุการจะส่งรายงานการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับทราบข้อมูล หรือทบทวนเรื่องราวที่ผ่านมาในการประชุมครั้งก่อน นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์สาหรับผู้ไม่มาประชุมได้ศึกษาข้อมูลและรับทราบมติที่ประชุมด้วย รายงานการประชุมเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบและถือว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการประชุมสัมพันธ์ภายใน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์การ

-24-

**การเขียนจดหมายเชิญประชุม**

การประชุมแต่ละครั้ง เลขานุการต้องมีหน้าที่ทำจดหมายเชิญประชุมเพื่อนัดหมาย

คณะกรรมการสมาชิก หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประชุมของหน่วยงานนั้น ๆ ผู้เข้าประชุมจะได้ทราบว่าจะมีการประชุม เรื่องอะไร วันใด เวลาใด มีระเบียบวาระการประชุมอะไรบ้าง เพื่อผู้เข้าประชุมจะได้เตรียมตัวหาข้อมูลต่าง ๆ มาเสนอแก่ที่ประชุม

**การเขียนจดหมายเชิญประชุมมีหลักการเขียน ดังนี้**

1. จดหมายเชิญประชุมควรส่งล่วงหน้าให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ก่อนการประชุม เพื่อให้เตรียมตัวเข้าประชุม หรือหากมีธุระจะได้แจ้งให้หน่วยงานทราบ

2. แจ้งเรื่องที่จะประชุม วัน เวลา สถานที่ พร้อมทั้งระเบียบวาระการประชุมให้ชัดเจน

3. ใช้สำนวนภาษาที่ชัดเจน รัดกุม และได้ใจความ ไม่เขียน วกวน เพราะจะทำให้ผู้อ่าน เข้าใจความหมายไม่ถูกต้อง

4. การเขียนจดหมายเชิญประชุม อาจจะเขียนระเบียบวาระการประชุมลงไปในจดหมายเชิญ

ประชุม หรือแยกระเบียบวาระการประชุมอีกแผ่นต่างหากก็ได้โดยทั่วไปการเขียนจดหมายเชิญประชุม

ย่อหน้าแรกจะแจ้งว่าผู้มีอำนาจ เช่น ประธาน คณบดี ผู้อำนวยการ ฯลฯ ต้องการนัดประชุม

เรื่อง อะไร ครั้งที่เท่าไร เมื่อไร ที่ไหน

ย่อหน้าถัดมาจะแจ้งหัวข้อประชุมหรือระเบียบวาระการประชุม และย่อหน้าสุดท้ายจะเชิญ ให้ผู้เข้าประชุมไปประชุมตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

 **การเขียนรายงานการประชุม**

1. ควรจดรายงานการประชุมควรจดเฉพาะใจความสำคัญ ไม่จำเป็นต้องจดทุกคำพูดหากเป็นการประชุมสำคัญ ๆ อาจต้องจดอย่างละเอียด จุดทุกญัตติที่ผู้ประชุมเสนอให้พิจารณาแต่ไม่ต้องจดคำพูดที่อภิปรายกัน หรือความเห็นที่ผู้ประชุมเสนอทั้งหมด

2. ใช้ภาษาให้ถูกต้องชัดเจน ที่สามารถสื่อความหมายให้ผู้รับสารหรือข้อตกลงของที่ประชุมเพื่อนำไปปฏิบัติตามมติของที่ประชุม โดยบันทึกอย่างกะทัดรัด เฉพาะใจความสำคัญของเหตุผลและมติของที่ประชุม

3. การเขียนรายงานการประชุมควรเขียนเรียงตามลำดับวาระการประชุมครั้งนั้น ๆ โดยเขียนหัวเรื่องหรือปัญหาในแต่ละวาระพร้อมทั้งมติของที่ประชุมในญัตตินั้น ๆ ด้วย

4. ไม่ต้องจดคำพูดโต้แย้งของแต่ละคน หรือคำพูดที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยมากเกินไป ยกเว้นเป็นการบันทึกอย่างละเอียดที่ต้องการข้อมูลที่มีรายละเอียดมาก

5. ผู้เขียนรายงานการประชุมต้องตั้งใจฟังการประชุมอย่างมีสมาธิเพื่อเขียนรายงานการประชุมได้ถูกต้องตามมติ และตามความเป็นจริง

6. ควรแยกประเด็นสำคัญของผู้ที่ประชุมเสนอมาให้อ่านเข้าใจง่าย ไม่สับสน

7. ถ้าข้อมูลเป็นตัวเลข จำนวนเงิน สถิติ ควรเขียนให้ถูกต้อง ชัดเจน เรียงเป็นลำดับชัดเจนที่สามารถสื่อความหมายได้ง่าย ใช้ถ้อยคำสำนวนแบบย่อความให้ได้ใจความสมบูรณ์ ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย หรือสำนวนโวหารที่เร้าอารมณ์ที่อาจสื่อความหมายไปในทางใดทางหนึ่ง ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ประชุม

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

 1 วันทำการ

**ช่องทางการให้บริการ**

 กิจการงานสภา สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

 ไม่มีค่าธรรมเนียม

-25-

**7. การจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปี**

**ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำปีของเทศบาลตำบลพอกน้อย**

 ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำปีของเทศบาลตำบลพอกน้อย มีรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

**๑.ทำบันทึกเสนอขออนุมัติจัดทำรายงานประจำปี**

**๒. รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ วิเคราะห์ และแปลผล**

**๓. เขียนรายงานประจำปีของเทศบาลตำบลพอกน้อย**

**๔. นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับพิจารณาให้ความเห็นชอบ**

**๕. รายงานและเปิดเผยต่อเกี่ยวข้อง**

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

 ปีงบประมาณ

**ช่องทางการให้บริการ**

 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

 ไม่มีค่าธรรมเนียม

**8. งานอนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี**



**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

 7-15 วันทำการ

**ช่องทางการให้บริการ**

 งานพัสดุ กองคลัง เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

 ไม่มีค่าธรรมเนียม

-26-

**9. งานจัดทำฎีกา และเอกสารประกอบฎีกาของสำนักงานปลัด ทต.พอกน้อย**

รับเรื่องเบิกจ่ายจากหน่วยงาน หรือ รับเรื่องเบิกจ่ายล้างสัญญาการยืมเงินจากงานการเงิน หรือ รับเรื่องเบิกจ่ายจากพัสดุ หรืองานเบิกจ่ายจัดทำเรื่องเบิกจ่ายเงิน ตรวจสอบความถูกต้องของ และเอกสารประกอบการเบิก

* **บันทึกรายละเอียดการเบิกและตัดยอดในทะเบียนคุมเบิก**
* **จัดเก็บรายละเอียดข้อมูลในทะเบียนย่อย (ถ้ามี) เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น**
* **จัดทำใบขอเบิกเงินงบประมาณ**
* **จัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย (ถ้ามี)**
* **เสนอเรื่องเบิกให้งานงบประมาณ**
* **หัวหน้างานเบิกจ่ายรับเรื่องคืนจากงานงบประมาณ**
* **บันทึกเลขที่ฎีกา เลขที่เอกสาร และจำนวนเงินในสมุดคุมฎีกาของกองคลัง**
* **บันทึกเลขที่ฎีกา เลขที่เอกสารและจำนวนเงินในทะเบียนคุมเบิกของเจ้าหน้าที่เบิกจ่าย**
* **เสนอหัวหน้างานตรวจสอบรายการขอเบิก**
* **หัวหน้างานเบิกจ่ายตรวจสอบรายการขอเบิก**
* **ลงนามรับรองการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน**
* **ส่งเรื่องเบิกจ่ายให้งานการเงินดำเนินการจ่ายให้กับเจ้าหนี้ บุคลากรหรือหน่วยงาน**

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

7 วันทำการ

**ช่องทางการให้บริการ**

งานการเงินและบัญชี กองคลัง เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

