

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง บุคลิกภาพในการบริการ	001/2560
มาตรฐานกลาง	ทุกหน่วยงานในเทศบาลนำไปปฏิบัติ

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างทุกคน
- 2) ผู้รับบริการ คือ ประชาชน ผู้มาติดต่อสอบถาม และลูกค้าภายใน

2. คำจำกัดความ

- 1) พนักงานเทศบาล คือ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นข้าราชการทุกประเภท ทุกระดับ
- 2) พนักงานจ้าง คือ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นลูกจ้างทุกประเภท
- 3) ประชาชน คือ ผู้ที่มาติดต่อราชการ
- 4) ลูกค้าภายใน คือ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

ก. การแสดงออกทางใบหน้า

- 1) ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ทำหน้าบึ้งตึง หรือเฉยเมยต่อผู้ที่เข้ามาติดต่องาน
- 2) ต้องมีสายตาที่ต้อนรับเชื้อเชิญ เป็นมิตร ไม่ดูถูกเหยียดหยาม
- 3) ต้องรักษาหน้าตาให้สะอาด สดใส เบิกบาน ไม่ขุ่นมัว
- 4) ไม่แต่งหน้าสีเข้มมากจนเกินไป หรือแต่งหน้าไม่เข้ากับสีผิว
- 5) ทรงผมสุภาพเรียบร้อย หากทำสีผม ทำให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพ ไม่ทำสีผมหลากสี

ข. การแสดงออกทางเสียง

- 1) ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนโยน ไม่ตะคอก ไม่เสียดสี ดูหมิ่น เหยียดหยาม
- 2) ทักทายด้วยน้ำเสียงที่ยินดี เต็มใจบริการ
- 3) ใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนน้อม น่าฟัง
- 4) ใช้ระดับเสียงที่พอดี ดัง ฟังชัด
- 5) ไม่ตะโกนคุยกันกับคู่สนทนาโดยส่งเสียงในระยะไกล หรือคุยกันเองไม่สนใจผู้รับบริการ
- 6) ไม่พูดจาด้วยเสียงห้วน ๆ ไม่มีหางเสียง ไม่ใช้คำหยาบ

ค. การแสดงออกทางกริยาท่าทางและอารมณ์

- 1) มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ไม่แสดงท่าทางเหนื่อยหน่าย หรือแสดงความดุดัน
- 2) มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว มีชีวิตชีวา ไม่แสดงความรำคาญ หรือไม่สนใจในการให้บริการ หรือแสดงออกถึงความก้าวร้าว
- 3) มีท่าทางของความเป็นมิตร แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ
- 4) กริยาท่าทางควรมีความระมัดระวัง ไม่ว่าจะเป็นการ ลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรสำรวจให้เหมาะสมทุกครั้ง
- 5) ไม่มีบุคลิกที่เป็นอุปสรรคต่อหน้าผู้รับบริการ เช่น กุม แอ่น ถ่าง ถอน ค้อน แคะ แกะ เกา เขย่า ยัก โยก ก้ม เงย เสย หนีบ แลบ ลูบ กะพริบ

- 6) ไม่ดื่มกาแฟ ของขบเคี้ยว รับประทานอาหาร สุบบุหรือต่อหน้าประชาชนที่มาติดต่อ ควรสูบในที่ที่จัดไว้ให้เท่านั้น
- 7) ไม่กระเช้าเข้าหาประชาชนที่มาติดต่อ หรือเล่นกับเพื่อน ๆ ต่อหน้า
- 8) ไม่ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าประชาชนในเวลาให้บริการ เช่น เล่นเกม แต่งหน้า ทำผม ตัดเล็บ วาดรูป ถักผ้า คุยกัน ใช้โทรศัพท์ส่วนตัว หรือสื่อสารทางโปรแกรมไลน์ ฯลฯ
- 9) ไม่นั่งไขว่ห้าง หรือยกเท้าขึ้นสูง
- 10) รู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ ไม่ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งในการทำงาน อารมณ์เสียว่าย หรือขี้หงุดหงิด
- 11) มีความอดทนอดกลั้น และยอมรับคำตำหนิตาม เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขให้ดีขึ้น
- 12) ระหว่างการสนทนากับประชาชนที่ติดต่อ ต้องตั้งใจฟังเสมอ และขอบคุณผู้มาติดต่อในโอกาสอันควร
- 13) เมื่อจำเป็นต้องกล่าวขออภัย หรือขอโทษผู้รับบริการ ให้ชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ เพื่อความเข้าใจที่ดีต่อกัน

ง. การแสดงออกทางการแต่งกาย

- 1) ควรแต่งกาย ให้เหมาะสมกับหน้าที่และกาลเทศะ
- 2) ใส่เครื่องประดับ ให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพ
- 3) ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ไม่ควรสวมใส่เครื่องแต่งกายล้าลองระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น สวมรองเท้าแตะ แต่งกายรัดรูป ใส่เสื้อคอกว้าง กระโปรงสั้น สีนูดขาด ลวดลายมากจนเกินไปบางเกินไป เสื้อแขนกุด สายเดี่ยว โดยไม่มีเสื้อคลุม หรือใส่เสื้อเอวลอย
- 4) ดูแลเครื่องแต่งกายและร่างกายให้สะอาดอยู่เสมอ ไม่สกปรก ไม่มีกลิ่นตัวรุนแรง หรือไม่ใช้น้ำหอม กลิ่นรุนแรง เนื้อตัวสกปรก รองเท้าเปื้อนดินโคลน หรือเสื้อผ้ามีกลิ่นเหม็นสาบ

4. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น ไม่มี

5. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด ไม่มี

6. ปรับปรุง

- ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2548
- ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันจันทร์ที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2549
- ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2560
- ปรับปรุงครั้งที่ 4 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การรับโทรศัพท์	002/2560
มาตรฐานกลาง	ทุกหน่วยงานในเทศบาลนำไปปฏิบัติ

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ ข้าราชการหรือลูกจ้างประจำสำนักงานทุกคนที่รับโทรศัพท์หรือบุคคลอื่นๆ ที่อยู่ในสำนักงานและอยู่ใกล้โทรศัพท์
- 2) ผู้รับบริการ คือ ทุกคนที่โทรศัพท์เข้ามา

2. คำจำกัดความ

- 1) ข้าราชการหรือลูกจ้างประจำสำนักงาน คือ ข้าราชการหรือลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาล
- 2) ประชาชน คือ บุคคลภายนอกที่ติดต่อเข้ามา
- 3) ผู้ถูกเรียก คือ บุคคลที่ลูกจ้างต้องการจะคุยสายด้วย
- 4) ผู้รับสาย คือ ข้าราชการหรือลูกจ้างที่รับโทรศัพท์ทุกคน

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) ผู้รับสายรับสายทันทีเมื่อได้ยินเสียงโทรศัพท์ ดังไม่เกิน 2 ครั้ง
- 2) ผู้รับสายกล่าวทักทาย
 - ในกรณีรับสายในตำแหน่ง โทรศัพท์ส่วนกลาง ให้ผู้รับสายกล่าว “สวัสดีค่ะ/ครับ เทศบาลเมืองทุ่งสง (ชื่อผู้รับสาย) รับสายค่ะ/ครับ” หรือ หลังจากบอกชื่อผู้รับสายแล้วพูดว่า “ยินดีบริการ”
 - ในกรณีรับสายปกติ ให้ผู้รับสายกล่าว “สวัสดีค่ะ/ครับ บอกชื่อหน่วยงานย่อยนั้นๆ และบอกชื่อผู้รับสาย รับสายค่ะ/ครับ” หรือ “ยินดีบริการ”
- 3) กรณีมีการโอนสาย
 - ก่อนการโอนสาย ผู้รับสายกล่าว “ขอโทษค่ะ/ครับ ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายกับใครค่ะ/ครับ” “กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้ ขอบคุณค่ะ/ครับ”
 - เมื่อโอนสายไปให้ผู้ถูกเรียก ให้ผู้รับสายกล่าว “สวัสดีค่ะ/ครับ ขอเรียนสายคุณ (ชื่อผู้ถูกเรียก) ค่ะ/ครับ มีสายจากคุณ (ประชาชนผู้มาติดต่อ) นะคะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอบคุณค่ะ/ครับ”
- 4) กรณีสายไม่ว่าง ให้ผู้รับสายกล่าว “ขอโทษค่ะ/ครับ สายไม่ว่างค่ะ/ครับ จะรบกวนรอสายหรือให้ติดต่อกลับไปที่ค่ะ/ครับ หรือหากทราบว่าผู้ถูกเรียกติดสายอยู่ ให้กล่าว “ขอโทษค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อผู้ถูกเรียก) กำลังคุยอีกสายหนึ่งค่ะ/ครับ จะรบกวนรอสายหรือให้ติดต่อกลับไปที่ค่ะ/ครับ”
- 5) กรณีผู้ถูกเรียกไม่อยู่ที่โต๊ะ หรือออกไปติดต่อราชการข้างนอก ให้ผู้รับสายกล่าว
 - “ขอโทษค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อผู้ถูกเรียก) ไม่อยู่ที่โต๊ะค่ะ/ครับ หรือออกไปติดต่อราชการข้างนอกค่ะ/ครับจะให้ดิฉัน/ผม ช่วยอะไรได้บ้างค่ะ/ครับ”

- 6) กรณีประชาชนต้องการให้ผู้ถูกเรียกติดต่อกลับไป ให้ผู้รับสายถาม “รบกวนขอทราบเบอร์ติดต่อกลับด้วยค่ะ/ครับ” แล้วให้บันทึก ชื่อ,เบอร์โทรศัพท์และระบุเบื้องต้นในใบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์ พร้อมทวนซ้ำทุกครั้ง
- 7) ผู้รับสายกล่าวอ้อ “ขอบคุณค่ะ/ครับ สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีบริการค่ะ/ครับ” และวางสาย ควรตรวจสอบว่าได้วางสายให้สนิทแล้วหรือยัง รวมทั้งห้ามนิทาลับหลังจากสนทนาทางโทรศัพท์
- 8) ผู้รับสายโทรแจ้งผู้ถูกเรียกเพื่อชี้แจงข้อมูลที่บันทึกไว้ หรือส่งใบบันทึก ที่บันทึกไว้ให้ผู้ถูกเรียกทราบโดยทันที
- 9) ไม่ควรใช้โทรศัพท์พูดคุยเรื่องราวราชการนานจนเกินไป โดยเฉพาะเครื่องโทรศัพท์ที่มีเครื่องโทรสารต่อพ่วงด้วย
- 10) ไม่ใช้โทรศัพท์ของทางราชการเพื่องานส่วนตัว

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

- 1) ก่อนพักสายชั่วคราวเพื่อติดตามผู้ถูกเรียก, เจ้าของเรื่อง หรือค้นหาข้อมูลให้กล่าว “กรุณาถือสายรอสักครู่นะ/ครับ” และกด Hold สายไว้ทุกครั้ง
- 2) ใช้คำแทนตัวเองว่า “ผม หรือดิฉัน” และใช้คำเรียกแทนประชาชนว่า “คุณ....”
- 3) ระหว่างการสนทนาหากลูกค้ายังไม่จบ ไม่ควรพูดแทรกขัดจังหวะ และควรตั้งใจฟังด้วยการขานรับเป็นระยะด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ”
- 4) ให้ยิ้มในขณะที่พูดโทรศัพท์ทุกครั้ง เพื่อให้ น้ำเสียงที่ออกมาแสดงถึงอารมณ์ที่แจ่มใส ใจไพเราะ นุ่มนวล และเป็นมิตร
- 5) เสียงที่ใช้ควรเป็นธรรมชาติ ไม่ดัดเสียง ไม่อู้อี้ในลำคอ ไม่พูดดังหรือค่อยจนเกินไป ไม่พูดเร็ว พูดเร็วหรือช้าเกินไปจนเกินไป
- 6) ไม่ควรใช้เสียงที่ไม่สุภาพ เช่น เอ่อ, อ้า, อืม, ถอนหายใจ, ไอ, จาม หรือคำอุทานต่าง ๆ ระหว่างการสนทนา ยกเว้นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ให้ผู้รับสายกล่าวขอโทษลูกค้าทุกครั้ง
- 7) ให้พูดจาด้วยคำที่สุภาพ ชัดเจน มีหางเสียง ไม่แสดงน้ำเสียงในลักษณะโกรธ หงุดหงิด หรือรำคาญ เมื่อมีคนโทรศัพท์เข้ามารบกวน หรือขัดจังหวะในการทำงาน
- 8) ไม่อม ดื่มน้ำ หรือขบเคี้ยว ในขณะที่พูดโทรศัพท์เด็ดขาด
- 9) ให้ใช้คำพูด “ขอโทษค่ะ/ครับ”, “ขออภัยค่ะ/ครับ”, “ขอบคุณค่ะ/ครับ” ในโอกาสที่เหมาะสมระหว่างการสนทนา
- 10) ไม่ควรใช้คำพูดเชิงปฏิเสธความช่วยเหลือ เช่น “ไม่รู้” หรือ “ไม่ทราบ”
- 11) กรณีประชาชนต่อผิดคนละหน่วยงาน ต้องให้การต้อนรับด้วยดี แสดงความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำเท่าที่ทำได้ เช่น บอกเบอร์ที่ถูกต้อง (ถ้าทราบ) แล้วเป็นธุระในการโอนสายให้
- 12) ในกรณีที่ประชาชนติดต่อมาเพื่อว่ากล่าวท้วงติง หรือตำหนิติเตียนอย่างแรง ให้ผู้รับสายควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติ ใจเย็น แสดงความเห็นอกเห็นใจตามควร ไม่ควรโกรธตอบหรือด่ากลับเป็นอันขาด
- 13) ให้ประชาชนวางหูโทรศัพท์ก่อน จึงค่อยวางลงตามอย่างนุ่มนวล

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ไม่มีข้าราชการหรือลูกจ้างอยู่รับสาย
- 2) ข้าราชการหรือลูกจ้างไม่สามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นของเทศบาลหรืองานในหน่วยงานเดียวกันได้

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

- 1) จัดประชุมในหน่วยงาน เพื่อหามาตรการในการรับ-ดิ่ง หรือฝากสายโทรศัพท์ กรณีข้าราชการหรือลูกจ้างรับสายโทรศัพท์ไม่อยู่
- 2) ให้ความรู้กับข้าราชการหรือลูกจ้างทุกคนในเรื่องข้อมูลเบื้องต้นที่ควรทราบของเทศบาลและข้อมูลการให้บริการพื้นฐานของหน่วยงานเดียวกัน

7. ปรับปรุง

- ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2548
- ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันจันทร์ที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2549
- ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2560
- ปรับปรุงครั้งที่ 4 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การต้อนรับผู้เข้ามาติดต่อ	003/2560
มาตรฐานกลาง	ทุกหน่วยงานในเทศบาลนำไปปฏิบัติ

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ ข้าราชการหรือลูกจ้างทุกกอง/สำนักประจำสำนักงานทุกคนที่ต้อนรับลูกค้า
- 2) ผู้รับบริการ คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และเพื่อนพนักงาน, พนักงานจ้าง, และพนักงานครู

2. คำจำกัดความ

- 1) ข้าราชการหรือลูกจ้าง คือ ข้าราชการหรือลูกจ้างสำนักงานในตำแหน่งต่างๆทุกระดับ
- 2) ประชาชน คือ บุคคลภายนอกทุกคนที่เข้ามาติดต่อข้าราชการหรือลูกจ้างของกอง/สำนักต่างๆ และพนักงาน, พนักงานจ้าง และพนักงานครู
- 3) เจ้าของเรื่อง คือ ผู้นำหมายประชาชน หรือบุคคลที่ประชาชนประสงค์จะติดต่อขอพบ

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อกับเทศบาลเพื่อพบบุคคลใด ๆ ในสำนักงาน ให้ข้าราชการหรือลูกจ้างนั้นกล่าวทักทายด้วยสวัสดี ยิ้มแย้มว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และเมื่อเสร็จสิ้นการติดต่อกล่าวคำว่า ขอบคุณค่ะ/ครับ”
- 2) ในกรณีที่ประชาชนที่มาติดต่อไม่ได้แจ้งชื่อ ให้ข้าราชการหรือลูกจ้าง สอบถามว่า “ขอโทษค่ะ/ครับ จะติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” “รบกวนขอทราบชื่อด้วยค่ะ/ครับ” “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ ขอบคุณค่ะ/ครับ”
- 3) ให้ข้าราชการหรือลูกจ้างโทรศัพท์แจ้งชื่อของประชาชนที่มาติดต่อ และงานที่มาติดต่อให้เจ้าของเรื่องทราบโดยทันที
- 4) เมื่อเจ้าของเรื่องทราบว่าประชาชนมาขอพบ ให้รีบหยุดงานที่ทำอยู่ชั่วคราว แล้วรีบออกไปต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อโดยทันที ยกเว้นติดงานด่วนอยู่และมีความจำเป็นที่จะให้ประชาชนที่มาติดต่อก่อน ให้ข้าราชการหรือลูกจ้างแจ้งประชาชนที่มาติดต่อถึงสาเหตุและเวลาที่ให้คอย ด้วยสวัสดี ยิ้มแย้มว่า “ขอโทษค่ะ พอดีคุณ (ชื่อ - - เจ้าของเรื่อง) กำลังติดงานด่วนอยู่ค่ะ รบกวนนั่งรออีกประมาณนาทีนะคะ ขอบคุณค่ะ”
- 5) เมื่อเจ้าของเรื่องออกมาต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อกับงาน หรือมอบหมายให้บุคคลอื่นออกมาเชิญประชาชนที่มาติดต่อให้เข้าไปในสำนักงาน ให้เริ่มต้นกล่าวทักทายด้วยสวัสดี ยิ้มแย้มว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ทุกครั้ง และใช้คำเชิญด้วยคำว่า “ขอเชิญด้านในเลยค่ะ/ครับ”
- 6) เมื่อประชาชนที่มาติดต่อเสร็จธุระแล้ว ให้ผู้ให้บริการกล่าวอำลากับลูกค้าด้วยสวัสดี ยิ้มแย้มว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ทุกครั้ง

4. สิ่งที่ควรปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการแสดงสีหน้าและอารมณ์ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และยินดีต้อนรับ ตลอดทุกขั้นตอนการปฏิบัติ
- 2) กรณีที่ประชาชนที่มาติดต่อเข้ามาติดต่อพร้อมกันหลายคน ผู้ให้บริการต้องต้อนรับลูกค้าโดยให้ความสนใจลูกค้าเท่าเทียมกัน
- 3) ไม่หยอกล้อ พุดคุยเล่นหัวกับประชาชนที่มาติดต่อ หรือทำกริยาเช่นนั้นกับเพื่อนร่วมงาน ต่อหน้าประชาชนที่มาติดต่อโดยเด็ดขาด
- 4) ไม่แต่งหน้า จัดเครื่องแต่งกาย หรือทำงานอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าประชาชนที่มาติดต่อ
- 5) ไม่ควรตอบข้อซักถามกับประชาชนที่มาติดต่อคนใดคนหนึ่งเป็นเวลานาน ๆ ในขณะที่ประชาชนที่มาติดต่อคนอื่นกำลังรอกอยู่เช่นกัน
- 6) กรณีประชาชนที่มาติดต่อเข้ามาติดต่อเพียงเพื่อสอบถามข้อมูล หรือเข้ามาติดต่อโดยไม่ได้นัดหมาย ผู้ใด ผู้ให้บริการต้องให้การต้อนรับที่ดี ยินดีตอบข้อซักถามของประชาชนที่มาติดต่อ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงว่าตนเองมีข้อมูลที่ถูกต้องและมีอำนาจหน้าที่พอที่จะตอบหรือไม่ ถ้ามีไม่พอควรแนะนำคนที่เหมาะสมให้เป็นผู้ตอบแทน
- 7) กรณีที่ประชาชนที่มาติดต่อมาขอพบเจ้าของเรื่องโดยไม่ได้นัดหมาย และเจ้าของเรื่องไม่อยู่ เมื่อข้าราชการหรือลูกจ้างแจ้งให้ทราบแล้ว ให้ต้นสังกัดเดียวกันส่งตัวแทนออกมาต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อเพื่อรับเรื่องราวไว้และแจ้งเจ้าของเรื่องต่อไป
- 8) กรณีเจ้าของเรื่องประสงค์ให้ประชาชนที่มาติดต่อคอย ให้ข้าราชการหรือลูกจ้างด้านหน้าคอยสังเกตและติดตามเจ้าของเรื่องเพื่อแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อทราบเป็นระยะ ๆ
- 9) ระหว่างที่ประชาชนที่มาติดต่อรอ ให้เจ้าของเรื่องเป็นผู้พิจารณาในการอำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชนที่มาติดต่อ เช่น การจัดหาเครื่องดื่ม หรือหนังสือพิมพ์ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ไม่ให้ประชาชนเบื่อ
- 10) ไม่ควรรับประทานอาหารขณะที่ประชาชนมาติดต่องาน

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ข้าราชการหรือลูกจ้างไม่สามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อได้
- 2) ข้าราชการหรือลูกจ้างไม่อยู่ในตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

- 1) ให้ความรู้กับข้าราชการหรือลูกจ้างทุกคนในเรื่องข้อมูลเบื้องต้นที่ควรทราบของเทศบาล และข้อมูลการให้บริการพื้นฐานของหน่วยงานเดียวกัน
- 2) ทางต้นสังกัดควรมีมาตรการในการจัดข้าราชการหรือลูกจ้างทดแทนตามความจำเป็น เช่น กรณีข้าราชการหรือลูกจ้างไปเข้าห้องน้ำ หรือพักเที่ยง ควรมีบุคคลอื่นมาปฏิบัติงานแทนชั่วคราว

7. ปรับปรุง

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2548

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันจันทร์ที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 4 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การบันทึกข้อมูล ธุรการทุกกอง/สำนัก	004/2560
มาตรฐานกลาง	ทุกหน่วยงานในเทศบาลนำไปปฏิบัติ

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- 2) ผู้รับบริการ คือ พนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกคนในกอง/สำนัก/ฝ่ายต่างๆ

2. คำจำกัดความ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ พนักงานประจำสำนักงานที่รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูล
- 2) เจ้าของเรื่อง คือ พนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกคนในกอง/สำนัก/ฝ่าย/งานต่างๆ

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) เริ่มปฏิบัติงาน เวลา 08.30 น. โดยตรวจสอบและเตรียมพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตามปกติ
- 2) เมื่อรับร่างหนังสือมาจากเจ้าหน้าที่ในกอง/สำนัก/ฝ่าย/งานต่างๆ ให้ดำเนินการพิมพ์ทันที
- 3) ขณะที่จัดพิมพ์ ตรวจสอบให้ถูกต้อง โดยพิจารณาทั้งรูปแบบขนาดตัวอักษรและความถูกต้องของเนื้อหาตามต้นฉบับร่าง โดยเทศบาลเมืองทุ่งสงได้กำหนดตัวอักษรเป็นไทยสารบรรณ ขนาด 16 point ส่วนการกันหน้าหลัง บนล่างกระดาษให้ทำตามแบบฟอร์มอิงระเบียบงานสารบรรณ
- 4) บันทึกข้อมูลลงในสื่อบันทึกข้อมูล/เครื่อง โดยตั้งชื่อให้ตรงกับลักษณะงาน และกำหนด 1 เรื่อง 1 แฟ้มข้อมูล โดยบันทึกลงในโฟลเดอร์ ตามหมวดหมู่ที่กำหนดไว้เพื่อใช้ในการแก้ไขครั้งต่อไป
- 5) ส่งงานที่พิมพ์เสร็จพร้อมต้นฉบับคืนเจ้าของเรื่องทันที
- 6) ในกรณีงานเก่ามาแก้ไขให้บันทึกเป็นชื่อแฟ้มเดิม ยกเว้น ต้องการเก็บรักษางานเก่าไว้อ้างอิงโดยไม่มีการแก้ไขซ้ำลงไปแฟ้มข้อมูล

