

คู่มือหรือแนวทางการให้บริการ
สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘



เทศบาลตำบลพอกน้อย
อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

คำนำ

คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลงทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

เทศบาลตำบลพอกน้อย ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก Internet และพื้นที่ข้างเคียง ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้สาระความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างสูงไว้ เทศบาลตำบลพอกน้อย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของเทศบาลตำบลพอกน้อย จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างสูง อย่างยั่งยืนต่อไป

เทศบาลตำบลพอกน้อย
สำนักปลัดเทศบาล
งานฝ่ายอำนวยการ

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผล สัมฤทธิ์ ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการ ปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ที่ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตพื้นที่เทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขและพึงพอใจในการ เข้ารับบริการ

การจัดการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การบริการให้มาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการ ยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลพอกน้อยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็น รูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการ พัฒนาการบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนด ระยะเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงาน สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

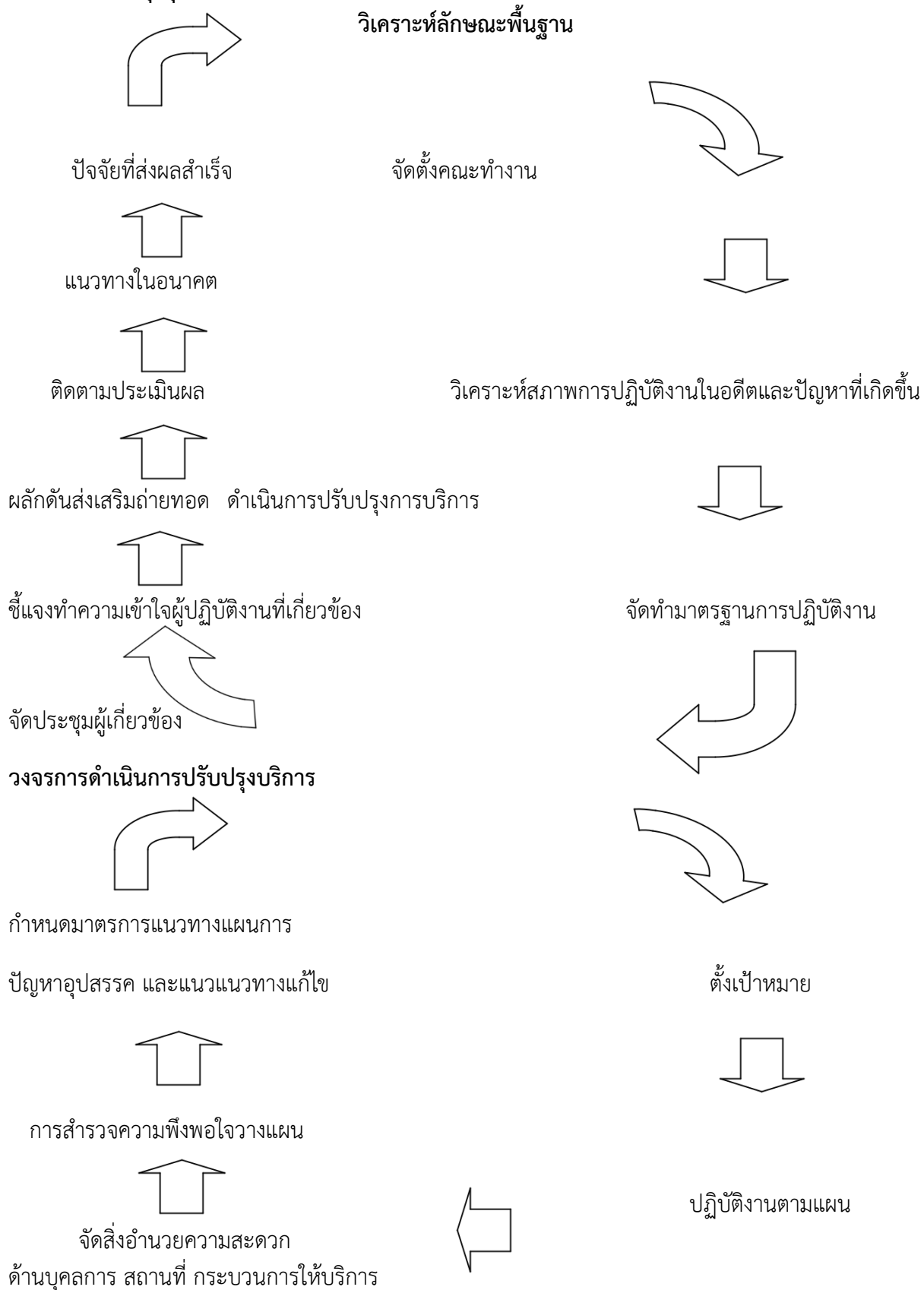
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือฯ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย เพื่อสร้างความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือ หรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลพอกน้อย ควรมีการพัฒนาคุณภาพงาน บริการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่า เทียมกัน

การพัฒนาคุณภาพงานบริการมีขั้นตอนในการจัดทำ ดังนี้
วงจรการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ



คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับตำบลพอกน้อย ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพอกน้อย และประชาชนทั่วไป
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) **ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus)** เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ซึ่งเป็นงานที่มีคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการ

๒) **มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision)** เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) **ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment)** ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้อง ได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

๔) **มุ่งเน้นกระบวนการ (process focus)** เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการ ปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานท งานได้ดีที่สุด

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

๖) **ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support)** ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) **พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement)** มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลพอกน้อย ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มี กระบวนการท งานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการท งานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น แล ค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุง เนื่องจากความต้องการของ ผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็ เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลพอกน้อย เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของเทศบาลตำบลพอกน้อย มืองค์ประกอบ ดังนี้

๑. บริบทพื้นที่ตำบล
๒. วิสัยทัศน์
๓. พันธกิจ
๔. ภารกิจ
๕. โครงสร้างการบริหารงานและแผนอัตรากำลัง

ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

๑. วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดชั้น
๒. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
๓. จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
๔. รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
๕. ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ
๖. พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม
๗. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ อย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภา การทำงานในปัจจุบันของเทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งพอใจของผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพอกน้อย จุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะ การทำ งานย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่มูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีและ เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นและสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหาผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความ เร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย ในการปรับปรุงงานให้ได้ อย่างชัดเจนต่อไป

การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพอกน้อย สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลพอกน้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการ ปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้

๔.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนหาข้อกำหนดไปปฏิบัติและดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความรู้ของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๔.๑.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม ๕W – ๑ H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ ปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

๔.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าวัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบการประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีขึ้นตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๔.๓ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัด Gantt เป็น Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใดต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๔.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีการดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ให้ข้อ (๓) อีกครั้ง

วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น เทศบาลตำบลพอกน้อย ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องให้ผู้รับบริการ คือ จุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องให้ความช่วยเหลือให้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักปลัดเทศบาล ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวดผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบเพื่ออบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการด้วยความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักปลัดเทศบาล ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความไม่สบายใจตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใดจุดหนึ่งด้วยความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักปลัดเทศบาล บุคลากรจะเดินมาถามถึง และความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้น ละกรณี ความรู้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผล บุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงานความสุภาพผู้ให้บริการควรมีกิจกรรมการออกกำลังกาย มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับ ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสัมพันธ์ มนุษย์สัมพันธ์ด้วยความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติ ผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

ก. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

จัดสถานที่, ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอตามจุดบริการ ตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชี้ทางจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นจะต้องจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหายด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สี ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น สำนัคดีเทศบาล จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้้ง่ายงานไหลเวียนได้รวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นข้อบกพร่อง มีความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาดด้วย

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไรมีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลาที่มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอนมีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเวลาแล้วเสร็จนับจากวันรับผลการพิจารณา

ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถ เข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย

ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับเทศบาลตำบลพอกน้อย ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างทั่วถึง

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม การจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล แผ่นพับ แลบบันทึบเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ การใช้บริการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีเวลาหยุดพักเที่ยง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเทศบาลตำบลพอกน้อยได้โดยง่าย เช่น Website, E-mail, facebook

Website ให้ข้อมูล

E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ติดไว้หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลพอกน้อย ณ จุดให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถร้องเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องรอ

การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เราควรติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจและให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ ในการติดตามผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใยไม่ทอดทิ้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง การจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต และสร้างแรงบันดาลใจที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปหาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้มีความพึงพอใจ จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในงานบริการ

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องตรงตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นๆ เกิดประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงไปแล้วนั้นเป็นสิ่งที่ ดี ก็ให้กำหนดเป็นมาตรการ และประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการงานอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันด้วย ทั้งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

๗.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลัง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการ ปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ การศึกษาจากการปฏิบัติ เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐานมาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ฝ่่าสังเกตการปฏิบัติงานของ ผู้ได้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐานศึกษาเปรียบเทียบผลการให้ บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไปในการศึกษาการ บริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของ การปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุง

๗.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิง เชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่มีคุณภาพ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จเกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้ นั้นมีคุณภาพดีมาก โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัด ทั้เวลา เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกิน หรือ เป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ด้วยคุณภาพ หรือปริมาณที่ได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะบางอย่าง การบริการจาก เจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลพอกน้อย ดังนั้น การแสดง พฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติ แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

๗.๓ ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพอกน้อยต้องมีความเหมาะสมและเกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือสามารถวัดได้ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้ เข้าใจตรงกัน และต้องปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลง เพราะผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลง ควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

๗.๔ ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลพอกน้อยและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลพอกน้อย หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถอย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้อีกกับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดกับผู้ปฏิบัติงานที่จะเกิดความรู้สึกภูมิใจและสนุกกับงาน

ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มิต้องปฏิบัติอย่างไรช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อ ผลผลิต

ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ทำงานตามแผนงานได้ง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้ดีกับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ ดีขึ้น ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ ะบวนการผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำ งานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้ การพัฒนากระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนา กระบวนการให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจน

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

ออกคำสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ

แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลและการปรับปรุงบริการหรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการสร้างความแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ ตามกรอบมาตรฐานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น การศึกษาดูงานจากองค์กรอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการ ได้ดังต่อไปนี้

๑๐.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

๑๐.๒ กำหนดแบบการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผลการปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะๆ เช่น ๓ เดือนทุกๆ หรือทุกๆ ๖ เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสม และความเป็นไปได้

แนวทางการพัฒนากระบวนการงานในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ควรมีการการปรับปรุงทุก ๆ ๕-๖ ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถปรับปรุงกระบวนการงานได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่เทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่ที่สามารถทำได้สะดวก รวดเร็วในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่เทศบาลตำบลพอกน้อย สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ ส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตามกรอบหรือแนวทางพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารงานของเทศบาลได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพและได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

แนวทางการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการหรือผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลพอกน้อย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารของสำนักปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อยแบ่งออกเป็น ๑๕ งาน ดังต่อไปนี้

- ๑) งานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ ร่าง โต้ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร
- ๒) งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในเทศบาลตำบล
- ๓) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- ๔) งานรวบรวมข้อมูล เอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพอกน้อย
- ๕) งานจัดบันทึกการประชุม
- ๖) การจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปี
- ๗) งานอนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- ๘) งานจัดทำฎีกา และเอกสารประกอบฎีกาของสำนักงานปลัด ทต.พอกน้อย
- ๙) งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานปลัด ทต.พอกน้อย
- ๑๐) งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาอาคาร การอนุญาตให้ใช้ อาคาร สถานที่ ห้องประชุม
- ๑๑) งานควบคุมดูแลการฝึกอบรม การประชุม สัมมนาและการเลี้ยงรับรองการประชุม
- ๑๒) งานรัฐพิธี
- ๑๓) งานควบคุมภายในระดับองค์กร
- ๑๔) งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง
- ๑๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๑. งานสารบรรณ

๑.๑ การรับ-ส่งหนังสือ ร่าง โต้ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร

การลงรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบัญเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ

การรับหนังสือ ได้แก่ การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อรับหนังสือเอกสารราชการเข้ามาจากหน่วยงานภายในและภายนอก ส่งเรื่องมายังเทศบาลตำบลพอกน้อย โดยงานธุรการจะลงรับหนังสือและจัดเสนอตามขั้นตอนดังนี้

๑. รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก
๒. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร
๓. คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ
๔. ลงทะเบียนรับและเปิดหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๕. เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อบันทึกให้ความเห็น
๖. เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ
๗. หัวหน้าหน่วยงานตรวจแฟ้ม
๘. งานธุรการรับทราบและบันทึกการวินิจฉัยสั่งการ
๙. งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ โดยส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๑๐. จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท หัวข้อเรื่องโดยเรียงตามปีปฏิทิน
๑๑. สิ้นสุดการดำเนินงาน “รับหนังสือ”

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ภายใน ๑ วัน ดำเนินการแล้วเสร็จ

ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

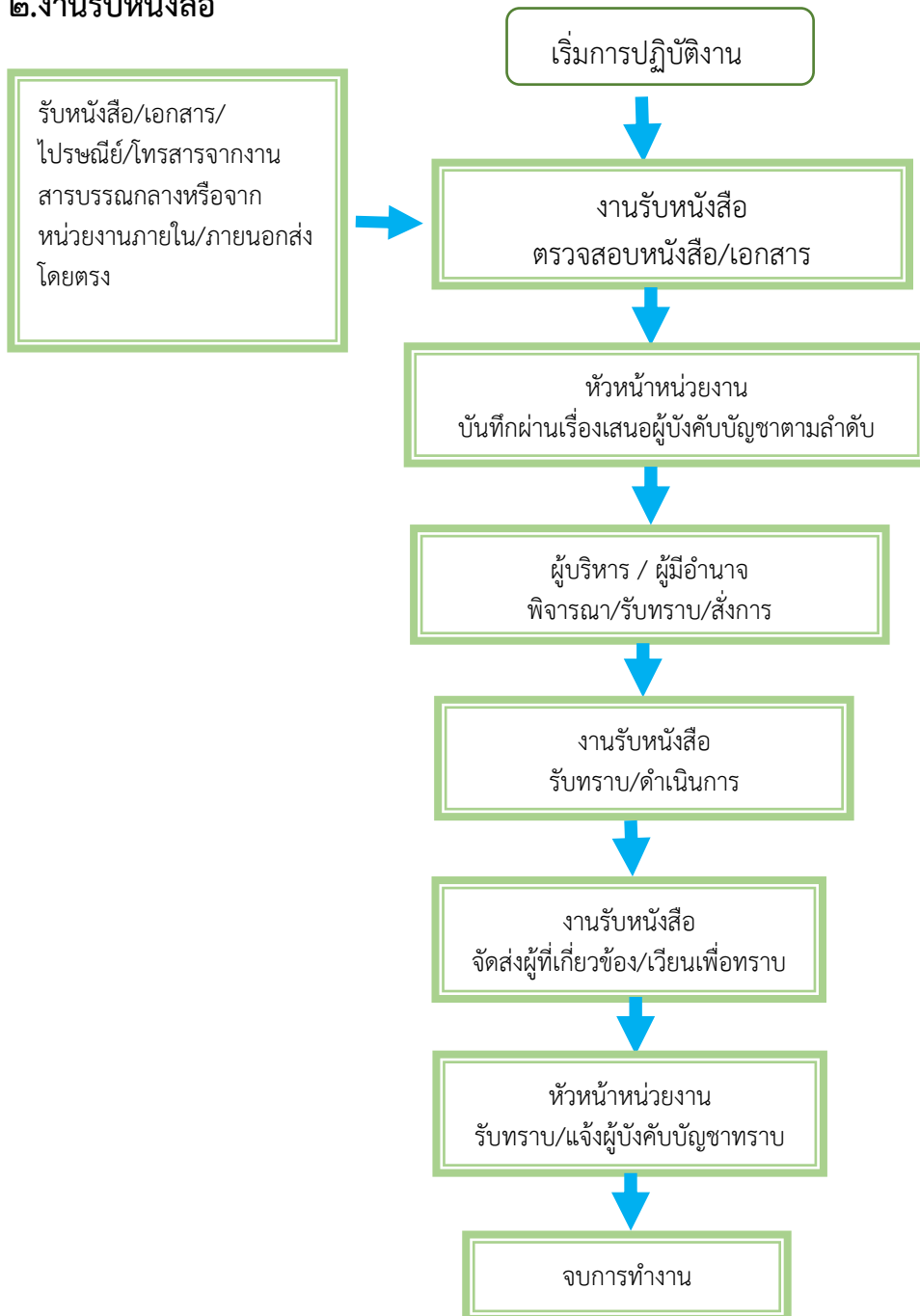
ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริหาร

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๒.งานรับหนังสือ



ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ภายใน ๑ วัน ดำเนินการแล้วเสร็จ

ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลพิกุลน้อย

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๓.งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลพอกน้อย
การเก็บรักษา และทำลายหนังสือ

การเก็บหนังสือ

- เก็บระหว่างปฏิบัติ
- เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว
- เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรก และลงลายมือชื่อย่อกำกับตราหนังสือที่เก็บไว้ตลอดไป ประทับตรา ห้ามทำลาย ด้วย **หมึกสีแดง**

หนังสือที่ต้องเก็บโดยมีกำหนดเวลา ประทับตรา เก็บถึง พ.ศ. ด้วย **หมึกสีน้ำเงิน**

อายุการเก็บหนังสือ ปกติไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี ยกเว้น

๑. หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ
๒. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือพนักงานสอบสวน
๓. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติหลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า
๔. หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องค้นได้จากที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี
๕. หนังสือที่เป็นธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บถึง ๑๐ ปี ให้ทำความตกลงกับ

กระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้ ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๕ ปี พร้อมบัญชีส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ ภายใน ๓๑ มกราคม ของปีถัดไปวันแต่

๑. หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ
๒. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
๓. หนังสือที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น

การทำลายหนังสือ ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่สำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ คณะกรรมการทำลายหนังสือประกอบด้วย ประธาน และกรรมการอีกอย่างน้อย ๒ คน (ระดับ ๓ ขึ้นไป)

ตราครุฑมี ๒ ขนาด

- ตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร
- ตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรา มีรูปวงกลมซ้อนกัน เส้นผ่านศูนย์กลางวงนอก ๔.๕ เซนติเมตร วงใน ๓.๕ ซม. ล้อมครุฑ
ระยะเวลาในการดำเนินงาน

วันต่อวัน

ช่องทางการให้บริการ

งานธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริหาร

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๔. งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลหนองเสือจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลหนองเสือช่าง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - (๑) วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ทต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวน ได้
 - (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://poknoi.go.th> ของ ทต. เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
 ๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
 ๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
 ๔. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่มีเหตุหรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ สำนักปลัด ทต.พอกน้อย เลขที่ ๒๕๑ หมู่ที่ ๘ ต.พอกน้อย
อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร ๔๗๒๒๐
๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ทำการ สำนักปลัด ทต.พอกน้อย เลขที่ ๒๕๑ หมู่ที่ ๘ ต.พอกน้อย
อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร ๔๗๒๒๐
๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
- นายกเทศมนตรีตำบลพอกน้อย ๐๖๑-๔๒๓๕๙๔๑
- ปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย ๐๘๙-๒๗๙๓๗๕๗
๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <http://www.poknoi.go.th>
๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน e-mail address : info@poknoi.go.th
๖. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน โทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๗๕๖๓

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๓ วันทำการ

ช่องทางการให้บริการ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

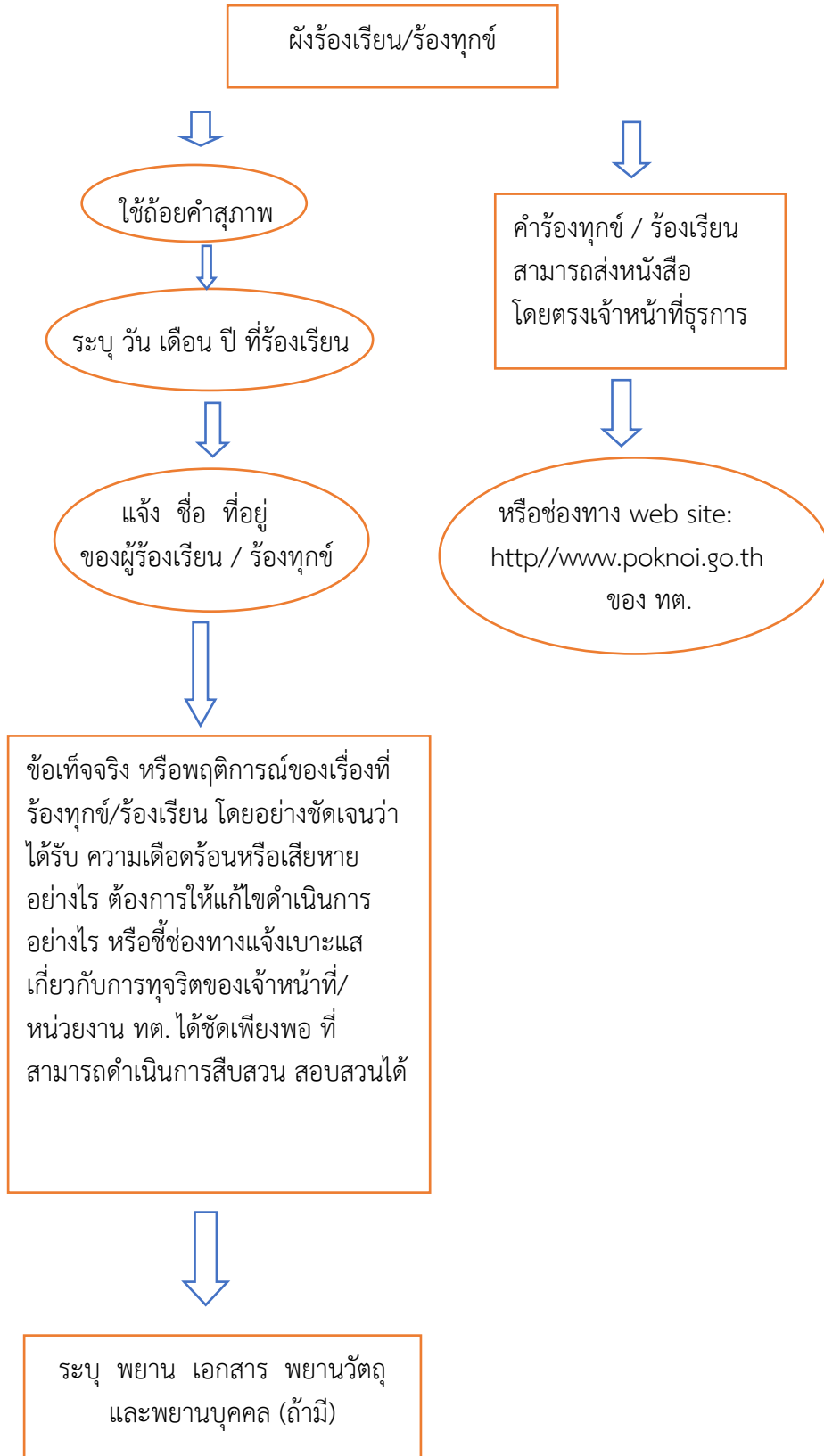
ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

