



คู่มือปฏิบัติงาน  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ฝ่ายปกครอง  
สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลเมืองจันทบุรี

# คำนำ

ด้วยปัจจุบันสาธารณภัย ยังคงมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากความแปรปรวนของภูมิอากาศโลก ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติประกอบกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมไทยจากสังคมชนบทไปสู่สังคมเมืองอย่างรวดเร็วประชาชนมีโอกาสอาศัยอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยเพิ่มขึ้นส่งผลให้ความเสียหายจากสาธารณภัยรุนแรงมากขึ้น ทั้งภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง ภัยหนาว และภัยจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อัคคีภัย อุบัติภัย การรั่วไหลของสารเคมีอันตราย รวมทั้งสาธารณภัยหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติอย่างถ่องแท้ จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ดังนั้น คณะผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้ จึงได้รวบรวมเนื้อหาสาระ หน้าที่ ลักษณะงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือต่าง ๆ จากผู้มีส่วนได้เสีย ในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ ลักษณะงาน และขั้นตอนการปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยกรณีฉุกเฉิน

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## สารบัญ

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| หลักการและเหตุผล                                                     | ๑   |
| วัตถุประสงค์                                                         | ๑   |
| นิยามคำศัพท์                                                         | ๑-๒ |
| การจัดตั้งกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                       | ๒-๓ |
| สถานที่ตั้ง                                                          | ๓   |
| แนวทางปฏิบัติ                                                        | ๔-๕ |
| การปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน                                              | ๕-๖ |
| การอพยพ                                                              | ๖   |
| ขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านการช่วยเหลือเหตุสาธารณภัยกรณีฉุกเฉิน         | ๙   |
| ขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค                   | ๑๐  |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีส่งน้ำอุปโภค - บริโภค                       | ๑๑  |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระวังเหตุอัคคีภัย                               | ๑๒  |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน | ๑๓  |

## คู่มือการปฏิบัติงาน

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี

### ๑. หลักการและเหตุผล

สาธารณภัยยังคงมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากความแปรปรวนของภูมิอากาศโลก ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติประกอบกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมไทยจากสังคมชนบทไปสู่สังคมเมืองอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีโอกาสอาศัยอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยมากขึ้น ส่งผลให้ความเสียหายจากสาธารณภัยรุนแรงมากขึ้น ทั้งภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง ภัยหนาว และภัยจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อัคคีภัย อุบัติภัย การรั่วไหลของสารเคมีอันตราย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และมีบทบาทภารกิจในการเข้าไปให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยในลำดับแรก ก่อนที่หน่วยงานภายนอกจะเข้าไปให้ความช่วยเหลือประกอบกับพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อำนวยการท้องถิ่นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในท้องถิ่นตน จึงถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการป้องกันสาธารณภัย และพัฒนาขีดความสามารถในการเผชิญเหตุและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในขณะเกิดภัยและภายหลังจากสถานการณ์ภัยยุติ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองจันทบุรี มีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อพัฒนาขีดความสามารถด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ สามารถลดความสูญเสียที่เกิดจากภัยพิบัติให้เหลือน้อยที่สุด
๔. เพื่อให้ประชาชนที่ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือฟื้นฟูอย่างทั่วถึงและทันเวลา
๕. เพื่อบูรณาการระบบการสั่งการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อสร้างระบบบริหารจัดการสาธารณภัยที่ดี และสอดคล้องกับวัฏจักรการเกิดภัย

### ๓. นิยามคำศัพท์

**การป้องกัน (Prevention)** หมายถึง มาตรการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นล่วงหน้าทั้งทางด้านโครงสร้าง และที่มิใช่ด้านโครงสร้าง เพื่อลดหรือควบคุมผลกระทบในทางลบจากสาธารณภัย

**การลดผลกระทบ (Mitigation)** หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงและลดผลกระทบทางลบจากสาธารณภัย และยังหมายถึงการลดและป้องกันมิให้เกิดเหตุหรือลดโอกาสที่อาจก่อให้เกิดสาธารณภัย