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

- 1) จัดทำทะเบียนแฟ้ม โดยแยกประเภทของงานและชื่อผู้รับผิดชอบ
- 2) เมื่อพิมพ์งานเสร็จให้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนกับต้นร่างและส่งให้กับเจ้าของเรื่องทันที
- 3) ทำงานไม่ให้ตกค้างอยู่ที่เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- 4) สำรองข้อมูล (Back up) ไว้ทุกเดือน
- 5) ควรสมัครสมาชิกผู้ใช้บริการการจัดเก็บข้อมูล เพื่อขอมีพื้นที่จัดเก็บในระบบออนไลน์ผ่านโปรแกรมต่าง ๆ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น Dropbox ,Google drive, One drive จะทำให้การเก็บข้อมูลแฟ้มต่าง ๆ ไม่สูญหาย และสะดวกสบายในการร่วมกันใช้งานหลายคนจากทุกที่ทั่วโลก

5. จุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น

- 1) ไม่มีเครื่องสำรองไฟทำให้ข้อมูลอาจเสียหายได้

- 2) ข้อมูลจากต้นฉบับไม่ชัดเจน อ่านไม่ออก
- 3) อุปกรณ์ในการ Back up ข้อมูลไม่เพียงพอ
- 4) แต่ละกอง/สำนักมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

- 1) จัดหาเครื่องสำรองไฟฟ้า
- 2) สอบถามทันทีกรณีข้อมูลต้นฉบับไม่ชัดเจน
- 3) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลควรมีแฟ้มสำหรับเก็บเอกสารต้นเรื่องเพื่อจัดลำดับความเร่งด่วน
- 4) ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติ

7. การปรับปรุง

- ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2548
- ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันพฤหัสบดีที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549
- ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2560
- ปรับปรุงครั้งที่ 4 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง	การจัดซื้อพัสดุของกอง/สำนัก งานธุรการทุกกอง/สำนัก	005/2560
มาตรฐานกลาง	ทุกหน่วยงานในเทศบาลนำไปปฏิบัติ	

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างที่รับผิดชอบพัสดุ
- 2) ผู้รับบริการ คือ ร้านค้า พนักงานเทศบาลที่ต้องการใช้พัสดุ
- 3) ผู้อนุมัติ คือ นายกเทศมนตรี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

2. คำจำกัดความ

- 1) ร้านค้า คือ บุคคลภายนอก ผู้ประกอบการ ร้านค้า
- 2) พัสดุกอง คือ เจ้าหน้าที่พัสดุกองคลัง
- 3) พัสดุกอง คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำกองที่ได้รับมอบหมาย

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) กอง/สำนักส่งเรื่อง การแจ้งความประสงค์ที่จะใช้โดยต้องระบุขนาด จำนวน คุณภาพและคุณลักษณะของสินค้าให้ชัดเจน พร้อมกับเสนอคณะกรรมการตรวจรับพัสดุมายัง
- 2) เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการสอบราคากับร้านค้า ตามบัญชีรายชื่อร้านค้าที่เคยจัดทำไว้ของงานพัสดุที่เคยรวบรวมไว้ตามราคากลางของพัสดุนับล่าสุด
- 3) ให้ร้านค้าแจ้งใบเสนอราคาสินค้า เพื่อให้พัสดุพิจารณาเสนอขออนุมัติโดยพิจารณาจากเกณฑ์ คุณภาพ ราคา ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า การบริการหลังการขาย กำหนดส่งใบเสนอราคา 1-2 วันกรณีสินค้า ไม่เกิน 10 รายการ
- 4) ทำบันทึกขออนุมัติจัดซื้อ/จ้าง ภายใน 1 วัน
- 5) ส่งบันทึกการจัดซื้อไปยังงานพัสดุกองคลัง เพื่อเสนออนุมัติผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ในกรณีนำเสนอและอนุมัติเห็นชอบตามรายการให้ดำเนินการได้ภายใน 1 วัน หากไม่ผ่านการพิจารณาตามเงื่อนไขให้งานพัสดุกองคลังส่งกลับกองภายใน 1 วัน โดยให้มีหนังสือตอบกลับให้ระบุข้อผิดพลาดและจุดที่ต้องแก้ไขให้ชัดเจนและครบถ้วน เกี่ยวกับประเด็นที่ไม่ผ่านการพิจารณา
- 6) เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้บริหารที่มีอำนาจอนุมัติให้จัดทำใบสั่งซื้อ/จ้าง ส่งให้ร้านค้าอย่างน้อยภายใน 1 วัน
- 7) ร้านค้าส่งมอบพัสดุ พร้อมใบส่งพัสดุให้กับงานพัสดุกองคลัง เพื่อให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุนั้นๆ ตรวจรับ ภายใน 3 วัน
- 8) เจ้าหน้าที่พัสดุของกองคลังประสานงานให้หน่วยงานที่เสนอขอซื้อมารับพัสดุ
- 9) หน่วยงานที่ขอซื้อเบิกพัสดุไปใช้ตามวัตถุประสงค์
- 10) หน่วยงานที่ขอซื้อจัดทำฎีกาส่งกองคลัง ภายใน 1 วัน เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับร้านค้า ภายใน 3 วัน

- 11) พัสดุกองคลังและหน่วยงานจัดทำรายการลงทะเบียนคุมพัสดุกทุกครั้ง
- 12) กรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือมีนโยบายเร่งด่วน งานพัสดุกองคลังควรดำเนินการเร่งด่วน ทั้งนี้ให้ดำเนินการเป็นไปตามระเบียบ

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

- 1) ให้งานพัสดุกองคลังกำหนดราคาสินค้า ตามมาตรฐานราคากลางของพัสดุนั้นๆ
- 2) เทศบาลไม่ผูกมัดกับร้านค้า ผู้ประกอบการใดประกอบการหนึ่งเพื่อให้ได้พัสดุกที่ได้มาตรฐาน
- 3) งานพัสดุกองคลังควรให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 4) เมื่อมีการติดต่อประสานงานกับทุกฝ่าย ควรให้บริการด้วยความสุภาพมีการทักทายด้วยคำพูดที่สุภาพ
- 5) ในแต่ละกอง/สำนักมีการวางแผนการใช้พัสดุกในแต่ละไตรมาส
- 6) ในแต่ละกอง/สำนักต้องมีการรายงานสภาพการใช้งานและเสนอบัญชีการจำหน่ายพัสดุกปีละ 1 ครั้ง

5. ความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ขั้นตอนการจัดซื้อจ้างไม่ได้ตามกำหนดเวลา
- 2) การติดต่อขอรับใบส่งพัสดุกจากร้านค้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา
- 3) ขาดการประสาน การสื่อสารสองทางระหว่างงานพัสดุกองคลังกับงานพัสดุกอง/สำนัก
- 4) งานพัสดุกองคลังไม่ได้กำหนดมาตรฐานด้านเอกสารที่ชัดเจนและให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 5) งานพัสดุกองคลังควรตรวจสอบข้อผิดพลาด หรือระบุสิ่งที่ต้องการให้แก่ไข้อย่างครบถ้วนก่อนที่จะส่งกลับกอง/สำนักเพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขในครั้งเดียว
- 6) เจ้าหน้าที่งานพัสดุกองคลังขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบได้

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

- 1) จะต้องมีการประสานงาน ทำความเข้าใจระหว่างร้านค้า ผู้ประกอบการกับงานพัสดุกองคลัง ในเรื่องการจัดซื้อ/จ้าง
- 2) งานพัสดุกองคลังควรกำหนดเป็นมาตรฐานราคากลาง วิธีการปฏิบัติให้ชัดเจนถูกต้องในแนวเดียวกันทั้งองค์กร ทุกกอง/สำนัก

7. การปรับปรุง

- ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2548
- ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันจันทร์ที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2549
- ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2560
- ปรับปรุงครั้งที่ 4 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง งานสารบรรณ งานธุรการทุกกอง/สำนัก	006/2560
มาตรฐานกลาง	ทุกหน่วยงานในเทศบาลนำไปปฏิบัติ

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติงาน

- 1) รับ-ส่งหนังสือ คือ รับ-ส่งหนังสือทางราชการทั้งภายในและภายนอก
- 2) ผู้ช่วยพนักงานธุรการ (พนักงานจ้าง) คือ ผู้ช่วยในการทำงานงานธุรการ

2. คำจำกัดความ

- 1) เจ้าพนักงานธุรการ คือ ผู้ที่รับผิดชอบงานธุรการของกอง
- 2) ลงทะเบียนรับ-ส่ง คือ การลงบัญชีรับ-ส่งหนังสือราชการภายในและภายนอก

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) งานรับหนังสือ (หนังสือภายนอกและภายใน)

- 1.1 เมื่อมีหนังสือสารบรรณจาก กอง/ฝ่าย/งาน เข้ามายังกอง/สำนัก เช่นชื่อรับ หนังสือ มาลงรับ ในทะเบียนรับหนังสือของกอง กรอกรับหนังสือ วันที่ เวลา ที่รับหนังสือ กรอกรายละเอียดในทะเบียนรับหนังสือ ลำดับที่ วันที่ หน่วยงานที่ส่งหนังสือ และต้องดำเนินการสแกนเก็บเป็นไฟล์ดิจิทัล
- 1.2 นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ
- 1.3 นำหนังสือไปส่งให้งานผู้ปฏิบัติ

2) จัดส่งหนังสือภายนอก

- 2.1 จัดทำหนังสือทะเบียนหนังสือส่ง-ออก หลังจากดำเนินการตามขั้นตอนจนถึงผู้พิจารณาสูงสุดแล้วไปออกเลขหนังสือที่งานสารบรรณกลาง สำนักปลัด รวมทั้งก่อนส่งออกเจ้าหน้าที่จะต้องสแกนเก็บเป็นไฟล์ดิจิทัล
- 2.2 ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่จะจัดส่ง

3) จัดส่งหนังสือภายใน

- 3.1 จัดทำสมุดทะเบียนหนังสือ (ส่ง) ของกอง/สำนัก
- 3.2 นำหนังสือที่เสนอตามลำดับชั้นจนถึงผู้บริหารตามลำดับแล้ว ออกเลขหนังสือ บันทึกภายในกอง ที่มีสมุดคุมลงทะเบียนของกอง/สำนัก ตามลำดับเลขเรียงกันไป
- 3.3 ลำเนาหนังสือ (ส่ง) กอง/ฝ่าย/งาน ที่เกี่ยวข้อง

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

- 1) ตรวจสอบหนังสือที่ส่งมายังกอง/สำนักว่าเป็นหนังสือที่เกี่ยวข้องหรือไม่ก่อนลงรับในทะเบียนรับหนังสือกอง/สำนัก

- 2) ตรวจสอบความเร่งด่วนและชั้นความลับของหนังสือเพื่อดำเนินการตามลักษณะหนังสือ
- 3) เสนอหนังสือวันต่อวันตามความเร่งด่วนของหนังสือ ไม่ควรมีหนังสือค้างเสนอ กรณีมีเรื่องเร่งด่วนงานธุรการของกอง/สำนัก จะทำหน้าที่เดินหนังสือด่วนเหล่านั้น
- 4) ใช้ตัวเลขไทยในหนังสือภายใน และภายนอก ยกเว้นการแสดงรายงานบางกรณี อาจจะให้ตัวเลขอาราบิกได้

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ลงรับหนังสือโดยไม่ได้ดูเนื้อหาของเรื่องว่าเกี่ยวข้องกับกองหรือไม่
- 2) เมื่อลงรับหนังสือไปแล้วต้องแก้ไขคั่นงานสารบรรณกลาง
- 3) ไม่ลงรับหนังสือที่เข้ากอง/สำนักทันที ทำให้เรื่องตกค้างไม่ได้เสนอวันต่อวัน
- 4) ค้นหาหนังสือเรื่องเดิมไม่เจอ
- 5) เอกสารหนังสือไม่ครบถ้วน ทำให้การเสนอหนังสือช้ากว่าปกติ
- 6) เจ้าหน้าที่จากสารบรรณกลางไม่ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

- 1) ก่อนจะลงรับหนังสือ ตรวจสอบเอกสารความเร่งด่วน ชั้นความลับ สิ่งที่มาด้วย เนื้อหา หลังจากนั้นทำการลงรับในทะเบียน
- 2) เพื่อสะดวกแก่การค้นหาต้นเรื่อง ควรใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดทำงานสารบรรณ บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ แทนการลงทะเบียนคุมโดยสมุดคุมทะเบียน
- 3) เจ้าหน้าที่กองจะต้องตรวจสอบหนังสือที่มาจากสารบรรณกลางว่าถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ (สิ่งที่ส่งมาด้วย) ให้ครบถ้วน ก่อนที่จะส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) ควรปรับปรุงการลงทะเบียนก่อนที่จะส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 5) ควรปรับปรุงการลงทะเบียนรับหนังสือด้วยระบบเทคโนโลยี (การสแกนหนังสือของแต่ละกอง)

7. การปรับปรุง

- ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2548
- ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันพฤหัสบดีที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549
- ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2560
- ปรับปรุงครั้งที่ 4 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การส่งใช้เงินยืม		007/2560
มาตรฐานกลาง	ทุกกองของเทศบาลนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การส่งใช้เงินยืม

2. ผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่งานธุรการกอง/สำนัก

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- เมื่อยืมเงินจากกองคลังไปดำเนินการตามวัตถุประสงค์ให้โอนเงินตรงจ่ายนำหลักฐานมาคืนยังกองคลังภายในเวลาที่กำหนด กรณีไปราชการ ย้ายราชการ ให้ส่งหลักฐานภายใน 15 วันนับจากวันที่กลับจากการปฏิบัติราชการ และกรณีเงินโครงการให้ส่งหลักฐานภายใน 30 วันจากวันที่รับเงิน
- ในกรณีมีเงินสดเหลือจ่ายจากการยืมให้นำส่งกองคลังทันที
- ให้ตรวจสอบหลักฐานการขอใช้เงินยืม ซึ่งประกอบด้วย (1) บันทึกขอส่งเงิน (2) ใบสำคัญรับเงินที่สมบูรณ์ที่ระบุผู้รับเงิน ที่อยู่ ลายมือชื่อ รายการการจ่ายเงิน จำนวนเงินทั้งตัวเลขและตัวอักษร (3) คำสั่ง/หนังสืออนุมัติ (4) สำเนาใบยืมเงิน
- นำส่งกองคลังตามขั้นตอน
- กรณีไม่สามารถนำส่งหลักฐานตามกำหนดดังกล่าวในข้อ 3 วงเล็บ 1 ด้วยเหตุผลอันควรให้ขออนุมัติผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และนำเรื่องที่อนุมัติแจ้งกองคลัง
- กรณีเมื่อครบกำหนดขอใช้เงินยืมแล้ว และยังไม่ได้รับผ่อนผันการขอใช้เงินยืม กองคลังจะหักรายได้ต่าง ๆ ที่พึงมีไปขอใช้เงินยืมไปจนครบจำนวนเงินที่ยืมไปใช้ราชการจนกว่าจะนำหลักฐานมาขอใช้เงินยืม และเจ้าหน้าที่จะคืนเงินที่หักไปให้ทันทีที่ได้รับหลักฐานการขอใช้เงินยืม
- ให้ธุรการกอง/สำนักติดตามการขอใช้เงินยืมเพื่อนำหลักฐานขอใช้เงินยืมให้กองคลังโดยเร็ว

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

- ปฏิบัติทันทีเมื่อได้รับเอกสารเกี่ยวกับการขอใช้เงินยืมจากผู้รับบริการ
- กรณีมีปัญหาความไม่สมบูรณ์เกี่ยวกับเอกสารประกอบการขอใช้เงินยืมเจ้าหน้าที่ต้องแนะนำให้ปรับปรุงทันที
- ตรวจสอบเอกสารทันทีเพื่อความถูกต้อง รวดเร็วหากยังขาดเอกสารหรือเอกสารไม่เรียบร้อยแจ้งผู้รับบริการทันที
- ควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีสายตาที่เป็นมิตร
- ใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ
- มีความกระตือรือร้นที่แสดงถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ

5. จุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น

- บุคลากรที่ยืมไปปฏิบัติราชการในหลายกิจกรรม

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

- 1) จัดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นเป็นผู้ยืม

7. ปรับปรุง

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2548

ปรับปรุงปรับปรุงครั้งที่ 2 วันจันทร์ที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 3 เมื่อวันศุกร์ที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 4 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง งานบัตรประจำตัวประชาชน		008/2560
มาตรฐานเฉพาะ	สำนักงานปลัดเทศบาลนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน งานบัตรประจำตัวประชาชน

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่ทักทายสอบถามว่าติดต่อขอรับบริการเรื่องใด
- 2) เมื่อสอบถามและตรวจสอบเอกสารหลักฐานในเบื้องต้นว่าถูกต้องครบถ้วนแล้วให้ลำดับคิวรับบริการ

การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

- 1) ประชาชนยื่นคำขอมีบัตร โดยยื่นเอกสารหลักฐาน หรือนำเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื่อถือให้การรับรองตามระเบียบกฎหมายกำหนด ตามเอกสารแนบหมายเลข 2 กรณีผู้ถือบัตรได้ทำบัตรเดิมสูญหาย หรือถูกทำลายให้แจ้งการหายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้เป็นหลักฐานก่อนดำเนินการขั้นตอนต่อไป
- 2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร หลักฐานกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร
- 3) เจ้าหน้าที่จัดทำคำร้องพร้อมกับพิมพ์ลายพิมพ์นิ้วมือของผู้ขอสมัคร
- 4) พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องนำเชื่อถือแล้วจึงส่งอนุญาตให้ทำบัตร
- 5) เจ้าหน้าที่ดำเนินการถ่ายรูปให้แก่ผู้ขอมีบัตรเก็บภาพ ส่งพิมพ์บัตร
- 6) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ผลิตแล้ว และให้ผู้ขอมีบัตรลงลายมือชื่อรับบัตร เจ้าหน้าที่สแกนเอกสารคำร้องลายลักษณ์
- 7) มอบบัตรประจำตัวประชาชน และเอกสารหลักฐานคืนให้แก่ประชาชนผู้ขอมีบัตร

การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร

- 1) ประชาชนยื่นคำร้อง
- 2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้ถูกต้องครบถ้วนว่าเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดหรือไม่ (ตามเอกสารหมายเลข 3)
- 3) พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งอนุญาตให้ดำเนินการ
- 4) เจ้าหน้าที่ดำเนินการคำร้องแล้วเสนอพนักงานเจ้าหน้าที่ลงนามในเอกสารที่ต้องรับรองสำเนา
- 5) เรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายกำหนด
- 6) มอบเรื่องและหลักฐานเอกสารคืนประชาชน

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

- 1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้า คอยตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (ตามเอกสารหมายเลข 2 หรือ 3) ว่านำมาถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องครบถ้วนจะได้แนะนำให้ผู้ร้องไปดำเนินการให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนที่จะต้องรอรับคิวบริการ
- 2) ผู้ให้บริการควรแสดงสีหน้าและอารมณ์ที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และยินดีต้อนรับแก่ผู้รับบริการ ตลอดทุกขั้นตอนปฏิบัติ
- 3) ไม่หยอกล้อพูดคุยเล่นหัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน หรือประชาชนผู้รับบริการ ต่อหน้าประชาชนผู้รับบริการอื่น
- 4) ผู้ให้บริการไม่ควรแต่งหน้า หรือทำงานอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าผู้รับบริการ
- 5) เจ้าหน้าที่ต้องหยุดภารกิจอื่นที่ไม่สำคัญเร่งด่วนทันทีเมื่อมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 6) ผู้ให้บริการต้องอำนวยความสะดวกเพื่อให้คำแนะนำชี้แจง หรือรับเรื่องแทนให้แก่ผู้รับบริการ เมื่อเจ้าของเรื่องไม่อยู่หรือติดภารกิจอื่น

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ผู้ให้บริการไม่อยู่ในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานได้ และไม่มีผู้ปฏิบัติแทนกันได้
- 2) เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญ และความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน
- 3) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานเกิดความขัดข้อง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไฟฟ้าดับ เป็นต้น

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

- 1) ประชุมเพื่อให้เกิดความรู้สร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน แจ้งผู้ให้บริการรับฟังอย่างต่อเนื่อง
- 2) ให้มีการอบรมพัฒนาความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถที่ดี เสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความรู้ความสามารถในการใช้และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ และมีการซ่อมแซม บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดียิ่งอยู่เสมอ

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 30 มีนาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 30 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

เอกสารประกอบหมายเลข 1
คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 452/2542
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าพนักงานตรวจบัตรและพนักงานเจ้าหน้าที่

ให้ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าแขวง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้างานทะเบียนราษฎร และเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 6 ตรี มาตรา 6 จัตวา มาตรา 8 มาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 14 เฉพาะในเทศบาลหรือแขวงนั้น ยกเว้นในจังหวัดที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนดให้เป็นเขตท้องที่สำหรับการออกบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 10 ทว่าราชอาณาจักร

เอกสารประกอบหมายเลข 2
ระเบียบกรมการปกครอง
ว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
พ.ศ. 2538

การขอมีบัตร ขอมีบัตรใหม่ หรือขอเปลี่ยนบัตร ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เรียกสำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร.14) และหลักฐานประกอบการพิจารณาจากผู้ขอมีบัตร ดังนี้

1. การขอมีบัตรเป็นครั้งแรก กรณีผู้ขอมียายุครบ 15 ปีบริบูรณ์ ให้เรียกสูติบัตรหรือหลักฐานเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น เช่น สำเนาทะเบียนนักเรียน ใบสุทธิ ประกาศนียบัตร เป็นต้น แต่หากผู้ขอมีบัตรไม่มีหลักฐานเอกสารดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื่อถือแทน
2. ในกรณีผู้ยื่นคำขอมีบัตรเป็นครั้งแรก มีอายุเกินกว่า 16 ปีบริบูรณ์ และไม่ใช่วัยที่ได้รับ การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ให้เรียกหลักฐานเอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื่อถือ
3. การขอมีบัตรของบุคคลซึ่งได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีแจ้งเกิดเกินกำหนดให้เรียกสูติบัตร (ท.ร.2) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื่อถือ ส่วนการเพิ่มชื่อ กรณีตกสำรวจ ให้เรียกสำเนาทะเบียนบ้านที่ผู้นั้นเคยมีชื่ออยู่ก่อนหรือหลักฐาน เอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื่อถือ
4. การขอมีบัตรเนื่องจากบัตรเดิมหมดอายุให้เรียกบัตรเดิมที่หมดอายุ
5. การขอมีบัตรของบุคคลได้รับยกเว้นให้เรียกหลักฐานแสดงการเป็นผู้ได้รับยกเว้น ไม่ต้องมีบัตร เช่น บัตรประจำตัวข้าราชการ บัตรพนักงานฝ่ายปกครอง บัตรประจำตัวพนักงาน องค์การของรัฐ เว้นแต่ผู้ยื่นคำขอเป็นผู้มีร่างกายพิการเดินไม่ได้หรือเป็นใบ้ หรือตาบอดทั้งสองข้าง ให้ยกเว้นไม่ต้องเรียกหลักฐานดังกล่าว
6. การขอมีบัตรของบุคคลซึ่งพ้นสภาพได้รับยกเว้น ให้เรียกหลักฐาน แสดงการพ้นจากสภาพ ได้รับยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เช่น หนังสือสำคัญแสดงการปลดทหารกองประจำการ คำสั่งให้ออกจากราชการ เป็นต้น
7. การขอมีบัตรของบุคคลซึ่งได้สัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ ให้สอบสวน เจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื่อถือ