ไม่มีค่าธรรมเนียม

-27-

**10. งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานปลัด ทต.พอกน้อย**

**การควบคุม**

1. การเก็บรักษาพัสดุ

2. การเบิก – จ่ายพัสดุ

3. การตรวจสอบพัสดุประจำปี

**1. การเก็บรักษาพัสดุ** เมือเจ้าหน้าทีพัสดุได้รับมอบพัสดุแล้ว ให้ดำเนินการ

1.1 ลงบัญชีหรือทะเบียน

1.1.1 วัสดุ

1) สินเปลือง - ลงบัญชี

2) คงทนถาวร - ลงทะเบียน

1.1.2 ครุภัณฑ์ - ลงทะเบียน

1.1.3 ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง - ลงทะเบียน

1.2 เก็บรักษาให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัย และให้ครบถ้วน ถูกต้องตรงตามบัญชีหรือทะเบียน

**การเบิก – จ่ายพัสดุ วิธีการเบิกจ่ายพัสดุ**

2.1 ใบเบิกและเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ตรวจสอบ และเก็บไว้เป็นหลักฐาน

2.1.1 ใบเบิกวัสดุ

2.1.2 ใบเบิกวัสดุคงทนถาวร/ครุภัณฑ์ต่ำกว่าเกณฑ์

2.1.3 ใบเบิกครุภัณฑ์

2.2 ลงบัญชีหรือทะเบียนทุกครั้งมีการจ่าย (เพื่อตัดยอดพัสดุออกจากบัญชีหรือทะเบียนคุมนั้นๆ)

2.3 ผู้เบิก = หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้ต้องการใช้พัสดุผู้จ่าย เจ้าหน้าทีพัสดุ

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

ปีงบประมาณ

**ช่องทางการให้บริการ**

งานพัสดุ กองคลัง เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

ไม่มีค่าธรรมเนียม

-28-

**11. งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาอาคาร การอนุญาตให้ใช้ อาคาร สถานที่ ห้องประชุม**

 **แนวปฏิบัติในการขอใช้ห้องประชุม**

 1. กรอกแบบฟอร์ม แล้วนำส่งที่เจ้าหน้าที่ดูแลการใช้ห้องประชุม ก่อนวันประชุม 3 วันทำการ

 2. เจ้าหน้าที่ดูแลการใช้ห้องประชุม นำเสนอการขอใช้ รอผลการอนุมัติ

 3. แจ้งการอนุมัติให้ผู้ขอใช้ทราบ

 4. แจ้งเจ้าหน้าที่(พนักงานขับรถ-แม่บ้าน) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดเตรียมห้องประชุมก่อนประชุม 1 วันทำการ

 **แนวปฏิบัติในการจัดของว่างและเครื่องดื่ม ในที่ประชุมฯ**

 1. ผู้ดูแลการใช้ห้องประชุม แจ้งผู้ดูแลการจัดของว่าง / เครื่องดื่ม จัดเตรียมพร้อมในวันประชุมฯ

2. ค่าใช้จ่ายในการจัดของว่าง/เครื่องดื่ม ให้ชำระที่ผู้ดูแลการจัดของว่างฯ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ออกใบสำคัญรับเงิน ให้ต่อไป

**หมายเหตุ** สำหรับการใช้ห้องประชุม ขอให้ผู้ใช้ได้ปฏิบัติขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ที่แจ้ง และการใช้ห้องประชุมในวันหยุด หากโสตทัศนูปกรณ์เกิดการชำรุดเสียหาย ผู้ขอใช้จะต้องรับผิดชอบและโปรด แจ้งให้ผู้ดูแลห้องประชุม ทราบ ในวันเปิดทำการ เพื่อจะได้เร่งดำเนินการแก้ไข ต่อไป

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

2 วันทำการ

**ช่องทางการให้บริการ**

งานพัสดุ กองคลัง เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

ไม่มีค่าธรรมเนียม

**12. งานควบคุมดูแลการฝึกอบรม การประชุม สัมมนาและการเลี้ยงรับรองการประชุม**

|  |  |
| --- | --- |
|  **หน้าที่ความรับผิดชอบ :** |       |
| * - จัดเตรียมสถานที่ ห้องประชุม
 |
| * - อำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการประชุมสัมมนา
 |
| * - ดูแล อาหารและเครื่องดื่ม และเอกสารประกอบการประชุมสัมมนา
 |
| * - จัดเตรียมเอกสารฝึกอบรม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และ อุปกรณ์ตางๆให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
 |
| * - ประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องและอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากร และพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม
 |
| * - ต้อนรับประชาชน ดูแลเรื่องการลงทะเบียนฝึกอบรม หรือผู้ที่มาติดต่อด้วยความสุภาพและเป็นมิตร
 |
| * - ดูแลเรื่องการเบิกค่าใช้จ่าย ส่งให้ฝ่ายบัญชี การเงิน

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**2 วันทำการ**ช่องทางการให้บริการ**งานการเงินและบัญชี กองคลัง เทศบาลตำบลพอกน้อย**ค่าธรรมเนียม**แล้วแต่กรณี (หน่วยงานเอกชนมีค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุม 1,500บ./ครั้ง) |
|  -29- |

**13. งานรัฐพิธี**

 - แจ้งหนังสือเวียนให้ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างได้เข้าร่วมงานรัฐพิธีต่าง ๆ

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

1 วันทำการ

**ช่องทางการให้บริการ**

ทุกส่วนราชการที่สังกัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

ไม่มีค่าธรรมเนียม

**14. งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง**

 ๑. อำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการ

 ๒. ให้คำแนะนำปรึกษาให้การเลือกตั้งดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

 ๓. แก้ไขปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้น

 4. นำผลคะแนนเลือกตั้งเข้าสู่ระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้ง

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

1 วันทำการ

**ช่องทางการให้บริการ**

ทุกส่วนราชการที่สังกัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

ไม่มีค่าธรรมเนียม

**15. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย**

 ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้ปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

**ระยะเวลาในการดำเนินงาน**

1 วันทำการ

**ช่องทางการให้บริการ**

ทุกส่วนราชการที่สังกัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ค่าธรรมเนียม**

ไม่มีค่าธรรมเนียม

-30-

**พระราชบัญญัติและระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่**

*1.* พระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2564

3. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

4. พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

5. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน*.*การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการ

 ตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ*.*ศ*.* ๒๕๔๗ และที่แก้ไข

6. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ อปท*.*พ*.*ศ*.*2542และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2

 พ*.*ศ*.*2549

7. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ในทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 พ*.*ศ*. ๒๕๔๓*

-31-

|  |  |
| --- | --- |
| **งานที่ให้บริการ** | การให้บริการตัดต้นไม้ |
| **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | สำนักปลัดเทศบาล (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)  |

**คู่มือสำหรับประชาชน เรื่อง การให้บริการตัดต้นไม้**

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข**

การให้บริการ ตัดแต่ง เก็บ ขน ต้นไม้และกิ่งไม้ ในเขตเทศบาลตำบลพอกน้อยเพื่อให้เกิดความสะอาดเรียบร้อยตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓5 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และช่วยบรรเทาความเดือดร้อนต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และเพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไข

เพิ่มเติมประกอบกับ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕

และที่แก้ไขเพิ่มเติม นายกเทศมนตรีตำบลพอกน้อย จึงออกระเบียบฯ

ซึ่งผู้ขอรับบริการสามารถขอรับบริการตามข้อบัญญัติและระเบียบที่กำหนด โดยเจ้าหน้าที่จะให้บริการตามลำดับวันที่ที่ขอรับบริการ

1. ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้ว

2. กรณีคำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน/หรือมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์ เป็นเหตุไม่ให้สามารถพิจารณาได้ เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกความบกพร่องของรายการเอกสารหรือเอกสารหลักฐานที่ ยื่นเพิ่มเติม โดยผู้ยื่นคำขอจะต้อง