**การเตรียมความพร้อม (Preparedness)** หมายถึง มาตรการและกิจกรรมที่ดำเนินการล่วงหน้าก่อนเกิดสาธารณภัย เพื่อเตรียมพร้อมการจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉินให้สามารถรับมือกับผลกระทบจากสาธารณภัยได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพ

**การจัดการในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)** หมายถึง การจัดตั้งองค์กรและการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เพื่อรับผิดชอบในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินทุกรูปแบบ โดยเฉพาะ

**การฟื้นฟูบูรณะ (Rehabilitation)** หมายถึง การฟื้นฟูสภาพเพื่อให้สิ่งที่ถูกตัดหรือได้รับความเสียหายจากสาธารณภัยได้รับการฟื้นฟู แก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือดีกว่าเดิม รวมทั้งให้ผู้ประสบภัยสามารถดำรงชีวิตตามสภาพปกติได้โดยเร็ว

**หน่วยงานของรัฐ** หมายถึง ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ แต่ไม่หมายความรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง แต่ไม่หมายรวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานคร

**ผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

**รองผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ** หมายถึง ปลัดกระทรวงมหาดไทย

**ผู้อำนวยการกลาง** หมายถึง อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**ผู้อำนวยการจังหวัด** หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัด

**รองผู้อำนวยการจังหวัด** หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

**ผู้อำนวยการอำเภอ** หมายถึง นายอำเภอ

**ผู้อำนวยการท้องถิ่น** หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล , นายกเทศมนตรี

**ผู้ช่วยผู้อำนวยการท้องถิ่น** หมายถึง ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**เจ้าพนักงาน** หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐

**กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด** หมายถึง องค์กรปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่จังหวัด

**กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอำเภอ** หมายถึง องค์กรปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตอำเภอ และทำหน้าที่ช่วยเหลือจังหวัดในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยท้องถิ่นแห่งพื้นที่** หมายถึง องค์กรปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล และเป็นหน่วยเผชิญเหตุเมื่อเกิดสาธารณภัยขึ้นในพื้นที่

#### **๔. การจัดตั้งกองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

##### **๔.๑ องค์กรปฏิบัติ**

##### **๔.๑.๑ กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองจันทบุรี**

ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานของผู้บริหารท้องถิ่น และให้มีที่ทำการโดยใช้ที่ทำการสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี เป็นสำนักงานของผู้บริหารท้องถิ่นมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารและมี ปลัดและรองปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรีเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร ในพื้นที่ร่วมปฏิบัติงานในกองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรับผิดชอบ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรีและเป็นหน่วยเผชิญเหตุเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้นในพื้นที่

#### ๔.๑.๒ ภารกิจของกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองจันทบุรี

(๑) อำนวยการควบคุมปฏิบัติงานและประสานการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองจันทบุรี

(๒) สนับสนุนกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซึ่งมีพื้นที่ติดต่อหรือใกล้เคียงหรือเขตพื้นที่อื่นเมื่อได้รับการร้องขอ

(๓) ประสานกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบรวมทั้งประสานความร่วมมือกับภาคเอกชนในการปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกขั้นตอน

#### ๔.๒ โครงสร้างและหน้าที่ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองจันทบุรี

##### ๔.๒.๑ โครงสร้างงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองจันทบุรี

(๑) หัวหน้าฝ่ายปกครอง ทำหน้าที่อำนวยการควบคุมกำกับดูแลในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งวางระบบการติดตามติดต่อสื่อสารในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระหว่างกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับและฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้การติดต่อเป็นไปอย่างรวดเร็วต่อเนื่องและเชื่อถือได้ตลอดเวลา

(๒) เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย ตรวจตรารับแจ้งเหตุ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และภัยพิบัติต่าง ๆ ฝึกซ้อมการรับมือกับเหตุร้ายในรูปแบบต่าง ๆ จัดเตรียมดูแลบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ตลอดจนยานพาหนะต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวบรวมจัดทำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น สำรวจแหล่งน้ำ เส้นทางจราจรแหล่งชุมชนต่าง ๆ บริเวณหรือพื้นที่ที่เสี่ยงภัยต่อการเกิดภัย เป็นต้น จัดทำรายงาน บันทึก และสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้แก่หน่วยงานราชการหรือเอกชนและประชาชนทั่วไป ประสานงานกับหน่วยงานหรือส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