ขั้นตอนการดำเนินงาน



ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์



ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ ทต.พอกน้อย



ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

- นายกเทศมนตรีตำบลพอกน้อย ๐๖๑-๔๒๓๕๙๔๑
- ปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย ๐๘๙-๒๗๙๓๗๕๗
- ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <http://www.poknoi.go.th>
- ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : ingo@poknoi.go.th
- ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน โทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๗๕๖๓



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

๕. งานรวบรวมข้อมูล เอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพอน้อย

ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่ที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและให้บริการว่าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเป็นสถานที่ที่หน่วยงานของรัฐจัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของราชการได้เอง ในเบื้องต้นคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการพิจารณาเห็นว่า เพื่อไม่ให้เป็นการกีดกันหน่วยงานของรัฐทั้งในด้านบุคลากร สถานที่และงบประมาณ จึงกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่ต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เฉพาะหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลเท่านั้น 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 ๗ และมาตรา ๙ เท่าที่หน่วยงานนั้นมีอยู่แสดงไว้ด้วย

สิ่งที่ประชาชนควรรู้

ประชาชนมีสิทธิยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารได้ทุกเรื่อง

สิทธิในการยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารนี้ ถือว่าเป็นไปตามมาตรา ๑๑ ของกฎหมาย ประชาชนมีสิทธิยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการได้ทุกเรื่อง โดยกฎหมายไม่ได้กำหนดข้อจำกัดหรือข้อห้ามว่าไม่ให้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารประเภทใดหรือเรื่องใด และผู้ใช้สิทธิยื่นคำขอตามกฎหมายนี้ก็ไม่จำเป็นต้องมีส่วนได้ส่วนเสียเช่นเดียวกับสิทธิเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร

การตรวจสอบข้อมูลและสิทธิในการเข้าตรวจสอบ

สิทธิในการเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการ ประชาชนสามารถ ทำได้ แม้ว่าจะไม่มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารนั้นโดยกฎหมายได้บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐจะต้องเตรียมข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามรายการที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา ๙ นำไปรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ เช่น แผนงานโครงการและงบประมาณ สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะผูกขาดตัดตอน เป็นต้น

สิทธิในการขอสำเนาหรือการรับรองสำเนาถูกต้อง

เมื่อประชาชนได้ใช้สิทธิเข้าตรวจสอบแล้ว หากสนใจข้อมูลข่าวสารของราชการในเรื่องใดก็มีสิทธิที่จะขอสำเนา และขอให้รับรองสำเนาถูกต้องจากหน่วยงานของรัฐในเรื่องนั้นได้**หมายเหตุ** การขอสำเนาผู้ขออาจต้องเสียค่าธรรมเนียมในการถ่ายสำเนาให้กับหน่วยงานของรัฐที่เข้าตรวจสอบด้วย แต่ทั้งนี้จะเก็บค่าธรรมเนียมเกินกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการให้ความเห็นชอบไม่ได้ สิทธิของประชาชนที่เกี่ยวกับการขอข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลกฎหมายจำกัด โดยรับรอง หรือคุ้มครองสิทธิไว้เฉพาะเมื่อเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนเอง **ดังนั้นบุคคลมีสิทธิยื่นคำขอเป็นหนังสือเพื่อขอตรวจสอบหรือขอสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนเอง (มาตรา ๒๕ วรรคหนึ่ง)** เป็นกรณีที่หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีการรวบรวมข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของบุคคลหนึ่งบุคคลใดไว้ เช่น ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับฐานะการเงิน เป็นต้น บุคคลผู้นั้นก็มีสิทธิตามกฎหมายที่จะขอตรวจสอบหรือขอสำเนาข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ของตนเองได้คำว่า บุคคล ตามที่นี้ก็คือ ประชาชนโดยทั่วไปนั่นเอง แต่เนื่องจากกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลได้ให้สิทธิครอบคลุมไปถึงคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยแต่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยด้วย

ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพอกน้อย

ขั้นตอนที่ ๑ กรอกรูปแบบฟอร์มการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อยื่นต่อเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๒

๒.๑ การตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง หรือขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำค้นหาให้

มีข้อมูลในศูนย์ ตรวจสอบเอกสารที่มีอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ไม่มีข้อมูลในศูนย์ ติดต่อผู้ประสานงานหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลที่รับผิดชอบข้อมูล และพาไปพบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

๒.๒ กรณีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารไม่มีข้อมูลและหน่วยงานภายในเทศบาลก็ไม่มีข้อมูลตามที่ร้องขอเจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ การขอข้อมูลจากโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๗๕๖๓

- | | | |
|------------------------------------|-----------------------------|------------|
| - ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล | งานสำนักปลัด | เป็นผู้ตอบ |
| - ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง | งานพัสดุและทรัพย์สิน | เป็นผู้ตอบ |
| - ข้อมูลเกี่ยวกับการกิจทั่วไป | เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ข้อมูล | เป็นผู้ตอบ |

๒.๔ การส่งข้อมูลทางโทรสาร ๐๔๒-๗๐๗๕๖๓ ต่อ ๑๓ (บริการข้อมูลที่มีจำนวนไม่มาก)

ขั้นตอนที่ ๓ ถ้าต้องการสำเนาข้อมูลข่าวสารหรือสำเนาข้อมูลข่าวสารที่มีคำรับรองความถูกต้องให้ติดต่อเจ้าหน้าที่

- ๓.๑ นับจำนวนหน้าเอกสารที่ต้องการสำเนา
- ๓.๒ ชำระค่าธรรมเนียม
- ๓.๓ นำเอกสารไปสำเนาเอกสารที่จุดสำเนาเอกสาร
- ๓.๔ นำเอกสารมาคืนที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๒ วันทำการ

ช่องทางการให้บริการ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

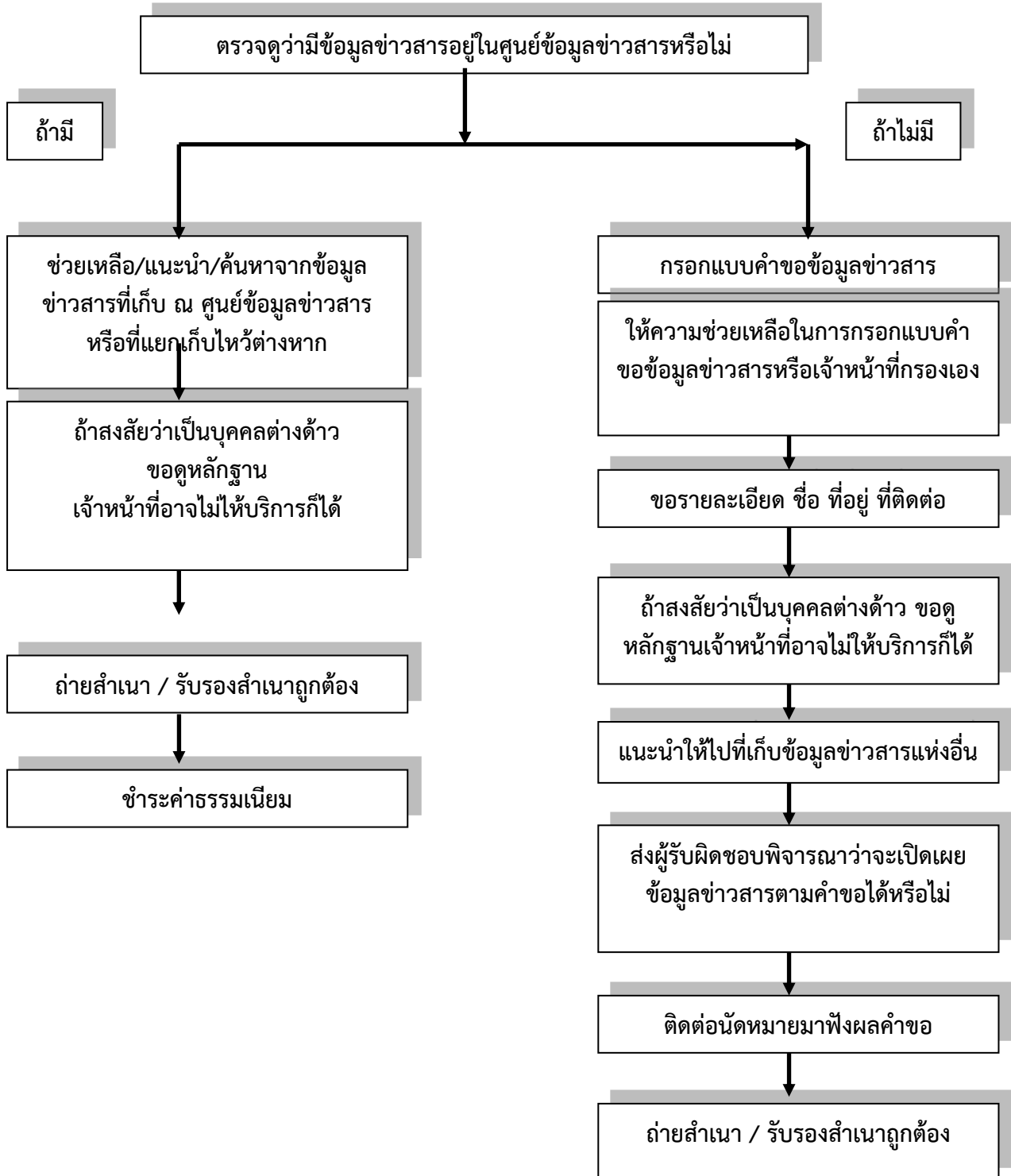
ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริหาร

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพอกน้อย



๖. งานจัดบันทึกการประชุม

การเขียนรายงานการประชุม

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน ดังนั้น เมื่อมีการประชุมจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการที่จะต้องรับผิดชอบจัดทำรายงานการประชุม

ปัญหาของการเขียนรายงานการประชุม

- ไม่รู้วิธีการดำเนินการประชุมที่ถูกต้อง
- ไม่รู้จะจดอย่างไร
- ไม่เข้าใจประเด็นของเรื่อง

ผู้เขียนจะต้องรู้วิธีคิดก่อนเขียน รู้ลำดับความคิด รู้โครงสร้างความคิด รู้องค์ประกอบเนื้อหาของหนังสือ ร้อยหน้าแรกของหนังสือราชการ คืออะไร ย่อหน้าต่อไป คืออะไร จบอย่างไร จะทำให้เขียนหนังสือได้เข้าใจง่าย ไม่สับสนวุ่นวาย

การจัดรายงานการประชุม

รายงานการประชุม พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายว่า รายละเอียดหรือสาระของการประชุมที่จัดไว้อย่างเป็นทางการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ให้ความหมายว่า การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้ร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐานรายงานการประชุมจัดเป็นหนังสือราชการชนิดที่ ๖ คือ หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ดังนั้น การจัดทำรายงานการประชุมต้องจัดทำให้ถูกต้อง ตามระเบียบ

ความสำคัญของรายงานการประชุม

รายงานการประชุม มีความสำคัญกับองค์กรมาก หากรายงานการประชุมมีความหมายผิดไปจากการอภิปรายย่อมเกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ โดยมีความสำคัญ ดังนี้

เป็นองค์ประกอบของการประชุมการประชุมอย่างเป็นทางการ มีองค์ประกอบ ได้แก่ ประธาน องค์ประชุม เลขานุการ ญัตติ ระเบียบวาระการประชุม มติ รายงานการประชุม และหนังสือเชิญประชุม ในการประชุมบางเรื่องอาจมีองค์ประกอบไม่ครบก็ได้ แต่รายงานการประชุมก็ถือเป็นองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ เพราะการประชุมนั้นมีวัตถุประสงค์จะให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ หรือมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีการประชุมนั้นมาร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การลงมติ คือเสียงข้างมาก และสามารถนำไปปฏิบัติได้ต่อไป รายงานการประชุมจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ เพราะจะต้องใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงยืนยัน หรือตรวจสอบในภายหลัง รายงานการประชุมจะมีผลสมบูรณ์ต่อเมื่อมีการรับรองรายงานการประชุมเรียบร้อยแล้ว เป็นหลักฐานการปฏิบัติงาน ยืนยันการปฏิบัติงานที่ได้บันทึกจากผลการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การกำหนดนโยบาย ข้อเสนอแนะ และมติที่ประชุม เป็นเครื่องมือการติดตามงาน รายการประชุมที่มีการจดมติไว้ จะเป็นหลักฐานสำคัญให้เลขานุการหรือผู้ได้รับมอบหมายได้ติดตามงานตามมติที่ประชุม การประชุมจะมีระเบียบวาระ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ ซึ่งผู้ปฏิบัติจะรายงานผลหรือความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมครั้งก่อน ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กรให้สามารถเร่งรัดและพัฒนางานได้เป็นหลักฐานอ้างอิง รายงานการประชุมที่รับรองรายงานการประชุมแล้ว ถือเป็นเอกสารที่ใช้อ้างอิงได้ตามกฎหมาย หากมีปัญหาหรือความขัดแย้งในทางปฏิบัติ สามารถใช้มติที่ประชุมเพื่อยุติความขัดแย้งนั้น เป็นข้อมูลข่าวสาร เลขานุการจะส่งรายงานการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับทราบข้อมูล หรือทบทวนเรื่องราวที่ผ่านมาในการประชุมครั้งก่อน นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ไม่มาประชุมได้ศึกษาข้อมูลและรับทราบมติที่ประชุมด้วย รายงานการประชุมเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบและถือว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการประชุมสัมพันธ์ภายใน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร

การเขียนจดหมายเชิญประชุม

การประชุมแต่ละครั้ง เลขานุการต้องมีหน้าที่ทำจดหมายเชิญประชุมเพื่อนัดหมาย คณะกรรมการ สมาชิก หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประชุมของหน่วยงานนั้น ๆ ผู้เข้าประชุมจะได้ทราบว่าจะมีการประชุม เรื่องอะไร วันใด เวลาใด มีระเบียบวาระการประชุมอะไรบ้าง เพื่อผู้เข้าประชุมจะได้เตรียมตัวหาข้อมูลต่าง ๆ มาเสนอแก่ที่ประชุม

การเขียนจดหมายเชิญประชุมมีหลักการเขียน ดังนี้

๑. จดหมายเชิญประชุมควรส่งล่วงหน้าให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๗ วัน ก่อนการประชุม เพื่อให้เตรียมตัวเข้าประชุม หรือหากมีธุระจะได้แจ้งให้หน่วยงานทราบ
๒. แจ้งเรื่องที่ประชุม วัน เวลา สถานที่ พร้อมทั้งระเบียบวาระการประชุมให้ชัดเจน
๓. ใช้สำนวนภาษาที่ชัดเจน รัดกุม และได้ใจความ ไม่เขียน วกวน เพราะจะทำให้ผู้อ่าน เข้าใจความหมายไม่ถูกต้อง
๔. การเขียนจดหมายเชิญประชุม อาจจะเขียนระเบียบวาระการประชุมลงไปในจดหมายเชิญ ประชุม หรือแยก ระเบียบวาระการประชุมอีกแผ่นต่างหากก็ได้โดยทั่วไปการเขียนจดหมายเชิญประชุม ย่อหน้าแรกจะแจ้งว่าผู้มีอำนาจ เช่น ประธาน คณะบดี ผู้อำนวยการ ฯลฯ ต้องการนัดประชุม เรื่อง อะไร ครั้งที่เท่าไร เมื่อไร ที่ไหน ย่อหน้าถัดมาจะแจ้งหัวข้อ ประชุมหรือระเบียบวาระการประชุม และย่อหน้าสุดท้ายจะเชิญ ให้ผู้เข้าประชุมไปประชุมตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

การเขียนรายงานการประชุม

๑. ควรจดยางานการประชุมควรจดเฉพาะใจความสำคัญ ไม่จำเป็นต้องจดทุกคำพูดหากเป็นการประชุมสำคัญ ๆ อาจต้องจดอย่างละเอียด จุดทุกยัติที่ผู้ประชุมเสนอให้พิจารณาแต่ไม่ต้องจดคำพูดที่อภิปรายกัน หรือความเห็นที่ผู้ประชุมเสนอทั้งหมด
๒. ใช้ภาษาให้ถูกต้องชัดเจน ที่สามารถสื่อความหมายให้ผู้รับสารหรือข้อตกลงของที่ประชุมเพื่อนำไปปฏิบัติตามมติของที่ประชุม โดยบันทึกอย่างกะทัดรัด เฉพาะใจความสำคัญของเหตุผลและมติของที่ประชุม
๓. การเขียนรายงานการประชุมควรเขียนเรียงตามลำดับวาระการประชุมครั้งนั้น ๆ โดยเขียนหัวเรื่องหรือปัญหา ในแต่ละวาระพร้อมทั้งมติของที่ประชุมในญัตตินั้น ๆ ด้วย
๔. ไม่ต้องจดคำพูดโต้แย้งของแต่ละคน หรือคำพูดที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยมากเกินไป ยกเว้นเป็นการบันทึก อย่างละเอียดที่ต้องการข้อมูลที่มีรายละเอียดมาก
๕. ผู้เขียนรายงานการประชุมต้องตั้งใจฟังการประชุมอย่างมีสมาธิเพื่อเขียนรายงานการประชุมได้ถูกต้องตามมติ และตามความเป็นจริง
๖. ควรแยกประเด็นสำคัญของผู้ที่ประชุมเสนอมาให้อ่านเข้าใจง่าย ไม่สับสน
๗. ถ้าข้อมูลเป็นตัวเลข จำนวนเงิน สถิติ ควรเขียนให้ถูกต้อง ชัดเจน เรียงเป็นลำดับชัดเจนที่สามารถสื่อความหมายได้ง่าย ใช้ถ้อยคำสำนวนแบบย่อความให้ได้ใจความสมบูรณ์ ไม่ใช่คำฟุ่มเฟือย หรือสำนวนโวหารที่เร้าอารมณ์ที่ อาจสื่อความหมายไปในทางใดทางหนึ่ง ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ประชุม

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๑ วันทำการ

ช่องทางการให้บริการ

กิจการงานสภา สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

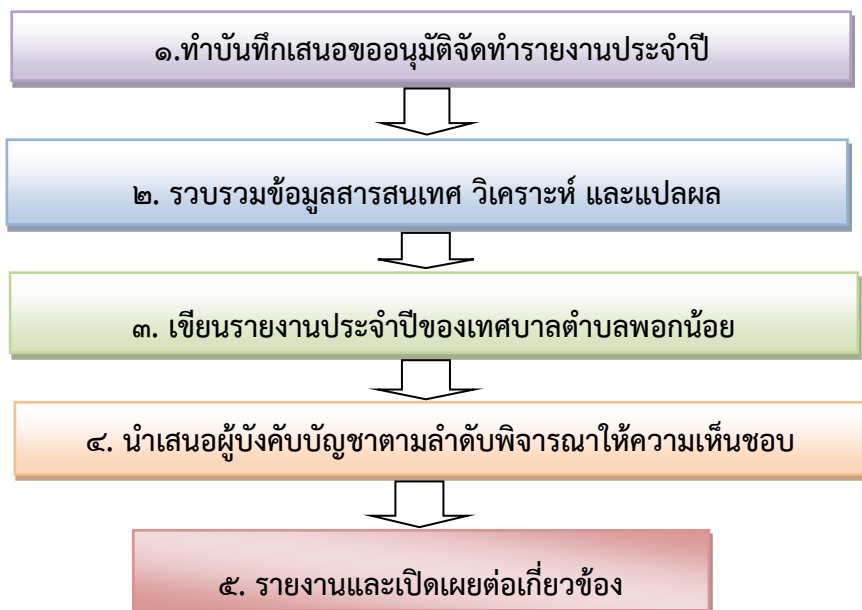
ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริหาร

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๗. การจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปี

ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำปีของเทศบาลตำบลพอกน้อย
ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำปีของเทศบาลตำบลพอกน้อย มีรายละเอียด สรุปได้ดังนี้



ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ

ช่องทางการให้บริการ

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริหาร

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๘. งานอนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๗ วันทำการ

ช่องทางการให้บริการ

งานการเงินและบัญชี กองคลัง เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๑๐. งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานปลัด ทต.พอกน้อย

การควบคุม

๑. การเก็บรักษาพัสดุ

๒. การเบิก - จ่ายพัสดุ

๓. การตรวจสอบพัสดุประจำปี

๑. การเก็บรักษาพัสดุ เมื่อเจ้าหน้าที่พัสดุได้รับมอบพัสดุแล้ว ให้ดำเนินการ

๑.๑ ลงบัญชีหรือทะเบียน

๑.๑.๑ วัสดุ

๑) สิ้นเปลือง - ลงบัญชี

๒) คงทนถาวร - ลงทะเบียน

๑.๑.๒ ครุภัณฑ์ - ลงทะเบียน

๑.๑.๓ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง - ลงทะเบียน

๑.๒ เก็บรักษาให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัย และให้ครบถ้วน ถูกต้องตรงตามบัญชีหรือทะเบียน

การเบิก - จ่ายพัสดุ วิธีการเบิกจ่ายพัสดุ

๒.๑ ใบเบิกและเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ตรวจสอบ และเก็บไว้เป็นหลักฐาน

๒.๑.๑ ใบเบิกวัสดุ

๒.๑.๒ ใบเบิกวัสดุคงทนถาวร/ครุภัณฑ์ต่ำกว่าเกณฑ์

๒.๑.๓ ใบเบิกครุภัณฑ์

๒.๒ ลงบัญชีหรือทะเบียนทุกครั้งมีการจ่าย (เพื่อตัดยอดพัสดุออกจากบัญชีหรือทะเบียนคูนั่นๆ)

๒.๓ ผู้เบิก = หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้ต้องการใช้พัสดุผู้จ่าย เจ้าหน้าที่พัสดุ

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ

ช่องทางการให้บริการ

งานพัสดุ กองคลัง เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๑๑. งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาอาคาร การอนุญาตให้ใช้ อาคาร สถานที่ ห้องประชุม

แนวปฏิบัติในการขอใช้ห้องประชุม

๑. กรอกแบบฟอร์ม แล้วนำส่งที่เจ้าหน้าที่ดูแลการใช้ห้องประชุม ก่อนวันประชุม ๓ วันทำการ
๒. เจ้าหน้าที่ดูแลการใช้ห้องประชุม นำเสนอการขอใช้ รอผลการอนุมัติ
๓. แจ้งการอนุมัติให้ผู้ขอใช้ทราบ
๔. แจ้งเจ้าหน้าที่(พนักงานขับรถแม่บ้าน)หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดเตรียมห้องประชุมก่อนประชุม ๑ วันทำการ

แนวปฏิบัติในการจัดของว่างและเครื่องดื่ม ในที่ประชุมฯ

๑. ผู้ดูแลการใช้ห้องประชุม แจ้งผู้ดูแลการจัดของว่าง/เครื่องดื่ม จัดเตรียมพร้อมในวันประชุมฯ
๒. ค่าใช้จ่ายในการจัดของว่าง/เครื่องดื่ม ให้ชำระที่ผู้ดูแลการจัดของว่างฯ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ออกใบสำคัญรับเงิน ให้ต่อไป

หมายเหตุ สำหรับการใช้ห้องประชุม ขอให้ผู้ใช้ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ที่แจ้ง และการใช้ห้องประชุมในวันหยุด หากโศกพิสนุปรณ์เกิดการชำรุดเสียหาย ผู้ขอใช้จะต้องรับผิดชอบและโปรด แจ้งให้ผู้ดูแลห้องประชุม ทราบในวันเปิดทำการ เพื่อจะได้เร่งดำเนินการแก้ไข ต่อไป

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๒ วันทำการ

ช่องทางการให้บริการ

งานพัสดุ กองคลัง เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๑๒. งานควบคุมดูแลการฝึกอบรม การประชุม สัมมนาและการเลี้ยงรับรองการประชุม

หน้าที่ความรับผิดชอบ :

- จัดเตรียมสถานที่ ห้องประชุม
- อำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการประชุมสัมมนา
- ดูแล อาหารและเครื่องดื่ม และเอกสารประกอบการประชุมสัมมนา
- จัดเตรียมเอกสารฝึกอบรม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และ อุปกรณ์ต่างๆให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- ประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องและอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากร และพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม
- ต้อนรับประชาชน ดูแลเรื่องการลงทะเบียนฝึกอบรม หรือผู้ที่มาติดต่อด้วยความสุภาพและเป็นมิตร
- ดูแลเรื่องการเบิกค่าใช้จ่าย ส่งให้ฝ่ายบัญชี การเงิน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๒ วันทำการ

ช่องทางการให้บริการ

งานการเงินและบัญชี กองคลัง เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

แล้วแต่กรณี (หน่วยงานเอกชนมีค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุม ๑,๕๐๐บ./ครั้ง)

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริหาร

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๑๓. งานรัฐพิธี

- แจกหนังสือเวียนให้ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างได้เข้าร่วมงานรัฐพิธีต่าง ๆ

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๑ วันทำการ

ช่องทางการให้บริการ

ทุกส่วนราชการที่สังกัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริหาร

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๑๔. งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง

๑. อำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการ
๒. ให้คำแนะนำปรึกษาให้การเลือกตั้งดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
๓. แก้ไขปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้น
๔. นำผลคะแนนเลือกตั้งเข้าสู่ระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้ง

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๑ วันทำการ

ช่องทางการให้บริการ

ทุกส่วนราชการที่สังกัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริหาร

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

๑๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้ปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๑ วันทำการ

ช่องทางการให้บริการ

ทุกส่วนราชการที่สังกัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริหาร

ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว

พระราชบัญญัติและระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔
๓. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๔. พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒
๕. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไข
๖. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ อบท. พ.ศ.๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๔๙
๗. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ในทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓

คู่มือสำหรับประชาชน เรื่อง การให้บริการตัดต้นไม้

งานที่ให้บริการ	การให้บริการตัดต้นไม้
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัดเทศบาล (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข

การให้บริการ ตัดแต่ง เก็บ ขน ตัดไม้และกิ่งไม้ ในเขตเทศบาลตำบลพจนน้อยเพื่อให้เกิดความสะอาดเรียบร้อย ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และช่วยบรรเทาความเดือดร้อนต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และเพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม นายกเทศมนตรีตำบลพจนน้อย จึงออกระเบียบฯ

ซึ่งผู้ขอรับบริการสามารถขอรับบริการตามข้อบัญญัติและระเบียบที่กำหนด โดยเจ้าหน้าที่จะให้บริการตามลำดับวันที่ที่ขอรับบริการ

๑. ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้ว

๒. กรณีคำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน/หรือมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์ เป็นเหตุไม่ให้อาจพิจารณาได้ เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกความบกพร่องของรายการเอกสารหรือเอกสารหลักฐานที่ ยื่นเพิ่มเติม โดยผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขและ/หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะ เวลาที่กำหนดในบันทึกดังกล่าว มิเช่นนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ โดยเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจะลงนามบันทึกดังกล่าว และจะมอบสำเนาทันทีความบกพร่องดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบ อำนาจไว้เป็นหลักฐาน

๓. เจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ ตามมาตรา ๑๐ แห่ง พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ

ที่	ประเภท ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	หน่วย เวลา	ส่วนงาน / หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	การตรวจสอบ เอกสาร	รับเรื่อง ตรวจสอบเอกสารร้องขอ ลงทะเบียน และเอกสารหลักฐาน ประกอบ	๑๐	นาที	งานป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	(๑. ระยะเวลา : ๒๐ นาที (ระบุระยะเวลา ที่ให้บริการจริง) ๒. สำนัก ปลัดเทศบาล ผู้รับผิดชอบคือสับ เอกพรชัย โพธิเพชร เจ้าพนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณ ภัยเทศบาลตำบล พอกน้อย
๒)	การพิจารณา	- เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบ ณ สถานที่ ที่ผู้ขอแจ้งความประสงค์	๒	วัน	งานป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	
๓)	การพิจารณา	- เจ้าหน้าที่พิจารณาคิดค่าบริการ พร้อมจัดทำรายงานและเสนอผู้มี อำนาจอนุมัติ	๒	วัน	งานป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	
๔)	-	- ติดต่อขอรับหนังสืออนุญาต และ ชำระค่าบริการ (หมายเหตุ: ผู้ขอใช้บริการนำไปนัด หมายการขอรับบริการฯ ติดต่อขอรับ หนังสืออนุญาต/ไม่อนุญาต ตามนัด หมาย ณ สำนักงานฯ)	๑	วัน	งานป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	

รวมระยะเวลา ๕ วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๑)	บัตรประจำตัวประชาชน	กรมการปกครอง	๑	๑	ชุด	-
๒)	หนังสือหรือใบคำร้องแจ้งความประสงค์	สำนักปลัดเทศบาล	๑	๑	ชุด	-
๓)	หนังสือมอบอำนาจจากเจ้าของต้นไม้ กรณีที่เจ้าของไม่ได้ดำเนินการด้วยตนเอง หรือหนังสือมอบอำนาจจากนิติบุคคลโดยลงนามรับรองสำเนาโดยกรรมการผู้มีอำนาจลงนามและประทับตรานิติบุคคล หรือลงนามจริงด้วยลายมือเท่านั้น	-	๑	๑	ชุด	-
๔)	ภาพถ่ายของต้นไม้ที่ขอรับบริการตัดและขุดต้นไม้	-	๑	๑	ชุด	-
๕)	แผนที่แสดงตำแหน่งของสถานที่ๆขอรับบริการ	-	๑	๑	ชุด	-

เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
สำนักปลัดเทศบาล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลพอกน้อย	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลา ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด)

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

ช่องทางร้องเรียน

- ๑) ช่องทางการร้องเรียน เทศบาลตำบลพอกน้อย
โทร. ๐๔๒-๗๐๗๕๖๓ สายด่วนนายกฯ ๐๖๑-๔๒๓๕๙๔๑
- ๒) ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพอกน้อย
หมายเหตุ (เลขที่ ๒๕๑ ม.๘ เทศบาลตำบลพอกน้อย ถ.นิตโย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร ๔๗๒๒๐ หรือ
<https://poknoi.go.th/index/>

ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

- ๑) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

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).....