ดำเนินการแก้ไขและ/หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะ เวลาก าหนดในบันทึกดังกล่าว มิเช่นนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ โดยเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจะลงนามบันทึกดังกล่าว และจะมอบสำเนาบันทึกความบกพร่องดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบ อำนาจไว้เป็นหลักฐาน

3. เจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ ตามมาตรา 10 แห่ง พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558

-32-

**ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ**

| **ที่** | **ประเภทขั้นตอน** | **รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ** | **ระยะเวลาให้บริการ** | **หน่วยเวลา** | **ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ**  | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1) | การตรวจสอบเอกสาร | รับเรื่อง ตรวจสอบเอกสารร้องขอลงทะเบียน และเอกสารหลักฐานประกอบ | 10  | นาที | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | (1. ระยะเวลา : 20 นาที (ระบุระยะเวลาที่ให้บริการจริง)2. สำนักปลัดเทศบาลผู้รับผิดชอบคือสิบเอกพรชัย โพธิเพชร เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลพอกน้อย |
| 2) | การพิจารณา | - เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบ ณ สถานที่ที่ผู้ขอแจ้งความประสงค | 2 | วัน | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |  |
| 3) | การพิจารณา | - เจ้าหน้าที่พิจารณาคิดค่าบริการ พร้อมจัดทำรายงานและเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ | 2 | วัน | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |  |
| 4) | - | - ติดต่อขอรับหนังสืออนุญาต และชำระค่าบริการ(หมายเหตุ: ผู้ขอใช้บริการนำใบนัดหมายการขอรับบริการฯ ติดต่อขอรับหนังสืออนุญาต/ไม่อนุญาต ตามนัดหมาย ณ สำนักงาฯ) | 1 | วัน | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |  |

**รวมระยะเวลา 5 วัน**

-33-

**รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ**

**เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ**

| **ที่** | **รายการเอกสารยืนยันตัวตน** | **หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร** | **จำนวนเอกสารฉบับจริง** | **จำนวนเอกสารสำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร**  | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1) | บัตรประจำตัวประชาชน | กรมการปกครอง | 1 | 1 | ชุด | - |
| 2) | หนังสือหรือใบคำร้องแจ้งความประสงค์ | สำนักปลัดเทศบาล | 1 | 1 | ชุด | - |
| 3) | หนังสือมอบอำนาจจากเจ้าของต้นไม้กรณีที่เจ้าของไม่ได้ดำเนินการด้วยตนเอง หรือหนังสือมอบอำนาจจากนิติบุคคลโดยลงนามรับรองสำเนาโดยกรรมการผู้มีอำนาจลงนามและประทับตรานิติบุคคลหรือลงนามจริงด้วยลายมือเท่านั้น | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 4) | ภาพถ่ายของต้นไม้ที่ขอรับบริการตัดและขุดต้นไม้ | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 5) | แผนที่แสดงตำแหน่งของสถานที่ๆ ขอรับบริการ | - | 1 | 1 | ชุด | - |

**เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม**

| **ที่** | **รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม** | **หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร** | **จำนวนเอกสารฉบับจริง** | **จำนวนเอกสารสำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร**  | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม* |
|  |

**ช่องทางการให้บริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **สถานที่/ช่องทางการให้บริการ** | **ระยะเวลาเปิดให้บริการ** |
| สำนักปลัดเทศบาลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลพอกน้อย  | วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลา ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด)  |

-34-

**ค่าธรรมเนียม**

 - ไม่มีค่าธรรมเนียม

**ช่องทางร้องเรียน**

|  |  |
| --- | --- |
| 1) | **ช่องทางการร้องเรียน** **เทศบาลตำบลพอกน้อย** โทร. 042-707563 สายด่วนนายกฯ 061-4235941 |
|  2) | **ช่องทางการร้องเรียน** ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพอกน้อย***หมายเหตุ*** *( เลขที่ 251 ม.8 เทศบาลตำบลพอกน้อย ถ.นิตโย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร 47220 หรือhttps://poknoi.go.th/index/* |
|  |  |

## **ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :**

## พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕35 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

-35-

**ตัวอย่างแบบฟอร์ม ใบติดต่อขอรับบริการตัดและขุดต้นไม้**

**คำร้องขอให้ตัดต้นไม้**

สำนักงานเทศบาลตำบลพอกน้อย

วันที่..........................................................

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ช่วยตัด/โค่นต้นไม้

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพอกน้อย

ด้วยข้าพเจ้า......................................................อยู่บ้านเลขที่.............หมู่................ตำบล……………………

อำเภอ……….….…………..………….. จังหวัด…………..…………….….……… หมายเลขโทรศัพท์....................................................มีความประสงค์ขอให้งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลพอกน้อย ไปตัด/โค่นต้นไม้ (ชื่อชนิดต้นไม้)

..............................................................................................................................................................................................จำนวน....................ต้น ซึ่งขึ้นอยู่บริเวณ (ให้ระบุจุดที่ต้นไม้อยู่ให้ชัดเจน).............................................................................

...........................................................ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายขึ้นได้และขอรับรองว่าต้นไม้ดังกล่าว

o เป็นทรัพย์สินและอยู่ในที่ดินอันเป็นกรรมสิทธิ์ของข้าพเจ้า

o เป็นต้นไม้ที่อยู่ในที่สาธารณประโยชน์

และไม่เป็นไม้หวงห้ามตาม พ.ร.บ. ป่าไม้ พ.ศ. ๒๔๘๔ หรือกฎหมายอื่น ๆ ซึ่งในการตัด/โค่นต้นไม้ ครั้งนี้หากเป็นการตัดโด่น โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของข้าพเจ้าก็ดี ข้าพเจ้ายินดี เป็นผู้รับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนในมูลละเมิดแทนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ที่เป็นผู้ดำเนินการตัด/โค่นต้นไม้ครั้งนี้ทุกกรณีโดยสิ้นเชิง

ลงชื่อ.........................................................ผู้ยื่นคำร้อง

 (.........................................................)

**ความเห็นของเจ้าหน้าที่**

ได้ไปทำการตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่า

o ดำเนินการได้ ควรอนุเคราะห์

o ดำเนินการได้บางส่วน ควรอนุเคราะห์

o ไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะ..............................................................................................................

ลงชื่อ.......................................................ผู้ตรวจสอบ

(........................................................)

ความเห็นของปลัดเทศบาล

............................................................................................................................. .................................................

ลงชื่อ...........................................................

(........................................................)

ความเห็นของนายกเทศมนตรีฯ

( ) อนุญาตตามเสนอ ( ) อื่น ๆ ..................................................................................................................

ลงชื่อ...........................................................

(........................................................)