8. กรณีผู้ขอมีบัตรเป็นครั้งแรกมีบิดามารดาเป็นคนต่างด้าว ให้เรียกหลักฐานใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของบิดา และมารดา หากบิดา มารดาคนใดคนหนึ่งถึงแก่กรรมให้เรียกเฉพาะใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของผู้ที่มีชีวิตอยู่ และใบมรณะบัตรของผู้ที่ถึงแก่กรรม หากบิดา และมารดาถึงแก่กรรมทั้งหมด ให้เรียกใบมรณะบัตรของบิดา และมารดา
9. กรณีผู้ขอมีบัตรเป็นผู้ได้รับอนุมัติให้มีสัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติ หรือขอกลับคืนสัญชาติไทยให้เรียกหนังสือสำคัญการแปลงสัญชาติเป็นไทย หรือหนังสือสำคัญแสดงการได้กลับคืนสัญชาติไทย แล้วแต่กรณี
10. การขอมีบัตรเนื่องจากบัตรหาย หรือบัตรถูกทำลาย ให้เรียกหลักฐานการแจ้งความ บัตรหาย หรือบัตรถูกทำลาย และหลักฐานเอกสาร ซึ่งมีรูปถ่ายของผู้ขอมีบัตร และเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ใบอนุญาตขับรถ บัตรประกันสังคม หนังสือเดินทาง ไปต่างประเทศ เป็นต้น
11. กรณีผู้ขอมีบัตร ไม่มีหรือไม่สามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่ทางราชการออกให้ดังกล่าว ให้สอบสวนเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื้อถือแทน
12. การขอเปลี่ยนบัตรเนื่องจากบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ ให้เรียกบัตรเดิมที่ชำรุด แต่หากบัตรนั้นชำรุดจนไม่สามารถพิสูจน์ด้วยบุคคลหรือรายการในบัตรได้ ให้สอบสวนเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื้อถือ
13. ถ้าผู้ขอมีบัตรมีหลักฐานเอกสารซึ่งมีรูปถ่าย และเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้อย่างใดอย่างหนึ่งมาแสดง ก็ให้คงเว้นไม่ต้องสอบสวนเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื้อถือ
14. การขอเปลี่ยนบัตรเนื่องจากผู้ถือบัตรเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวชื่อสกุล ให้เรียกบัตรเดิม และหลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวชื่อสกุล แล้วแต่กรณี

เอกสารประกอบหมายเลข 3

หมวด 5

การขอตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อ 35 ผู้ถือบัตรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะขอตรวจหรือขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่คัด หรือคัดและรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชนได้ที่ ที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ สำนักงานเขตสำนักงานเทศบาล หรือศาลาว่าการเมืองพัทยา ที่ผู้ถือบัตรได้ยื่นคำขอมีบัตรไว้ หรือจะยื่นคำร้อง ขอดำเนินการที่สำนักงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน หรือที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ สำนักงานเขตสำนักงานเทศบาล หรือศาลาว่าการเมืองพัทยา ซึ่งเปิดระบบให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์แห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้ ในวันและเวลาราชการ

ข้อ 36 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระเบียบนี้ หมายถึงบุคคล หรือนิติบุคคล ที่มีประโยชน์ได้เสียรายการเกี่ยวกับบัตร หรือเจ้าของบัตรเลขหมายที่ขอตรวจ หรือคัดสำเนาโดยตรง

ข้อ 37 กรณีผู้ร้องขอตรวจ หรือขอให้คัด หรือคัดแบบรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตรเป็นบุคคล หรือนิติบุคคล ซึ่งอ้างว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับรายการเกี่ยวกับบัตร หรือเจ้าของบัตรและเลขหมายใดให้พนักงานเจ้าหน้าที่เรียกตรวจหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากผู้ร้อง เพื่อพิจารณาความเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แน่ชัดก่อน จึงดำเนินการให้

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง งานทะเบียนราษฎร		009/2560
มาตรฐานเฉพาะ	สำนักงานปลัดเทศบาลนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน งานทะเบียนราษฎร

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่งานทะเบียนราษฎร

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) เริ่มปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้ที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ตั้งแต่เวลา 08.00 น. โดยจัดเตรียม เอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตร เช่น คำร้องขอสมุดทะเบียนบัตร เอกสารสูติบัตร มรณะบัตร ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ และขออนุญาตเปิดระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์จากศูนย์บริหารการทะเบียน ภาค 8 เพื่อให้บริการประชาชน
- 2) เมื่อมีประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนทักทายประชาชนด้วยทักทาย มารยาทที่ดีว่า สวัสดีครับ หรือสวัสดีค่ะ มาติดต่อเกี่ยวกับเรื่องอะไร ครับ / ค่ะ
- 3) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับทราบจุดประสงค์ของประชาชนผู้มาขอใช้บริการว่ามีความประสงค์ในเรื่องใดแล้ว เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งความ การแจ้งย้ายที่อยู่ปกติ การแจ้งย้าย ปลายทาง อัตโนมัติ การเพิ่มชื่อ การจำหน่ายชื่อ การขอเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การคัดและรับรองสำเนาเอกสารการทะเบียนราษฎร การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การคัดและรับรองสำเนาเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

การแจ้งเกิด แจ้งเกิดปกติ

- 1) แจ้งเกิดภายในกำหนด 15 วัน นับแต่วันเกิดผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด คือ เจ้าบ้าน บิดา หรือมารดา ตามพรบ.ทะเบียนราษฎร
- 2) ตรวจสอบเอกสาร มีสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านและบัตรประจำตัวของเจ้าของบ้าน ผู้แจ้ง บัตรประจำตัวบิดา มารดา (ถ้ามี) และหนังสือรับรองการเกิด กรณีเกิดในสถานพยาบาล (ถ้ามี)
- 3) รับแจ้ง เขียนคำร้อง ลงรับเลขที่คำร้อง บันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลการทะเบียน พิมพ์เอกสารสูติบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มอบเอกสารสูติบัตร ใช้เวลาประมาณ 15 นาที

แจ้งเกิดเกินกำหนด

- 1) กรณีแจ้งเกิดกำหนดเวลา 15 วัน นับแต่วันเกิด ผู้แจ้งการเกิดมีเจ้าบ้าน บิดาหรือมารดา ตามพรบ.ทะเบียนราษฎร

- 2) ตรวจสอบหลักฐานผู้แจ้ง มีสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวของบิดา มารดา หนังสือรับรองการเกิด กรณีเกิดในสถานพยาบาล (ถ้ามี)
- 3) รับแจ้ง เขียนคำร้อง ลงรับเลขที่คำร้อง บันทึกเปรียบเทียบคดีความผิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร (อายุความ 1 ปี) หากคดีขาดอายุความต้องส่งตัว ผู้แจ้งให้พนักงานสอบสวน ส่วนฝ่ายปกครองดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง บันทึกสอบสวนปากคำผู้แจ้ง บันทึกสอบสวนปากคำบิดาและมารดา กรณีเด็กที่เกิดมีอายุไม่เกิน 7 ปีบริบูรณ์ให้นำเรื่องเสนอนายทะเบียนเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ระยะเวลาดำเนินการภายใน 3 วันทำการ กรณีเด็กที่เกิดมีอายุเกิน 7 ปีบริบูรณ์ ต้องมีรูปถ่ายของเด็กขนาด 1 นิ้ว จำนวน 1 รูป และต้องทำเรื่องเสนอนายอำเภอแห่งท้องถิ่น เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ระยะเวลาดำเนินการ 15 วัน

การรับแจ้งการตาย

- 1) แจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง ผู้มีหน้าที่แจ้งตายมีเจ้าบ้าน หรือผู้ที่อยู่กับผู้ตาย หรือผู้พบศพ
- 2) เรียกและตรวจสอบบัตรประจำตัวของผู้แจ้ง สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน หรือบัตรประจำตัวของผู้ตาย (ถ้ามี) หนังสือรับรองการตาย (ถ้ามี)
- 3) รับแจ้ง เขียนคำร้อง ลงรับเลขที่คำร้อง บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการตายในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร สแกนเอกสารทั้งหมด พิมพ์มรณะบัตร กรณีผู้ตายมีชื่ออยู่ในท้องที่สำนักทะเบียนต้องจำหน่ายรายการคนตายในทะเบียนบ้าน มอบเอกสารมรณะบัตรและทะเบียนบ้านให้กับผู้แจ้งการตาย กรณีมีการแจ้งตายเกินกำหนดเวลา ต้องทำการเปรียบเทียบคดีความผิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร (อายุความ 1 ปี) ระยะเวลาดำเนินการ 20 นาที

การแจ้งย้ายออก

- 1) ต้องแจ้งย้ายออกภายใน 15 วันนับแต่วันที่ย้ายออก ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายออก เจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
- 2) ตรวจสอบเอกสาร ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวของเจ้าบ้าน หรือบัตรประจำตัวของผู้รับมอบหมาย หนังสือมอบหมาย
- 3) รับแจ้ง บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งย้ายที่อยู่ในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร ออกใบคำร้อง ทร.31 พร้อมสแกนเอกสารทั้งหมด พิมพ์ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จำหน่ายรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้านด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มอบเอกสารใบแจ้ง การย้ายที่อยู่ และทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านคืนผู้แจ้งระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที กรณีแจ้งย้ายออกเกินกำหนดเวลาต้องทำการเปรียบเทียบปรับว่าด้วยการทะเบียนราษฎร

การแจ้งย้ายเข้า

- 1) ต้องแจ้งย้ายเข้าภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้า ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายเข้า เจ้าบ้าน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
- 2) ตรวจสอบเอกสาร ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวเจ้าบ้าน หรือบัตรประจำตัว ผู้มอบหมาย หนังสือมอบหมาย ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ตอนที่ 1 – 2 (ทร.6)

- 3) รับแจ้ง บันทึกทรายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งย้ายที่อยู่โดยฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ออกใบคำร้อง ทร.31 สแกนเอกสารใบคำร้อง และบัตรจำนวน/หนังสือมอบหมาย/ ทร.6

การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ

- 1) ต้องแจ้งย้ายเข้าภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้า
- 2) ผู้มีหน้าที่ต้องแจ้ง ผู้แจ้งย้าย เจ้าบ้าน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 3) การตรวจสอบเอกสาร ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่แจ้งย้ายเข้า บัตรประจำตัวผู้แจ้งบัตรประจำตัวประจำตัวเจ้าบ้าน หรือบัตรประจำตัวผู้รับมอบหมาย หนังสือมอบหมายกรณีได้รับมอบหมายหนังสือยินยอมให้แจ้งย้ายข้ามของเจ้าบ้าน
- 4) การรับแจ้ง บันทึกทรายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งย้าย ที่อยู่โดยฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ออกคำร้อง (ตร.31) สแกนเอกสาร (ตร.31) บัตรประชาชนผู้แจ้งย้ายเจ้าบ้าน พิมพ์ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านด้วยระบบคอมพิวเตอร์เขียนใบเสร็จเรียกเก็บค่าธรรมเนียม 20 บาท มอบทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านและใบเสร็จรับเงินให้กับผู้แจ้ง ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที

การขอเลขหมายประจำบ้าน

- 1) ต้องแจ้งภายในกำหนด 15 วัน นับแต่วันสร้างเสร็จ
- 2) ผู้มีหน้าที่ต้องแจ้ง เจ้าบ้าน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 3) ตรวจสอบเอกสาร ในอนุญาตก่อสร้าง (ถ้ามี) แปลนบ้าน (ถ้ามี) หลักฐานที่ดิน (ถ้ามี) แผนที่พอสังเขป (ถ้ามี) บัตรประจำตัว สำเนาทะเบียนบ้าน
- 4) การรับแจ้ง โดยเขียนใบคำร้องเกี่ยวกับบ้าน ลงรับ พิมพ์ใบปะหน้าส่งเรื่องกองช่างตรวจสอบเอกสาร เจ้าหน้าที่ทะเบียนออกตรวจสอบสภาพอาคารและบ้านข้างเคียง กำหนดเลขหมายประจำบ้านให้แก่ผู้ร้อง ระยะเวลากำหนดการภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันยื่นคำร้อง
- 5) ออกสำเนาทะเบียนบ้านให้กับเจ้าของบ้าน
- 6) การออกทะเบียนบ้าน เจ้าบ้านจะต้องพิมพ์บัตรประจำตัวประชาชนมา เจ้าหน้าที่จะออกคำร้อง (ตร.31) สแกนเอกสารเจ้าบ้านและออกทะเบียนบ้าน (ตร.14) คืนเอกสารให้เจ้าบ้าน

4. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 30 มีนาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 30 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี		010/2560
มาตรฐานเฉพาะ		กองวิชาการและแผนงานนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาสี่ปี

3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

แบ่งตามลำดับงาน 5 อันดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสง ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

มาตรฐานการปฏิบัติ

1) กำหนดรูปแบบการจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสงเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 และหนังสือด่วนที่สุด ที่มท 0810.2/ว 0600 ลงวันที่ 29 มกราคม 2559 กำหนดตามสัดส่วนประชาคมเมืองทุ่งสง จำนวน 1,012 คน ประกอบด้วย

1. สมาชิกสภาเทศบาลเมืองทุ่งสงทุกคน จำนวน 18 คน
2. ท้องถิ่นอำเภอทุ่งสง จำนวน 1 คน
3. ปลัดอำเภอผู้ประจำตำบลหรือผู้ประสานงานประจำตำบล ชุมชน หรือในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน 1 คน
4. ประธานชุมชนในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 4 คน
5. หัวหน้าสถานีอนามัย/ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/ผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน 4 คน
6. ผู้อำนวยการโรงเรียนของรัฐ/เอกชน หรือหัวหน้าหน่วยการศึกษาอื่น ๆ ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 4 คน
7. หัวหน้าส่วนหรือตัวแทนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
8. กรรมการชุมชน ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
9. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำชุมชน (อสม) ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
10. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อ.ป.พ.ร.) ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
11. คณะกรรมการกองทุนชุมชนเมือง ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
12. กลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มสตรี/ กลุ่มแปรรูป /กลุ่มหัตถกรรม/กลุ่มเกษตรกรก้าวหน้าเป็นต้นในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 7 คน

13. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ปราชญ์ชุมชน ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
14. กลุ่มอาสาพัฒนาชุมชน,อาสาสมัครประชาสัมพันธ์ เยาวชน หมอдин กลุ่มพลังทางสังคม ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 7 คน
15. กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
16. กลุ่มองค์กรธุรกิจ/ชมรมธุรกิจ/การค้า/การลงทุนอุตสาหกรรม/การท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมือง ได้แก่ จำนวน 6 คน
17. สื่อมวลชน ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 2 คน
18. ประธานหอการค้าจังหวัดนครศรีธรรมราช, ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด จำนวน 2 คน
19. ผู้แทนครัวเรือนซึ่งมีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาล จำนวน 935 คน (จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของประชากร ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง 18,693 คน = 934.65 หรือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของตัวแทนจำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาล 10,878 = 1,088 คน)

2) คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดประชุมอย่างน้อย 1 ครั้ง

จุดเสี่ยง คือ ประชาคมเมืองทุ่งสงมาร่วมประชุมระดมความคิดเห็นตามที่เชิญมาน้อยไม่ครบตามองค์ประกอบหรือรูปแบบของพหุภาคีที่กำหนด

มาตรฐานป้องกัน คือ มีหนังสือเชิญผู้เข้าประชุมระบุเฉพาะเจาะจงเกินจำนวนที่กำหนดไว้ในมาตรฐานและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

3) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาเทศบาล อย่างน้อยประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลพื้นฐานจากชุมชนทุกชุมชนในเขตเทศบาล
- (2) ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จุดเสี่ยง คือ ข้อมูลไม่ถูกต้อง

มาตรฐานการป้องกัน คือ ให้มีการรับรองข้อมูลจากแหล่งข้อมูล

ลำดับที่ 2

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง รวบรวมแนวทางและข้อมูลนำมาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นเรียบร้อยแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง

มาตรฐานการปฏิบัติ

1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นปีตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล พ.ศ.2548 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2559) กำหนด ซึ่งอย่างน้อยต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปประเด็น ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐาน

- ข้อมูลด้านการเมืองการบริหาร ประกอบด้วย สภาพทั่วไป อัตรากำลัง การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการสื่อสาร

- ข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐาน (กายภาพและสิ่งแวดล้อม) ถนน ประปา ไฟฟ้า แหล่งน้ำ การระบายน้ำ น้ำเสีย

- ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์ อุตสาหกรรม สถานบริการ การเกษตร การคลัง

- ข้อมูลด้านสังคม ประชากร การศึกษา สาธารณสุข การกำจัดขยะมูลฝอย การเก็บค่าธรรมเนียมกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

- ข้อมูลด้านเศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)
- ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ข้อมูลผลการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาในปีที่ผ่านมา

- สรุปผลการดำเนินงานตามงบประมาณที่ได้รับ และการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน
- สรุปปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานที่ผ่านมาและแนวทางแก้ไข

ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับมหภาค

- นโยบายรัฐบาล
- แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12
- แผนพัฒนาจังหวัด/แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด
- Thailand 4.0
- ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช
- นโยบายผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง

2) มีการคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาความต้องการของประชาชน

3) มีการวิเคราะห์ศักยภาพในการพัฒนาเทศบาลเชิงยุทธศาสตร์

4) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมายการพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาเทศบาล ตลอดจนการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล

5) จัดทำบัญชีโครงการพัฒนาท้องถิ่นตามรูปแบบที่กำหนด

จุดเสี่ยง คือ 1. ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันไม่ครบถ้วน

2. ผู้รับผิดชอบโครงการรายละเอียดโครงการไม่ถูกต้อง

มาตรการป้องกัน คือ 1. ให้มีการรับรองข้อมูลจากแหล่งข้อมูล

2. ให้มีการตรวจสอบและรับรองความถูกต้องโครงการ

มาตรฐานการปฏิบัติ

การจัดทำบัญชีโครงการพัฒนา โดยให้ดำเนินการกรอกรายละเอียดตามแบบดังนี้

1.) แบบ ผ.01 เป็นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง ไม่ว่างงบประมาณนั้นจะมาจากที่ใด แหล่งใด ซึ่งดำเนินการตามอำนาจหน้าที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ต้องลงรายละเอียด ในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี เพื่อนำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี/เพิ่มเติม/จ่ายขาดเงินสะสม แบบ ผ.01 นี้ให้เรียงลำดับต่อจากแบบ ผ.07 โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์
- เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)

- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานรับผิดชอบหลัก

2.) แบบ ผ.02 เป็นแบบสำหรับอุดหนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรประชาชน ซึ่งเป็นแบบสำหรับอุดหนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรประชาชน ที่ต้องลงรายละเอียดในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี เพื่อนำไปจัดทำงบประมาณรายจ่าย ทั้งนี้ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดโครงการไว้ในแบบ ผ.02 แล้ว โครงการทุกโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถนำไปจัดทำหรือดำเนินการ ตั้งเป็นงบประมาณรายจ่ายในลักษณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการด้วยตนเองได้ ไม่ว่ากรณีใดๆ เนื่องจากเจตนารมณ์เพื่อจ่ายเป็นเงินอุดหนุนหรือการสมทบเงินใด ๆ ก็ตาม กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นหน่วยดำเนินการเอง จะต้องเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาสี่ปีตามแบบ ผ.02 ลงในแบบ ผ.01 โดยผ่านกระบวนการประชาคมท้องถิ่นทุกระดับ โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบ ดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์
- เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
- หน่วยงานที่ขอรับเงินอุดหนุน

3.) แบบ ผ.03 เป็นแบบสำหรับ ประสานโครงการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา เสนอขอประสานโครงการกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด และลงรายละเอียดในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์
- เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานรับผิดชอบหลัก

4.) แบบ ผ.05 เป็นแบบสำหรับประสานโครงการพัฒนาจังหวัด ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำโครงการที่เกินศักยภาพหรือสำหรับประสานโครงการพัฒนาที่มีใช้โครงการปรากฏตามแบบ ผ.01/แบบ ผ.02/แบบ ผ.03/แบบ ผ.04/แบบ ผ.06 มาประสานโครงการเพื่อบรรจุไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดสี่ปีโดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์
- เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานรับผิดชอบหลัก

5.) แบบ ผ.06 เป็นแบบสำหรับโครงการพัฒนาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณ ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาท้องถิ่นภายใต้อำนาจหน้าที่ โดยไม่ใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกระบวนการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมมือลงแรงหรือการออกทุนทรัพย์ด้วยประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกท้องถิ่น หรือหน่วยงาน เอกชน ธุรกิจ ประชาชนดำเนินการให้อปท. แม้ว่าจะไม่ได้ใช้งบประมาณของ อปท. ก็ตามจะต้องมีการลงงบประมาณเพื่อเป็นการประมาณการที่อาจใช้จ่าย แบบ ผ.06 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่สามารถนำไปจัดทำหรือดำเนินการตั้งเป็นงบประมาณรายจ่ายได้ ไม่ว่ากรณีใด ๆ เนื่องจากเจตนารมณ์เพื่อดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นหน่วยดำเนินการเอง จะต้องเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีตามแบบ ผ.06 นี้ลงในแบบ ผ.01

โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์
- เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานรับผิดชอบหลัก

6.) แบบ ผ.07 เป็นแบบสำหรับ บัญชีสรุปโครงการพัฒนา แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ งบประมาณแต่ละปีรวม 4 ปี มาลงรายละเอียดสรุปจากแบบ ผ.01/แบบ ผ.02/แบบ ผ.03/แบบ ผ.04/แบบ ผ.05และแบบ ผ.06 ลงในแบบ ผ.07 โดยไม่ต้องนำแบบ ผ.08 มาลงในบัญชีสรุปโครงการพัฒนาตามแบบ ผ.07 ทั้งนี้ แบบ ผ.07 นี้ให้เรียงลำดับแรกหรือลำดับที่หนึ่งและตามด้วยแบบ ผ.01

7.) แบบ ผ.08 เป็นแบบสำหรับบัญชีครุภัณฑ์ แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องนำครุภัณฑ์มาแสดงในรายการตามแบบ ผ.08 เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า มีความโปร่งใส และอยู่ภายใต้กรอบวินัยการเงินและการคลังที่ดี โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- แผนงาน
- หมวด
- ประเภท
- วัตถุประสงค์
- วัตถุประสงค์
- เป้าหมาย (ผลผลิตของครูภัณฑ์)
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ลำดับที่ 3

คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเพื่อเสนอนายกเทศมนตรีเมือง
ทุ่งสง

มาตรฐานการปฏิบัติ

มีการประชุมพิจารณาอย่างน้อย 1 ครั้ง

ลำดับที่ 4

นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีและประกาศใช้แผนพัฒนา
ท้องถิ่นสี่ปี

มาตรฐานการปฏิบัติ

แล้วเสร็จก่อนการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี

ลำดับที่ 5

เผยแพร่แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

มาตรฐานการปฏิบัติ

ช่องทางเผยแพร่ อย่างน้อยมี 4 ช่องทาง ดังนี้

- 1) ปิดประกาศให้ประชาชนทราบที่สำนักงาน
- 2) ส่งเอกสารแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเป็นเอกสารหรือแผ่น CD ให้แก่องค์กรและหน่วยงาน ดังนี้
 - ชุมชนทุกชุมชนในเขตเทศบาล
 - หน่วยงานในสังกัดเทศบาลทุกหน่วยงานใช้ปฏิบัติ
 - องค์กรวางแผนพัฒนาเทศบาล คือ คณะกรรมการพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

จัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

- ประธานคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น (อบจ.และประธานคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ) หรือประธานอนุกรรมการประสานแผนฯ อำเภอทุ่งสง)

- สมาชิกสภาเทศบาลทุกคน
- ผู้บริหารเทศบาล เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
- ท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองทุ่งสง

3) จดเรียนรู้สถานีวิทยุชุมชน

4) เผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไปผ่าน WEBSITE

จุดเสี่ยง การนำเอาเอกสารแผนฯ ลงเผยแพร่ทาง WEBSITE ใช้เวลานานเนื่องจากบุคลากรจัดทำเอกสารเผยแพร่ต้องมีความรู้ทางเทคนิคถ้าไม่ชำนาญจะทำให้ล่าช้า

มาตรการป้องกัน คือ พัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญในการจัดทำเอกสารข้อมูลเผยแพร่ทาง WEBSITE

4. สิ่งที่ควรปฏิบัติ

ไม่มี

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 30 มิถุนายน 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาสี่ปี	011/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองวิชาการและแผนงานนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาสี่ปี

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

แบ่งตามลำดับงาน 3 อันดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงพร้อมเหตุผลและความจำเป็นเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

มาตรฐานการปฏิบัติ

โดยให้ดำเนินการกรอรายละเอียดตามแบบดังนี้

1.) แบบ ผ.01 เป็นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง ไม่ว่างงบประมาณนั้นจะมาจากที่ใด แหล่งใด ซึ่งดำเนินการตามอำนาจหน้าที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ที่ต้องลงรายละเอียด ในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี เพื่อนำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี/เพิ่มเติม/จ่ายขาดเงินสะสม แบบ ผ.01 นี้ให้เรียงลำดับต่อจากแบบ ผ.07 โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์ พร้อมระบุเหตุผลและความจำเป็น
- เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานรับผิดชอบหลัก

2.) แบบ ผ.02 เป็นแบบสำหรับอุดหนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรประชาชน ซึ่งเป็นแบบสำหรับอุดหนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรประชาชน ที่ต้องลงรายละเอียดในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี เพื่อนำไปจัดทำงบประมาณรายจ่าย ทั้งนี้ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดโครงการไว้ในแบบ ผ.02 แล้ว โครงการทุกโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถนำไปจัดทำหรือดำเนินการ ตั้งเป็นงบประมาณรายจ่ายในลักษณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการด้วยตนเองได้ ไม่ว่ากรณีใดๆ เนื่องจากเจตนารมณ์เพื่อจ่ายเป็นเงินอุดหนุนหรือการสมทบเงินใด ๆ ก็ตาม กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นหน่วยดำเนินการเอง จะต้องเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง

แผนพัฒนาสี่ปีตามแบบ ผ.02 ลงในแบบ ผ.01 โดยผ่านกระบวนการประชาคมท้องถิ่นทุกระดับโดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์ พร้อมระบุเหตุผลและความจำเป็น
- เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานรับผิดชอบหลัก

3.) แบบ ผ.03 เป็นแบบสำหรับ ประสานโครงการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา เสนอขอประสานโครงการกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด และลงรายละเอียดในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์ พร้อมระบุเหตุผลและความจำเป็น
- เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานรับผิดชอบหลัก

4.) แบบ ผ.05 เป็นแบบสำหรับประสานโครงการพัฒนาจังหวัด ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นำโครงการที่เกินศักยภาพหรือสำหรับประสานโครงการพัฒนาที่มีใช้โครงการปรากฏตามแบบ ผ.01/แบบ ผ.02/แบบ ผ.03/แบบ ผ.04/แบบ ผ.06 มาประสานโครงการเพื่อบรรจุไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดสี่ปีโดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์ พร้อมระบุเหตุผลและความจำเป็น
- เป้าหมายผลผลิตของโครงการ
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานรับผิดชอบหลัก

5.) แบบ ผ.06 เป็นแบบสำหรับโครงการพัฒนาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณ ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาท้องถิ่นภายใต้อำนาจหน้าที่ โดยไม่ใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกระบวนการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมมือลงแรงหรือการออกทุนทรัพย์ด้วยประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกท้องถิ่น หรือหน่วยงาน เอกชน ธุรกิจ

ประชาชนดำเนินการให้อปท. แม้ว่าอาจจะไม่ได้ใช้งบประมาณของ อปท. ก็ตามจะต้องมีการลงงบประมาณเพื่อเป็นการประมาณการที่อาจใช้จ่าย แบบ ผ.06 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่สามารถนำไปจัดทำหรือดำเนินการตั้งเป็นงบประมาณรายจ่ายได้ ไม่ว่ากรณีใด ๆ เนื่องจากเจตนารมณ์เพื่อดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นหน่วยดำเนินการเอง จะต้องเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีตามแบบ ผ.06 นี้ลงในแบบ ผ.01

โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- ลำดับที่
- ชื่อโครงการ
- วัตถุประสงค์
- เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)
- งบประมาณและที่ผ่านมา
- ตัวชี้วัด
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- หน่วยงานรับผิดชอบหลัก

6.) แบบ ผ.07 เป็นแบบสำหรับ บัญชีสรุปโครงการพัฒนา แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ งบประมาณแต่ละปี รวม 4 ปี มาลงรายละเอียดสรุปจากแบบ ผ.01/แบบ ผ.02/แบบ ผ.03/แบบ ผ.04/แบบ ผ.05 และแบบ ผ.06 ลงในแบบ ผ.07 โดยไม่ต้องนำแบบ ผ.08 มาลงในบัญชีสรุปโครงการพัฒนาตามแบบ ผ.07 ทั้งนี้ แบบ ผ.07 นี้ ให้เรียงลำดับแรกหรือลำดับที่หนึ่งและตามด้วยแบบ ผ.01

7.) แบบ ผ.08 เป็นแบบสำหรับบัญชีครุภัณฑ์ แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ซึ่งเป็นแบบสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องนำครุภัณฑ์มาแสดงในรายการตามแบบ ผ.08 เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คำนวณ มีความโปร่งใส และอยู่ภายใต้กรอบวินัยการเงินและการคลังที่ดี โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบดังนี้

- | | |
|----------------|--------------------------------|
| - ลำดับที่ | - วัตถุประสงค์ |
| - แผนงาน | - เป้าหมาย (ผลผลิตของครุภัณฑ์) |
| - หมวด | - งบประมาณและที่ผ่านมา |
| - ประเภท | - หน่วยงานที่รับผิดชอบ |
| - วัตถุประสงค์ | |

จุดเสี่ยง คือ เจ้าของโครงการเขียนกรอกแบบฟอร์มไม่ถูกต้องไม่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกับโครงการที่จะดำเนินการ

มาตรการป้องกัน คือ อบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ ประชุมซักซ้อมอธิบายตัวต่อตัว

ลำดับที่ 2

คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

กำหนดรูปแบบการจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสงเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 และหนังสือด่วน

ที่สุด ที่มท 0810.2/ว 0600 ลงวันที่ 29 มกราคม 2559 กำหนดตามสัดส่วนประชาคมเมืองทุ่งสง จำนวน 1,012 คน ประกอบด้วย

1. สมาชิกสภาเทศบาลเมืองทุ่งสงทุกคน จำนวน 18 คน
2. ท้องถิ่นอำเภอทุ่งสง จำนวน 1 คน
3. ปลัดอำเภอผู้ประจำตำบลหรือผู้ประสานงานประจำตำบล ชุมชน หรือในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน 1 คน
4. ประธานชุมชนในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 4 คน
5. หัวหน้าสถานีอนามัย/ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/ผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน 4 คน
6. ผู้อำนวยการโรงเรียนของรัฐ/เอกชน หรือหัวหน้าหน่วยการศึกษาอื่น ๆ ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 4 คน
7. หัวหน้าส่วนหรือตัวแทนราชการ/รัฐวิสาหกิจที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองจำนวน 3 คน
8. กรรมการชุมชน ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
9. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำชุมชน (อสม) ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
10. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อ.ป.พ.ร.) ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
11. คณะกรรมการกองทุนชุมชนเมือง ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
12. กลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มสตรี/ กลุ่มแปรรูป /กลุ่มหัตถกรรม/กลุ่มเกษตรกรก้าวหน้าเป็นต้นในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 7 คน
13. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ปราชญ์ชุมชน ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
14. กลุ่มอาสาพัฒนาชุมชน,อาสาสมัครประชาสงเคราะห์ เยาวชน หมอдин กลุ่มพลังทางสังคม ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 7 คน
15. กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน
16. กลุ่มองค์กรธุรกิจ/ชมรมธุรกิจ/การค้า/การลงทุนอุตสาหกรรม/การท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมือง ได้แก่ จำนวน 6 คน
17. สื่อมวลชน ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 2 คน
18. ประธานหอการค้าจังหวัดนครศรีธรรมราช, ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด จำนวน 2 คน
19. ผู้แทนครัวเรือนซึ่งมีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาล จำนวน 935 คน (จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของประชากร ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง 18,693 คน = 934.65 หรือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของตัวแทนจำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาล 10,878 = 1,088 คน)

คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด(ประชุมอย่างน้อย 1 ครั้ง)

จุดเสียง คือ ประชาคมมาร่วมประชุมระดมความคิดเห็นตามที่เชิญมาน้อยไม่ครบตามองค์ประกอบหรือรูปแบบ/โครงสร้างของประชาคมที่กำหนด

มาตรฐานป้องกัน คือ มีหนังสือเชิญผู้เข้าร่วมประชุมระบุเฉพาะเจาะจงเกินจำนวนที่กำหนดไว้ในมาตรฐานและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

ลำดับที่ 3

ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง

มาตรฐานการปฏิบัติ

แล้วเสร็จก่อนการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม การโอนงบประมาณ

ลำดับที่ 4

เผยแพร่แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

มาตรฐานการปฏิบัติ

ช่องทางเผยแพร่ อย่างน้อยมี 4 ช่องทาง ดังนี้

1) ปิดประกาศให้ประชาชนทราบที่สำนักงาน

2) ส่งเอกสารแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเป็นเอกสารหรือแผ่น CD ให้แก่องค์กรและหน่วยงาน ดังนี้

- ชุมชนทุกชุมชนในเขตเทศบาล

- หน่วยงานในสังกัดเทศบาลทุกหน่วยงานใช้ปฏิบัติ

- องค์กรวางแผนพัฒนาเทศบาล คือ คณะกรรมการพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการสนับสนุนการ

จัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

- ประธานคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น (อบจ.และประธานคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ) หรือประธานอนุกรรมการประสานแผนฯ อำเภอทุ่งสง)

- สมาชิกสภาเทศบาลทุกคน

- ผู้บริหารเทศบาล เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

- ท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช

- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองทุ่งสง

3) จุดเรียนรู้สถานีวิทย์ชุมชน

4) เผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไปผ่าน WEBSITE การนำเอาเอกสารแผนฯ ลงเผยแพร่ทาง WEBSITE ใช้เวลานานเนื่องจากบุคลากรจัดทำเอกสารเผยแพร่ต้องมีความรู้ทางเทคนิคถ้าไม่ชำนาญจะทำให้ล่าช้า จุดเสี่ยง คือ พัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญในการจัดทำเอกสารข้อมูลเผยแพร่ทาง WEBSITE

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

ไม่มี

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 30 มิถุนายน 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสง		012/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองวิชาการและแผนงานนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสง

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่จัดทำประชุมประชาคม

3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การดำเนินการจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสง บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงต้องมีการดำเนินกิจกรรมดังนี้

3.1 คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงร่วมกับประชาคมเมืองทุ่งสง กำหนดประเด็นหลักการพัฒนาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา รวมทั้งสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาคมและชุมชน โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

3.2 จัดทำโครงการเพื่อเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหารท้องถิ่น

3.3 ประสานงานผู้นำชุมชนในพื้นที่และหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ให้มารับทราบและร่วมกันหาแนวทางแก้ปัญหาต่อไป

3.4 ประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ร่วมประชุมประชาคมเมืองทุ่งสงและแสดงความคิดเห็น

3.5 แต่งตั้งคณะทำงานและประชุมชี้แจงมอบหมายงานให้กับคณะทำงาน

3.6 เตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมประชาคม เช่น ข้อมูลการพัฒนาของปีที่ผ่านมา หรือข้อมูลโครงการพัฒนาต่าง ๆ ที่ประชาชนได้เสนอไว้เมื่อปีที่ผ่านมา นำมาเสนอให้กับที่ประชุมได้รับทราบ เป็นต้น

3.7 คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสง ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนา และประเด็นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

มาตรฐานการปฏิบัติ

กำหนดรูปแบบการจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสงเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 และหนังสือด่วนที่สุด ที่มท 0810.2/ว 0600 ลงวันที่ 29 มกราคม 2559 กำหนดตามสัดส่วนประชาคมเมืองทุ่งสง จำนวน 1,012 คน ประกอบด้วย

1. สมาชิกสภาเทศบาลเมืองทุ่งสงทุกคน จำนวน 18 คน
2. ท้องถิ่นอำเภอทุ่งสง จำนวน 1 คน

3. ปลัดอำเภอผู้ประจำตำบลหรือผู้ประสานงานประจำตำบล ชุมชน หรือในเขตเทศบาลเมือง
ทุ่งสง จำนวน 1 คน

4. ประธานชุมชนในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 4 คน

5. หัวหน้าสถานีอนามัย/ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/ผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน 4 คน

6. ผู้อำนวยการโรงเรียนของรัฐ/เอกชน หรือหัวหน้าหน่วยการศึกษาอื่น ๆ ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่
ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 4 คน

7. หัวหน้าส่วนหรือตัวแทนราชการ/รัฐวิสาหกิจที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองจำนวน 3
คน

8. กรรมการชุมชน ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน

9. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำชุมชน (อสม) ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน

10. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อ.ป.พ.ร.) ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน

11. คณะกรรมการกองทุนชุมชนเมือง ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน

12. กลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มสตรี/ กลุ่มแปรรูป /กลุ่มหัตถกรรม/กลุ่มเกษตร
ก้าวหน้าเป็นต้นในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 7 คน

13. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ปราชญ์ชุมชน ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน

14. กลุ่มอาสาพัฒนาชุมชน,อาสาสมัครประชาสงเคราะห์ เยาวชน หมอдин กลุ่มพลังทางสังคม
ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 7 คน

15. กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 3 คน

16. กลุ่มองค์กรธุรกิจ/ชมรมธุรกิจ/การค้า/การลงทุนอุตสาหกรรม/การท่องเที่ยวในเขตเทศบาล
เมือง ได้แก่ จำนวน 6 คน

17. สื่อมวลชน ในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 2 คน

18. ประธานหอการค้าจังหวัดนครศรีธรรมราช, ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด จำนวน 2
คน

19. ผู้แทนครัวเรือนซึ่งมีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาล จำนวน 935 คน (จำนวนไม่น้อยกว่า
ร้อยละ 5 ของประชากร ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง 18,693 คน = 934.65 หรือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของตัวแทน
จำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาล 10,878 = 1,088 คน)

จุดเสี่ยง คือ ประชาคมมาร่วมประชุมระดมความคิดเห็นตามที่เชิญมาน้อยไม่ครบตาม
องค์ประกอบหรือรูปแบบของพหุภาคีที่กำหนด

มาตรฐานป้องกันฯ คือ มีหนังสือเชิญผู้เข้าร่วมประชุมระบุเฉพาะเจาะจงเกินจำนวนที่กำหนดไว้ใน
มาตรฐานและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ดำเนินการจัดประชุมประชาคมเมืองทุ่งสง เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับ
ปัญหาความต้องการของประชาชน ที่เสนอต่อเทศบาลเมืองทุ่งสงนำไปจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งได้จัดเวที
รับทราบปัญหา ความต้องการของประชาชน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าว ทุกภาคส่วนจะได้ร่วมกลั่นกรองโครงการ
พัฒนาที่ประชาชนได้เสนอในเวทีการจัดทำผังและแผนชุมชนของแต่ละชุมชน รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลแยก
ตาม แนวทางการพัฒนาและอำนาจหน้าที่ จัดลำดับความสำคัญ

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

ไม่มี

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 30 มิถุนายน 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การจัดทำแผนและงบประมาณประจำปี	013/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองวิชาการและแผนงานนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การจัดทำแผนและงบประมาณประจำปี

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงานและผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

เมื่อได้รับบันทึกจากกองวิชาการและแผนงานแจ้งให้กองต่างๆ จัดทำแผนและงบประมาณประจำปี งานธุรการดำเนินการดังนี้

3.1 ลงทะเบียนรับหนังสือของกองสวัสดิการสังคม

3.2 เสนอบันทึกจากกองวิชาการฯ ให้ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคมทราบ และแจ้งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำโครงการทุกคนทราบ ซึ่งประกอบด้วย งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาชุมชน เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาเทศบาลประจำปี ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และเขียนโครงการตามแบบฟอร์ม พร้อมรายละเอียดที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามระเบียบฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำงบประมาณประจำปี ด้วย

3.3 ธุรการรวบรวมแผนพัฒนาเทศบาลประจำปี ทั้งหมดของงานสังคมสงเคราะห์และงานพัฒนาชุมชน เพื่อตรวจดูรายละเอียดของโครงการที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามระเบียบฯ บันทึกข้อมูล เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการลงนามในบันทึกนำเสนอ และส่งกองวิชาการและแผนงานภายในเวลาที่กำหนด เพื่อดำเนินการจัดทำเป็นแผนพัฒนาเทศบาลประจำปี ต่อไป

3.4 ธุรการรวบรวมข้อมูลจากโครงการทั้งหมดมาจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ของกองฯ โดยแยกเป็นรายจ่ายประจำปีและรายจ่ายเพื่อการลงทุน พร้อมเขียนคำชี้แจงประกอบงบประมาณรายจ่ายที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามระเบียบฯ และบันทึกเสนอผู้อำนวยการกองฯ พิจารณาลงนามส่งกองวิชาการฯ เพื่อรวบรวมจัดทำเป็นร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลเมืองทุ่งสง เสนอต่อสภภาพฯ ต่อไป

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในกองทุกงานให้รวบรวมข้อมูลโครงการของตนเองที่ได้รับนโยบายจากผู้บริหารให้ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อจัดทำแผนต่อไป

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำโครงการของตนเองละเอียดที่จะปฏิบัติและส่งโครงการไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กองวิชาการฯ กำหนด ทำให้กองฯ ส่งโครงการต่างๆ เพื่อจัดทำแผนและงบประมาณประจำปีล่าช้ากว่าเดิม

6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด

ต้องติดตามและทวงถามทุกระยะเพื่อรับทราบความคืบหน้า และเร่งรัดให้ส่งภายในระยะเวลาที่กำหนดให้จงได้

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 30 มิถุนายน 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การตรวจร่างนิติกรรมสัญญา		014/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างสุขาภิบาลนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การตรวจร่างนิติกรรมสัญญา

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่ตรวจร่างนิติกรรมสัญญาของกองช่างสุขาภิบาล

3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

โดยปกติ งานพัสดุและทรัพย์สิน กองคลัง จะเป็นผู้จัดทำสัญญาซึ่งผ่านการตรวจจากสำนักงานอัยการสูงสุดแล้วมาให้งานนิติการเป็นผู้ตรวจอีกครั้งหนึ่ง ดังนั้น สารสำคัญที่จะต้องตรวจ คือ

- 1) ผู้มีอำนาจในการลงนามถูกต้องตามระเบียบหรือกฎหมายหรือไม่
- 2) ระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของสัญญา
- 3) จำนวนเงิน
- 4) ข้อความอื่น ๆ
- 5) เอกสารประกอบสัญญา เช่น หนังสือมอบอำนาจ เป็นต้น

หากข้อความตาม 3.1 – 3.5 ถูกต้อง งานนิติการจึงลงชื่อในช่องผู้ตรวจสัญญาแล้วส่งคืนกองคลัง เพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบต่อไป หากไม่ถูกต้องจึงมีหมายเหตุแก้ไขแล้วส่งคืนเพื่อแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป โดยรวม ๆ จะใช้เวลาในการตรวจสัญญานับละไม่เกิน 1 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความละเอียดของเนื้อหาและประเภทของสัญญา

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

เนื่องจากการจัดทำสัญญาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะถือเป็นการผูกนิติสัมพันธ์ระหว่างเทศบาลกับบุคคลภายนอก ดังนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องมีความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างสูงเพื่อประหยัดระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ตัวเลขกับตัวหนังสือไม่ตรงกัน
- 2) ระยะเวลาเริ่มต้นกับสิ้นสุดไม่สอดคล้องกัน
- 3) เนื้อหาในหนังสือมอบอำนาจไม่ครบถ้วน

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การดำเนินการกรณีฝ่าฝืนละเมิดเทศบัญญัติ	015/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างสุขาภิบาลนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การดำเนินการกรณีฝ่าฝืนละเมิดเทศบัญญัติ

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่ดำเนินการกรณีฝ่าฝืนละเมิดเทศบัญญัติ

3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากพระราชบัญญัติเทศบาลซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทในเรื่องเทศบัญญัติได้กำหนดโทษเกี่ยวกับการฝ่าฝืนเทศบัญญัติไว้เพียงประการเดียว คือ โทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท ดังนั้น ในทางปฏิบัติงานนิติการจะต้องขอรับนโยบายจากนายกเทศมนตรี ผู้มีอำนาจ ว่า ในความผิดนั้น ๆ จะลงโทษปรับในอัตราเท่าใด โดยปัจจุบัน สภาเทศบาลได้มีมติเห็นชอบเทศบัญญัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการสาธารณสุขแล้ว ดังนั้น งานนิติการก็จะมีบทบาทหลักในกระบวนการเปรียบเทียบปรับมากขึ้น ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินการมีดังนี้