(๓) พนักงานจ้างของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๔) งานธุรการ มีหน้าที่ รับ - ส่งหนังสือ การลงทะเบียนรับหนังสือ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การบันทึกข้อมูล การจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินและการพิมพ์เอกสาร จดหมาย และหนังสือราชการต่าง ๆ การเตรียมการประชุม จัดเก็บเอกสาร หนังสือราชการ หลักฐานหนังสือ ตามระเบียบวิธีปฏิบัติเพื่อสะดวกต่อการค้นหาและเป็นหลักฐานทางราชการ จัดทำและแจกจ่ายข้อมูล เอกสาร หลักฐานหนังสือเวียนหรือระเบียบวิธีปฏิบัติแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบหรือดำเนินการต่าง ๆ ต่อไป จัดเตรียมการประชุม บันทึกการประชุม และจัดทำรายงานการประชุม อำนวยความสะดวก ติดต่อ และประสานงานกับทุกส่วนงานของหน่วยงานในเรื่องการประชุมและการดำเนินงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ติดต่อราชการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

##### ๔.๒.๒ ในภาวะปกติใช้กำลังเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองจันทบุรี

๔.๒.๓ เมื่อคาดว่าจะเกิดหรือเกิดสาธารณภัยขึ้นในพื้นที่ใด ให้งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเข้าควบคุมสถานการณ์ปฏิบัติหน้าที่ และเพื่อช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่โดยเร็วและรายงานให้นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรีทราบทันทีเพื่อดำเนินการสั่งการต่อไป

#### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลเมืองจันทบุรี ๓๙ ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

#### ๔. แนวทางปฏิบัติ

เพื่อเตรียมการด้านทรัพยากรระบบการปฏิบัติการและเตรียมความพร้อมไว้รองรับสถานการณ์สาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักการปฏิบัติให้เทศบาลเมืองจันทบุรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เหมาะสมกับผลการประเมินความเสี่ยงและความอ่อนแอของพื้นที่ รวมทั้งการวางแผนทางการปฏิบัติการให้พร้อมเผชิญสถานการณ์และดำเนินการฝึกซ้อมตามแผนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำเพื่อให้เกิดความพร้อมในทุกด้านและทุกภาคส่วนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองจันทบุรี

| หลักการปฏิบัติ                                                               | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.การป้องกันและลดผลกระทบ<br>๑.๑ การวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย                    | - ประเมินความเสี่ยงภัยและความอ่อนแอในพื้นที่โดยพิจารณาจากข้อมูลสถิติการเกิดภัยและจากการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมต่าง ๆ<br>- จัดทำแผนที่เสี่ยงภัยแยกตามประเภทภัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ๑.๒ การเตรียมการด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ                                 | -จัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสาธารณภัย<br>-พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลด้านสาธารณภัยระหว่างหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้ร่วมกัน<br>-กระจายข้อมูลด้านสาธารณภัยไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติการ                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ๑.๓ การส่งเสริมให้ความรู้และสร้างความตระหนักด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | - สนับสนุนให้สื่อประชาสัมพันธ์ให้มีบทบาทในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง<br>-เผยแพร่และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน<br>-พัฒนารูปแบบและเนื้อหาการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนเข้าใจง่าย เหมาะสม เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มและเป็นที่น่าสนใจ<br>-ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเครือข่ายในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและอาสาสมัครต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการรณรงค์ในเรื่องความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง |
| ๑.๔ การเตรียมการป้องกันด้านโครงสร้างและเครื่องหมายสัญญาณเตือนภัย             | -จัดหาพื้นที่รองรับน้ำและกักเก็บน้ำ<br>-สร้างอาคารหรือสถานที่เพื่อเป็นสถานที่หลบภัย สำหรับพื้นที่ที่การหนีภัยทำได้ยาก หรือไม่มีพื้นที่หลบภัยที่เหมาะสม<br>-ก่อสร้าง/ปรับปรุงเส้นทางเพื่อการส่งกำลังบำรุง หรือเส้นทางไปสถานที่หลบภัยให้ใช้ได้                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ๒.การเตรียมความพร้อม<br>๒.๑ ด้านการจัดระบบปฏิบัติการฉุกเฉิน                  | -จัดทำคู่มือและจัดทำแผนปฏิบัติการฉุกเฉินและแผนสำรองของหน่วยงาน และมีการฝึกซ้อมแผน<br>-จัดเตรียมระบบการติดต่อสื่อสารหลักและสื่อสารสำรอง<br>-กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่<br>-จัดเตรียมระบบการแจ้งเตือนภัยและส่งสัญญาณเตือนภัยให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบล่วงหน้า                                                                                                                                                                                                              |

