

คู่มือการให้บริการ

สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ

ภารกิจการให้บริการประชาชนในการรับคำร้องทั่วไป



งานประชาสัมพันธ์

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุตุประทาย

อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

## คำนำ

การประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน สาธารณชน หรือกลุ่มชน หรืออาจกล่าวได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามขององค์กรที่จะแสวงหาความสัมพันธ์และความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนดำรงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อองค์กร เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ ความเข้าใจความเชื่อถือ ความศรัทธา ฯลฯ ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการยอมรับและสนับสนุน ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของสถาบันหรือองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ

คู่มือการให้บริการเล่มนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ที่มาขอรับบริการกับเทศบาลตำบลกุดประทายได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติและการให้บริการเพื่อประชาชนผู้ขอรับบริการจากงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลกุดประทาย จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว อันเป็นการสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชน

งานประชาสัมพันธ์  
เทศบาลตำบลกุดประทาย

## คู่มือการให้บริการ งานประชาสัมพันธ์

### ภารกิจงานการให้บริการประชาชนในการรับคำร้องทั่วไป

#### ๑. ชื่อ

การให้บริการประชาชนในการรับคำร้องทั่วไป งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลลูกุดประทาย

#### ๒. หลักการเหตุผลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำคู่มือการให้บริการตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของภาครัฐ การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การบริการงานของเทศบาลตำบลลูกุดประทาย มีมาตรฐาน โดยประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการให้บริการ อีกทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการที่มาขอรับบริการกับงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลลูกุดประทาย ได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ การให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชนของงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลลูกุดประทาย จึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการของงานการให้บริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

#### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้มีคู่มือการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรและสร้างมาตรฐานการให้บริการ

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการขอรับบริการ อีกทั้งสร้างความเข้าใจและใช้เป็นแนวทางในการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลลูกุดประทาย

๓.๓ เพื่อใช้เป็นวิธีการและกระบวนการการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ได้ปฏิบัติงานบริการได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งพัฒนาให้การบริการสอดคล้องกับบริบทในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลลูกุดประทาย

๓.๔ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานบริการของงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลลูกุดประทาย

#### ๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

#### ๕. สถานที่ตั้งให้บริการ

งานประชาสัมพันธ์ ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลลูกุดประทาย ตำบลลูกุดประทาย อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๒๕๒๙๗๐

## ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

## ๗. หน้าที่และผู้รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ งานประชาสัมพันธ์ โดย นางสาวศิริพรรณ อัจจาสาลี ตำแหน่ง ประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่ เป็นศูนย์กลางในการบริการ ให้บริการประชาชน งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆของเทศบาล ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ การติดต่อต้อนรับชี้แจงและ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการกอง/งานต่างๆ