-36-

**คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร**

|  |  |
| --- | --- |
| **งานที่ให้บริการ** | การขอรับใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่2) พ.ศ.2535 และ (ฉบับที่3) พ.ศ.2543) |
| **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | **กองช่าง เทศบาลตำบลพอกน้อย** |

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร**

 ผู้ใดจะก่อสร้างอาคารต้องได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพิจารณาและออกใบอนุญาตหรือมีหนังสือแจ้งคำสั่งไม่อนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายใน 45 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอในกรณีมีเหตุจำเป็นที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่อาจออกใบอนุญาตหรือยังไม่อาจมีคำสั่งไม่อนุญาตได้ภายในกำหนดเวลา ให้ขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกิน 2 คราว คราวละไม่เกิน 45 วัน แต่ต้องมีหนังสือแจ้งการขยายเวลาและเหตุจำเป็นแต่ละคราวให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบก่อนสิ้นกำหนดเวลา หรือตามที่ได้ขยายเวลาไว้นั้นแล้วแต่กรณี

-37-

**ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ**

| **ที่** | **ประเภท ขั้นตอน** | **รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ** | **ระยะเวลาให้บริการ** | **หน่วยเวลา** | **ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | การตรวจสอบเอกสาร | ยื่นความประสงค์ก่อสร้างอาคาร พร้อมเอกสาร | 1 | วัน | กองช่าง |  |
| 2 | การตรวจสอบเอกสาร | เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น | 1 | วัน | กองช่าง |  |
| 3 | การตรวจสอบเอกสาร | เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบงานด้านแผนที่ภาษี ตรวจสอบระยะร่นของอาคาร การใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมืองตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง  | 7 | วัน | กองช่าง |  |
| 4 | การพิจารณาอนุญาต | เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นตรวจพิจารณาแบบแปลนและพิจารณาออกใบอนุญาต (อ.1) | 18 | วัน | กองช่าง |  |
| 5 | การแจ้งผลการพิจารณา | แจ้งให้ผู้ขอมารับใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (น.1) | 3 | วัน | กองช่าง |  |

 **รวมระยะเวลา 45 วัน**

งานบริการนี้ได้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการแล้ว เหลือ 30 วันทำการ

-38-

**รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ**

**เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **รายการเอกสารยืนยันตัวตน** | **จำนวนเอกสารฉบับจริง** | **จำนวนเอกสารสำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร** | **หมายเหตุ** |
| 1 | บัตรประจำตัวประชาชนพร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนา ทุกหน้า |  | 3 | ฉบับ | กรณีบุคคลธรรมดา |
| 2 | ทะเบียนบ้านพร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนา ทุกหน้า |  | 3 | ฉบับ | กรณีบุคคลธรรมดา |
| 3 | หนังสือรับรองนิติบุคคลพร้อมประทับตรา ทุกหน้า |  | 1 | ชุด | กรณีนิติบุคคล |
| 4 | โฉนดที่ดิน น.ส.3 หรือส.ค.1 ขนาดเท่าต้นฉบับทุกหน้า พร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนา ทุกหน้า  |  | 3 | ชุด | ใช้ทั้ง 2 กรณี |

**เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม**

| **ที่** | **รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม** | **จำนวนเอกสารฉบับจริง** | **จำนวนเอกสารสำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร** | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | แบบคำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (แบบ ข. 1)  | 1 |  | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต |
| 2 | กรณีผู้ขออนุญาตไม่ใช่เจ้าของที่ดินต้องมีหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน ให้ก่อสร้างอาคารในที่ดินพร้อมรับรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน |  | 1 | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต |
| 3 | กรณีที่มีการมอบอำนาจ ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ ติดอากรแสตมป์ 30 บาท พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมรับรอง สำเนาทะเบียนบ้าน หรือหนังสือเดินทางของผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจ  |  | 1 | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต |
| 4 | สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลผู้รับมอบอำนาจเจ้าของที่ดิน (กรณีเจ้าของที่ดินเป็นนิติบุคคล) และรับรองสำเนาทุกหน้า |  | 1 | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต |
| 5 | หนังสือยินยอมให้ก่อสร้างชิดเขต (กรณีชิดเขตที่ดินข้างเคียง) สำเนาโฉนดที่ดินพร้อมบัตรประชาชน และทะเบียนบ้าน |  | 1 | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต |
| 6 | หนังสือรับรองของสถาปนิกผู้ออกแบบพร้อมสำเนาใบอนุญาตเป็น ผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม (กรณีที่เป็นอาคารมีลักษณะ ขนาดอยู่ในประเภทวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม) | 1 |  | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน |
| 7 | หนังสือรับรองของวิศวกรผู้ออกแบบพร้อมสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม (กรณีที่เป็นอาคารมีลักษณะ ขนาดอยู่ในประเภทวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม) | 1 |  | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน |
| 8 | แบบแปลน ที่มีลายมือชื่อพร้อมกับเขียนชื่อตัวบรรจง หมายเลขทะเบียนของผู้ประกอบวิชาชีพ ของสถาปนิก วิศวกรผู้ออกแบบ และคุณวุฒิผู้เขียนแบบ ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 10 (พ.ศ.2528) |  | 3 | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและเขียนแบบประกอบการขออนุญาต |
| 9 | รายการคำนวณโครงสร้าง แผ่นปกระบุชื่อเจ้าของอาคาร ชื่ออาคาร สถานที่ก่อสร้าง ชื่อ คุณวุฒิ ที่อยู่ ของวิศวกรผู้คำนวณพร้อมลงนามทุกแผ่น (กรณีอาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ อาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและทนไฟเป็นส่วนใหญ่)กรณีอาคารบางประเภทที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ต้องมีการคำนวณให้อาคารสามารถรับแรงสั่นสะเทือนจากแผ่นดินไหวได้ ตามกฎกระทรวง กำหนดชนิดหรือประเภทของอาคาร หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการตรวจสอบ งานออกแบบและคำนวณส่วนต่างๆ ของโครงสร้างอาคาร พ.ศ. 2550 ต้องแสดงรายละเอียดการคำนวณ การออกแบบโครงสร้างให้สามารถรับแรงสั่นสะเทือนจากแผ่นดินไหว | 1 |  | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบ |
| 10 | กรณีใช้หน่วยแรงเกินกว่าค่าที่กำหนดในกฎกระทรวงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2527. ให้แนบเอกสารแสดงผลการทดสอบความมั่นคงแข็งแรงของวัสดุที่รับรองโดยสถาบันที่เชื่อถือได้ วิศวกรผู้คำนวณและผู้ขออนุญาต ลงนาม | 1 |  | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบ |
| 11 | กรณีอาคารที่เข้าข่ายตามกฎกระทรวงฉบับที่ 60 พ.ศ. 2549 ต้องมีระยะของคอนกรีตที่หุ้มเหล็กเสริม หรือ คอนกรีตหุ้มเหล็ก ไม่น้อยกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง หรือมีเอกสารรับรองอัตราการทนไฟจากสถาบันที่เชื่อถือได้ประกอบการขออนุญาต | 1 |  | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบ |
| 12 | หนังสือยินยอมเป็นผู้ควบคุมงานของสถาปนิกผู้ควบคุมการก่อสร้างพร้อมสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปนิกควบคุม (กรณีอาคารที่ต้องมีสถาปนิกควบคุมงาน) | 1 |  | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน |
| 13 | หนังสือยินยอมเป็นผู้ควบคุมงานของวิศวกรผู้ควบคุมการก่อสร้างพร้อมสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรควบคุม (กรณีอาคารที่ต้องมีวิศวกรควบคุมงาน) |  | 1 | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน |
| 14 | กรณีอาคารที่เข้าข่ายตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.2535 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2550)ต้องมีการออกแบบเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน โดยยื่นเอกสารเพิ่มเติมเฉพาะเอกสารแสดงประสิทธิภาพพลังงานของอาคารและลงชื่อรับรองเอกสารให้เป็นไปตามขอบเขตที่ได้รับอนุญาตประกอบวิชาชีพควบคุม | 1 |  | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน |
| 15 | อาคารที่เข้าข่ายตามกฎกระทรวงกำหนดชนิดหรือประเภทของอาคาร หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการตรวจสอบ งานออกแบบและคำนวณส่วนต่างๆ ของโครงสร้างอาคาร พ.ศ.2550 ให้ผู้ดำเนินการตรวจสอบออกหนังสือรับรองการตรวจสอบงานออกแบบและคำนวณส่วนต่างๆ ของโครงสร้างโดยวิศวกร ระดับวุฒิวิศวกร สาขาวิศวกรรมโยธา พร้อมทั้งจัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดการคำนวณโครงสร้างหลักที่ใช้ในการคำนวณเพื่อตรวจสอบงานออกแบบและคำนวณดังกล่าวประกอบการขออนุญาต | 1 |  | ชุด | เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบ |
| 16 | แบบแปลนและรายการคำนวณงานระบบของอาคาร ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 33 (พ.ศ. 2535) | 1 |  | ชุด | เอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมสำหรับกรณีเป็นอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่เป็นพิเศษ |
| 17 | หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของวิศวกรผู้ออกแบบระบบปรับอากาศ | 1 |  | ชุด | เอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมสำหรับกรณีเป็นอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่เป็นพิเศษ |
| 18 | หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของวิศวกรผู้ออกแบบระบบไฟฟ้า | 1 |  | ชุด | เอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมสำหรับกรณีเป็นอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่เป็นพิเศษ |
| 19 | หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมและวิศวกรผู้ออกแบบระบบป้องกันเพลิงไหม้ | 1 |  | ชุด | เอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมสำหรับกรณีเป็นอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่เป็นพิเศษ |
| 20 | หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของวิศวกรผู้ออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำทิ้ง | 1 |  | ชุด | เอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมสำหรับกรณีเป็นอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่เป็นพิเศษ |
| 21 | หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของวิศวกรผู้ออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำทิ้งพร้อมรายการคำนวณ | 1 |  | ชุด | เป็นอาคารตามกฎกระทรวงฉบับที่ 51 (พ.ศ.2541) ประเภท ก ข และ ค |
| 22 | หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของวิศวกรผู้ออกแบบระบบประปา | 1 |  | ชุด | เอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมสำหรับกรณีเป็นอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่เป็นพิเศษ |
| 23 | หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ของวิศวกรผู้ออกแบบระบบลิฟต์ | 1 |  | ชุด | เอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมสำหรับกรณีเป็นอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่เป็นพิเศษ |