| หลักการปฏิบัติ                                                               | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <p>จัดเตรียมเส้นทางอพยพและจัดเตรียมสถานที่ปลอดภัยสำหรับคนและสัตว์เลี้ยง</p> <p>-กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัย ความสงบเรียบร้อยรวมทั้งการควบคุมการจราจรและการสัญจรภายในเขตพื้นที่</p> <p>-จัดระบบการดูแลสิ่งของบริจาคและการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย</p> <p>-จัดทำบัญชีรายชื่อคนที่ต้องช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ</p>                                                                                                                |
| ๒.๒ ด้านบุคลากร                                                              | <p>-ประเมินความเสี่ยงภัยและความล่อแหลมในเขตพื้นที่โดยพิจารณาจากข้อมูลสถิติการเกิดภัยและจากการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมต่าง ๆ</p> <p>-จัดทำแผนที่เสี่ยงภัยแยกตามประเภทภัย</p>                                                                                                                                                                                                                                             |
| ๒.๓ ด้านเครื่องจักรกล ยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และพลังงาน | <p>-จัดเตรียมเครื่องจักรกลยานพาหนะ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นให้พร้อมใช้งานได้ทันที</p> <p>-จัดทำบัญชีเครื่องจักรกล ยานพาหนะเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน</p> <p>-พัฒนาเครื่องจักรกล เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ด้านสาธารณภัยให้ทันสมัย</p> <p>-จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นพื้นฐานสำหรับชุมชน</p> <p>-จัดเตรียมระบบเตือนภัย</p> <p>-จัดหาน้ำมันเชื้อเพลิงสำรอง/แหล่งพลังงานสำรอง</p> |
| ๒.๔ ด้านการเตรียมรับสถานการณ์                                                | <p>-จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น สถานพยาบาล ไฟฟ้า ประปา ผู้นำชุมชน ฯลฯ</p> <p>-มอบหมายภารกิจความรับผิดชอบให้แก่หน่วยงานนั้น</p> <p>-กำหนดผู้ประสานงานที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาของหน่วยงาน</p>                                                                                                                                                                                      |

## การปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อดำเนินการระงับภัยที่เกิดขึ้นให้ยุติลงโดยเร็ว หรือลดความรุนแรงของภัยที่เกิดขึ้นโดยการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

๒. เพื่อรักษาชีวิต ทรัพย์สิน และสภาวะแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดภัยพิบัติ

### หลักการปฏิบัติ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองจันทบุรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ ดังนี้

๑. กรณีเมื่อเกิดสาธารณภัย ระดับหมู่บ้าน/ชุมชน

| หลักการปฏิบัติ            | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.การแจ้งเหตุ             | ประชาชน/อาสาสมัคร/คณะกรรมการฯ ฝ่ายแจ้งเตือนภัยแจ้งเหตุให้ประธานคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหมู่บ้าน/ชุมชนและผู้อำนวยการท้องถิ่น/ผู้อำนวยการท้องถิ่นมอบหมายโดยทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ๐-๓๙๓๑-๑๓๓๓ ต่อ ๑๙๙                                  |
| ๒.การระงับเหตุ            | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมู่บ้าน/ชุมชน/อปพร./OTOS/อาสาสมัครต่าง ๆ เข้าระงับเหตุตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองจันทบุรี                                                                                                            |
| ๓.การประสานหน่วยงานต่าง ๆ | -กรณีผู้บาดเจ็บให้ประสานสถานพยาบาลในพื้นที่<br>-โทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ หรือ ๐-๓๙๓๑-๑๓๓๓<br>-กรณีเกินศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชนในการระงับภัยให้ประธานคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหมู่บ้าน/ชุมชน รายงานต่อผู้อำนวยการท้องถิ่นเพื่อขอความช่วยเหลือ |