.....ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายขึ้นได้และขอรับรองว่าต้นไม้นี้ดังกล่าว

○ เป็นทรัพย์สินและอยู่ในที่ดินอันเป็นกรรมสิทธิ์ของข้าพเจ้า

○ เป็นต้นไม้ที่อยู่ในที่สาธารณประโยชน์

และไม่เป็นไม้หวงห้ามตาม พ.ร.บ. ป่าไม้ พ.ศ. ๒๔๘๔ หรือกฎหมายอื่น ๆ ซึ่งในการตัดโค่นต้นไม้ ครั้งนี้หากเป็นการตัดโค่น โดยมี
ชอบด้วยกฎหมายหรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของข้าพเจ้าก็ดี ข้าพเจ้ายินดี เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายหรือค่าสินไหม
ทดแทนในมูลละเมิดแทนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ที่เป็นผู้ดำเนินการตัดโค่นต้นไม้ครั้งนี้ทุกกรณีโดยสิ้นเชิง

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่

ได้ไปทำการตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่า

○ ดำเนินการได้ ควรอนุเคราะห์

○ ดำเนินการได้บางส่วน ควรอนุเคราะห์

○ ไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะ.....

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ

(.....)

ความเห็นของปลัดเทศบาล

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นของนายกเทศมนตรีฯ

() อนุญาตตามเสนอ () อื่น ๆ

ลงชื่อ.....

(.....)

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

งานที่ให้บริการ	การขอรับใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่๒) พ.ศ.๒๕๓๕ และ (ฉบับที่๓) พ.ศ.๒๕๔๓)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองช่าง เทศบาลตำบลพอกน้อย

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ผู้ใดจะก่อสร้างอาคารต้องได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพิจารณาและออกใบอนุญาตหรือมีหนังสือแจ้งคำสั่งไม่อนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายใน ๔๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอในกรณีมีเหตุจำเป็นที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่อาจออกใบอนุญาตหรือยังไม่อาจมีคำสั่งไม่อนุญาตได้ภายในกำหนดเวลา ให้ขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกิน ๒ คราว คราวละไม่เกิน ๔๕ วัน แต่ต้องมีหนังสือแจ้งการขยายเวลาและเหตุจำเป็นแต่ละคราวให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบก่อนสิ้นกำหนดเวลา หรือตามที่ได้ขยายเวลาไว้นั้นแล้วแต่กรณี

ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ

ที่	ประเภท ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอน การบริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	หน่วย เวลา	ส่วนงาน / หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การตรวจสอบ เอกสาร	ยื่นความประสงค์ก่อสร้าง อาคาร พร้อมเอกสาร	๑	วัน	กองช่าง	
๒	การตรวจสอบ เอกสาร	เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตรวจสอบ เอกสารเบื้องต้น	๑	วัน	กองช่าง	
๓	การตรวจสอบ เอกสาร	เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตรวจสอบงาน ด้านแผนที่ภาษี ตรวจสอบ ระยะร่นของอาคาร การใช้ ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมาย ว่าด้วยการผังเมืองตรวจสอบ สถานที่ก่อสร้างกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง	๗	วัน	กองช่าง	
๔	การพิจารณา อนุญาต	เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นตรวจ พิจารณาแบบแปลนและ พิจารณาออกใบอนุญาต (อ.๑)	๑๘	วัน	กองช่าง	
๕	การแจ้งผลการ พิจารณา	แจ้งให้ผู้ขอมารับใบอนุญาต ก่อสร้างอาคาร (น.๑)	๓	วัน	กองช่าง	

รวมระยะเวลา ๔๕ วัน

งานบริการนี้ได้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการแล้ว เหลือ ๓๐ วันทำการ

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๑	บัตรประจำตัวประชาชนพร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนา ทุกหน้า		๓	ฉบับ	กรณีบุคคลธรรมดา
๒	ทะเบียนบ้านพร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนา ทุกหน้า		๓	ฉบับ	กรณีบุคคลธรรมดา
๓	หนังสือรับรองนิติบุคคลพร้อมประทับตรา ทุกหน้า		๑	ชุด	กรณีนิติบุคคล
๔	โฉนดที่ดิน น.ส.๓ หรือส.ค.๑ ขนาดเท่าต้นฉบับทุกหน้า พร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนา ทุกหน้า		๓	ชุด	ใช้ทั้ง ๒ กรณี

เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๑	แบบคำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (แบบ ข. ๑)	๑		ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต
๒	กรณีผู้ขออนุญาตไม่ใช่เจ้าของที่ดินต้องมีหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน ให้ก่อสร้างอาคารในที่ดินพร้อมรับรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน		๑	ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต
๓	กรณีที่มีการมอบอำนาจ ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ ติดอากรแสตมป์ ๓๐ บาท พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมรับรอง สำเนาทะเบียนบ้าน หรือหนังสือเดินทางของผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจ		๑	ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต
๔	สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลผู้รับมอบอำนาจเจ้าของที่ดิน (กรณีเจ้าของที่ดินเป็นนิติบุคคล) และรับรองสำเนาทุกหน้า		๑	ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วย นับ เอกสาร	หมายเหตุ
๕	หนังสือยินยอมให้ก่อสร้างชิดเขต (กรณีชิดเขตที่ดินข้างเคียง) สำเนาโฉนดที่ดินพร้อมบัตรประชาชน และทะเบียนบ้าน		๑	ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ขออนุญาต
๖	หนังสือรับรองของสถาปนิกผู้ออกแบบพร้อมสำเนาใบอนุญาตเป็น ผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม (กรณีที่เป็นอาคารมีลักษณะ ขนาดอยู่ในประเภทวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม)	๑		ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน
๗	หนังสือรับรองของวิศวกรผู้ออกแบบพร้อมสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม (กรณีที่เป็นอาคารมีลักษณะ ขนาดอยู่ในประเภทวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม)	๑		ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน
๘	แบบแปลน ที่มีลายมือชื่อพร้อมกับเขียนชื่อตัวบรรจง หมายเลขทะเบียนของผู้ประกอบวิชาชีพ ของสถาปนิก วิศวกรผู้ออกแบบ และคุณวุฒิผู้เขียนแบบ ตามกฎกระทรวงฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ.๒๕๒๘)		๓	ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและเขียนแบบประกอบการขออนุญาต
๙	รายการคำนวณโครงสร้าง แผ่นประกอบซื้อเจ้าของอาคาร ชื่ออาคาร สถานที่ก่อสร้าง ชื่อ คุณวุฒิ ที่อยู่ ของวิศวกรผู้คำนวณพร้อมลงนามทุกแผ่น (กรณีอาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ อาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและทนไฟเป็นส่วนใหญ่) กรณีอาคารบางประเภทที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ต้องมีการคำนวณให้อาคารสามารถรับแรงสั่นสะเทือนจากแผ่นดินไหวได้ ตามกฎกระทรวง กำหนดชนิดหรือประเภทของอาคาร หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการตรวจสอบ งานออกแบบและคำนวณส่วนต่างๆ ของโครงสร้างอาคาร พ.ศ. ๒๕๕๐ ต้องแสดงรายละเอียดการคำนวณ การออกแบบโครงสร้างให้สามารถรับแรงสั่นสะเทือนจากแผ่นดินไหว	๑		ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบ

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วย นับ เอกสาร	หมายเหตุ
๑๐	กรณีใช้หน่วยแรงเกินกว่าค่าที่กำหนดในกฎกระทรวงฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๒๗. ให้แนบเอกสารแสดงผลการทดสอบความมั่นคงแข็งแรงของวัสดุที่รับรองโดยสถาบันที่เชื่อถือได้ วิศวกรผู้คำนวณและผู้ขออนุญาต ลงนาม	๑		ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบ
๑๑	กรณีอาคารที่เข้าข่ายตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ ๖๐ พ.ศ. ๒๕๔๙ ต้องมีระยะของคอนกรีตที่หุ้มเหล็กเสริม หรือคอนกรีตหุ้มเหล็ก ไม่น้อยกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง หรือมีเอกสารรับรองอัตราการทนไฟจากสถาบันที่เชื่อถือได้ประกอบการขออนุญาต	๑		ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบ
๑๒	หนังสือยินยอมเป็นผู้ควบคุมงานของสถาปนิกผู้ควบคุมการก่อสร้างพร้อมสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปนิกควบคุม (กรณีอาคารที่ต้องมีสถาปนิกควบคุมงาน)	๑		ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน
๑๓	หนังสือยินยอมเป็นผู้ควบคุมงานของวิศวกรผู้ควบคุมการก่อสร้างพร้อมสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรควบคุม (กรณีอาคารที่ต้องมีวิศวกรควบคุมงาน)		๑	ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน
๑๔	กรณีอาคารที่เข้าข่ายตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.๒๕๓๕ (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๐) ต้องมีการออกแบบเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน โดยยื่นเอกสารเพิ่มเติมเฉพาะเอกสารแสดงประสิทธิภาพพลังงานของอาคารและลงชื่อรับรองเอกสารให้เป็นไปตามขอบเขตที่ได้รับอนุญาตประกอบวิชาชีพควบคุม	๑		ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบและควบคุมงาน
๑๕	อาคารที่เข้าข่ายตามกฎหมายที่กำหนดชนิดหรือประเภทของอาคาร หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการตรวจสอบ งานออกแบบและคำนวณส่วนต่างๆ ของโครงสร้างอาคาร พ.ศ.๒๕๕๐ ให้ผู้ดำเนินการตรวจสอบออกหนังสือรับรองการตรวจสอบงานออกแบบและคำนวณส่วนต่างๆ ของโครงสร้างโดยวิศวกร ระดับวุฒิวิศวกร สาขาวิศวกรรมโยธา พร้อมทั้งจัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดการคำนวณโครงสร้างหลักที่ใช้ในการคำนวณ เพื่อตรวจสอบงานออกแบบและคำนวณดังกล่าวประกอบการขออนุญาต	๑		ชุด	เอกสารในส่วนของผู้ออกแบบ

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วย นับ เอกสาร	หมายเหตุ
๑๖	แบบแปลนและรายการคำนวณงานระบบของอาคาร ตาม กฎกระทรวง ฉบับที่ ๓๓ (พ.ศ. ๒๕๓๕)	๑		ชุด	เอกสารที่ต้อง ยื่นเพิ่มเติม สำหรับกรณี เป็นอาคารสูง หรืออาคาร ขนาดใหญ่ เป็นพิเศษ
๑๗	หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของ วิศวกรผู้ออกแบบระบบปรับอากาศ	๑		ชุด	เอกสารที่ต้อง ยื่นเพิ่มเติม สำหรับกรณี เป็นอาคารสูง หรืออาคาร ขนาดใหญ่ เป็นพิเศษ
๑๘	หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของ วิศวกรผู้ออกแบบระบบไฟฟ้า	๑		ชุด	เอกสารที่ต้อง ยื่นเพิ่มเติม สำหรับกรณี เป็นอาคารสูง หรืออาคาร ขนาดใหญ่ เป็นพิเศษ
๑๙	หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมและ วิศวกรผู้ออกแบบระบบป้องกันเพลิงไหม้	๑		ชุด	เอกสารที่ต้อง ยื่นเพิ่มเติม สำหรับกรณี เป็นอาคารสูง หรืออาคาร ขนาดใหญ่ เป็นพิเศษ
๒๐	หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของ วิศวกรผู้ออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำทิ้ง	๑		ชุด	เอกสารที่ต้อง ยื่นเพิ่มเติม สำหรับกรณี เป็นอาคารสูง หรืออาคาร ขนาดใหญ่ เป็นพิเศษ

