

คู่มือปฏิบัติงาน

โครงการ

การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของ
เทศบาลเมืองทุ่งสง ระยะที่ 2



โดย รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยาธร ท่อแก้ว
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

10 ตุลาคม 2561

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานนี้เป็นรายงานผลการดำเนินการตามโครงการ การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ระยะที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. คู่มือปฏิบัติงานเก่าที่นำมาทบทวนใหม่ จำนวน 47 รายการ
2. คู่มือปฏิบัติงานที่ดำเนินการจัดทำใหม่ จำนวน 37 รายการ

มหาวิทยาลัยฯ หวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยาธร ท่อแก้ว

ผู้อำนวยการโครงการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือปฏิบัติงานเก่านำมาทบทวนใหม่ จำนวน 47 รายการ	1
1. บุคลิกภาพในการบริการ	1
2. การรับโทรศัพท์	3
3. การต้อนรับผู้เข้ามาติดต่อ	6
4. การบันทึกข้อมูล รุรการทุกกอง/สำนัก	8
5. การจัดซื้อพัสดุของกอง/สำนัก งานรุรการทุกกอง/สำนัก	10
6. งานสารบรรณ งานรุรการทุกกอง/สำนัก	12
7. การส่งใช้เงินยืม	14
8. งานบัตรประจำตัวประชาชน	16
9. งานทะเบียนราษฎร	20
10. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	23
11. การเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาสี่ปี	30
12. การจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสง	35
13. การจัดทำแผนและงบประมาณประจำปี	38
14. การตรวจร่างนิติกรรมสัญญา	40
15. การดำเนินการกรณีฝ่าฝืนละเมิดเทศบัญญัติ	41
16. การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับระเบียบข้อกฎหมาย	42
17. การจัดการทำข้อมูล จปฐ	44
18. การจัดทำแผนพัฒนาชุมชน	45
19. การปฏิบัติงานสภาชุมชน	46
20. การปฏิบัติงานชุมชน	47
21. การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน	48
22. การเก็บรวบรวมข้อมูลการมีส่วนร่วมของชุมชน	49
23. การดำเนินงานเทศบาลพบประชาชน	50
24. การจัดทำงบประมาณรายจ่ายกองการศึกษา	51

25. การบริการรถบัสของกองการศึกษา	53
26. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานเทศบาล	55
27. การให้บริการเครื่องออกกำลังกายในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ	57
28. การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	59
29. การปรับข้อมูลและการรายงานการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน	61
30. การรายงานการปรับข้อมูลประจำงวด	63
31. ระบบการจัดเก็บเอกสารแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน	64
32. การรับรองกรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้าง	65
33. การขอรับบำเหน็จหรือบำนาญปกติของบุคลากร	66
34. การขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ	69
3.5 การออกใบอนุญาตการก่อสร้างอาคาร	71
36. การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	73
37. การให้บริการตรวจสอบสภาพซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องมือจักรกล	75
38. การให้บริการปฏิบัติงานสวนสาธารณะ	76
39. การบริการงานระบบสาธารณูปโภค	77
40. การออกแบบด้านวิศวกรรม	79
41. การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม	80
42. การควบคุมงานก่อสร้างโครงการ	82
43. การระวางชี้แนวเขตที่ดิน	83
44. การควบคุมอาคาร	84
45. การจัดเก็บและรักษาแบบแปลนงานก่อสร้าง	85
46. การยื่นคำขอรับใบอนุญาตตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. 2535	86
47. การบริการหลักเกณฑ์การโฆษณา	90
คู่มือปฏิบัติงานที่ดำเนินการจัดทำใหม่ จำนวน 37 รายการ	92
1. การให้บริการดูแลสิ่งปฏิกูล	92
2. การให้บริการเดินเท้า โต๊ะ เก้าอี้	93
3. การให้บริการรถน้ำ	94
4. การให้บริการรถพยาบาลฉุกเฉิน	95

5. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	98
6. การจัดเก็บภาษีป้าย	100
7. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	103
8. การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	106
9. การเร่งรัดการชำระภาษี	107
10. การอุทธรณ์ภาษี	109
11. การตรวจสอบจุดต่อแหลมต่อการเสี่ยงภัย	111
12. การตรวจสอบแหล่งน้ำดับเพลิง	112
13. การตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	113
14. การออกคำสั่งให้ไปราชการของพนักงาน	114
15. การวางแผนอัตราค่าจ้างครูและบุคลากรการศึกษา	115
16. การออกคำสั่งให้ไปราชการของสมาชิกสภาเทศบาล	116
17. การออกคำสั่งให้ไปราชการของผู้บริหาร	117
18. การให้บริการสถานที่จัดประชุมสัมมนา เข้าค่ายพักแรม กิจกรรมเข้าค่าย	118
ลูกเสือเนตรนารี ณ สวนพฤกษาสีรินธร	
19. การจัดทำข้อมูลการศึกษา	119
20. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษา	120
21. การจัดการงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	121
22. การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อนประถมศึกษาในสถานศึกษาสังกัดเทศบาล	122
23. งานปีใหม่	125
24. งานวันเด็ก	127
25. งานท้องถิ่นไทย	129
26. งานวัน อปพร.	131
27. งานมาฆบูชา	132
28. งานบวชสามเณรภาคฤดูร้อน	134
29. งานสงกรานต์	136
30. งานวันเทศบาล	138
31. งานวิสาขบูชา	140

32. งานวันเฉลิมพระชนมพรรษา	142
33. งานวันเข้าพรรษา	144

จ
หน้า

34. งานวันแม่แห่งชาติ	146
35. การเข้าร่วมประเพณีชักพระ	148
36. งานวันปิยมหาราช	150
37. งานลอยกระทง	153