๒. กรณีสาธารณภัยรุนแรงเกินกว่าระดับหมู่บ้าน/ชุมชน จะควบคุมได้

| หลักการปฏิบัติ                                | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจฯ            | -ผู้อำนวยการท้องถิ่นออกคำสั่งตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ                                                                                                                            |
| ๒.การเฝ้าระวังติดตามและรับแจ้งเหตุ ๒๔ ชั่วโมง | จัดเวรเฝ้าระวังติดตามสถานการณ์                                                                                                                                                    |
| ๓.แจ้งข่าวเตือนภัย                            | -แจ้งผู้ประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ<br>-แจ้งผ่านทางสื่อต่าง ๆ<br>-ออกประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย                                                                           |
| ๔.การระงับเหตุ                                | -ผู้อำนวยการท้องถิ่นเข้าพื้นที่ และตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ในที่เกิดเหตุ เพื่อเป็นจุดสั่งการพร้อมจัดบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ และยานพาหนะในการระงับเหตุ                        |
| ๕.การช่วยเหลือผู้ประสบภัย                     | -ปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือผู้ประสบภัย<br>-ปฐมพยาบาลผู้ประสบภัยที่เจ็บป่วยเพื่อส่งไปรักษาตัวในโรงพยาบาลต่อไป<br>-จัดหาปัจจัยสี่ให้แก่ผู้ประสบภัย<br>-ให้การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย |
| ๖.การรายงานสถานการณ์                          | -จัดเตรียมเจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานเพื่อรายงานสถานการณ์ให้ประชาชนและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้จังหวัดทราบจนกระทั่งสถานการณ์สิ้นสุด                                             |

| หลักการปฏิบัติ                  | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๗.การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ | -กรณีต้องขอรับการสนับสนุนจากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบท. ช้างเคียง/ส่วนราชการต่าง ๆ ในพื้นที่ / องค์การสาธารณกุศล ภาคเอกชนหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับเหนือขึ้นไป<br>- โทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ หรือ ๐-๓๑๓๑-๑๓๓๓ |
| ๘.การอพยพ                       | -เมื่อสถานการณ์เลวร้ายและจำเป็นต้องอพยพให้ดำเนินการอพยพเคลื่อนย้ายอย่างเป็นระบบ                                                                                                                                           |

๓. กรณีสาธารณภัยรุนแรงเกินกว่าระดับท้องถิ่นจะควบคุมได้

| หลักการปฏิบัติ                | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.การส่งต่อการควบคุมสถานการณ์ | -กรณีสถานการณ์รุนแรงเกินกว่าศักยภาพของท้องถิ่นจะรับสถานการณ์ได้ให้รายงานต่อผู้อำนวยการ อำเภอเพื่อส่งมอบการควบคุมสถานการณ์ต่อไป |

## การอพยพ

### วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐ สามารถดำเนินการอพยพเคลื่อนย้ายให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถระงับการแตกตื่นเสียขวัญของประชาชนไปสู่สถานที่ปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจพิจารณาให้มีการเคลื่อนย้ายส่วนราชการมาอยู่ในเขตปลอดภัยและสามารถให้บริการประชาชนได้

### หลักการปฏิบัติ

#### ๑.การเตรียมการอพยพ

| หลักการปฏิบัติ                            | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.จัดทำแผนอพยพในพื้นที่เสี่ยงจากสาธารณภัย | -ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ๒.เตรียมการเกี่ยวกับการอพยพ               | -ประชุมและสำรวจสถานที่<br>-สถานที่ปลอดภัยสำหรับการอพยพประชาชนและสัตว์เลี้ยง<br>-เส้นทางหลัก และสำรองสำหรับอพยพ<br>-ป้ายแสดงสัญญาณเตือนภัย ป้ายบอกเส้นทางอพยพ ทั้งเส้นทางหลักและเส้นทางรอง<br>-จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะที่จำเป็นต่อการอพยพ<br>-จัดลำดับความสำคัญของการอพยพโดยจัดแบ่งประเภทของบุคคลตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน<br>-กำหนดจุดนัดหมายประจำชุมชนและพื้นที่รองรับการอพยพ<br>-จัดทำคู่มือการอพยพจากสาธารณภัยที่สั้น ง่ายต่อการทำความเข้าใจให้ประชาชนได้ศึกษา |