1) เจ้าหน้าที่เทศกิจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทำการจับกุมผู้ฝ่าฝืนหรือยึดของกลางในการกระทำความผิดตามเทศบัญญัติ และนำตัวมาพบงานนิติการหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเพื่อเปรียบเทียบปรับ เมื่อทำการเปรียบเทียบปรับแล้วก็จะปล่อยตัวผู้กระทำความผิด หรือคืนของกลางแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งส่งเงินค่าเปรียบเทียบปรับพร้อมใบเสร็จรับเงินให้แก่กองคลังเพื่อนำเข้าเป็นรายได้ต่อไป และเมื่อได้รายงานให้แก่พนักงานสอบสวนแล้วถือว่าคดีสิ้นสุด

2) กรณีผู้กระทำความผิดไม่ยอมชำระค่าปรับ งานนิติการจะต้องได้รับมอบอำนาจจากนายกเทศมนตรีในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีต่อไป

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

ควรกำหนดนโยบายและตัวผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนในทุกขั้นตอน

5. จุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับระเบียบข้อกฎหมาย		016/2560
มาตรฐานเฉพาะ		กองช่างสุขาภิบาลนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับระเบียบ ข้อกฎหมาย

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับระเบียบข้อกฎหมาย

3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1) เมื่อได้รับการร้องทุกข์จากพนักงานเทศบาล เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นกรณีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง การย้าย การโอน การรับโอน การเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการอื่นใดที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลแล้ว งานนิติการในฐานะผู้รับหนังสือร้องทุกข์เบื้องต้นก็จะทำการพิจารณาเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับประเด็นที่ร้องทุกข์นั้นว่าผู้บังคับบัญชาได้ใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์โดยถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายหรือไม่ เช่น กรณีผู้บังคับบัญชาไม่พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนให้โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ทราบว่าเป็นเพราะสาเหตุใด เช่นนี้งานนิติการก็จะได้พิจารณาเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพร้อมระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องว่า การที่ผู้บังคับบัญชาไม่พิจารณาให้พนักงานเทศบาลคนใดได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนนั้นเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาล เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล หรือไม่ หากการไม่พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนผู้ร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่าไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ข้างต้น ก็จะได้พิจารณาเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาให้ทบทวนการปฏิบัติ แก้ไขในสิ่งที่ถูกต้อง แต่หากพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ได้จากการร้องทุกข์แล้วเห็นว่าพิจารณาเรื่องขั้นเงินเดือนให้กับผู้ร้องทุกข์เป็นไปโดยถูกต้อง ชอบด้วยระเบียบและหลักเกณฑ์แล้วก็ต้องชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบและเข้าใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังถือเป็นการตรวจสอบและถ่วงดุลการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาให้เป็นไปโดยถูกต้อง และเป็นธรรมด้วย

2) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าการร้องทุกข์นั้นผู้ร้องทุกข์จะร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาไม่ได้ ซึ่งได้แก่กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิอุทธรณ์อยู่แล้ว เช่นกรณี การถูกลงโทษทางวินัย การถูกภาคทัณฑ์ การตัดเงินเดือนลดขั้นเงินเดือน ปลดออก หรือไล่ออก เช่นนี้งานนิติการก็จะได้พิจารณาเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาว่ากรณีการร้องทุกข์นั้นมีระเบียบหรือกฎหมายกำหนดให้ผู้ร้องทุกข์ต้องอุทธรณ์ต่อผู้มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์อยู่เป็นการเฉพาะแล้วจึงไม่ควรรับคำร้องทุกข์ แต่ต้องชี้แจงแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3) การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการดังต่อไปนี้

(1) พนักงานส่วนท้องถิ่นใดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้องตามระเบียบหรือกฎหมาย ให้ร้องทุกข์ภายใน 30 วัน นับแต่วันทราบเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์

(2) เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีการร้องทุกข์ควรปรึกษาหรือทำความเข้าใจกันระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาก่อน หากได้ปรึกษาหารือกันในเบื้องต้นแล้วไม่เป็นที่พอใจให้ดำเนินการต่อไป

(3) ในกรณีเหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาอื่นที่ไม่ใช่ผู้บริหารท้องถิ่นให้ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารท้องถิ่น หากผู้ร้องทุกข์ไม่ได้รับคำชี้แจงหรือได้รับคำชี้แจงที่ไม่เป็นที่พอใจให้ดำเนินการร้องทุกข์ต่อ ก.จังหวัด อีกชั้นหนึ่ง

(4) เมื่อ ก.จังหวัด ได้รับเรื่องร้องทุกข์แล้วให้ส่งเรื่องให้อนุพุทธณ์ทำความเห็นเสนอเพื่อประกอบการพิจารณา

(5) เมื่อ ก.จังหวัด มีมติประการใดให้ผู้บริหารท้องถิ่นสั่งหรือปฏิบัติตามนั้น

(6) มติของ ก.จังหวัด ให้ถือเป็นที่สุด

อนึ่ง หากผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์ให้มีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไปจะขอถอนเรื่องร้องทุกข์ ก่อนที่ผู้บริหารท้องถิ่น หรืออนุพุทธณ์ หรือ ก.จังหวัด แล้วแต่กรณี พิจารณาเสร็จสิ้นก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือ ยื่นต่อผู้บริหารท้องถิ่น หรืออนุพุทธณ์ หรือ ก.จังหวัด แล้วแต่กรณี ก่อนการพิจารณาเสร็จสิ้น เมื่อได้มีการ ถอนเรื่องร้องทุกข์แล้ว การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นอันระงับ

(4) กรณีผู้ร้องทุกข์เป็นบุคคลภายนอก งานนิติการซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ จะรับคำร้องแล้วแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาโดยด่วน แล้วแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ควรกระทำโดยเร่งด่วน หรือลงมือกระทำในทันทีเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์ ทั้งนี้ เนื่องจากการร้องทุกข์นั้นผู้ร้องทุกข์มีความคับข้องใจโดยเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือได้รับการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบ ดังนั้น ผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ควรจะต้องตระหนักและขจัดปัดเป่า ความไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ร้องทุกข์ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว เท่าที่จะทำได้

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การจัดการทำข้อมูล จปฐ.		017/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองสวัสดิการสังคมนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การจัดการทำข้อมูล จปฐ.
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่จัดการทำข้อมูล จปฐ.
3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 1. จัดฝึกอบรมและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูล จปฐ.
 2. จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook สำหรับใช้ในการฝึกอบรมและลงโปรแกรมเพื่อบันทึกข้อมูล จปฐ.
 3. แบ่งความรับผิดชอบในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล จปฐ. ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน
 4. ประมวลผลข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูล ของแต่ละชุมชน และในภาพรวมของเทศบาล
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
 1. เจ้าหน้าที่ที่จัดเก็บต้องเข้าใจรายละเอียดของตัวชี้วัด
 2. ผู้บันทึกข้อมูลต้องเข้าใจโปรแกรมสำหรับการบันทึก
5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้
 1. เมื่อนำข้อมูลที่บันทึกเสร็จแล้วไปประมวลผล อาจเกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล
 2. ข้อมูลที่ประชาชนให้นั้นไม่ตรงกับความเป็นจริง
6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด
ต้องชี้แจงความเข้าใจให้ประชาชนทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสำรวจข้อมูลว่านำข้อมูลไปเพื่ออะไร แล้วประชาชนจะให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง
7. การจัดทำและปรับปรุง
จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาชุมชน		018/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองสวัสดิการสังคมนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การจัดทำผังและแผนชุมชนแบบมีส่วนร่วม
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่จัดทำผังและแผนชุมชน
3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 1. จัดประชุมคณะกรรมการองค์การบริหารชุมชนทั้ง 20 ชุมชน เพื่อชี้แจงการจัดทำผังและแผนชุมชน
 2. คณะกรรมการองค์การบริหารชุมชนแต่ละชุมชนจัดประชุมประชาชนในชุมชนเพื่อให้ประชาชนเสนอโครงการเพื่อเข้าแผนพัฒนาเทศบาลประจำปี
 3. จัดตั้งงบประมาณประจำปี
 4. เบิกจ่ายงบประมาณแต่ละโครงการให้กับชุมชน
4. สิ่งที่ควรปฏิบัติ
มีการจัดประชุมประชาคมของแต่ละชุมชน เพื่อจัดทำผังและแผนชุมชนแบบมีส่วนร่วมของแต่ละชุมชน
5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้
ผู้นำชุมชนและประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการจัดทำผังและแผนชุมชนแบบมีส่วนร่วม
6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด
ต้องใช้เวลาในการให้ความรู้ ความเข้าใจ และการจัดทำผังและแผนชุมชนแบบมีส่วนร่วม
7. การจัดทำและปรับปรุง
จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การปฏิบัติงานสภาชุมชน		019/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองสวัสดิการสังคมนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การปฏิบัติงานสภาชุมชน
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานสภาชุมชน
3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 1. แต่งตั้งคณะกรรมการสภาชุมชน
 2. จัดประชุมสภาชุมชน เดือนละ 1 ครั้ง
 3. ส่งรายงานการประชุมให้เทศบาลเมืองทุ่งสง 1 ชุด
 4. กองสวัสดิการสังคม เสนอรายงานการประชุมให้ผู้บริหารทราบ
 5. แจกกอง/ฝ่าย ต่างๆ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
จัดประชุมประจำเดือน โดยมีประธานองค์การบริหารชุมชน ตัวแทนสำนักงาน / กองต่างๆ เข้าร่วมประชุม เพื่อติดตามงานและรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของชุมชน
5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้
ประธานองค์การบริหารชุมชนมาประชุมไม่ครบทุกชุมชนแต่เกินครึ่งของจำนวนชุมชน เนื่องจากเลขานุการสภาชุมชนไม่ได้แจกหนังสือล่วงหน้า 4 - 5 วัน
6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด
ทำหนังสือแจ้งประธานองค์การบริหารชุมชนล่วงหน้าก่อนการประชุม ประมาณ 4 - 5 วัน
7. การจัดทำและปรับปรุง
จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การปฏิบัติงานชุมชน		020/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองสวัสดิการสังคมนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การปฏิบัติงานชุมชน

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานชุมชน

3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1. ศึกษาข้อมูลและขอบเขตของแต่ละชุมชน
2. จัดทำระเบียบว่าด้วยคณะกรรมการองค์การบริหารชุมชน
3. จัดตั้งคณะกรรมการองค์การบริหารชุมชนแต่ละชุมชน
4. จัดประชุมประจำเดือน
5. จัดบริการด้านต่างๆ ให้กับชุมชน เพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง

4. สิ่งที่ควรปฏิบัติ

ศึกษาระเบียบว่าด้วย คณะกรรมการองค์การบริหารชุมชน ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของแต่ละชุมชนและจัดให้มีการประชุมประจำเดือนของแต่ละชุมชน โดยมีผู้นำชุมชน ตัวแทนจากสำนักงาน/กองต่างๆ ของเทศบาลฯ เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของชุมชน

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้

ประชาชนในชุมชนไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด

พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบต้องเปิดใจให้กว้างและให้ความเป็นกันเองกับประชาชน

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน	021/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองสวัสดิการสังคมนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน
3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 1. ประชุมชุมชน
 2. สอบถามความต้องการ (ปัญหา) ของชุมชน
 3. แยกปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกองต่างๆ
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
 1. ลำดับความเร่งด่วนของปัญหา
 2. แจ้งกองที่มีปัญหาเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข
 3. ติดตามความก้าวหน้าของการแก้ไขปัญหา
 4. ประเมินผลการแก้ปัญหา
5. จุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นได้
ไม่มี
6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด
ติดตามผลการแก้ไขปัญหาถูกต้องตามความต้องการหรือไม่
7. การจัดทำและปรับปรุง
จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การเก็บรวบรวมข้อมูลการมีส่วนร่วมของชุมชน	022/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองสวัสดิการสังคมนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การเก็บรวบรวมข้อมูลการมีส่วนร่วมของชุมชน
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลการมีส่วนร่วมของชุมชน
3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 1. จัดทำแฟ้มข้อมูลต่างๆ ของชุมชน เป็นสัดส่วน โดยเขียนชื่อชุมชนต่างๆ ที่สันแฟ้มให้ชัดเจน
 2. รวบรวมข้อมูลกิจกรรมของชุมชนที่จัดทำขึ้น ร่วมกับเทศบาลหรือหน่วยงานอื่นๆ นำมาแยกเป็นแฟ้มของชุมชนนั้นๆ
 3. รวบรวมโครงการต่างๆ ของชุมชนที่ได้รับเงินอุดหนุนจากเทศบาล มาจัดแยกใส่แฟ้มของชุมชนให้เรียบร้อย เพื่อสะดวกในการค้นหา
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
จัดเก็บแฟ้มข้อมูลของชุมชนให้เป็นสัดส่วน
5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้
ไม่มีสถานที่เก็บแฟ้มเอกสารที่เป็นสัดส่วน
6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด
ไม่มี
7. การจัดทำและปรับปรุง
จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การดำเนินงานเทศบาลพบประชาชน	023/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองสวัสดิการสังคมนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การดำเนินงานเทศบาลพบประชาชน

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ดำเนินงานเทศบาลพบประชาชน

3. ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่จะมาร่วมในกิจกรรมตามโครงการเทศบาลพบประชาชน
2. เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ การดำเนินงานตามโครงการและทำกำหนดการดำเนินการเทศบาลพบประชาชน
3. แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามโครงการ
4. ประชุมคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามโครงการ
5. ดำเนินงานตามโครงการ โดยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทราบ
6. ประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการฯ

4. สิ่งที่ควรปฏิบัติ

1. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการเทศบาลพบประชาชนแต่ละชุมชนอย่างทั่วถึง โดยการแจกแผ่นพับตามบ้านทุกครัวเรือน
2. ประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุและรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ไปตามชุมชนต่างๆ

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้

การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด

ก่อนถึงเวลาที่จะออกบริการพบประชาชนตามชุมชนต่างๆ ให้มีรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ย้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนใช้บริการให้มากที่สุด

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การจัดทำงบประมาณรายจ่ายกองการศึกษา		024/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองการศึกษานำไปปฏิบัติ	

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ในสังกัดกองการศึกษา
- 2) ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา ครูและเจ้าหน้าที่

2. คำจำกัดความ

- 1) ผู้อำนวยการกอง คือ ผู้บริหารที่รับผิดชอบควบคุมการบริหารงบประมาณภายในกองและโรงเรียน
- 2) ผู้บริหารสถานศึกษา คือ ผู้บริหารที่รับผิดชอบในการบริหารงบประมาณของโรงเรียน
- 3) ครูและเจ้าหน้าที่ คือ ครูและเจ้าหน้าที่ผู้เบิกจ่ายเงิน หรือผู้ดำเนินโครงการต่าง ๆ

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

ก. งบประมาณรายจ่ายประจำ

- 1) งานธุรการ แจกไปยังโรงเรียนและหน่วยงานในสังกัดกองการศึกษา จัดทำงบประมาณประจำปีตามแบบฟอร์มที่กองวิชาการและแผนงานกำหนดทุกแบบ (ภายในกำหนดเวลา 3 วัน หลังจากที่ได้รับแจ้งจากกองวิชาการและแผนงาน)
- 2) โรงเรียนและหน่วยงานในกองดำเนินการจัดทำงบประมาณประจำปีให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ที่ได้รับแจ้งจากงานธุรการกองการศึกษา
- 3) งานธุรการ รวบรวมงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยมีข้อมูลรายละเอียดประกอบงบประมาณรายจ่ายที่ชัดเจนพร้อมจัดซื้อ จัดจ้างได้ตามระเบียบ โดยจัดทำข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดโดยจำแนกออกเป็น
 - 3.1) โรงเรียนในสังกัดเทศบาล 6 โรงเรียน โดยแยกเป็นแผนงาน และงานตามระบบงบประมาณ
 - 3.2) หน่วยงานในกองการศึกษา แยกเป็นแผนงานการศึกษา ได้แก่งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับการศึกษา งานระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา งานระดับมัธยมศึกษา งานศึกษาไม่กำหนดระดับ และแผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ ได้แก่ งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ งานกีฬาและนันทนาการ งานศาสนาวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 4) กองการศึกษาจัดประชุมเพื่อตรวจสอบวิเคราะห์งบประมาณประจำปี โดย ผู้อำนวยการกองการศึกษา และหัวหน้างาน ประชุมพิจารณากลับกรอง ตรวจสอบวิเคราะห์ ปรับปรุงงบประมาณประจำปี (ให้แล้วเสร็จภายใน 6 วัน นับตั้งแต่วันที่กองฯ ได้รับเอกสารงบประมาณจากโรงเรียนและหน่วยงานในสังกัดโดยมีงานธุรการเป็นเลขานุการ รวบรวมและปรับปรุงเอกสารจัดทำร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- 5) งานธุรการ กองการศึกษา จัดส่งร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีพร้อมสำเนาแบบฟอร์มการของบประมาณในเบื้องต้น ไปยังกองวิชาการ

- 6) ผู้บริหารกองการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียน หัวหน้างาน ประชุมพิจารณาร่างตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข โดยให้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน หลังจากที่ได้รับร่าง งบประมาณจากกองวิชาการครั้งสุดท้าย ก่อนประชุมสภา
- 7) อธิการสง่างบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่ได้รับการตรวจสอบในขั้นตอนที่ 6 แล้วส่งกองวิชาการฯ เพื่อจัดทำสำเนาต่อไป

ข. งบประมาณรายจ่ายเพื่อการลงทุน

- 1) หลังจากที่ได้รับอนุมัติแผนประจำปีแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการดำเนินการตรวจสอบรายการรายจ่ายเพื่อการลงทุนของทุกแผนงานและงานกองการศึกษา และแจ้งไปยังโรงเรียนและหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องให้ทราบและจัดเรียงลำดับความสำคัญพร้อมรายละเอียดงบประมาณ คำชี้แจงส่งกลับมายังกองการศึกษาภายในเวลา 5 วัน
- 3) รวบรวมรายการ และรายละเอียดคำชี้แจงงบประมาณที่เรียงลำดับความสำคัญแล้ว ส่งไปยังกองวิชาการ ให้ผู้บริหารเทศบาลอนุมัติตั้งงบประมาณ และจัดทำร่างงบประมาณประจำปี โดยให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หลังจากที่ได้รับเอกสารจากโรงเรียนและหน่วยงาน
- 4) ผู้บริหารกองการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียน และหัวหน้างาน ตรวจสอบปรับปรุง แก้ไขและส่งกองวิชาการ ให้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน หลังจากที่ได้รับร่างจากกองวิชาการ

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

- 1) ให้โรงเรียนและหน่วยงานตรวจสอบความต้องการเพื่อจัดทำงบประมาณ และให้เขียนรายละเอียดในรายการงบประมาณที่ชัดเจนตามแบบของกองธุรการและแผนงาน
- 2) ธุรการกองตรวจสอบแยกแผนงาน/งาน / หมวด ประเภท / รายการ
- 3) เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบงบประมาณรายจ่ายในหมวดค่าใช้สอย ประเภทค่ารับรองและพิธีการ โครงการต่าง ๆ ของทุกแผนงานและงานว่าได้กำหนดไว้ในแผนประจำปีเรียบร้อยแล้ว

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ไม่รู้รายละเอียดของแต่ละไตรมาสและกิจกรรม
- 2) ไม่เสนอราคามาตรฐานของครุภัณฑ์ที่ชัดเจน
- 3) ไม่เสนอเป็นรายการสิ่งของที่ต้องการให้ชัดเจน
- 4) ระยะเวลาในการจัดทำงบประมาณมีเวลาจำกัด
- 5) เจ้าหน้าที่และผู้ต้องการตั้งงบประมาณไม่มีความชัดเจน ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการขอตั้งงบประมาณ

6. มาตรฐานป้องกันการผิดพลาด

- 1) การจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่จัดทำงบประมาณ เข้าใจถึงวิธีการจัดทำงบประมาณที่ถูกต้อง
- 2) การจัดทำปฏิทินระยะเวลาการจัดทำงบประมาณ
- 3) จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำคุณลักษณะและราคามาตรฐานครุภัณฑ์
- 4) แจ้งเรื่องความเคลื่อนไหวของคุณลักษณะพัสดุกลางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การบริการรถบัสของกองการศึกษา		025/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองการศึกษานำไปปฏิบัติ	

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่กองการศึกษา
- 2) ผู้รับบริการ คือ โรงเรียนในสังกัดเทศบาล ประชาชนในเขตเทศบาล หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ

2. คำจำกัดความ

- 1) เจ้าหน้าที่กองการศึกษา คือ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างที่ได้รับมอบหมาย
- 2) โรงเรียนในสังกัดเทศบาล คือ โรงเรียนในสังกัดเทศบาลทั้ง 6 โรงเรียน
- 3) ประชาชนในเขตเทศบาล คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง
- 4) หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ คือ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สโมสร ชมรม กลุ่มองค์กรต่าง ๆ

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) ผู้ขอใช้บริการแจ้งวัน เวลา และสถานที่ไป ที่ขอใช้รถบัสแก่เจ้าหน้าที่
- 2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบตารางการใช้รถบัส ว่าในวัน เวลาที่ผู้ขอใช้บริการขอใช้นั้นมีรถบัสว่างจากภารกิจราชการหรือไม่ และแจ้งผู้ขอใช้ทราบภายใน 2 นาที
- 3) หากไม่มีรถบัสสำหรับให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ขอใช้บริการด้วยวาจาสุภาพ และแจ้งว่า “ยินดีให้บริการในโอกาสต่อไปนะคะ/ครับ”
- 4) หากมีรถบัสให้บริการ เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ผู้ขอใช้ทราบ และจัดเอกสารการขอใช้รถให้ผู้มารับบริการกรอรายละเอียดการขอใช้พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชนของผู้ขอใช้
 - 4.1 ความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นในการนำรถไปใช้ ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ผู้ขอใช้รถต้องชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทุกกรณี ตามความเป็นจริง
 - 4.2 ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง คำนวณตามระยะทางการใช้รถ ระยะทาง 4 กิโลเมตรต่อน้ำมันเชื้อเพลิง 1 ลิตร
 - 4.3 ค่าเบี้ยเลี้ยงพนักงานขับรถ ไป-กลับครั้งละ 300.- บาท
 - 4.4 ค่าธรรมเนียมการขอใช้รถบัส
 - ระยะทางไป-กลับ ไม่เกิน 60 กิโลเมตร วันละ 300.- บาท
 - ระยะทางไป-กลับ เกิน 60 กิโลเมตร แต่ไม่เกิน 200 กิโลเมตร วันละ 500.- บาท
 - ระยะทางไป-กลับ เกิน 200 กิโลเมตรขึ้นไป วันละ 1,000.- บาท
- 5) เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือขอใช้รถ ใช้เวลา 2 นาที
- 6) เสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ใช้เวลา 10 นาที

4. สิ่งที่ควรปฏิบัติ

- ผู้ให้บริการแสดงสีหน้าและอารมณ์ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และยินดีต้อนรับตลอดทุกขั้นตอนการปฏิบัติ