**ช่องทางการให้บริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **สถานที่/ช่องทางการให้บริการ** | **ระยะเวลาเปิดให้บริการ** |
| กองช่างเทศบาลตำบลพอกน้อย  | วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลา ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด)  |

-43-

**ค่าธรรมเนียม**

**ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาต**

 - ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ฉบับละ 20 บาท

**ค่าธรรมเนียมการตรวจแบบแปลน (คิดตามพื้นที่ของอาคาร)**

 - อาคารซึ่งสูงไม่เกินสองชั้นหรือสูงไม่เกิน 12 เมตร ตารางเมตรละ 0.50 บาท

 - อาคารที่สูงเกินสองชั้นแต่ไม่เกินสามชั้น หรือสูงเกิน 12 เมตร แต่ไม่เกิน 15 เมตร ตารางเมตรละ 2.00 บาท

 - อาคารที่สูงเกินสามชั้นหรือสูงเกิน 15 เมตร ตารางเมตรละ 4.00 บาท

 - อาคารซึ่งมีพื้นรับน้ำหนักบรรทุกเกิน 500 กิโลกรัมต่อหนึ่งตารางเมตร ตารางเมตรละ 4.00 บาท

 - พื้นที่จอดรถ ที่กลับรถ และทางเข้าออกของรถ ตารางเมตรละ 0.50 บาท

 - ป้าย เมตรละ 4.00 บาท

 - อาคารประเภทซึ่งต้องวัดความยาว เช่น เขื่อน ท่อหรือทางระบายน้ำ รั้ว กำแพง คิดตามความยาวเมตรละ 1 บาท

**ช่องทางร้องเรียน**

|  |  |
| --- | --- |
| 1) | **ช่องทางการร้องเรียน** **เทศบาลตำบลพอกน้อย** โทร. 042-707563 สายด่วนนายกฯ 061-4235941 |
|  2) | **ช่องทางการร้องเรียน** ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพอกน้อย***หมายเหตุ*** *( เลขที่ 251 ม.8 เทศบาลตำบลพอกน้อย ถ.นิตโย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร 47220 หรือhttps://poknoi.go.th/index/* |

## **ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :** การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่2) พ.ศ.2535 และ (ฉบับที่3) พ.ศ.2543) (มาตรา 21) กฎกระทรวง เทศบัญญัติท้องถิ่น และประกาศกระทรวง มหาดไทยที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

-44-

**ตัวอย่างแบบฟอร์ม ในการใช้ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือเคลื่อนย้ายอาคาร**

 **แบบ ข. 1**

เลขรับที่.............................................………….

วันที่....................................................………...

ลงชื่อ.........................................…..ผู้รับคำขอ

**คำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร**

**ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร**

 วันที่.............….เดือน...............................พ.ศ...........…

 ข้าพเจ้า....................................................................................……………เจ้าของอาคาร/ตัวแทนเจ้าของอาคารเป็นบุคคลธรรมดาอยู่บ้านเลขที่...............………....ตรอก/ซอย..............................ถนน...................................................……

หมู่ที่.....................ตำบล/แขวง...................................อำเภอ/เขต.................................จังหวัด...................…………….…

 เป็นนิติบุคคลประเภท.......................................................................จดทะเบียนเมื่อ.....................................…

เลขที่ทะเบียน...................................สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....................................ตรอก/ซอย................................……

ถนน....................................หมู่ที่.........….ตำบล/แขวง........................................อำเภอ/เขต.......……….…………….……...

จังหวัด........................................โดย...................................................................………….…ผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคล

ผู้ขออนุญาตอยู่ที่บ้านเลขที่.............................ตรอก/ซอย...............................................ถนน..............................………..

หมู่ที่..…….…..ตำบล/แขวง......................................อำเภอ/เขต.........................................จังหวัด...........................……...

 ขอยื่นคำขอรับใบอนุญาต……..................................................................ต่อเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นดังต่อไปนี้.-

 ข้อ 1. ทำการก่อสร้างอาคาร / ดัดแปลงอาคาร / รื้อถอนอาคาร ที่บ้านเลขที่.................................................…

ตรอก/ซอย....................................ถนน..............................................หมู่ที่..............ตำบล/แขวง.......................................

อำเภอ/เขต.................................จังหวัด....................................โดย...............................................................………………..

เป็นเจ้าของอาคารในโฉนดที่ดิน/น.ส.3/ส.ค.1เลขที่……………………………….………………………………..……………………………

เป็นที่ดินของ...............................................................................................................................................................…….

 ข้อ 2. เป็นอาคาร....................................................................................................................................……

 1. ชนิด..................................................จำนวน.............................เพื่อใช้เป็น................................................…

..........................................โดยมีที่จอดรถ กลับรถ และทางเข้าออกของรถ จำนวน.......................................…คัน

 2. ชนิด..................................................จำนวน..............................เพื่อใช้เป็น...............................................…

..........................................โดยมีที่จอดรถ กลับรถ และทางเข้าออกของรถ จำนวน........................................…คัน

 3. ชนิด..................................................จำนวน.............................เพื่อใช้เป็น.................................................…

...........................................โดยมีที่จอดรถ กลับรถ และทางเข้าออกของรถ จำนวน.........................................คัน

ตามแผนผังบริเวณแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณที่แนบพร้อมนี้

 ข้อ 3. มี...............................................................................................................……เป็นผู้ควบคุมงาน

 มี...................................................................................................….เป็นผู้ออกแบบและคำนวณ

 ข้อ 4. กำหนดแล้วเสร็จใน........................................................................วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับอนุญาต

 ข้อ 5. พร้อมคำขอนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วยแล้ว คือ .-

 (1) แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน จำนวน.………..........................…ชุด

ชุดละ.………………......................แผ่น

-45-

 (2) รายการคำนวณ 1 ชุด จำนวน..............................………….แผ่น (กรณีที่เป็นอาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ หรืออาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวร และวัตถุทนไฟเป็นส่วนใหญ่)

 (3) หนังสือแสดงความเป็นตัวแทนเจ้าของอาคาร (กรณีที่เป็นตัวแทนเจ้าของอาคารเป็นผู้ขออนุญาต)