| หลักการปฏิบัติ                                                                                                            | แนวทางปฏิบัติ                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ๓.จัดเตรียมสรรพกำลังหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินหรือหน่วยอพยพ                                                                   | -ทบทวนและฝึกซ้อมแผนอย่างสม่ำเสมอ                                             |
| ๔.จัดประชุมหรืออบรมให้ความรู้ในการช่วยเหลือตัวเองเมื่ออยู่ในภาวะฉุกเฉิน                                                   | -ประชุมหรือฝึกอบรม                                                           |
| ๕.ทบทวนและฝึกซ้อมแผนระบบเตือนภัยและแผนอพยพ ประเมินเพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ต่อไป                                          | -ฝึกซ้อมแผนทั้งแบบปฏิบัติการบนโต๊ะ และแบบปฏิบัติการจริง                      |
| ๖.ตรวจสอบการทำงานระบบสื่อสาร                                                                                              | -ติดต่อกับผู้มีโทรศัพท์มือถือเพื่อ เข้าร่วมในการแจ้งเตือนภัย<br>-ฝึกซ้อมอพยพ |
| ๗.แจ้งประชาชนที่อาศัยและทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัยว่ามีความเสี่ยงต่อภัยประเภทใดในหมู่บ้าน/ชุมชน เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย | -การประชุมหมู่บ้าน/ชุมชน                                                     |

๒. การจัดระเบียบสถานที่อพยพและการรักษาความปลอดภัย

| หลักการปฏิบัติ               | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.การจัดเตรียมสถานที่ปลอดภัย | -จัดเตรียมพื้นที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้อพยพและสัตว์เลี้ยง<br>-จัดเตรียมและดูแลความสะอาดของห้องน้ำ อาหาร น้ำดื่ม และสิ่งแวดลอมให้ถูกสุขลักษณะ<br>-จัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน<br>-จัดระเบียบพื้นที่<br>-จัดหาสถานที่ปลอดภัยแห่งอื่นไว้รองรับในกรณีพื้นที่ไม่เพียงพอ |
| ๒.การรักษาความปลอดภัย        | -จัดระเบียบเวรยามทั้งในสถานที่อพยพและบ้านเรือนผู้อพยพ                                                                                                                                                                                                                 |