- กรณีที่ประชาชนที่มาติดต่อเข้ามาติดต่อพร้อมกันหลายคน ผู้ให้บริการต้องต้อนรับผู้มาติดต่อ โดยให้ความสนใจเท่าเทียมกัน
- กรณีที่ประชาชนที่มาติดต่อมาขอพบเจ้าของเรื่องโดยไม่ได้นัดหมาย และเจ้าของเรื่องไม่อยู่ ให้พนักงานหรือพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในกองการศึกษาต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อเพื่อรับเรื่องราวไว้และแจ้งเจ้าของเรื่องต่อไป
- ระหว่างที่ประชาชนที่มาติดต่อรอ ให้เจ้าของเรื่องเป็นผู้พิจารณาในการอำนวยความสะดวกสวสบายแก่ประชาชนที่มาติดต่อ เช่น การจัดหาเครื่องดื่ม หรืออ่านหนังสือพิมพ์
- ผู้ให้บริการต้องแจ้งรายละเอียดเงื่อนไขการขอใช้รถบัสแก่ผู้มาขอรับบริการอย่างละเอียดชัดเจน เช่น อัตราค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และความรับผิดชอบหากเกิดการเสียหายแก่รถบัส

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) การขอใช้รถบัสในเวลากระชั้นชิด บางครั้งผู้มีอำนาจอนุมัติใช้รถไม่อยู่ปฏิบัติงานในสำนักงาน
- 2) ผู้ขอใช้รถบัสแจ้งสถานที่ไปไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบระยะทางที่แน่นอน อาจผิดพลาดในการคำนวณ
- 3) ผู้ขอใช้รถติดต่อขอใช้รถกับผู้บริหารโดยตรง ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน เกิดปัญหาในการให้บริการ

6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

- 1) ควรมีการตรวจทานเอกสารการขอใช้รถบัสทุกครั้ง
- 2) คำนวณระยะทางไป-กลับในการใช้รถบัสให้ถูกต้องเพื่อคิดคำนวณเงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิงไม่ผิดพลาด
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องควรนำเสนอหนังสือการขอใช้บริการโดยทันที เพื่อจะได้แจ้งการอนุมัติจากผู้มีอำนาจให้ใช้รถบัสแก่ผู้ขอใช้บริการ
- 4) ผู้ให้บริการแจ้งผู้ขอใช้รถปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด เพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานครูเทศบาล	026/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองการศึกษานำไปปฏิบัติ

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ พนักงานเทศบาล
- 2) ผู้รับบริการ คือ พนักงานครูเทศบาล

3. คำจำกัดความ

- 1) พนักงานเทศบาล คือ พนักงานเทศบาลในสังกัดกองการศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
- 2) พนักงานครูเทศบาล คือ พนักงานครูในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสงที่ใช้สิทธิ์เบิกเงินสวัสดิการ
- 3) เงินสวัสดิการ คือ เงินค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรและค่ารักษาพยาบาล

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) เมื่อผู้ใช้สิทธิ์เบิกเงินสวัสดิการนำเอกสารการขอเบิกเงินมาส่งให้กองการศึกษา ให้พนักงานฯ ในกองการศึกษา กล่าวทักทายด้วยสหายยิ้มแย้มว่า “สวัสดิ์ค่ะ/ครับ ส่งเอกสารแล้วกรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” ผู้รับเอกสารตรวจสอบรายละเอียดการกรอกข้อมูลในเบื้องต้น หากผิดพลาดให้แจ้งผู้ใช้สิทธิ์แก้ไขให้ถูกต้อง

2) ให้พนักงานเทศบาลที่รับผิดชอบเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ ดำเนินการดังนี้

2.1 เงินค่าเช่าบ้าน ให้รวบรวมเอกสารจัดพิมพ์รายละเอียดประกอบฎีกาเบิกเงินค่าเช่าบ้าน จัดพิมพ์ฎีกา นำส่งกองคลังเป็นรายเดือน

2.2 เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ให้รวบรวมเอกสารจัดพิมพ์หน้าใบสำคัญประกอบฎีกา จัดพิมพ์ฎีกา นำส่งกองคลังภายใน 2 วันทำการ

2.3 เงินค่ารักษาพยาบาล ให้รวบรวมเอกสารบันทึกรายละเอียดในทะเบียนคุมรายการ นำส่งกองคลังภายใน 1 วันทำการ เพื่อให้กองคลังขอเบิกเงินจากสำนักงาน สปสช. และเมื่อได้รับโอนเงินค่ารักษาพยาบาลจากสำนักงาน สปสช. ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินภายใน 2 วันทำการ

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

1) ผู้เบิกจ่ายเงินแสดงสีหน้าและอารมณ์ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และยินดีต้อนรับผู้มาติดต่อขอเบิกเงิน

2) ผู้รับผิดชอบเบิกจ่ายเงินต้องตรวจสอบเอกสารและการกรอกข้อมูลในทันทีที่ได้รับเรื่อง

3) กรณีที่ผู้ใช้สิทธิ์กรอกข้อมูลไม่ถูกต้องหรือแนบเอกสารไม่ครบถ้วน ให้ผู้เบิกจ่ายแจ้งผู้ใช้สิทธิ์แก้ไขทันที

4) ไม่ทำงานอื่นที่ไม่จำเป็นในขณะที่ผู้ใช้สิทธิ์เบิกเงินมาติดต่อส่งเอกสาร

5) กรณีที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ให้ผู้บริหารกองการศึกษามอบหมายตัวแทนปฏิบัติงานให้บริการ

6) ระหว่างที่ผู้ขอเบิกเงินที่มาติดต่อรอผลการตรวจสอบเอกสาร ให้ผู้รับผิดชอบเบิกจ่ายเป็นผู้พิจารณา

ในการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ขอเบิกเงิน เช่น การจัดหาเครื่องดื่ม หรืออ่านหนังสือพิมพ์

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ผู้รับผิดชอบเบิกจ่ายเงินมีการพิจารณาการเร่งด่วนหรือล่า ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และการกรอกข้อมูลในทันทีที่ได้รับเรื่อง หากพบข้อผิดพลาดในภายหลังทำให้การแก้ไขล่าช้า
- 3) ผู้ใช้สิทธิ์ขอเบิกเงินไม่มีความรู้หรือไม่เข้าใจระเบียบ หลักเกณฑ์ ในการเบิกเงินสวัสดิการ ขอเบิกเงิน ผิดพลาด
- 4) สารสำคัญในใบเสร็จรับเงินที่นำมาขอเบิกเงินไม่ถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบ ไม่สามารถเบิกจ่ายได้

6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

- 1) กองการศึกษาควรมีมาตรการในการจัดพนักงานหรือพนักงานจ้างที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินรับเอกสารแทนผู้รับผิดชอบเบิกจ่ายเงิน เช่น กรณีผู้รับผิดชอบไปประชุม หรือลา ควรมีบุคคลอื่นรับเรื่องแทนชั่วคราว
- 2) จัดส่งเอกสารระเบียบและหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับโรงเรียนในสังกัดเทศบาล เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องให้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา พนักงานครูเทศบาล เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน และจัดทำตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบขอเบิกเงินให้เป็นแนวทางปฏิบัติ
- 3) กองการศึกษาควรมีมาตรการในการจัดพนักงานหรือพนักงานจ้างที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินรับเอกสารแทนผู้รับผิดชอบเบิกจ่ายเงิน เช่น กรณีผู้รับผิดชอบไปประชุม หรือลา ควรมีบุคคลอื่นรับเรื่องแทนชั่วคราว และจัดส่งเอกสารขอเบิกเงินให้ผู้รับผิดชอบทันทีที่มาปฏิบัติงาน

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การให้บริการเครื่องออกกำลังกายในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ	027/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองการศึกษานำไปปฏิบัติ

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ พนักงานเทศบาลหรือพนักงานจ้าง
- 2) ผู้รับบริการ คือ ประชาชนทั่วไป

2) คำจำกัดความ

- 1) พนักงานเทศบาลหรือพนักงานจ้าง คือ พนักงานเทศบาลหรือพนักงานจ้างในสังกัดกองการศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ประชาชนทั่วไป คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ
- 3) ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเทศบาลเมืองทุ่งสง คือ สถานที่ให้บริการออกกำลังกายโดยมีเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการเปิดศูนย์ส่งเสริมสุขภาพให้บริการประชาชนตั้งแต่เวลา 05.00 – 09.00 น. และ 15.30 – 19.30 น. ทุกวัน เว้นวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์
- 2) ผู้ให้บริการอยู่ประจำศูนย์ส่งเสริมสุขภาพตลอดเวลาของการให้บริการ ดูแลรักษาสถานที่และอุปกรณ์ให้คำแนะนำการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายแก่ผู้มาใช้บริการ
- 3) ผู้ให้บริการต้องให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยวาจาสุภาพ มีไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เริ่มต้นกล่าวทักทายด้วยสหายยิ้มแย้มว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ทุกครั้ง และใช้คำเชิญด้วยคำว่า “ขอเชิญด้านในเลยค่ะ/ครับ”
- 4) ประชาชนที่มาใช้บริการต้องสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเทศบาลเมืองทุ่งสง
- 5) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จัดทำทะเบียนสมาชิก และลงทะเบียนครบถ้วนถูกต้อง
- 6) ผู้ใช้บริการต้องลงชื่อเข้าใช้บริการทุกครั้ง

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการแสดงสีหน้าและอารมณ์ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และให้การต้อนรับ แก่ผู้รับบริการทุกคน
- 2) กรณีที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการพร้อมกันหลายคน ผู้ให้บริการต้องขอความร่วมมือในการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายโดยสับเปลี่ยนกันให้ทุกคนได้รับบริการเท่าเทียมกัน
- 3) กรณีที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ให้ผู้บริหารกองการศึกษามอบหมายตัวแทนปฏิบัติงานให้บริการ
- 4) ไม่ควรรับประทานอาหารขณะที่ประชาชนมาติดต่อ
- 5) ผู้รับผิดชอบต้องทำความสะอาดอาคารสถานที่ ดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายในศูนย์ฯ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 7) มีห้องน้ำห้องส้วมสะอาดถูกสุขลักษณะสำหรับบริการสมาชิกที่มาใช้บริการ

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ผู้มาใช้บริการมาพร้อมกันจำนวนมาก มีเครื่องออกกำลังกายไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ
- 2) เครื่องออกกำลังกายถูกใช้งานมากและผู้ใช้บริการบางคนไม่มีความเข้าใจในการใช้ตามวิธีที่ถูกต้อง ทำให้อุปกรณ์เกิดการชำรุดเสียหายบ่อย
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีจำนวน 1 คน แต่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากอาจดูแลไม่ทั่วถึง

6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

- 1) หากมีผู้มาใช้บริการมาพร้อมกันจำนวนมาก ให้ผลักดันให้ผู้ใช้เครื่องออกกำลังกายโดยหมุนเวียนตามลำดับ
- 2) ให้คำแนะนำวิธีการใช้เครื่องฯ กับผู้ใช้บริการทุกคนในเรื่องข้อมูลเบื้องต้นที่ควรทราบ
- 3) กองการศึกษาควรมีมาตรการในการจัดพนักงานหรือพนักงานจ้างทดแทนตามความจำเป็น เช่น กรณีผู้รับผิดชอบศูนย์ฯ ไปประชุมหรือลา ควรมีบุคคลอื่นมาปฏิบัติงานแทนชั่วคราว

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	028/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองคลังนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1) การเตรียมการ โดยการจัดโครงสร้างทางการบริหารโครงการ เตรียมคน วัสดุ อุปกรณ์ ประสานงานและประชาสัมพันธ์

2) การจัดทำแผนที่แม่บท จัดทำต้นร่างแผนที่แม่บทแสดงตำแหน่ง ลักษณะ ขนาดของแปลงที่ดิน เพื่อการคัดลอกข้อมูลและสำรวจภาคสนาม จากแหล่งที่มาของข้อมูล เช่น ระวังโฉนดที่ดิน ระวังภาพถ่ายทางอากาศ น.ส.3ก ของสำนักงานที่ดินจังหวัด

3) การคัดลอกข้อมูลที่ดิน โดยการคัดลอกข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะ ขนาด เนื้อที่ ตำแหน่งที่ตั้งและเจ้าของที่ดินจากสารบบข้อมูลที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด

4) การสำรวจข้อมูลภาคสนาม โดยการนำข้อมูลตามแผนที่แม่บทและข้อมูลที่ได้จากการคัดลอกออกตรวจสอบความถูกต้อง และหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ดิน โรงเรือน ป้าย และการประกอบกิจการค้า

5) จัดทำแผนที่ภาษี โดยการจัดทำแผนที่ฉบับจริงแสดงอาณาเขตท้องถื่น ลักษณะของที่ดิน ภูมิประเทศ ฯลฯ ตำแหน่งของโรงเรือนและบ้านเลขที่

6) การจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน โดยการนำข้อมูลจากแผนที่แม่บท และข้อมูลภาคสนามมาบันทึกลงในทะเบียนทรัพย์สิน(ผ.ท.4)ว่ามีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินประเภทใดบ้าง และมีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้นอย่างไร

7) การจัดเก็บข้อมูล โดยการนำข้อมูลเอกสารที่ได้จากการดำเนินการในขั้นตอนที่ 1-6 มาเรียบเรียงจัดระบบ เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและการใช้งานในขั้นตอนการปรับข้อมูล และการจัดเก็บรายได้

8) การเตรียมการใช้ โดยการจัดทำเอกสารประกอบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงทั้งระบบ และสามารถตรวจสอบซึ่งกันและกันได้

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

จะต้องดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2550

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

- 1) กำหนดประชุม ชี้แจง แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่
- 2) มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน
- 3) มีการควบคุม ตรวจสอบ รายงานตามระยะเวลาที่กำหนด

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การปรับข้อมูลและการรายงานการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน	029/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองคลังนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การปรับข้อมูลและการรายงานการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน (ประจำเดือน)

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.1) ขั้นตอนการปรับข้อมูลที่ดิน และการปรับข้อมูลโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง

ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องไปคัดลอกข้อมูลคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการสอบสวนสิทธิในที่ดิน ประเภท....(ท.ด.1) ตำบลปากแพรก จากสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง หรือข้อมูลจากการสำรวจภาคสนาม (โฉนด น.ส.3 น.ส.3ก) มาปรับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ โดยข้อมูลตาม ท.ด.1 ดังกล่าวข้างต้น จะมีประเภทของการทำนิติกรรมเปลี่ยนแปลงดังต่อไปนี้

- 1) ให้
- 2) ซื้อ
- 3) ขาย
- 4) ให้เฉพาะส่วน
- 5) ขายเฉพาะส่วน
- 6) ผู้จัดการมรดก
- 7) โอนมรดก
- 8) แบ่งแยกในนามเดิม
- 9) รวมแปลง
- 10) ขอลงชื่อกรรมสิทธิ์รวม
- 11) การเปลี่ยนแปลงเอกสารสิทธิ
- 12) เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล
- 13) แบ่งหักเป็นทางสาธารณะประโยชน์
- 14) แบบรายงานการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับอาคาร (ผ.ท.9) เช่น ปลูกสร้างใหม่ รื้อถอน ปรับปรุงต่อ

เดิม

มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) ค้นหาทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) รายที่จะทำการปรับข้อมูลจากแฟ้มเก็บ
- 2) ปรับข้อมูลแต่ละรายตามประเภทของการทำนิติกรรม และจัดทำ ผ.ท.4 รายใหม่ และจำหน่าย ผ.ท.4 รายที่ไม่มีทรัพย์สินแล้ว
- 3) ปรับข้อมูลในสมุดบัญชีคุมทะเบียนทรัพย์สิน และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.6)
- 4) ปรับข้อมูลในบัญชีคุมแปลงที่ดิน (ผ.ท.17)

5) ปรับข้อมูลในแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) แล้วแต่กรณี

6) นำ ผ.ท.4 รายที่ปรับข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วเข้าแฟ้มเก็บ เพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทต่อไป

3.2) ขั้นตอนการปรับข้อมูลป้าย

กระบวนการของการปรับข้อมูลป้ายในเบื้องต้น คือ การรวบรวมข้อมูลตามแบบรายการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเกี่ยวกับป้าย (ผ.ท.12) ซึ่งมีที่มา 2 ทาง คือ

1) เจ้าของหรือผู้ครอบครองป้ายมาแจ้งการติดตั้ง ยกเลิก รื้อถอน เปลี่ยนแปลงข้อความป้าย ขนาดป้าย

2) การออกสำรวจข้อมูลป้าย เพื่อนำข้อมูลมาปรับให้ถูกต้อง สำหรับการปรับข้อมูล ผ.ท.4 ,ผ.ท.5 , ผ.ท.6 และ ผ.ท.17 จะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับการปรับข้อมูลที่ดินและโรงเรือน

3.3) การปรับข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการค้า

ในกระบวนการปรับข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการค้านั้น ใช้ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการประกอบกิจการค้า ตามแบบ ผ.ท.11 ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจัดทำและส่งรายงานให้กับกองคลังเป็นประจำทุกเดือน

เมื่อกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้รับคำขออนุญาตตามแบบพิมพ์ที่กำหนดจากผู้ขออนุญาตประกอบการแล้ว เมื่อมีการอนุญาตจะต้องจัดทำแบบรายงาน ผ.ท.11 ส่งให้กองคลังทำการปรับข้อมูลต่อไป

สำหรับการปรับข้อมูลใน ผ.ท.4 ,ผ.ท.5 ,ผ.ท.6 และ ผ.ท.17 จะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับการปรับข้อมูลประเภทอื่นๆที่กล่าวมาแล้ว

3.4) การรายงานการปรับข้อมูลประจำเดือน

สรุปได้ว่า ในการปรับข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้น กองคลังจะเป็นหน่วยงานศูนย์กลางที่จะต้องดำเนินการโดยเฉพาะในเอกสารหลัก อันได้แก่ ทะเบียนทรัพย์สิน ผ.ท.4 และเอกสารประกอบอื่นๆ อาทิ ผ.ท.5 ,ผ.ท.6 และ ผ.ท.17 และจะต้องมีหน้าที่ในการสรุปรายงานการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลทุกประเภทตามแบบรายงานการปรับข้อมูล ประจำเดือน..... (ผ.ท.13) ซึ่งถือเป็นแบบรายงานที่ใช้สำหรับการรายงานภายในเทศบาล โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานตามลำดับชั้น เป็นประจำทุกวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

1) จะต้องไปคัดลอกข้อมูล ท.ด.1 จากสำนักงานที่ดินภายในกำหนดเป็นประจำทุกเดือน

2) จะต้องดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2550 และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องมาปฏิบัติต่อไป

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การรายงานการปรับข้อมูลประจำงวด	030/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองคลังนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน มาตรฐานการรายงานการปรับข้อมูลประจำงวด

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อทำการปรับข้อมูลและรายงานการปรับข้อมูลประจำเดือนแล้วเสร็จนั้น ขั้นตอนต่อไปจะต้องรายงานการปรับข้อมูลประจำงวดตามหนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ 0016/ว 2925 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2538 เรื่อง การรายงานผล การปรับข้อมูล และการใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลและเมืองพัทยา ความว่า กระทรวงมหาดไทยแจ้งว่า เพื่อให้การรายงานผลการปรับข้อมูล และการใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนระบบการจัดเก็บรายได้อย่างเป็นระบบ โดยให้ใช้แบบรายงาน แบบ2 และ แบบ2/1 โดยกรอกแบบรายงานการปรับข้อมูลแผนที่ภาษีฯ (แบบ2) ให้อยู่ในความรับผิดชอบของงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และกรอกแบบรายงานการใช้ทะเบียนทรัพย์สินในการจัดเก็บรายได้ (แบบ2/1) โดยทำการเก็บข้อมูลจากบัญชีรายได้เกณฑ์ค้างรับ (กค.1) และการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย โดยให้อยู่ในความรับผิดชอบของงานผลประโยชน์แล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงปลัดเทศบาล โดยจัดทำปีงบประมาณละ 3 งวด ดังนี้

งวดที่ 1 ระหว่างเดือนตุลาคม – มกราคม

งวดที่ 2 ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม

งวดที่ 3 ระหว่างเดือนมิถุนายน – กันยายน

แล้วส่งรายงานพร้อมกับรายงานแบบ2 และ แบบ2/1 ผ่านจังหวัด ภายในวันที่ 20 ของเดือนกุมภาพันธ์ มิถุนายน และตุลาคม

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

จะต้องถือปฏิบัติตามหนังสือสั่งการโดยเคร่งครัด

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง ระบบการจัดเก็บเอกสารแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน		031/2560
มาตรฐานเฉพาะ		กองคลังนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน ระบบการจัดเก็บเอกสารแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) และทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4 ,ผ.ท.5)

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

➤ การจัดเก็บแผนที่ภาษี (ผ.ท.7)

แผนที่ภาษี (ผ.ท.7) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) แผนที่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2) แผนที่ภาษีบำรุงท้องที่

การจัดเก็บ ให้จัดเก็บในตู้สำหรับเก็บแผนที่ โดยแยกเก็บเป็นประเภท เป็นรายเขต (Zone) เรียงตามลำดับเลขเขต (Zone) และตามอักษรของเขตย่อย (Block) (เนื่องจากแผนที่ต้นฉบับเป็นกระดาษไข ซึ่งจัดทำยากและใช้เวลา จึงควรสำเนาเป็นฉบับพิมพ์เขียวไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน)

➤ การจัดเก็บทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) และทะเบียนคัมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5)

การจัดเก็บทะเบียนทรัพย์สิน ผ.ท.4 และทะเบียนคัมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) ให้เก็บในแฟ้มเก็บ

1) เรียงทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นหมวดหมู่ตามลำดับตัวอักษรในรหัสชื่อ จาก ก – ฮ

2) เรียงทะเบียนทรัพย์สินในแต่ละหมวดหมู่ตัวอักษร ตามลำดับหมายเลขในรหัสชื่อน้อยไปหามาก เพื่อสะดวกในการค้นหาทะเบียนทรัพย์สิน

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

จะต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2550

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

1) ออกคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการเก็บรักษา มิให้มีการทำลายหรือทำให้สูญหาย

2) ผู้รับผิดชอบจะต้องมีความรู้ความเข้าใจระเบียบฯทุกขั้นตอน

3) เมื่อนำแผนที่ภาษีหรือทะเบียนทรัพย์สินไปใช้ในการปฏิบัติงาน และได้ดำเนินการแล้วเสร็จให้นำส่งคืนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยเร็ว

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การรับรองกรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้าง		032/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองคลังนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การรับรองกรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้าง
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน
 - เอกสารที่ใช้ประกอบการขอหนังสือรับรองกรรมสิทธิ์อาคาร
 - 1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรับรองสำเนา
 - 2) สำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมรับรองสำเนา
 - 3) สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอรับรองกรรมสิทธิ์ พร้อมรับรองสำเนา
 - 4) สำเนาเอกสารสิทธิ์ เช่น โฉนดที่ดิน น.ส.3ก พร้อมรับรองสำเนา
 - 5) กรณีเอกสารสิทธิ์ติดจำนองหรือขายฝาก จะต้อง มีหนังสือยินยอมจากผู้รับจำนองหรือผู้รับซื้อฝาก แล้วแต่กรณี
 - ขั้นตอนการปฏิบัติ
 - 1) เจ้าของทรัพย์สินยื่นคำร้อง
 - 2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วน ถูกต้อง
 - 3) บันทึกสอบถามคำผู้ร้องขอตามแบบ ป.ค.14
 - 4) จัดพิมพ์หนังสือรับรองเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
 - 5) เรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามกฎหมายกำหนด
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
 - 1) ทักทายผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
 - 2) บริการด้วยความรวดเร็ว รอบคอบ และถูกต้อง
5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี
6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี
7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การขอรับบำเหน็จหรือบำนาญปกติของข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น	033/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองคลังนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การขอรับบำเหน็จหรือบำนาญปกติของข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานบำเหน็จบำนาญ

3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญ

เป็นสิทธิประโยชน์ที่ให้แก่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่รับราชการครบ 1 ปีบริบูรณ์โดยเมื่อพ้น หรือ ออกจากราชการด้วยเหตุและระยะเวลา ตามที่กฎหมายกำหนดจะมีสิทธิได้รับเงินตอบแทนจากการที่ปฏิบัติหน้าที่ สิทธิประโยชน์ดังกล่าวประกอบด้วย

1) บำเหน็จปกติ

2) บำนาญปกติ

3) บำนาญพิเศษเหตุทุพพลภาพ หรือบำเหน็จพิเศษ (จ่ายให้แก่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่ต้องพ้นจากราชการ เพราะเหตุทุพพลภาพอันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ นอกเหนือจากสิทธิในการรับบำเหน็จบำนาญปกติ)

4) บำนาญพิเศษ (จ่ายให้แก่ทายาทกรณีข้าราชการส่วนท้องถิ่นเสียชีวิตระหว่างการปฏิบัติหน้าที่เสี่ยงภัยหรือนอกเขตพื้นที่ตั้งสำนักงาน)

5) บำเหน็จดำรงชีพ

6) บำเหน็จตกทอด (จ่ายให้แก่ทายาทกรณีข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือผู้รับบำนาญที่เสียชีวิตหรือกรณีไม่มีทายาทตามกฎหมาย ให้จ่ายแก่บุคคลที่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือผู้รับบำนาญที่เสียชีวิตแสดงเจตนาไว้)

7) เงินเพิ่มจากเงินบำนาญ

8) เงินช่วยพิเศษ (จ่ายให้แก่บุคคลที่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือผู้รับบำนาญที่เสียชีวิต ระบุไว้ในหนังสือแสดงเจตนาให้เป็นผู้มีสิทธิรับ หรือผู้มีสิทธิตามที่กฎหมายกำหนดกรณีไม่ได้มีการแสดงเจตนาไว้)

9) เงินช่วยค่าครองชีพผู้รับบำนาญ(ช.ค.บ.)