 (4) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียน วัตถุประสงค์ และผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคลผู้ขออนุญาต ที่ออกให้ไม่เกิน 6 เดือน (กรณีที่นิติบุคคลเป็นผู้ขออนุญาต)

 (5) หนังสือแสดงว่าเป็นผู้จัดการหรือผู้แทนซึ่งเป็นผู้ดำเนินกิจการของนิติบุคคล (กรณีที่นิติบุคคลเป็นผู้ขออนุญาต)

 (6) หนังสือแสดงความยินยอมและรับรองของผู้ออกแบบและรายการคำนวณอาคาร จำนวน...............ฉบับ

(กรณีที่เป็นอาคารมีลักษณะ ขนาด อยู่ในประเภทเป็นวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม หรือวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมแล้วแต่กรณี)

 (7) สำเนาหรือภาพถ่ายโฉนดที่ดินเลขที่ / น.ส.3เลขที่ / ส.ค.1เลขที่................................................…………

จำนวน..……….................ฉบับ หรือหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน จำนวน..............................................ฉบับ

 (8) หนังสือแสดงความยินยอมของผู้ควบคุมงาน ตามข้อ 3 จำนวน...............................………..ฉบับ

 (9) สำเนา หรือภาพถ่ายใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม หรือวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมของผู้ควบคุมงาน จำนวน...................................ฉบับ (เฉพาะกรณีที่เป็นอาคารลักษณะ ขนาดอยู่ในประเภทเป็นวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม หรือวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมแล้วแต่กรณี)

 (10) เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) ............................................................................................................

## ลงชื่อ.........................................................ผู้ขออนุญาต

 (........................................................)

**หมายเหตุ** 1. ข้อความใดที่ไม่ใช้ให้ขีดฆ่า

 2. ใส่เครื่องหมาย ในช่องหน้าข้อความที่ต้องการ

-46-

|  |  |
| --- | --- |
| **งานที่ให้บริการ** | การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | งานสวัสดิการสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย |

**คู่มือสำหรับประชาชน เรื่อง การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข**

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 กำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปและมีคุณสมบัติครบถ้วนมาลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

 **หลักเกณฑ์**

 1. มีสัญชาติไทย

 2. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

 3. มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 4. ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานภาครัฐรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่ ผู้รับบำนาญเบี้ยหวัดบำนาญพิเศษหรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกันผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ได้รับเงินเดือนค่าตอบแทนรายได้ประจำหรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ในการยื่นคำขอรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้สูงอายุจะต้องแสดงความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยวิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้

 1. รับเงินสดด้วยตนเองหรือรับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

 2. โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิหรือโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

-47-

 **วิธีการ**

 1. ผู้ที่จะมีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไปยื่นคำขอตามแบบพร้อมเอกสารหลักฐานต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นณสถานที่และภายในระยะเวลาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศกำหนดด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการได้

 2. กรณีผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมาให้ถือว่าเป็นผู้ได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้แล้ว

 3. กรณีผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพย้ายที่อยู่และยังประสงค์จะรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต้องไปแจ้งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ที่ตนย้ายไป

**ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ**

| **ที่** | **ประเภทขั้นตอน** | **รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ** | **ระยะเวลาให้บริการ** | **หน่วยเวลา** | **ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ**  | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1) | การตรวจสอบเอกสาร | ผู้ที่ประสงค์จะขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไปหรือผู้รับมอบอำนาจยื่นคำขอพร้อมเอกสารหลักฐานและเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องขอลงทะเบียนและเอกสารหลักฐานประกอบ | 20  | นาที | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | (1. ระยะเวลา : 20 นาที (ระบุระยะเวลาที่ให้บริการจริง)2. หน่วยงานผู้รับผิดชอบคือเทศบาล.....(ระบุชื่อ) / องค์การบริหารส่วนตำบล.....(ระบุชื่อ) / เมืองพัทยา) |
| 2) | การพิจารณา | ออกใบรับลงทะเบียนตามแบบยื่นคำขอลงทะเบียนให้ผู้ขอลงทะเบียนหรือผู้รับมอบอำนาจ | 10  | นาที | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | (1. ระยะเวลา : 10 นาที (ระบุระยะเวลาที่ให้บริการจริง)2. หน่วยงานผู้รับผิดชอบคือเทศบาล.....(ระบุชื่อ) / องค์การบริหารส่วนตำบล.....(ระบุชื่อ) / เมืองพัทยา) |

**รวมระยะเวลา 30 นาที**

งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว (ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน)

-48-

**รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ**

**เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ**

| **ที่** | **รายการเอกสารยืนยันตัวตน** | **หน่วยงานภาครัฐ****ผู้ออกเอกสาร** | **จำนวนเอกสารฉบับจริง** | **จำนวนเอกสารสำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร**  | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1) | บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกให้โดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 2) | ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 3) | สมุดบัญชีเงิฝากธนาคารพร้อมสำเนา (กรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร) | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 4) | หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจให้ดำเนินการแทน) | - | 1 | 0 | ฉบับ | - |
| 5) | บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกให้โดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนาของผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจให้ดำเนินการแทน) | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 6) | สมุดบัญชีเงิฝากธนาคารพร้อมสำเนาของผู้รับมอบอำนาจ (กรณีผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคารของผู้รับมอบอำนาจ) | - | 1 | 1 | ชุด | - |

**เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม**

| **ที่** | **รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม** | **หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร** | **จำนวนเอกสารฉบับจริง** | **จำนวนเอกสารสำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร**  | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม* |

-49-

**ช่องทางการให้บริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **สถานที่/ช่องทางการให้บริการ** | **ระยะเวลาเปิดให้บริการ** |
| งานสวัสดิการและสังคมสำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย  | วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลา ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด)  |

**ค่าธรรมเนียม**

**-ไม่มีค่าธรรมเนียม**

**ช่องทางร้องเรียน**

|  |  |
| --- | --- |
| 1) | **ช่องทางการร้องเรียน** **เทศบาลตำบลพอกน้อย** โทร. 042-707563 สายด่วนนายกฯ 061-4235941 |
|  2) | **ช่องทางการร้องเรียน** ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพอกน้อย***หมายเหตุ*** *( เลขที่ 251 ม.8 เทศบาลตำบลพอกน้อย ถ.นิตโย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร 47220 หรือhttps://poknoi.go.th/index/* |
|  |  |

## **ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :** ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

-50-

**ตัวอย่างแบบฟอร์ม การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

 ทะเบียนเลขที่ .............. / .............

**แบบคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

เฉพาะกรณีผู้สูงอายุมอบอำนาจให้บุคคลอื่นยื่นคำขอลงทะเบียนแทน

ผู้ยื่นคำขอ ฯ แทนตามหนังสือมอบอำนาจ เกี่ยวข้องเป็น.......................................................................... กับผู้สูงอายุที่ขอลงทะเบียน

ชื่อ – สกุล (ผู้รับมอบอำนาจ ) ...............................................................................................................................................................

เลขที่ประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ 🗆 -🗆🗆🗆🗆-🗆🗆🗆🗆🗆-🗆🗆-🗆

ที่อยู่.................................................................................................................... โทรศัพท์ .................................................................

**ข้อมูลผู้สูงอายุ**

 เขียนที่..................................................................

 วันที่ .................... เดือน.......................... พ.ศ. .............

 คำนำหน้านาม 🗆 นาย 🗆 นาง 🗆 นางสาว 🗆 อื่นๆ (ระบุ)...................................................................

 ชื่อ.................................................................................. นามสกุล.......................................................................................