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วย นับ เอกสาร	หมายเหตุ
๒๑	หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของ วิศวกรผู้ออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำทิ้ง พร้อมรายการคำนวณ	๑		ชุด	เป็นอาคาร ตาม กฎกระทรวง ฉบับที่ ๕๑ (พ.ศ.๒๕๔๑) ประเภท ก ข และ ค
๒๒	หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของ วิศวกรผู้ออกแบบระบบประปา	๑		ชุด	เอกสารที่ต้อง ยื่นเพิ่มเติม สำหรับกรณี เป็นอาคารสูง หรืออาคาร ขนาดใหญ่ เป็นพิเศษ
๒๓	หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ของวิศวกรผู้ออกแบบระบบลิฟต์	๑		ชุด	เอกสารที่ต้อง ยื่นเพิ่มเติม สำหรับกรณี เป็นอาคารสูง หรืออาคาร ขนาดใหญ่ เป็นพิเศษ

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
กองช่าง เทศบาลตำบลพอกน้อย	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลา ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด)

ค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาต

- ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ๒๐ บาท

ค่าธรรมเนียมการตรวจแบบแปลน (คิดตามพื้นที่ของอาคาร)

- อาคารซึ่งสูงไม่เกินสองชั้นหรือสูงไม่เกิน ๑๒ เมตร ตารางเมตรละ ๐.๕๐ บาท
- อาคารที่สูงเกินสองชั้นแต่ไม่เกินสามชั้น หรือสูงเกิน ๑๒ เมตร แต่ไม่เกิน ๑๕ เมตร ตารางเมตรละ ๒.๐๐ บาท
- อาคารที่สูงเกินสามชั้นหรือสูงเกิน ๑๕ เมตร ตารางเมตรละ ๔.๐๐ บาท
- อาคารซึ่งมีพื้นรับน้ำหนักบรรทุกทุกเกิน ๕๐๐ กิโลกรัมต่อหนึ่งตารางเมตร ตารางเมตรละ ๔.๐๐ บาท
- พื้นที่จอดรถ ที่กั๊บลรถ และทางเข้าออกของรถ ตารางเมตรละ ๐.๕๐ บาท
- ป้าย เมตรละ ๔.๐๐ บาท
- อาคารประเภทซึ่งต้องวัดความยาว เช่น เชื้อน ท่อหรือทางระบายน้ำ รั้ว กำแพง คิดตามความยาวเมตรละ ๑ บาท

ช่องทางร้องเรียน

๑) ช่องทางการร้องเรียน เทศบาลตำบลพอกน้อย

โทร. ๐๔๒-๗๐๗๕๖๓ สายด่วนนายกฯ ๐๖๑-๔๒๓๕๙๔๑

๒) ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพอกน้อย

หมายเหตุ (เลขที่ ๒๕๑ ม.๘ เทศบาลตำบลพอกน้อย ถ.นิตโย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร ๔๗๒๒๐ หรือ <https://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

ตัวอย่างแบบฟอร์ม ในการใช้ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือเคลื่อนย้ายอาคาร

แบบ ข. ๑

คำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

เลขรับที่.....
วันที่.....
ลงชื่อ.....ผู้รับคำขอ

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....เจ้าของอาคาร/ตัวแทนเจ้าของอาคารเป็น
บุคคลธรรมดาอยู่บ้านเลขที่.....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 ๑. ทำการก่อสร้างอาคาร / ดัดแปลงอาคาร / รื้อถอนอาคาร ที่บ้านเลขที่.....
ตรอก/ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โดย.....
เป็นเจ้าของอาคารในโฉนดที่ดิน/น.ส.๓/ส.ค.๑เลขที่.....
เป็นที่ดินของ.....

ข้อ ๒. เป็นอาคาร.....

๑. ชนิด.....จำนวน.....เพื่อใช้เป็น.....
.....โดยมีที่จอดรถ กลับริด และทางเข้าออกของรถ จำนวน.....คัน
๒. ชนิด.....จำนวน.....เพื่อใช้เป็น.....
.....โดยมีที่จอดรถ กลับริด และทางเข้าออกของรถ จำนวน.....คัน
๓. ชนิด.....จำนวน.....เพื่อใช้เป็น.....
.....โดยมีที่จอดรถ กลับริด และทางเข้าออกของรถ จำนวน.....คัน

ตามแผนผังบริเวณแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณที่แนบพร้อมนี้

ข้อ ๓. มี.....เป็นผู้ควบคุมงาน
มี.....เป็นผู้ออกแบบและคำนวณ

ข้อ ๔. กำหนดแล้วเสร็จใน.....วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับอนุญาต

ข้อ ๕. พร้อมคำขอนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วยแล้ว คือ .-

(๑) แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน จำนวน.....ชุด
ชุดละ.....แผ่น

- (๒) รายการคำนวณ ๑ ชุด จำนวน.....แผ่น (กรณีที่เป็นอาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ หรืออาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวร และวัตถุนไฟเป็นส่วนใหญ่)
- (๓) หนังสือแสดงความเป็นตัวแทนเจ้าของอาคาร (กรณีที่เป็นตัวแทนเจ้าของอาคารเป็นผู้ขออนุญาต)
- (๔) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียน วัตถุประสงค์ และผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคลผู้ขออนุญาต ที่ออกให้ไม่เกิน ๖ เดือน (กรณีที่นิติบุคคลเป็นผู้ขออนุญาต)
- (๕) หนังสือแสดงว่าเป็นผู้จัดการหรือผู้แทนซึ่งเป็นผู้ดำเนินกิจการของนิติบุคคล (กรณีที่นิติบุคคลเป็นผู้ขออนุญาต)
- (๖) หนังสือแสดงความยินยอมและรับรองของผู้ออกแบบและรายการคำนวณอาคาร จำนวน.....ฉบับ (กรณีที่เป็นอาคารมีลักษณะ ขนาด อยู่ในประเภทเป็นวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม หรือวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมแล้วแต่กรณี)
- (๗) สำเนาหรือภาพถ่ายโฉนดที่ดินเลขที่ / น.ส.๓เลขที่ / ส.ค.๑เลขที่.....จำนวน.....ฉบับ หรือหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน จำนวน.....ฉบับ
- (๘) หนังสือแสดงความยินยอมของผู้ควบคุมงาน ตามข้อ ๓ จำนวน.....ฉบับ
- (๙) สำเนา หรือภาพถ่ายใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม หรือวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมของผู้ควบคุมงาน จำนวน.....ฉบับ (เฉพาะกรณีที่อาคารมีลักษณะ ขนาดอยู่ในประเภทเป็นวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม หรือวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมแล้วแต่กรณี)
- (๑๐) เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี)

ลงชื่อ.....ผู้ขออนุญาต
(.....)

หมายเหตุ

๑. ข้อความใดที่ไม่ใช่ให้ขีดฆ่า
๒. ใส่เครื่องหมาย ในช่องหน้าข้อความที่ต้องการ

คู่มือสำหรับประชาชน เรื่อง การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

งานที่ให้บริการ	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานสวัสดิการสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป และมีคุณสมบัติครบถ้วนมาลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

หลักเกณฑ์

๑. มีสัญชาติไทย
๒. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน
๓. มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๔. ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่ ผู้รับบำนาญเบี้ยหวัดบำนาญพิเศษหรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกันผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ได้รับเงินเดือนค่าตอบแทนรายได้ประจำหรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ ในการยื่นคำขอรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้สูงอายุจะต้องแสดงความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยวิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้
 ๑. รับเงินสดด้วยตนเองหรือรับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ
 ๒. โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิหรือโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

วิธีการ

๑. ผู้ที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไปยื่นคำขอตามแบบพร้อมเอกสารหลักฐานต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ สถานที่และภายในระยะเวลาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศกำหนดด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการได้

๒. กรณีผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมาให้ถือว่าเป็นผู้ได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้แล้ว

๓. กรณีผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพย้ายที่อยู่และยังประสงค์จะรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต้องไปแจ้งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ที่ตนย้ายไป

ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ

ที่	ประเภท ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	หน่วย เวลา	ส่วนงาน / หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	การตรวจสอบ เอกสาร	ผู้ที่ประสงค์จะขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณถัดไปหรือผู้รับมอบ อำนาจยื่นคำขอพร้อมเอกสารหลักฐาน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องขอ ลงทะเบียนและเอกสารหลักฐาน ประกอบ	๒๐	นาที	กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น	(๑. ระยะเวลา : ๒๐ นาที (ระบุ ระยะเวลาที่ ให้บริการจริง) ๒. หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบคือ เทศบาล.....(ระบุ ชื่อ) / องค์การ บริหารส่วนตำบล(ระบุชื่อ) / เมือง พัทยา)
๒)	การพิจารณา	ออกใบรับลงทะเบียนตามแบบยื่นคำ ขอลงทะเบียนให้ ผู้ลงทะเบียนหรือผู้รับมอบอำนาจ	๑๐	นาที	กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น	(๑. ระยะเวลา : ๑๐ นาที (ระบุระยะเวลาที่ ให้บริการจริง) ๒. หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบคือ เทศบาล.....(ระบุชื่อ) / องค์การบริหารส่วน ตำบล.....(ระบุชื่อ) / เมืองพัทยา)

รวมระยะเวลา ๓๐ นาที

งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว (ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน)

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงาน ภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วย นับ เอกสาร	หมายเหตุ
๑)	บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกให้ โดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา	-	๑	๑	ชุด	-
๒)	ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา	-	๑	๑	ชุด	-
๓)	สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา (กรณีที่มีผู้ ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผ่านธนาคาร)	-	๑	๑	ชุด	-
๔)	หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจให้ ดำเนินการแทน)	-	๑	๐	ฉบับ	-
๕)	บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกให้ โดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนาของ ผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจให้ ดำเนินการแทน)	-	๑	๑	ชุด	-
๖)	สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนาของผู้รับ มอบอำนาจ (กรณีผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคารของ ผู้รับมอบอำนาจ)	-	๑	๑	ชุด	-

เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
งานสวัสดิการและสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลา ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด)