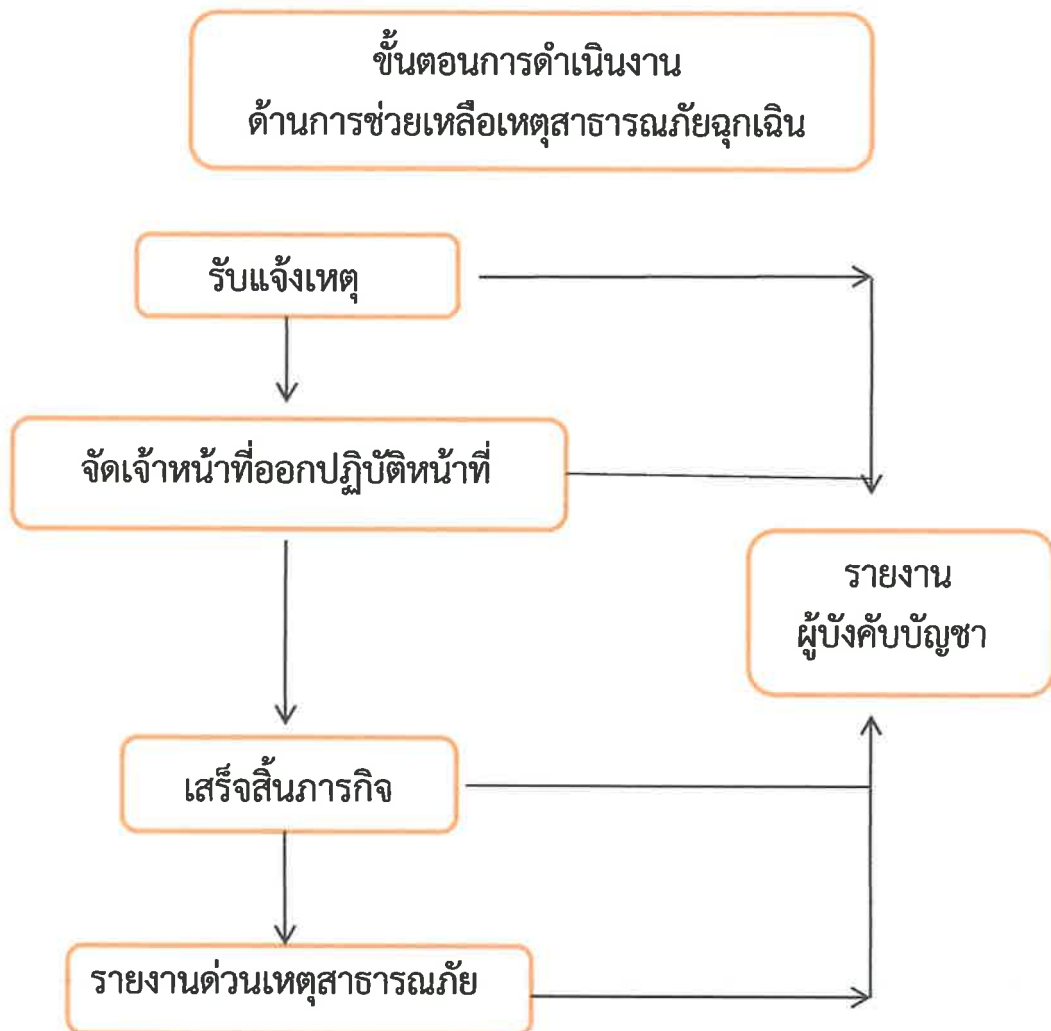
๓.การดำเนินการอพยพขณะเกิดภัย

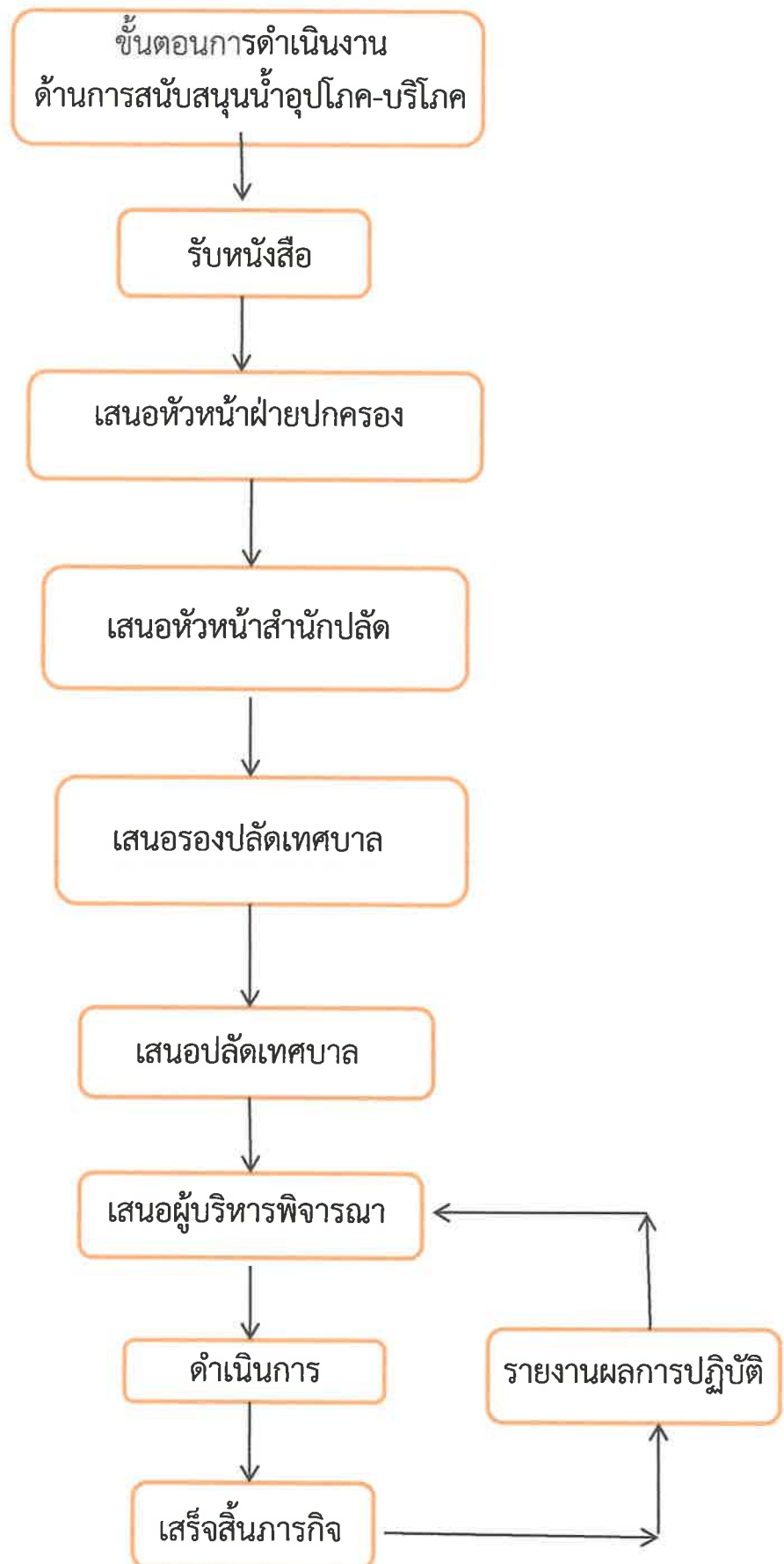
| หลักการปฏิบัติ                                                                                        | แนวทางปฏิบัติ                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| ๑.เรียกประชุมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหมู่บ้าน/ชุมชน เมื่อได้รับข้อมูลแจ้งเตือนจากอำเภอ/หมู่บ้าน   | -เรียกประชุมหัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองจันทบุรี |
| ๒.เตรียมความพร้อม/เตรียมพร้อมระบบเตือนภัยทั้งหมด (โทรศัพท์มือถือ หรือระบบเตือนภัยที่มีอยู่ในท้องถิ่น) | -เตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์                                           |