เกิดวันที่.......... เดือน....................... พ.ศ. ................. อายุ.............ปี สัญชาติ................. มีชื่ออยู่ในสำเนาทะเบียนบ้าน

เลขที่.................. หมู่ที่................ หมู่บ้าน/ชุมชน..................................ตำบล ……………….…………… อำเภอ………..………………….. จังหวัด…………………..…………………. รหัสไปรษณีย์…………………………………… โทรศัพท์....................................................................

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้สูงอายุที่ยื่นคำขอ 🗆 -🗆🗆🗆🗆-🗆🗆🗆🗆🗆-🗆🗆-🗆

สถานภาพ 🗆 โสด 🗆 สมรส 🗆 หม้าย 🗆 หย่าร้าง 🗆 แยกกันอยู่ 🗆 อื่นๆ (ระบุ)......................................

รายได้ต่อเดือน (ระบุ).......................................... บาท

**ข้อมูลทั่วไป** : สถานภาพการรับสวัสดิการภาครัฐ

🗆 ยังไม่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ 🗆 ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

🗆 ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยความพิการ 🗆 ย้ายภูมิลำเนาเข้ามาอยู่ใหม่ เมื่อ........................................................

**มีความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567** โดยวิธีดังต่อไปนี้ (เลือกมา ๑ วิธี)

🗆 รับเงินสดด้วยตนเอง 🗆 รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

🗆 โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ 🗆 โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจผู้มีสิทธิ

**พร้อมเอกสารดังนี้**

🗆 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย

🗆 สำเนาทะเบียนบ้าน

🗆 สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร (ในกรณีผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินผ่านธนาคาร)

 ธนาคาร............................................... สาขา................................. เลขที่บัญชี

🗆 หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณียื่นคำขอฯแทน)

 “**ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน ไม่ได้เป็นผู้รับบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ บำเหน็จรายเดือน หรือสวัสดิการเป็นรายเดือนจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

-51-

**และขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ**

(ลงชื่อ).................................................. ผู้ยื่นคำขอ

 (.................................................)

(ลงชื่อ)................................................ เจ้าหน้าที่ผู้รับลงทะเบียน

 (........................................)

 ตำแหน่ง ........................................

หมายเหตุ : ให้ขีดฆ่าข้อความที่ไม่ต้องการออก และทำเครื่องหมาย √ ในช่อง 🗆 หน้าข้อความที่ต้องการ

-๒-

|  |  |
| --- | --- |
| ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับจดทะเบียนเรียน คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ ได้ตรวจสอบคุณสมบัติของ นาย/ นาง/ นางสาว/.................................................................................................หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน🗆 -🗆🗆🗆🗆-🗆🗆🗆🗆🗆-🗆🗆-🗆🗆 เป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน🗆 เป็นผู้ที่ขาดคุณสมบัติ เนื่องจาก.............................................................................................................................................................................................. (ลงชื่อ)............................................................ ( ........................................) ตำแหน่ง ............................................... เจ้าหน้าที่ผู้รับลงทะเบียน  | ความคิดเห็นคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติเรียน ……………………………………………………………………….. คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติได้ตรวจสอบแล้วมีความเห็นดังนี้🗆 สมควรรับขึ้นทะเบียน 🗆 ไม่สมควรรับขึ้นทะเบียนกรรมการ (ลงชื่อ)................................................. ( ........................................) ตำแหน่ง ..................................... กรรมการ (ลงชื่อ) ....................................... (.....................................) ตำแหน่ง ....................................กรรมการ (ลงชื่อ)............................................. (........................................) ตำแหน่ง ............................................ |
| คำสั่ง 🗆 รับขึ้นทะเบียน 🗆 ไม่รับขึ้นทะเบียน 🗆 อื่นๆ.............................................................................................................................................................................................................................................................................................(ลงชื่อ).......................................................(.......................................) ตำแหน่ง.......................................................................วัน/เดือน/ปี........................................ |

ตัดตามรอยประให้ผู้สูงอายุที่ยื่นคำขอลงทะเบียนเก็บไว้

ยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเมื่อวันที่............... เดือน.................................................. พ.ศ. ......................

-52-

|  |  |
| --- | --- |
| **งานที่ให้บริการ** | การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ |
| **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | งานสวัสดิการและสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย  |

**คู่มือสำหรับประชาชน เรื่อง การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ**

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข**

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2553 กำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้คนพิการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ ในปีงบประมาณถัดไป ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

 **หลักเกณฑ์ผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยความพิการ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้**

1. มีสัญชาติไทย

2. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

 3. มีบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการคุณภาพชีวิตคนพิการ

 4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ในความอุปะการของสถานสงเคราะห์ของรัฐ

 ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยความพิการ คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการจะต้องแสดงความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยความพิการโดยรับเงินสดด้วยตนเอง หรือโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี

 ในกรณีที่คนพิการเป็นผู้เยาว์ซึ่งมีผู้แทนโดยชอบ คนเสมือนไร้ความสามารถหรือคนไร้ความสามารถ ให้ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ หรือผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี ยื่นคำขอแทนโดยแสดงหลักฐานการเป็นผู้แทนดังกล่าว

 **วิธีการ**

 1. คนพิการที่จะมีสิทธิรับเงินเบี้ยความพิการในปีงบประมาณถัดไป ให้คนพิการ หรือผู้ดูแลคนพิการ ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี ยื่นคำขอตามแบบพร้อมเอกสารหลักฐานต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นณ สถานที่และภายในระยะเวลา ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศกำหนด

 2. กรณีคนพิการที่ได้รับเงินเบี้ยความพิการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมา ให้ถือว่าเป็นผู้ได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการตามระเบียบนี้แล้ว

 3. กรณีคนพิการที่มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการได้ย้ายที่อยู่ และยังประสงค์ประสงค์จะรับเงินเบี้ยความพิการต้องไปแจ้งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ที่ตนย้ายไป

-53-

**ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ**

| **ที่** | **ประเภทขั้นตอน** | **รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ** | **ระยะเวลาให้บริการ** | **หน่วยเวลา** | **ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ**  | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1) | การตรวจสอบเอกสาร | ผู้ที่ประสงค์จะขอรับเบี้ยความพิการในปีงบประมาณถัดไป หรือผู้รับมอบอำนาจ ยื่นคำขอ พร้อมเอกสารหลักฐาน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องขอลงทะเบียน และเอกสารหลักฐานประกอบ | 20  | นาที | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | 1. ระยะเวลา : 20 นาที 2. งานสวัสดิการและสังคมผู้รับผิดชอบ คือเทศบาลตำบลพอกน้อย |
| 2) | การพิจารณา | ออกใบรับลงทะเบียน ตามแบบยื่นคำขอลงทะเบียนให้ผู้ขอลงทะเบียน | 10  | นาที | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | 1. ระยะเวลา : 20 นาที 2. งานสวัสดิการและสังคมผู้รับผิดชอบ คือเทศบาลตำบลพอกน้อย |

**รวมระยะเวลา 30 นาที**

งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว (ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน)

-54-

**รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ**

**เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ**

| **ที่** | **รายการเอกสารยืนยันตัวตน** | **หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร** | **จำนวนเอกสารฉบับจริง** | **จำนวนเอกสารสำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร**  | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1) | บัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วย การส่งเสริมการคุณภาพชีวิตคนพิการพร้อมสำเนา | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 2) | ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 3) | สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา (กรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยความพิการประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร) | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 4) | บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนาของผู้ดูแลคนพิการ ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี (กรณียื่นคำขอแทน) | - | 1 | 1 | ชุด | - |
| 5) | สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนาของผู้ดูแลคนพิการ ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี (กรณีที่คนพิการเป็นผู้เยาว์ซึ่งมีผู้แทนโดยชอบ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนไร้ความสามารถ ให้ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ หรือผู้อนุบาล แล้วแต่กรณีการยื่นคำขอแทนต้องแสดงหลักฐานการเป็นผู้แทนดังกล่าว) | - | 1 | 1 | ชุด | - |