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการยื่นคำขอรับบำเหน็จบำนาญ

1. สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับบำเหน็จหรือบำนาญปกติ เป็นสิทธิประโยชน์ที่จ่ายให้แก่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่รับราชการครบ 1 ปีบริบูรณ์ โดยเมื่อพ้นหรือออกจากราชการด้วยเหตุตามความในมาตรา 12 และมาตรา 18 แห่งพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2500 คือ เหตุตกแทน เหตุทุพพลภาพ เหตุสูงอายุ และเหตุรับราชการนาน โดยกรณีมีเวลาราชการ (รวมทวีคูณ) ไม่ถึง 10 ปีบริบูรณ์ มีสิทธิรับบำเหน็จและกรณีเวลาราชการ (รวมทวีคูณ) ตั้งแต่ 10 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีสิทธิได้รับบำนาญปกติ

2. กรณีลาออกจากราชการด้วยความสมัครใจ โดยไม่เข้าเหตุ 4 เหตุดังกล่าว จะต้องมีความเวลาราชการ (รวมทวีคูณ) ครบ 10 ปีบริบูรณ์แล้ว จึงจะมีสิทธิได้รับบำเหน็จ ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2500

3. กรณีข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่พ้นจากราชการเพราะเกษียณอายุ สามารถยื่นขอรับบำเหน็จหรือบำนาญล่วงหน้าได้เป็นเวลา 5 เดือน ก่อนวันเกษียณอายุ

4. กรณีคำขอหรือรายการเอกสารประกอบการพิจารณาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน และไม่อาจแก้ไข/เพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ผู้รับคำขอและผู้ยื่นคำขอจะต้องลงนามบันทึกสองฝ่ายและรายการเอกสาร/หลักฐานร่วมกัน พร้อมกำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไข/เพิ่มเติม หากผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการแก้ไข/เพิ่มเติมได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับคำขอจะดำเนินการคืนคำขอและเอกสารประกอบการพิจารณา

5. พนักงานเจ้าหน้าที่จะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาดำเนินงานจนกว่าผู้ยื่นคำขอจะดำเนินการแก้ไขคำขอหรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมครบถ้วนตามบันทึกสองฝ่ายนั้นเรียบร้อยแล้ว

6. ระยะเวลาการให้บริการตามคู่มือเริ่มนับหลังจากเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอได้ตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหลักฐานแล้วเห็นว่ามีครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน

หมายเหตุ : จะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

ขั้นตอนการปฏิบัติในการขอรับบำเหน็จหรือบำนาญปกติ

1) ข้าราชการส่วนท้องถิ่นผู้ใดประสงค์จะออกจากราชการ ให้ยื่นหนังสือขอลาออกตามแบบ บ.ท. 14 และกรณีข้าราชการส่วนท้องถิ่นพ้นจากราชการเพราะเกษียณอายุให้ยื่นคำขอรับบำเหน็จหรือบำนาญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สังกัดล่วงหน้าได้เป็นเวลา 5 เดือนก่อนวันครบเกษียณอายุตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2) เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานบำเหน็จบำนาญได้รับเรื่องขอรับบำเหน็จบำนาญแล้วให้บันทึกวัน เดือน ปีที่ได้รับเรื่อง แล้วตรวจสอบและสอบสวนหลักฐานต่างๆ เพื่อนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาภายในกำหนดเวลาไม่เกิน 15 วันนับแต่วันรับเรื่อง

3) เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้รับเรื่องขอรับบำเหน็จบำนาญและเอกสารต่างๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ให้บันทึก วัน เดือน ปีที่ได้รับไว้เป็นหลักฐาน แล้วรีบพิจารณาออกคำสั่งจ่ายภายในกำหนดเวลา 21 วันนับแต่วันได้รับเรื่อง

4) เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคำสั่งจ่ายบำเหน็จบำนาญจากจังหวัดแล้ว ต้องแจ้งแก่ผู้ยื่นเรื่องรับทราบไว้เป็นหลักฐานโดยให้ลงลายมือชื่อรับทราบพร้อมทั้ง วัน เดือน ปีไว้ในคำสั่งจ่ายของจังหวัด พร้อมทั้งให้ลงลายมือชื่อรับทราบไว้ในทะเบียนที่จัดทำไว้โดยเฉพาะด้วย ส่วนผู้ที่อยู่ไกลหรืออยู่ต่างจังหวัดไม่สะดวกแก่การติดต่อให้มาลงนามทราบได้ให้แจ้งให้ทราบทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และหมายเหตุในทะเบียนด้วยว่าได้แจ้งให้ทราบตามหนังสือลงทะเบียน วัน เดือน ปีใด

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

1. แบบขอรับบำเหน็จหรือบำนาญ (แบบ บ.ท.1) ฉบับจริง จำนวน 3 ชุด
2. แบบรายการรับเงินเดือน (แบบ บ.ท.2) ฉบับจริง จำนวน 3 ชุด
3. คำสั่งบรรจุและแต่งตั้ง หรือหนังสือรับรองการบรรจุครั้งแรก (กรณีโอน/ย้ายมาจากส่วนราชการอื่น) ฉบับสำเนา จำนวน 3 ชุด
4. หนังสือรับรองการมีสิทธิได้นับเวลาทวีคูณของหน่วยงาน (ถ้ามี) ฉบับจริง จำนวน 3 ชุด

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2500 และคู่มือปฏิบัติงาน

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

1. สํารวจรายชื่อข้าราชการส่วนท้องถิ่นผู้มีสิทธิจะได้รับบำเหน็จบำนาญ ซึ่งมีอายุจะครบ 60 ปีบริบูรณ์ในปีงบประมาณถัดไปต่อคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น (กบท.) ในการเตรียมความพร้อมการจัดทำงบประมาณเงินอุดหนุนสำหรับการจัดการศึกษาภาคบังคับ (ค่าบำเหน็จบำนาญ) และการสำรองเงินกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับภาระการจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญให้แก่ข้าราชการส่วนท้องถิ่น

2. ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานในการรับยื่นคำขอของข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นให้ถูกต้องและครบถ้วนก่อนนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด

3. วิธีการคำนวณบำเหน็จบำนาญ ควรใช้แบบคำนวณการตรวจสอบบำเหน็จบำนาญประกอบ เพื่อความถูกต้องและป้องกันการผิดพลาด

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ		034/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองคลังนำไปปฏิบัติ	

1. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการ คือ พนักงานเทศบาล
- 2) ผู้รับบริการ คือ ประชาชนทั่วไป

2) คำจำกัดความ

- 1) พนักงานเทศบาล คือ พนักงานเทศบาลในสังกัดกองการศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ประชาชนทั่วไป คือ ประชาชนที่เป็นทายาทตามกฎหมายของผู้รับบำนาญของราชการส่วนท้องถิ่นที่ถึงแก่กรรม

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) เมื่อผู้รับบำนาญของราชการส่วนท้องถิ่นถึงแก่กรรม ทายาทผู้มีสิทธิขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ ยื่นแบบขอรับเงินตามแบบที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดพร้อมแนบเอกสาร

ประกอบ ดังนี้

- แบบขอรับเงินบำเหน็จตกทอด (แบบ บ.ท. 5) จำนวน 5 ฉบับ
- แบบคำขอรับเงินช่วยเหลือกรณีผู้รับบำนาญส่วนท้องถิ่นถึงแก่ความตาย จำนวน 5 ฉบับ
- หนังสือรับรองการใช้จ่ายเงินคืนแก่ทางราชการ (แบบ บ.ท. 6) จำนวน 5 ฉบับ
- สำเนาหนังสือแสดงเจตนาละทิ้งสิทธิผู้รับเงินช่วยเหลือฯ (แบบ บ.ท. 10) จำนวน 5 ฉบับ
- สำเนาใบมรณะบัตรของผู้รับบำนาญส่วนท้องถิ่นที่เสียชีวิต จำนวน 5 ฉบับ
- สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาบัตรประชาชน ของผู้รับบำนาญส่วนท้องถิ่นที่เสียชีวิต จำนวน 5 ชุด
- สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ, สำเนาใบสำคัญการสมรส (กรณีผู้มีสิทธิรับเงินเป็นคู่สมรสของผู้ตายและกรณีผู้มีสิทธิรับเงินเป็นบุตรที่เป็นสตรี(ถ้ามี) สำเนาใบเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล (ถ้ามี) ของทายาทผู้มีสิทธิทุกคน จำนวน 5 ชุด

2) เทศบาลลงทะเบียนรับเอกสาร เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเอกสารตรวจสอบความถูกต้อง ภายใน 1 วัน และจัดทำเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

- นำส่งเอกสารให้งานนิติการของเทศบาลพร้อมบันทึกสอบปากคำทายาท (ป.ค. 14) ทายาทที่มีสิทธิทุกคน
- แนบบำชี้นำให้รับบำนาญปกติกรณีผู้รับบำนาญเสียชีวิต หรือแนบบำชี้นำเลื่อนขึ้นเงินเดือนครั้งสุดท้ายกรณีพนักงานครูเทศบาลเสียชีวิต
- จัดทำบันทึกข้อความขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ
- จัดทำหนังสือส่งเอกสารขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ เสนอผู้บังคับบัญชา
- นำส่งเอกสารไปยังจังหวัดนครศรีธรรมราช ภายใน 15 วัน นับแต่วันรับเรื่อง

3) การยื่นขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ ให้ทายาทยื่นเรื่องภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ผู้รับบำนาญหรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นเสียชีวิต

4. สิ่งที่ควรปฏิบัติ

- 1) ผู้ให้บริการแสดงสีหน้าและอารมณ์ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และให้การต้อนรับ แก่ผู้มีมายื่นเรื่องขอรับเงินทุกคน
- 2) กรณีที่ผู้มีสิทธิขอรับเงินนำส่งเอกสารไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำให้จัดหาเอกสารหรือหนังสือรับรองให้ถูกต้องครบถ้วน
- 3) กรณีที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ให้ผู้บริหารกองการศึกษามอบหมายพนักงานเทศบาลในกองฯ รับเรื่องแทน และให้ผู้รับเรื่องแทนส่งมอบเอกสารให้แก่ผู้รับผิดชอบทันทีที่มาปฏิบัติงาน

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

- 1) ผู้ขอรับเงินยื่นเอกสารไม่ครบถ้วน หรือเอกสารไม่ถูกต้องชัดเจน ใช้ประกอบการขอรับเงินไม่ได้
- 2) ทายาทผู้มีสิทธิรับเงินพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ไม่สะดวกมาติดต่อหลายครั้ง
- 3) การเบิกจ่ายเงินล่าช้า เนื่องจากต้องรอรับโอนเงินจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

6. มาตรฐานป้องกันความผิดพลาด

- 1) หากผู้มีสิทธิรับเงินยื่นเอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการจัดหาเอกสาร
- 2) ให้คำแนะนำในการมอบอำนาจ มอบฉันทะรับเงินแก่ทายาทผู้มีสิทธิรับเงินทำการแทนทายาทผู้ที่อยู่ไกล
- 3) เมื่อเทศบาลได้รับคำสั่งจ่ายเงินฯ จากจังหวัดนครศรีธรรมราชแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องติดต่อสอบถามไปยังจังหวัดและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อติดตามการโอนเงินบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือเพื่อจ่ายให้แก่ทายาทได้โดยเร็ว

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 3 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อ 13 กรกฎาคม 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การออกใบอนุญาตการก่อสร้างอาคาร	035/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การออกใบอนุญาตการก่อสร้างอาคาร

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การออกใบอนุญาตการก่อสร้างอาคาร

3. ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ก. ขออนุญาตก่อสร้างอาคารประเภทอาคารบ้านพักอาศัยหรือที่อยู่อาศัย

1. ยื่นเอกสารการขออนุญาตก่อสร้างพร้อมกรอกแบบคำขออนุญาตก่อสร้าง
2. ตรวจสอบเอกสารการขออนุญาตก่อสร้างพร้อมแบบแปลน (กรณีเอกสารถูกต้อง)
3. การตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างอาคาร
4. พิมพ์เอกสารเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
5. เสนอเจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
6. แจ้งการออกใบอนุญาต
7. รับใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

ข. ขออนุญาตก่อสร้างอาคารประเภทอาคารควบคุมการใช้ ตามมาตรฐาน 32

1. ยื่นเอกสารการขออนุญาตก่อสร้างพร้อมกรอกแบบคำขออนุญาตก่อสร้าง
2. ตรวจสอบเอกสารการขออนุญาตก่อสร้างพร้อมแบบแปลน (กรณีเอกสารถูกต้อง)
3. การตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างอาคาร
4. พิมพ์เอกสารเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
5. เสนอเจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
6. แจ้งการออกใบอนุญาต
7. รับใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

1. ปฏิบัติทันทีเมื่อได้รับคำร้อง
2. รับเรื่องขออนุญาต(เจ้าหน้าที่รับคำร้อง)
3. ตรวจเอกสารเบื้องต้น(นายตรวจ)
4. กรณีเอกสารไม่ครบแจ้งให้ผู้ยื่นทราบ
5. ตรวจสถานที่ ตรวจสอบผังเมืองตรวจสอบสภาพสาธารณะ
6. ตรวจสอบแบบแปลน(นายช่าง/วิศวกร)
7. กรณีไม่ถูกต้องแจ้งผู้ยื่นทำการแก้ไขให้ถูกต้อง
8. เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณา(นายก อบท.)
9. ออก อ.6 และแจ้งขอ น.1)

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

1. ผู้ยื่นก่ออาคารสร้างโดยไม่ขออนุญาต
2. พิมพ์ตัวหนังสือผิดพลาด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบไปราชการ ป่วย ลา

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

จัดให้เจ้าหน้าที่ที่จะสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

7. การจัดทำและการปรับปรุง

จัดทำวันที่ 22 สิงหาคม 2548

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ		036/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ

3. ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ก. ยื่นคำร้องกองช่าง

1. ยื่นคำร้องเรียน
2. ลงรับคำร้อง
3. นำเสนอผู้อำนวยการกองช่างเพื่อพิจารณาสั่งการ
4. นายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติ
5. หัวหน้างานสถานที่ไฟฟ้าแจ้งนายช่างไฟฟ้าดำเนินการ
6. นายช่างไฟฟ้าออกตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะเพื่อสั่งการ
7. ช่างไฟฟ้า/ผู้ช่วยช่างไฟฟ้าดำเนินการปฏิบัติงาน
8. ผู้ช่วยช่างไฟฟ้ารายงานการปฏิบัติงานดำเนินการแล้วเสร็จตามคำร้อง

ข. แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะทางโทรศัพท์

1. รับแจ้งทางโทรศัพท์
2. หัวหน้างานสถานที่ไฟฟ้าสาธารณะ
3. นายช่างไฟฟ้าพิจารณาสั่งการ
3. ผู้อำนวยการกองช่างพิจารณาสั่งการ
4. นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการ
5. นายช่างไฟฟ้าออกตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะเพื่อสั่งการ
6. ผู้ช่วยช่างไฟฟ้าดำเนินการปฏิบัติงานดำเนินการแล้วเสร็จ
7. รายงานการปฏิบัติงานประจำวันให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลำดับขั้นต่อไป

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

ผู้ปฏิบัติจะปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับคำร้องและโทรศัพท์เพื่อแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชน

5. จุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นได้

ประชาชนที่ยื่นคำร้องบอกสถานที่ไม่ชัดเจน

6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด

พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบจะต้องรู้จักพื้นที่ที่จะให้บริการอย่างดี

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 24 กรกฎาคม 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การให้บริการตรวจสอบสภาพซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องมือจักรกล	037/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การให้บริการตรวจสอบสภาพซ่อม และบำรุงรักษาเครื่องมือจักรกล
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การให้บริการตรวจสอบสภาพซ่อม และบำรุงรักษาเครื่องมือจักรกล
3. ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนการรับแจ้งซ่อมบำรุงรักษา
 1. ผู้ขอใช้บริการจะต้องแจ้งให้ฝ่ายซ่อมบำรุงรับทราบ โดยวิธีการแจ้ง
 2. ผู้รับแจ้งเหตุจะต้องกรอกข้อมูลในเอกสารให้ครบถ้วน
 3. ฝ่ายซ่อมบำรุง จะส่งเจ้าหน้าที่ไปทำการตรวจสอบและวิเคราะห์เบื้องต้น ภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้ง
 4. ฝ่ายซ่อมบำรุงจะทำการซ่อมแซมเองหรือแจ้งให้บริษัท ทำการซ่อมแซม ภายใน 2 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้ง
 5. ระยะเวลาในการดำเนินการซ่อมแซม
 6. ฝ่ายซ่อมบำรุงแล้วรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
ผู้ปฏิบัติจะปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับแจ้งซ่อมหรือบันทึกข้อความ
5. จุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นได้
ผู้แจ้งซ่อมต้องไม่ทราบสาเหตุของการซ่อมต้องแจ้งคณะกรรมการตรวจสอบทำให้การทำงานล่าช้า
6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด
พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจะต้องมีความรู้ และทักษะในการซ่อมบำรุงเป็นอย่างดี
7. การจัดทำและปรับปรุง
จัดทำเมื่อ 24 กรกฎาคม 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การให้บริการปฏิบัติงานสวนสาธารณะ	038/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การให้บริการปฏิบัติงานสวนสาธารณะ
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การให้บริการปฏิบัติงานสวนสาธารณะ
3. ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
 1. รับคำร้องหรือบันทึกข้อความ
 2. เสนอกองช่างเพื่อพิจารณาสั่งการ
 3. นายกเทศมนตรีพิจารณาอนุมัติ
 4. ลงสำรวจพื้นที่และหน้างาน
 5. จัดเตรียมต้นไม้ที่เหมาะสมกับงานและพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย
 6. หัวหน้างานสวนสาธารณะแจ้งหรือแบ่งงานให้กับเจ้าหน้าที่สวนสาธารณะดำเนินการ
 7. เจ้าหน้าที่สวนสาธารณะตรวจสอบการปฏิบัติงานและพร้อมรายงานผู้บังคับบัญชา
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
 1. จัดเตรียมต้นไม้และอุปกรณ์ตกแต่งสถานที่ให้เหมาะสมกับงานและสถานที่
 2. ใช้งบประมาณอย่างประหยัด
 3. ปฏิบัติงานให้ทันกับเวลา
5. จุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นได้
ไม่มี
6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด
ไม่มี
7. การจัดทำและปรับปรุง
จัดทำเมื่อ 10 เมษายน 2548
ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การบริการงานระบบสาธารณูปโภค		039/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การบริการงานระบบสาธารณูปโภค

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การบริการงานระบบสาธารณูปโภค

3. มาตรฐานการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

ก.รับคำร้อง

- 1.รับคำร้อง
2. ลงรับคำร้อง
3. นำเสนอผู้บังคับบัญชา
4. ลงสำรวจพื้นที่ตามคำร้อง
5. นายช่างเข้าตรวจสอบพื้นที่ก่อนดำเนินการ
6. วางแผนการดำเนินงาน
7. เข้าดำเนินการปฏิบัติงานตามคำร้องขอ/ตามสภาพหน้างานจริงของงาน
8. รายงานผลการปฏิบัติงานแก่หัวหน้าฝ่ายงานโยธาทราบ
- 9 รายงานการปฏิบัติงานประจำวันให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลำดับขั้นต่อไป

ข.รับแจ้งจากโทรศัพท์

1. รับแจ้งทางโทรศัพท์
2. แจ้งหัวหน้าฝ่ายสาธารณูปโภค
4. ผู้อำนวยการกองช่างพิจารณาสั่งการ
5. นายเทศมนตรีพิจารณาสั่งการ
6. นายช่างโยธาส่งออกตรวจสอบหน้างานเพื่อปฏิบัติงาน
7. ผู้ช่วยช่างโยธาดำเนินการแล้วเสร็จ
8. รายงานการปฏิบัติงานประจำวันให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลำดับขั้นต่อไป

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

1. ปฏิบัติงานตามคำร้องและรับแจ้งจากโทรศัพท์
2. ลงรับคำร้อง
3. ลงสำรวจพื้นที่
4. วางแผนปฏิบัติงาน
5. เข้าดำเนินงานพื้นที่ตามสภาพหน้างานตามความเป็นจริง

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

1. อุปกรณ์และวัสดุ บางอย่างไม่เพียงพอมีความชำรุด
2. เครื่องจักรไม่ทันสมัย
3. การปฏิบัติงานล่าช้า
4. การปฏิบัติงานต้องขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและภูมิอากาศ
5. งานที่ปฏิบัติบางครั้งต้องปิดการจราจร

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

1. มีการวางแผนการใช้จ่ายอุปกรณ์และวัสดุให้เพียงพอต่อปี
2. มีการบำรุงรักษาเครื่องให้ใช้งานได้ดีตลอด
3. ต้องปฏิบัติให้รวดเร็วและเสร็จให้ทันตามกำหนดพร้อมทั้งเนื้องานที่สมบูรณ์

7. การจัดทำและการปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 10 เมษายน 2548

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การออกแบบด้านวิศวกรรม		040/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การออกแบบด้านวิศวกรรม
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การการออกแบบด้านวิศวกรรม
3. มาตรฐานการปฏิบัติ
ขั้นตอนการปฏิบัติ
 - 1.สำรวจด้านวิศวกรรม เก็บข้อมูลรายละเอียด
 - 2.นำมาเขียนแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมโยธา
 - 3.งานประมาณราคาก่อสร้าง
 - 4.งานควบคุมการก่อสร้างแบบแปลนการขออนุญาตก่อสร้างด้านอาคาร
 - 5.ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
4. สิ่งที่ควรปฏิบัติ
ตรวจสอบแบบแปลนที่ขออนุญาตโดยเร็ว
5. ความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น
 - 1.เจ้าหน้าที่เขียนแบบแปลนไม่เพียงพอ
 - 2.แบบแปลนตัดออกจากส่วนของเทศบาลไม่ได้รับการตรวจสอบรายละเอียดเพียงพอ
6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด
ควรตรวจแบบแปลนให้ละเอียดยิ่งขึ้น
7. การจัดทำและการปรับปรุง
จัดทำเมื่อ 10 เมษายน 2548
ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม		041/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.การกำหนดโครงการ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อใช้กำหนดการออกแบบ ได้แก่ความต้องการใช้สอย ศักยภาพของที่ตั้งอาคาร หรือบริบท งบประมาณ

2.การออกแบบเบื้องต้นเป็นการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อเริ่มออกแบบ ได้แก่ การกำหนด คุณภาพของพื้นที่การใช้งานต่างๆ นำเอาพื้นที่ต่างๆมาจัดวางลงไปในที่ตั้ง เพื่อหาตำแหน่งที่เหมาะสม ผนวกความคิด ที่สะท้อน ความเป็นเอกลักษณ์ ของโครงการ มาสร้างรูปทรงที่สอดคล้องกับบริบท และการใช้งาน

3.พัฒนาการออกแบบเป็นการพัฒนารูปทรงและตำแหน่งให้ความละเอียดกำหนด ขนาดพื้นที่การใช้งานและทางสัญจรที่เหมาะสมเพิ่มรายละเอียด ช่องเปิด ประตู สุขภัณฑ์ เฟอร์นิเจอร์ วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง รวมถึงวัสดุตกแต่ง กำหนดระดับความสูง ตำแหน่งระยะ

4.การเขียนแบบก่อสร้างเป็นการเขียนแบบก่อสร้าง เพื่อใช้เป็นแบบอ้างอิงที่มีการกำหนดระยะขนาด และวัสดุที่ใช้ นำเสนอในรูปแบบ ผังบริเวณ แพลนรูปด้าน และรูปตัด ในกรณีที่แบบมีความซับซ้อน จำเป็นต้องเพิ่มแบบขยายรายละเอียด โครงสร้างหลังคา บันได ราวจับ รวมถึง ประตู หน้าต่าง หอ้งน้ำ เป็นต้น

5.การประมาณราคา ค่าก่อสร้าง เป็นการประมาณราคา ค่าก่อสร้างของโครงการนั้น โดยยึด ราคาจากพาณิชย์จังหวัด และบัญชีค่าแรงดำเนินการสำหรับถอดแบบคำนวณราคาก่อสร้าง เพื่อให้ทราบยอดค่าก่อสร้างเพื่อจัดทำราคากลางและเปิดประมูลงานก่อสร้างต่อไป

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

1. ผู้ปฏิบัติจะปฏิบัติงานเมื่อได้รับมอบหมายตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้

ความผิดพลาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อาจจะเสียหรือโดนไวรัสได้

ความล่าช้าของแบบก่อสร้าง

ความผิดพลาดในการเขียนแบบก่อสร้าง

6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด

ควรมีการสำรองข้อมูลใส่แผ่น CD หรือคอมพิวเตอร์กลาง

ควรมีการวางแผนการออกแบบเขียนแบบให้ทันตามเวลาที่กำหนด

ควรมีการตรวจสอบแบบก่อสร้างให้ละเอียด

มีการตรวจสอบสภาพคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 10 เมษายน 2548

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การควบคุมงานก่อสร้างโครงการ		042/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การควบคุมงานก่อสร้างโครงการ

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การควบคุมงานก่อสร้างโครงการ

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับคำสั่งการควบคุมงานก่อสร้าง
2. ศึกษาแบบการก่อสร้างโครงการอย่างเข้าใจถึถ้วน
3. ลงพื้นที่ตามวันที่ผู้รับเหมารับมอบพื้นที่ก่อสร้าง
4. ช่างผู้ได้รับมอบหมาย รายงานการปฏิบัติงานตามระยะเวลา
5. นำเสนอหัวหน้างานตามลำดับขั้นตอน

4. สิ่งที่ควรปฏิบัติ

1. เมื่อได้รับคำสั่งจะต้องศึกษารายละเอียดแบบแปลนก่อสร้างโครงสร้างให้ละเอียด
2. ลงตรวจสอบขณะผู้รับเหมาปฏิบัติอย่างละเอียด
3. บันทึกการปฏิบัติงานและรายละเอียดของงานทุกวันที่มีการก่อสร้างโครงสร้าง

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ถ้าควบคุมไม่ดีพอจะทำให้งานออกมาไม่ตรงกับแบบแปลนก่อสร้างหรือไม่ได้มาตรฐาน

6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด

1. ลงพื้นที่ก่อสร้างและควบคุมการก่อสร้างโครงสร้างอย่างสม่ำเสมอและศึกษารายละเอียดให้รอบคอบ

2. แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมอาคาร
3. แต่งตั้งประชาคมรวมตรวจสอบการก่อสร้างอาคาร

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 10 เมษายน 2548

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การระวางชี้แนวเขตที่ดิน		043/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การระวางชี้แนวเขตที่ดิน
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่ การระวางชี้แนวเขตที่ดิน
3. ขั้นตอนในการปฏิบัติ
 1. ลงทะเบียนรับหนังสือชี้แนวเขตจากที่ดิน
 2. นำเสนอผู้อำนวยการกองช่าง
 3. นำเสนอนายกเทศมนตรี
 4. แจ้งช่างเขตผู้รับผิดชอบแต่ละเขต
 5. ช่างเขตลงตรวจสอบพื้นที่ตามวันนัดของเจ้าพนักงานที่ดิน
 6. นำเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานตามลำดับ
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
 1. ลงตรวจสอบพื้นที่ตามวันนัดของเจ้าพนักงานที่ดิน
 2. การระวางชี้แนวเขตควรกันที่ดินสาธารณะให้กว้างออกไป
 3. สมควรขอกันที่ดินเป็นทางสาธารณะเพื่อความเจริญของท้องถิ่น
5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น
 1. มีการออกโฉนดลูก้าที่สาธารณประโยชน์
6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด
 1. การชี้แนวเขตควรมีหลักฐานและเหตุผลโดยแน่ชัด
7. ปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 10 เมษายน 2548

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การควบคุมอาคาร		044/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ	

1. ชื่อมาตรฐาน การควบคุมอาคาร

2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การควบคุมอาคาร

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับคำสั่งการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร
2. ศึกษาแบบการก่อสร้างอาคารอย่างเข้าใจถ่องถ้วน
3. ลงพื้นที่ตามวันที่ผู้รับเหมารับมอบพื้นที่ก่อสร้าง
4. ช่างผู้ได้รับมอบหมาย รายงานการปฏิบัติงานตามระยะเวลา
5. นำเสนอหัวหน้างานตามลำดับขั้นตอน

4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

1. เมื่อได้รับคำสั่งจะต้องศึกษารายละเอียดแบบแปลนก่อสร้างอาคารให้ละเอียด
2. ลงตรวจสอบขณะผู้รับเหมาปฏิบัติอย่างละเอียด
3. บันทึกการปฏิบัติงานและรายละเอียดของงานทุกวันที่มีการก่อสร้างอาคาร

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ถ้าควบคุมไม่ดีพอจะทำให้งานออกมาไม่ตรงกับแบบแปลนอาคารหรือไม่ได้มาตรฐาน

6. มาตรฐานการป้องกันการผิดพลาด

1. ลงพื้นที่ก่อสร้างและควบคุมอาคารอย่างสม่ำเสมอและศึกษารายละเอียดให้รอบคอบ
2. แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมอาคาร
3. แต่งตั้งประชาคมรวมตรวจสอบการก่อสร้างอาคาร

7. การจัดทำและปรับปรุง

จัดทำเมื่อ 10 เมษายน 2548

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง	
เรื่อง การจัดเก็บ และรักษาแบบแปลนงานก่อสร้าง	045/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองช่างนำไปปฏิบัติ

1. ชื่อมาตรฐาน การจัดเก็บ และรักษาแบบแปลนงานก่อสร้าง
2. ผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
พนักงานเทศบาลที่ทำหน้าที่การจัดเก็บ และรักษาแบบแปลนงานก่อสร้าง
3. มาตรฐานการปฏิบัติ
ขั้นตอนการปฏิบัติ
 1. นำแบบแปลนงานก่อสร้างที่ผ่านการขออนุญาตแล้วเสร็จลงบัญชีคุม
 2. นำเข้าแฟ้มเก็บแบบตามวันเดือนปีเพื่อสะดวกต่อการค้นหา
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
 1. จัดแยกแบบแปลนงานก่อสร้างตามคำขออนุญาตก่อนหลังให้เรียบร้อย
 2. คำขอต้องอยู่กับแบบแปลนงานก่อสร้าง
 4. แยกประเภทตามคำขอแบบแปลนงานก่อสร้าง
 3. เลขคำขอต้องชัดเจนสามารถค้นหาได้สะดวก
5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น
 1. ไม่ได้คุมคำขอแบบแปลนงานก่อสร้างยากแก่การค้นหา
 2. ไม่ได้แยกประเภทของแบบแปลนงานก่อสร้าง
 3. ควรมีพื้นที่ในการจัดเก็บแบบแปลนงานก่อสร้างที่เหมาะสม
6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด
 1. จัดคุมเลขคำขอแบบแปลนที่ง่ายแก่การค้นหา
 2. มีการแยกประเภทของแบบแปลนงานก่อสร้างที่ชัดเจน
 3. มีที่จัดเก็บแบบแปลนงานก่อสร้างที่เหมาะสม
7. การจัดทำและการปรับปรุง
จัดทำเมื่อ 10 เมษายน 2548
ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2549
ปรับปรุงครั้งที่ 2 วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560
ปรับปรุงครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การยื่นคำขอรับใบอนุญาตตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535		046/2560
มาตรฐานเฉพาะ		กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมนำไปปฏิบัติ

คู่มือสำหรับประชาชนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

งานที่ให้บริการ	การยื่นคำขอรับใบอนุญาตตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 (กรณีรายใหม่)ประกอบกิจการสถานที่สะสม/จำหน่ายอาหาร/ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ/การตั้งตลาดเอกรชน/การระบายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองทุ่งสง

1.ขอบเขตในการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- 1.งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม (ตลาดสด เทศบาลเมืองทุ่งสง, ชั้น 2 โทรศัพท์ 075-412490
- วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

2.หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

1.กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหมายถึง กิจการที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข โดยคำแนะนำของคณะกรรมการสาธารณสุข ประกาศให้เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตาม มาตรา 7 มาตรา 31 และตามมาตรา 32 ราชการส่วนท้องถิ่นออกข้อกำหนด ตามประเภทกิจการที่ประกาศทั้งหมดหรือบางกิจการ ความหมายในทางวิชาการ หมายถึง กิจการที่มีกระบวนการผลิตหรือกรรมวิธีการผลิต ที่ก่อให้เกิดมลพิษหรือสิ่งที่ทำให้เกิดโรค ซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนที่อยู่ในบริเวณข้างเคียงนั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องมลพิษทางอากาศ ทางน้ำ ทางดิน ทางเสียง แสง ความร้อน ความสั่นสะเทือน รังสี ฝุ่นละออง เหม่า เถ้า ฯลฯ

2.สถานประกอบกิจการหมายถึง สถานที่ที่ใช้ในการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตาม ประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความในมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุขพ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 สถานประกอบกิจการหมายถึง ร้านอาหาร แผงลอยจำหน่ายอาหาร ทั่วไป แผงลอยจำหน่ายอาหารในตลาด ตลาดทุกประเภท โรงอาหารในหน่วยงานต่างๆ

3.ผู้ดำเนินการหมายถึง ผู้เป็นเจ้าของหรือบุคคลที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งรับผิดชอบดำเนินการสถานประกอบกิจการนั้น

4.ผู้ประกอบการ หมายถึง เจ้าของกิจการผู้จัดการ ผู้ดูแลร้านอาหาร ผู้ดูแลกิจการ

5.ผู้สัมผัสอาหาร หมายถึง เจ้าของแผงลอย ผู้เตรียมอาหาร ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผู้จำหน่ายอาหาร ผู้ทำความสะอาดภาชนะอุปกรณ์ของร้านอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหาร

6.การคำหมายถึง การประกอบธุรกิจ การพาณิชย์ การอุตสาหกรรม การเกษตร การผลิต หรือ ให้บริการใดๆ เพื่อหาประโยชน์อันมีมูลค่า

7.ตลาด หมายถึง สถานที่ซึ่งปกติจัดไว้ให้ลูกค้าใช้เป็นที่พักผ่อน เพื่อจำหน่ายอาหารอันมีสภาพเป็นของสด ประกอบหรือปรุงแล้ว หรือสินค้าประเภทอื่น ทั้งที่จำหน่ายเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว หรือตามวันที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นตลาดที่มีโครงสร้างถาวรหรือไม่มีโครงสร้างถาวร

8.ร้านจำหน่ายอาหาร หมายถึง อาคารที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหาร หรือปรุงอาหารจนสำเร็จ และจำหน่ายให้แก่ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ซึ่งครอบคลุมถึงภัตตาคาร สวนอาหาร ห้องอาหารในโรงแรม และศูนย์อาหารบางครั้งอาจใช้คำว่าร้านอาหาร

9.แผงลอยจำหน่ายอาหาร หมายถึง แคร่ แท่น โต๊ะ แผง รถเข็น หรือพาหนะอื่นใดที่ขายอาหาร เครื่องดื่ม น้ำแข็งโดยตั้งประจำที่/ในบริเวณที่ท้องถิ่นอนุญาตตาม/กำหนดเวลาอนุญาต

10.สถานที่จำหน่ายอาหาร หมายถึง อาคาร สถานที่ หรือ บริเวณใดๆที่มีใช้ที่หรือทางสาธารณะที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหารจนสำเร็จและจำหน่ายให้แก่ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็น การจำหน่ายโดยจัดให้มีบริเวณที่นั่งรับประทานหรือนำไปบริโภคที่อื่นก็ตาม ได้แก่ ร้านอาหาร ภัตตาคาร สวนอาหาร ร้านอาหารในส่วนราชการสถานที่ศึกษา เป็นต้น

11.สถานที่สะสมอาหาร หมายถึง อาคาร สถานที่ หรือ บริเวณใดๆที่มีใช้ที่หรือทางสาธารณะ ที่จัดไว้สำหรับเก็บอาหารอันมีสภาพเป็นของสดหรือของแห้งหรืออาหารในรูปลักษณะอื่นใดซึ่งผู้ซื้อต้องนำไปประกอบหรือปรุงเพื่อบริโภคในภายหลัง

12.อาหารปรุงสำเร็จ หมายถึงอาหารที่ผ่านกระบวนการปรุงประกอบพร้อมบริโภคได้ทันที

13.ข้อกำหนดของท้องถิ่น หมายถึง ข้อบัญญัติ เทศบัญญัติ หรือข้อบังคับซึ่งตราขึ้นหรือออกโดยราชการส่วนท้องถิ่น

14 .เจ้าพนักงานท้องถิ่น หมายถึง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำหรับเขตกรุงเทพมหานครนายกเมืองพัทยา สำหรับเขตเมืองพัทยา นายกเทศมนตรีสำหรับในเขตเทศบาล นายก อบต. สำหรับเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

15.เจ้าพนักงานสาธารณสุข หมายถึง บุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข แต่งตั้งให้เป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุข

16.การขออนุญาตหมายถึง กิจการที่ผู้ดำเนินการจะต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนดำเนินงาน หากยังไม่ได้รับอนุญาตยังไม่สามารถดำเนินการได้ ซึ่งได้แก่กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตลาดร้านอาหารพื้นที่เกิน 200 ตารางเมตร แผงลอยจำหน่ายอาหาร

17.การแจ้ง หมายถึง กิจการที่ผู้ดำเนินการจะต้องแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นเมื่อจะดำเนินการกิจการ โดยไม่ต้องขออนุญาตก่อนดำเนินงาน เพียงแต่แจ้งก็สามารถดำเนินการได้ทันที ซึ่งได้แก่ ร้านอาหารพื้นที่ไม่เกิน 200 ตารางเมตร

18.เกณฑ์การขออนุญาต/การแจ้ง หมายถึง แนวทางการปฏิบัติที่ได้ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์จากเจ้าพนักงานท้องถิ่น/เจ้าพนักงานสาธารณสุข ในการออกข้อกำหนดหรืออาจรวมทั้งข้อกำหนด ขึ้นพื้นฐานตามกฎหมายซึ่งต้องผ่านเกณฑ์จึงอนุญาตหรือรับรองการแจ้งหรืออาจใช้เกณฑ์ตามมาตรฐาน/ ข้อกำหนดของกรมอนามัยเป็นเกณฑ์การขออนุญาต/การแจ้ง หรือใช้เกณฑ์การรับรองตามการรับรองต่างๆ เช่น Clean Food Good Taste, 5 ดาว เป็นเกณฑ์การขออนุญาต/แจ้ง

19. เกณฑ์ หมายถึง แนวทางการปฏิบัติที่ได้ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์จาก นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ เช่น เกณฑ์อาหารสะอาดรสชาติอร่อย เกณฑ์ถ้วยเดียวอนามัย เป็นต้น

20.มาตรฐาน หมายถึง เกณฑ์ที่มีการใช้ ตรวจสอบ ประเมินผล ปรับปรุงอย่างเป็นระบบถูกต้องตาม หลักวิชาการจนเป็นที่เชื่อถือและยอมรับในระดับสากล (ประเทศ) เช่น มาตรฐานร้านอาหาร มาตรฐาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กก่อนอายุ มาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น

3. ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ประกอบการยื่นคำร้อง (ระยะเวลา 30 นาที – 1 ชม.)	งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม กองสาธารณสุขสองเขตลือ
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร (ระยะเวลา 30 นาที) -รับคำร้อง -ตรวจสอบเอกสาร	งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม กองสาธารณสุขสองเขตลือ
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานที่ขออนุญาต (ระยะเวลา 5 วัน)	งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม
4. ออกใบอนุญาต (ระยะเวลาภายใน 30 วัน) - เจ้าพนักงานสาธารณสุข/หน่วยงาน/ผอ.กอง พิจารณาอนุญาต - เจ้าพนักงานท้องถิ่นอนุญาต ชำระค่าธรรมเนียม	งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม กองสาธารณสุขสองเขตลือ เทศบาลเมืองทุ่งสง เทศบาลเมืองทุ่งสง

ระยะเวลา ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 30 วัน (ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535)

4. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. ประกอบกิจการสถานที่สะสม/จำหน่ายอาหาร

1.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 1 ฉบับ

1.2 สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

1.3 หนังสือมอบอำนาจ (กรณีคำขอแทน)

2. ประกอบกิจการจัดตั้งตลาดสดเอกชน

2.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 1 ฉบับ

2.2 สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

2.3 หนังสือมอบอำนาจ (กรณีคำขอแทน)

2.4 แผนที่สังเขปแสดงที่ตั้งของตลาด

3. จำหน่ายสินค้าในที่หรือสาธารณะ

3.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน 1 ฉบับ

3.2 สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

3.3 รูปถ่ายขนาด 1×1 นิ้ว จำนวน 2 รูป

4. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน 1 ฉบับ

4.2 สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

4.3 หนังสือมอบอำนาจ (กรณียื่นคำขอแทน)

5. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

5.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน 1 ฉบับ

5.2 สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

5.3 รูปถ่ายขนาด 1×1 นิ้ว จำนวน 2 รูป

5. จุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและการปรับปรุง

จัดทำเมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง		
เรื่อง การบริการหลักเกณฑ์การโฆษณา		047/2560
มาตรฐานเฉพาะ	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมนำไปปฏิบัติ	

คู่มือสำหรับประชาชนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

งานที่ให้บริการ	หลักเกณฑ์การโฆษณาด้วยการปิด ติ่ง หรือโปรยแผ่นประกาศ หรือใบปลิวในที่ หรือทางสาธารณะ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองทุ่งสง

1. ขอบเขตในการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม
(ตลาดสดเทศบาลเมืองทุ่งสง, ชั้น 2
โทรศัพท์ 075-412490

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ถึงวันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

2. หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ด้วยเทศบาลเมืองทุ่งสง เห็นสมควรมีกำหนดหลักเกณฑ์การกระทำการโฆษณาด้วยการปิด ติ่ง หรือโปรยแผ่นประกาศ หรือใบปลิวในที่ หรือทางสาธารณะ เพื่อก่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 มาตรา 11 มาตรา 12 และมาตรา 56 แห่งพระราชบัญญัติรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535

3. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

1. ผู้ประกอบการยื่นคำร้องพร้อมแนบภาพตัวอย่างแผ่นป้ายโฆษณา
 - กรณีป้ายขนาดไม่เกิน 1.2x2.00 เมตร
 - โครงสร้างไม่ถาวร
 (ระยะเวลา 30 นาที – 1 ชม.)
 - กรณีป้ายขนาดเกิน 1.2x2.00 เมตร
 - โครงสร้างถาวร และไม่ถาวร
 (ระยะเวลา 30 นาที – 1 ชม.)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม
กองสาธารณสุขสองเขตสิ่งแวดล้อม

กองช่างเทศบาลเมืองทุ่งสง

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร -รับคำร้อง -ตรวจสอบเอกสาร (ระยะเวลา 30 นาที)	งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม กองสาธารณสุขสองแควล้อม
3. พิจารณาคำขออนุญาต/อนุญาต (ระยะเวลาภายใน 7 วัน) - เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข - หัวหน้างาน - ผอ. กองสาธารณสุขฯ	งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม กองสาธารณสุขสองแควล้อม กองสาธารณสุขสองแควล้อมเทศบาลเมืองทุ่งสง

ระยะเวลา ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 7 วัน

4. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ ค่าธรรมเนียมและการรับเรื่องร้องเรียน

4.1 เอกสารหรือหลักฐานประกอบ

- ภาพถ่ายอย่างแผ่นป้ายโฆษณา

4.2 ค่าธรรมเนียม

การโฆษณาที่เป็นการค้าป้าย 200 บาท

การโฆษณาที่ไม่เป็นการค้าป้าย 100 บาท

4.3 การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม ตลาดสดเทศบาลเมืองทุ่งสง, ชั้น 2 โทรศัพท์ 075-412490

5. จุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มี

6. มาตรฐานการป้องกันความผิดพลาด

ไม่มี

7. การจัดทำและการปรับปรุง

จัดทำเมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560

ปรับปรุงครั้งที่ 1 วันศุกร์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561