



คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
การให้บริการศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
(One Stop Service : OSS)

บริการภาครัฐ ไร้กระดาษ ๒
One Stop Service

ปัจจุบัน : Multi Stop Service

อนาคต
One Stop Service

ต้องเดินทางไปยื่นตัวตน
เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย

ยุ่งยากในการเตรียม
สำเนาเอกสาร

เสียเวลา
รอพิจารณาผลงาน

รอแบบไม่รู้ว่า
จะได้เมื่อไหร่?
ต้องคอย
โทรเช็ค

ติดต่อธุรกรรม
เรื่องเดิมครั้งต่อไป
ต้องเตรียมเอกสารชุดเดิม
เหมือนเดิม

ทำธุรกรรมครบ
จบในช่องทางเดียว
ผ่านการยืนยันตัวตน
ทางดิจิทัล

เอกสารอยู่ในรูปแบบ
e-Document
Digital Paper
หรือ Paperless

ลดระยะเวลาในการพึงผล
หรือยื่นแล้วรู้ผลได้ทันที

ระบบแจ้งเตือน SMS, e-mail
Notification และแจ้งเตือน
วันหมดอายุเอกสาร

ติดต่อธุรกรรม
เรื่องเดิมครั้งถัดไป
สามารถใช้ Digital Paper
ที่เคยยื่นในระบบแล้วได้ทันที

DGA สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)
www.dga.or.th

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบ้านแหวน
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๓๐
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๔ ๑๙๖๑ โทรสาร ๐ ๕๓๔๔ ๑๙๖๑ ต่อ ๑๔
Website : www.baanwan.go.th
Facebook : www.facebook.com/tbbaanwan

คำนำ

เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับการขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการให้บริการนั้นจะเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา รับเรื่อง จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง นำไปดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และกฎหมายระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเรื่องการให้บริการศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลบ้านแหวน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขึ้น

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบ้านแหวน

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๖ บัญญัติให้ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สอดคล้องกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ส่วนที่ ๓๓๓๒/วศ๙๖๓ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖ เรื่องแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเรื่องการให้บริการศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการการขอรับบริการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านแหวน

๔. ช่องทางการให้บริการ

๔.๑ แจ้งคำร้อง ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ (วัน และเวลาราชการ)

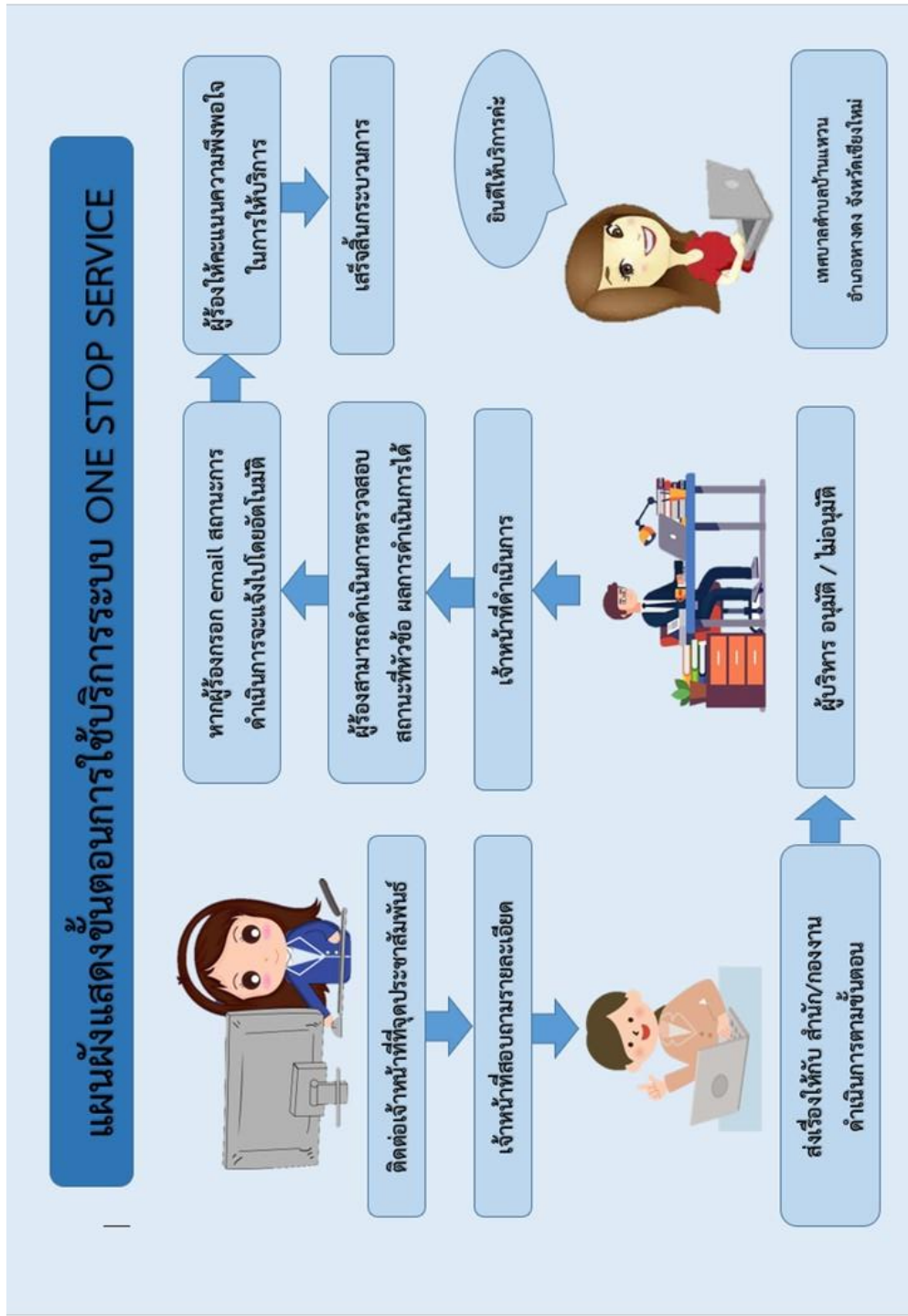
๔.๒ แจ้งคำร้องออนไลน์บนเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลบ้านแหวน www.baanwan.go.th