-55-

**เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม**

| **ที่** | **รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม** | **หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร** | **จำนวนเอกสารฉบับจริง** | **จำนวนเอกสารสำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร**  | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม* |
|  |

**ช่องทางการให้บริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **สถานที่/ช่องทางการให้บริการ** | **ระยะเวลาเปิดให้บริการ** |
| งานสวัสดิการและสังคมสำนักปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย  | วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลา ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด)  |

**ค่าธรรมเนียม**

**-ไม่มีค่าธรรมเนียม**

**ช่องทางร้องเรียน**

**1. ช่องทางการร้องเรียน** **เทศบาลตำบลพอกน้อย**

 โทร. 042-707563สายด่วนนายกฯ 061-4235941

**2. ช่องทางการร้องเรียน** ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพอกน้อย
***หมายเหตุ*** *( เลขที่ 251 ม.8 เทศบาลตำบลพอกน้อย ถ.นิตโย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร 47220*

*หรือ https://poknoi.go.th/index/*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## **ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :** ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553

-56-

**ตัวอย่างแบบฟอร์ม แบบคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยความพิการ**

**ทะเบียนเลขที่................** **/…………………**

**แบบคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยความพิการ…………………………………….**

|  |
| --- |
| **เฉพาะกรณีคนพิการมอบอำนาจหรือผู้ดูแลคนพิการลงทะเบียน :** ผู้ยื่นคำขอฯ แทน ตามหนังสือมอบอำนาจเกี่ยวข้องกับคนพิการที่ขอขึ้นทะเบียน โดยเป็น□ บิดา – มารดา □ บุตร □ สามี – ภรรยา □ พี่ – น้อง □ ผู้ดูแลคนพิการ □อื่นๆ ชื่อ – นามสกุล (ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้ดูแลคนพิการ).......................................................................................................เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบ □-□□□□-□□□□□-□□-□ ที่อยู่...................................................................................................................................................................................………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………….……………… โทรศัพท์……………………................................... |

**ข้อมูลคนพิการ**

เขียนที่ ………………………………………………………………………………

วันที่.................เดือน………………………………….. พ.ศ……………..

ด้วยข้าพเจ้า □เด็กชาย □ เด็กหญิง □ นาย □ นาง □ นางสาว □อื่นๆ (ระบุ)...............................

ชื่อ................................................................................ นามสกุล..........................................................................................

เกิดวันที่............ เดือน.............................. พ.ศ. .................. อายุ.............ปี สัญชาติ….ไทย..... มีชื่ออยู่ในสำเนาทะเบียนบ้านเลขที่…................. หมู่ที่................ ซอย................... ถนน......................... ตำบล… ..................... อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ 47220 โทรศัพท์......................................................................................................

หมายเลขประจำตัวประชาชนของคนพิการที่ยื่นคำขอ □-□□□□-□□□□□-□□-□

ประเภทความพิการ □ ความพิการทางการมองเห็น □ ความพิการทางสติปัญญา

□ ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย □ ความพิการทางการเรียนรู้

□ ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย □ ความพิการทางออทิสติก

□ ความพิการทางจิตใจหรือทางพฤติกรรม

สถานภาพสมรส □ โสด □ สมรส □ หม้าย □ หย่าร้าง □ แยกกันอยู่ □ อื่นๆ (ระบุ)……………………...............

บุคคลอ้างอิงที่สามารถติดต่อได้............................................................................... โทรศัพท์..............................................

**ข้อมูลทั่วไป :** สถานภาพรับสวัสดิการภาครัฐ □ ยังไม่เคยได้รับเบี้ยยังชีพ □ เคยได้รับ(ย้ายภูมิลำเนา)เข้ามาอยู่ใหม่

เมื่อวันที่............เดือน........................พ.ศ. ...............

□ ได้รับเงินเบี้ยผู้สูงอายุ □ ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ □ อื่นๆ (ระบุ)...................................................

□ มีอาชีพ (ระบุ)................................................... รายได้ต่อเดือน (ระบุ)...............................................................(บาท)

□ มีความประสงค์รับการฝึกอาชีพ ...................................................................................................................................

-57-

มีความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 25๕๙ โดยวิธีดังต่อไปนี้ (เลือก 1 วิธี)

□ รับเงินสดด้วยตนเอง □ รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

□ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ□โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจาก ผู้มีสิทธิ ธนาคาร.................................. สาขา.................................... เลขที่บัญชี..............................................................

**พร้อมแนบเอกสาร ดังนี้**

□ สำเนาบัตรประจำตัวคนพิการ □ สำเนาทะเบียนบ้าน

□ สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร (ในกรณีผู้ขอรับเงินเบี้ยความพิการมีความประสงค์ขอรับเงินผ่านธนาคาร)

□ หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณียืนคำขอฯ แทน)

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน ไม่เป็นบุคคลที่อยู่ในอุปการะของสถานสงเคราะห์ของรัฐและข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการหากข้อความและอเกสารที่ยื่นเรื่องนี้เป็นเท็จ ข้าพเจ้ายินยอมให้ดำเนินการตามกฎหมาย

(ลงชื่อ)...........................................................ผู้ยื่นคำขอ (ลงชื่อ)…............................................เจ้าหน้าที่ผู้รับจดทะเบียน

 (...........................................................) (..........................................................)

**หมายเหตุ** ให้ขีดฆ่าข้อความที่ไม่ต้องการออก และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ หน้าข้อความที่ต้องการ

|  |  |
| --- | --- |
| **ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับจดทะเบียน**เรียน คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ ได้ตรวจสอบคุณสมบัติของ นาย/นาง/นางสาว.....................................................................................................หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน□-□□□□-□□□□□-□□-□ แล้ว □ เป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน □ เป็นผู้ที่ขาดคุณสมบัติ เนื่องจาก.....................................................................................................………………………………………………………………………………………….(ลงชื่อ)..............................................................................(...............................................................................)เจ้าหน้าที่ผู้รับจดทะเบียน | **ความเห็นคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ**เรียน …………………………………………………………………………….คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติได้ตรวจสอบแล้ว มีความเห็นดังนี้□ สมควรรับขึ้นทะเบียน □ ไม่สมควรรับขึ้นทะเบียนกรรมการ (ลงชื่อ)............................................................ (.........................................)กรรมการ (ลงชื่อ)............................................................ ( )กรรมการ (ลงชื่อ)............................................................ ( ) |

-58-

|  |
| --- |
| **คำสั่ง** □ รับขึ้นทะเบียน □ ไม่รับขึ้นทะเบียน □ อื่นๆ........................................................................................ (ลงชื่อ)................................................................ ( )ตำแหน่ง................................................................วัน/เดือน/ปี.................................................................... |

(ตัดตามรอยเส้นประ ให้ผู้สูงอายุที่ยื่นคำขอลงทะเบียนเก็บไว้ .

**ทะเบียนเลขที่................** **/………………….**

ยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเมื่อวันที่................................. เดือน........................................................พ.ศ............................

การลงทะเบียนครั้งนี้ เพื่อขอรับเงินเบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ พ .ศ........................... โดยจะได้รับเงินเบี้ยความพิการ ตั้งแต่เดือน...........................พ.ศ................. ในอัตราเดือนละ 800 บาท ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน กรณีคนพิการย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ที่อื่น จะต้องไปลงทะเบียนยื่นค่ำขอรับเงินเบี้ยความพิการ ณ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ภายในเดือนโดยทันที ทั้งนี้เพื่อการรักษาสิทธิ์ให้ต่อเนื่อง

(ลงชื่อ)...........................................................ผู้ยื่นคำขอ (ลงชื่อ)…............................................เจ้าหน้าที่ผู้รับจดทะเบียน

 (...........................................................) (..........................................................)