## ๘. ช่องทางการให้บริการประชาชน

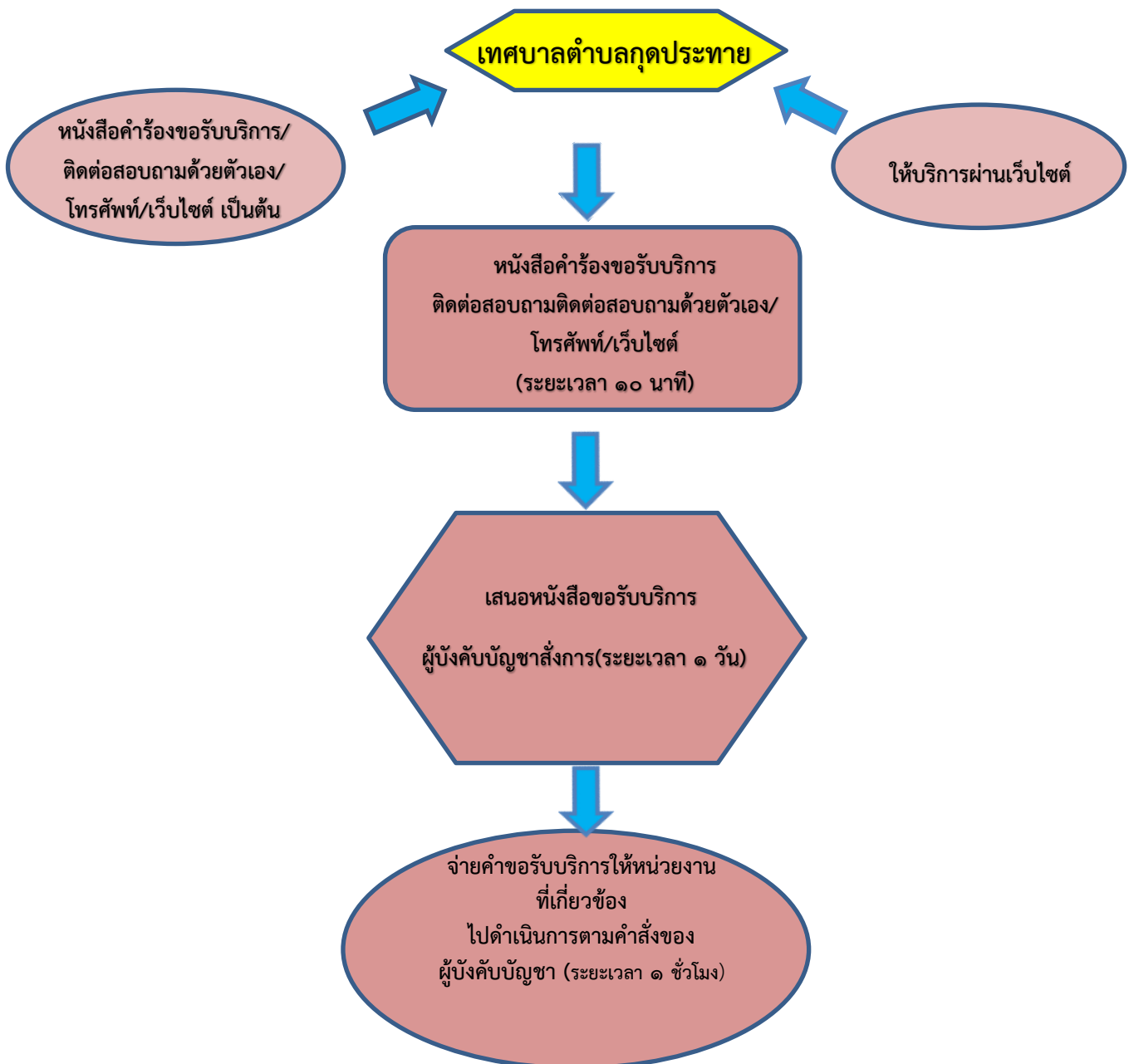
๑. ประชาชนเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง (ในวันและเวลาราชการ)
๒. ประชาชนโทรศัพท์มารับบริการ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๒๕๒๙๗๐ (ในวันและเวลาราชการ)
๓. ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุฎประทาย
๔. ประชาชนติดต่อรับบริการ ได้ที่ งามประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุฎประทาย ตำบลกุฎประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐
๕. ทาง facebook ทต.กุฎประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

## ๙. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

- ไม่มีค่าธรรมเนียมการบริการ

ขั้นตอนการให้บริการ  
งานให้บริการประชาชนในการรับคำร้องทั่วไป

แผนผังวิธีการขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ  
ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖  
พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๕๘

#### ๑๐. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการให้บริการ

#### ๑๑. วิธีการให้บริการประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับบริการและติดตามให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ติดต่อเทศบาลตำบลภูผาพะทายจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

#### ขั้นตอนการให้บริการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการมาติดต่อ	ภายใน ๑๐ นาที	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ติดต่อทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓๐ นาที	
ติดต่อผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ติดต่อทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๒) วิธีการและหลักเกณฑ์ในการให้บริการประชาชน

- ๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ
  - ๒) ให้บริการข้อมูลการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
  - ๓) แนะนำให้คำปรึกษาด้านข้อมูลที่ประชาชนมาขอใช้บริการ เพื่อให้ตรงตามความต้องการผู้ให้บริการ
  - ๔) วัน เดือน ปี ของหนังสือขอรับบริการ

#### ๑๓) การรายงานผลการให้บริการประชาชน

- ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการให้บริการประชาชนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลภูผาพะทายทราบทุกไตรมาส
- ๒) รวบรวมรายงานสรุปการให้บริการประชาชน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการให้บริการประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## คำร้องทั่วไป

สำนักงานเทศบาลตำบลกุตประทาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุตประทาย

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....  
เชื้อชาติ.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....  
.....  
.....  
.....

และขอรับรองว่าเป็นจริงทุกประการ  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน  
.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)

ความเห็นปลัดเทศบาล  
.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)

ความเห็นนายกเทศมนตรี  
.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)