๕. วิธีการขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ

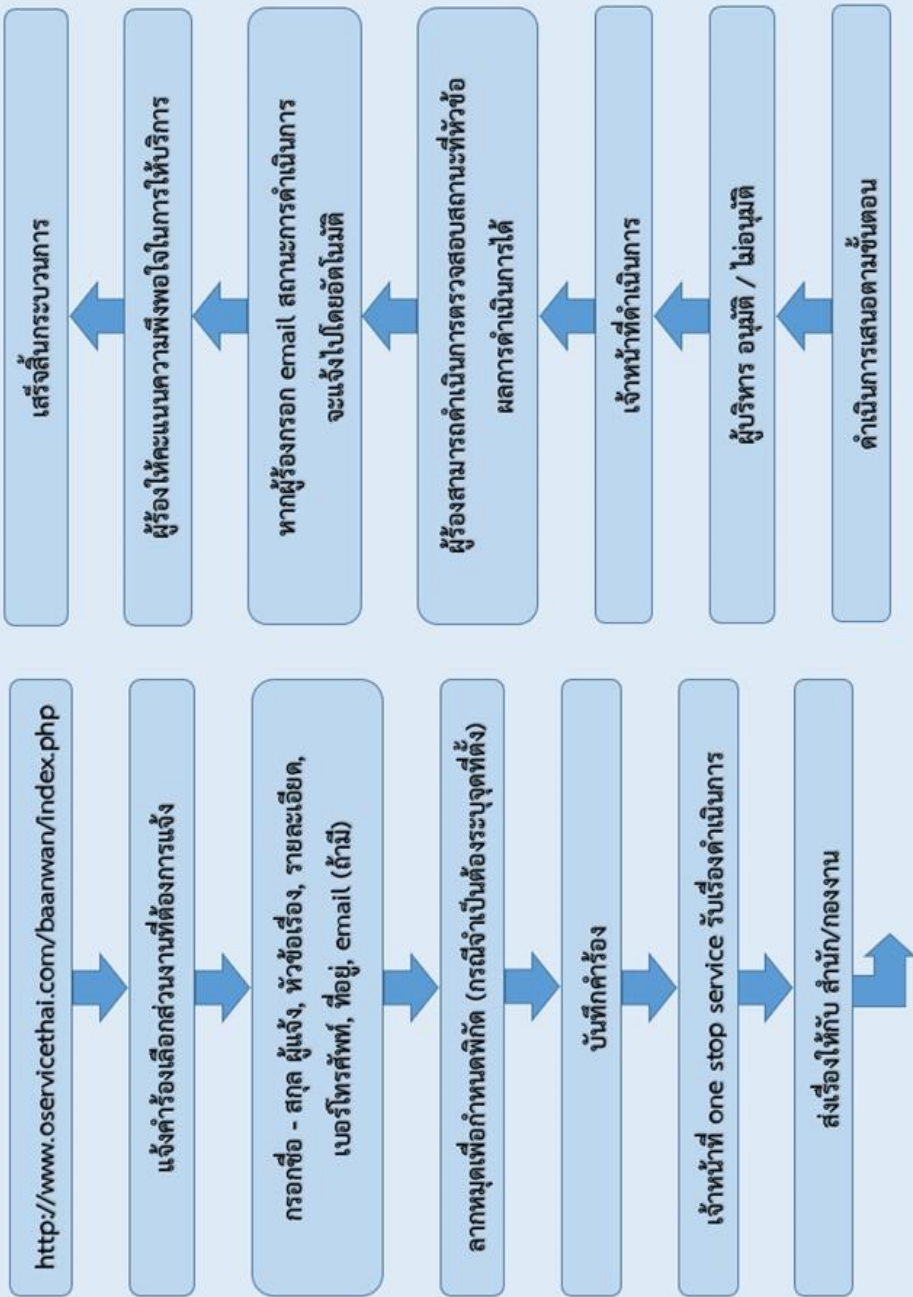
ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการ		
ขั้นตอนการแจ้งคำร้อง ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
๑. ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำงานบริการ	๓ นาที	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการในการกรอกรายละเอียด ข้อมูลในระบบเบื้องต้น และรวบรวมเอกสารหลักฐานประกอบ พร้อมทั้งสำเนาเอกสารคำร้องให้ผู้รับบริการเก็บไว้เป็นหลักฐาน และส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ	๕ - ๑๐ นาที	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
๓. หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ ตรวจสอบรายละเอียด เอกสาร หลักฐาน และเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณา (แล้วแต่กรณี)	๑ วันทำการ	หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ
๔. ผู้มีอำนาจพิจารณา (อนุมัติ/ไม่อนุมัติ)	๑ - ๕ วันทำการ (แล้วแต่กรณี)	หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ
๕. หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ ดำเนินการให้บริการ และแจ้ง สถานะการดำเนินการในระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์บริการทราบ	๗ - ๔๕ วัน (แล้วแต่กรณี)	หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ
๖. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการแจ้งผลการดำเนินการให้ ผู้รับบริการทราบ (แล้วแต่กรณี)	๑ วันทำการ	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
๗. ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานะให้บริการด้วยตนเองผ่าน หน้าเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลบ้านแหวน www.baanwan.go.th หัวข้อ ONE STOP SERVICE โดยกรอก หมายเลขคำร้องในช่อง “ตรวจสอบผลการดำเนินการ”	เข้าระบบทันที	
๘. รายงานสรุปการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วม/ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS)	ทุก ๆ สัปดาห์	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
หมายเหตุ : ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลา การให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนตามที่ ระบุไว้	แล้วแต่กรณี	

ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการ		
ขั้นตอนการแจ้งคำร้อง ด้วยตนเองผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลบ้านแหวน www.baanwan.go.th หัวข้อ ONE STOP SERVICE	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑. เข้าเว็บไซต์ www.baanwan.go.th หัวข้อ ONE STOP SERVICE เลือกคำร้องที่ต้องการแจ้งรับบริการ และกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกช่อง (หากมีรูปภาพหรือเอกสารหลักฐานสามารถบันทึกลงในระบบ) พร้อมจดบันทึกหมายเลขคำร้อง หรือบันทึกหน้าจอเก็บไว้เพื่อใช้ตรวจสอบคำร้อง	รับเรื่องเข้าระบบทันที	ประชาชนผู้รับบริการ
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการเข้าระบบเพื่อตรวจสอบคำร้องใหม่ และส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ	๑ วันทำการ	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
๓. หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ ตรวจสอบรายละเอียด เอกสารหลักฐาน และเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณา (แล้วแต่กรณี)	๑ วันทำการ	หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ
๔. ผู้มีอำนาจพิจารณา (อนุมัติ/ไม่อนุมัติ)	๑ - ๕ วันทำการ (แล้วแต่กรณี)	หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ
๕. หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ ดำเนินการให้บริการ และแจ้งสถานะการดำเนินการในระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการทราบ	๗ - ๔๕ วัน (แล้วแต่กรณี)	หน่วยงาน/กอง ที่รับผิดชอบ
๖. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ (แล้วแต่กรณี)	๑ วันทำการ	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
๗. ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานะให้บริการด้วยตนเองผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลบ้านแหวน www.baanwan.go.th หัวข้อ ONE STOP SERVICE โดยกรอกหมายเลขคำร้องในช่อง “ตรวจสอบผลการดำเนินการ”	เข้าระบบทันที	
๘. รายงานสรุปการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS)	ทุก ๆ สิ้นเดือน	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล
หมายเหตุ : ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้		

๖. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ



แผนผังแสดงขั้นตอนการใช้บริการระบบ ONE STOP SERVICE



๗. ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
๒. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว๘๙๖๓ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖ เรื่อง แนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)