ค่าธรรมเนียม

-ไม่มีค่าธรรมเนียม

ช่องทางร้องเรียน

- ๑) ช่องทางการร้องเรียน เทศบาลตำบลพอกน้อย
โทร. ๐๔๒-๗๐๗๕๖๓ สายด่วนนายกฯ ๐๖๑-๔๒๓๕๙๔๑
- ๒) ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพอกน้อย
หมายเหตุ (เลขที่ ๒๕๑ ม.๘ เทศบาลตำบลพอกน้อย ถ.นิตโย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร ๔๗๒๒๐ หรือ
<https://poknoi.go.th/index/>

ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

ตัวอย่างแบบฟอร์ม การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ทะเบียนเลขที่ /

แบบคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เฉพาะกรณีผู้สูงอายุมอบอำนาจให้บุคคลอื่นยื่นคำขอลงทะเบียนแทน

ผู้ยื่นคำขอ ฯ แทนตามหนังสือมอบอำนาจ เกี่ยวข้องเป็น..... กับผู้สูงอายุที่ลงทะเบียน

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. ๒๕๖๓ โดยวิธีดังต่อไปนี้ (เลือกมา ๑ วิธี)

☐ รับเงินสดด้วยตนเอง

☐ รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

☐ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ

☐ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

พร้อมเอกสารดังนี้

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย

☐ สำเนาทะเบียนบ้าน

☐ สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร (ในกรณีผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินผ่านธนาคาร)

ธนาคาร..... สาขา..... เลขที่บัญชี

☐ หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณียื่นคำขอแทน)

“ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน ไม่ได้เป็นผู้รับบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ
บำเหน็จรายเดือน หรือสวัสดิการเป็นรายเดือนจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

และขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

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

หมายเหตุ : ให้ขีดฆ่าข้อความที่ไม่ต้องการออก และทำเครื่องหมาย

ตำแหน่ง

ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับจดทะเบียน เรียน คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ ได้ตรวจสอบคุณสมบัติของ นาย/ นาง/ นางสาว/ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ☐ -□□□□-□□□□□□-□□-□ ☐ เป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน ☐ เป็นผู้ที่ขาดคุณสมบัติ เนื่องจาก (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ผู้รับลงทะเบียน	ความคิดเห็นคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ เรียน คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติได้ตรวจสอบแล้ว มีความเห็นดังนี้ ☐ สมควรรับขึ้นทะเบียน ☐ ไม่สมควรรับขึ้นทะเบียน กรรมการ (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง กรรมการ (ลงชื่อ) (.....) ตำแหน่ง กรรมการ (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง
คำสั่ง ☐ รับขึ้นทะเบียน ☐ ไม่รับขึ้นทะเบียน ☐ อื่นๆ..... (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง..... วัน/เดือน/ปี.....	

ตัดตามรอยประให้ผู้สูงอายุที่ยื่นคำขอลงทะเบียนเก็บไว้.....

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

คู่มือสำหรับประชาชน เรื่อง การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ

งานที่ให้บริการ	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานสวัสดิการและสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๓ กำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้คนพิการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ ในปีงบประมาณถัดไป ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

หลักเกณฑ์ผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยความพิการ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

๑. มีสัญชาติไทย
๒. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน
๓. มีบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการคุณภาพชีวิตคนพิการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ในความอุปการะของสถานสงเคราะห์ของรัฐ

ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยความพิการ คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการจะต้องแสดงความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยความพิการโดยรับเงินสดด้วยตนเอง หรือโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คนพิการเป็นผู้เยาว์ซึ่งมีผู้แทนโดยชอบ คนเสมือนไร้ความสามารถหรือคนไร้ความสามารถ ให้ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ หรือผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี ยื่นคำขอแทนโดยแสดงหลักฐานการเป็นผู้แทนดังกล่าว

วิธีการ

๑. คนพิการที่จะมีสิทธิรับเงินเบี้ยความพิการในปีงบประมาณถัดไป ให้คนพิการ หรือผู้ดูแลคนพิการ ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี ยื่นคำขอตามแบบพร้อมเอกสารหลักฐานต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ สถานที่และภายในระยะเวลา ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศกำหนด

๒. กรณีคนพิการที่ได้รับเงินเบี้ยความพิการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมา ให้ถือว่า เป็นผู้ได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการตามระเบียบนี้แล้ว

๓. กรณีคนพิการที่มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการได้ย้ายที่อยู่ และยังประสงค์ประสงค์จะรับเงินเบี้ยความพิการต่อไป แจ้งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ที่ตนย้ายไป

ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ

ที่	ประเภท ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	หน่วย เวลา	ส่วนงาน / หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	การตรวจสอบ เอกสาร	ผู้ที่ประสงค์จะขอรับเบี้ยความพิการใน ปีงบประมาณถัดไป หรือผู้รับมอบ อำนาจ ยื่นคำขอ พร้อมเอกสาร หลักฐาน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำ ร้องขอลงทะเบียน และเอกสาร หลักฐานประกอบ	๒๐	นาที	กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น	๑. ระยะเวลา : ๒๐ นาที ๒. งานสวัสดิการ และสังคม ผู้รับผิดชอบ คือ เทศบาลตำบลพอก น้อย
๒)	การพิจารณา	ออกไปรับลงทะเบียน ตามแบบยื่นคำ ขอลงทะเบียนให้ผู้ลงทะเบียน	๑๐	นาที	กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น	๑. ระยะเวลา : ๒๐ นาที ๒. งานสวัสดิการ และสังคม ผู้รับผิดชอบ คือ เทศบาลตำบลพอก น้อย

รวมระยะเวลา ๓๐ นาที

งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว (ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน)

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงาน ภาครัฐผู้ออก เอกสาร	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วย นับ เอกสาร	หมายเหตุ
๑)	บัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วย การส่งเสริมการคุณภาพชีวิตคนพิการพร้อมสำเนา	-	๑	๑	ชุด	-
๒)	ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา	-	๑	๑	ชุด	-
๓)	สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา (กรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยความพิการประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร)	-	๑	๑	ชุด	-
๔)	บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนาของผู้ดูแลคนพิการ ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี (กรณียื่นคำขอแทน)	-	๑	๑	ชุด	-
๕)	สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนาของผู้ดูแลคนพิการ ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล แล้วแต่กรณี (กรณีที่คนพิการเป็นผู้เยาว์ซึ่งมีผู้แทนโดยชอบ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนไร้ความสามารถ ให้ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ หรือผู้อนุบาล แล้วแต่กรณีการยื่นคำขอแทนต้องแสดงหลักฐานการเป็นผู้แทนดังกล่าว)	-	๑	๑	ชุด	-

เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
งานสวัสดิการและสังคม สำนักปลัด เทศบาลตำบลพอกน้อย	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลา ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด)

ค่าธรรมเนียม

-ไม่มีค่าธรรมเนียม

ช่องทางร้องเรียน

๑. ช่องทางการร้องเรียน เทศบาลตำบลพอกน้อย

โทร. ๐๔๒-๗๐๗๕๖๓ สายด่วนนายกฯ ๐๖๑-๔๒๓๕๙๔๑

๒. ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพอกน้อย

หมายเหตุ (เลขที่ ๒๕๑ ม.๘ เทศบาลตำบลพอกน้อย ถ.นิตโย อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร ๔๗๒๒๐

หรือ <https://poknoi.go.th/index/>

ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความ
พิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553

ตัวอย่างแบบฟอร์ม แบบคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยความพิการ

ทะเบียนเลขที่..... /

แบบคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยความพิการ.....

เฉพาะกรณีคนพิการมอบอำนาจหรือผู้ดูแลคนพิการลงทะเบียน : ผู้ยื่นคำขอฯ แทน ตามหนังสือมอบอำนาจ
เกี่ยวข้องกับคนพิการที่ขอขึ้นทะเบียน โดยเป็น ☐ บิดา - มารดา ☐ บุตร ☐ สามเณร - 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..... มีชื่ออยู่ในสำเนาทะเบียน

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอพรหมณานิคม

จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๒๒๐ โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชนของคนพิการที่ยื่นคำขอ ☐-☐☐☐☐☐-☐☐☐☐☐☐-☐☐☐

ประเภทความพิการ ☐ ความพิการทางการมองเห็น ☐ ความพิการทางสติปัญญา

☐ ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ ความพิการทางการเรียนรู้

☐ ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย ☐ ความพิการทางจิต

☐ 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

มีความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยวิธีดังต่อไปนี้ (เลือก ๑ วิธี)

- ☐ รับเงินสดด้วยตนเอง
 ☐ รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ
 ☐ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ
 ☐ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ
- ผู้มีสิทธิ ธนาคาร..... สาขา..... เลขที่บัญชี.....

พร้อมแนบเอกสาร ดังนี้

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวคนพิการ ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน
- ☐ สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร (ในกรณีผู้ขอรับเงินเบี้ยความพิการมีความประสงค์ขอรับเงินผ่านธนาคาร)
- ☐ หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณียื่นคำขอฯ แทน)

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน ไม่เป็นบุคคลที่อยู่ในอุปการะของสถานสงเคราะห์ของรัฐ และข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการหากข้อความและเอกสารที่ยื่นเรื่องนี้เป็นเท็จ ข้าพเจ้ายินยอมให้ดำเนินการตามกฎหมาย

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

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

หมายเหตุ ให้ขีดฆ่าข้อความที่ไม่ต้องการออก และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ต้องการ

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เรียน คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ ได้ตรวจสอบคุณสมบัติของ นาย/นาง/นางสาว หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน - - - - แล้ว ☐ เป็นผู้มีความประพฤติเรียบร้อย ☐ เป็นผู้ที่ไม่เหมาะสม เนื่องจาก (ลงชื่อ)..... (.....) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	ความเห็นคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ เรียน คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติได้ตรวจสอบแล้ว มีความเห็นดังนี้ ☐ สมควรรับขึ้นทะเบียน ☐ ไม่สมควรรับขึ้นทะเบียน กรรมการ (ลงชื่อ)..... (.....) กรรมการ (ลงชื่อ)..... (.....) กรรมการ (ลงชื่อ)..... (.....)
--	--

คำสั่ง

☐ รับขึ้นทะเบียน ☐ ไม่รับขึ้นทะเบียน ☐ อื่นๆ.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วัน/เดือน/ปี.....

(ตัดตามรอยเส้นประ ให้ผู้สูงอายุที่ยื่นคำขอลงทะเบียนเก็บไว้).....

ทะเบียนเลขที่..... /.....

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

การลงทะเบียนครั้งนี้ เพื่อขอรับเงินเบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ..... โดยจะได้รับเงิน
เบี้ยความพิการ ตั้งแต่เดือน..... พ.ศ..... ในอัตราเดือนละ ๘๐๐ บาท ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน
กรณีคนพิการย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ที่อื่น จะต้องไปลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ ณ ที่องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นแห่งใหม่ภายในเดือนโดยทันที ทั้งนี้เพื่อการรักษาสีทธิให้ต่อเนื่อง

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