| หลักการปฏิบัติ                                              | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๓.ติดตามสถานการณ์จากทางราชการ สื่อมวลชนและอาสาสมัครเตือนภัย | -สั่งการในระหว่างการประชุมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองจันทบุรี                                               |
| ๔.ตรวจสอบข้อมูลที่เป็นในพื้นที่ที่ประสบภัย                  | -บัญชีรายชื่อผู้อพยพ<br>-บัญชีจำนวนและชนิดของสัตว์เลี้ยงที่อพยพ<br>-ยานพาหนะ<br>-อาหารที่สำรองไว้สำหรับคนและสัตว์เลี้ยง |
| ๕.จัดเตรียมสถานที่ปลอดภัยรองรับผู้อพยพและสัตว์เลี้ยง        | -ประสานกับผู้ดูแลสถานที่                                                                                                |

#### ๔.การดำเนินการอพยพเมื่อภัยสิ้นสุด

| หลักการปฏิบัติ                              | แนวทางปฏิบัติ                                                    |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| ๑.ตรวจสอบพื้นที่ประสบภัย                    | -สำรวจความเสียหายของพื้นที่ประสบภัยรวมทั้งบ้านเรือนของผู้เสียหาย |
| ๒.ตรวจสอบสภาพถนนที่ใช้เป็นเส้นทางอพยพ       | -ตรวจสอบสภาพถนนและยานพาหนะ                                       |
| ๓.แจ้งแนวทางการอพยพกลับให้ประชาชนได้รับทราบ | -ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง                                          |
| ๔.ตรวจสอบความพร้อมของประชาชนในการอพยพกลับ   | -จัดการประชุมสถานที่ที่ผู้อพยพพักอาศัย                           |
| ๕.ดำเนินการอพยพประชาชนกลับบ้านเรือน         | -ชี้แจงในที่ประชุมและดำเนินการอพยพประชาชนกลับบ้านเรือน           |





ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
กรณีส่งน้ำอุปโภค - บริโภค

รับคำสั่งผู้บังคับบัญชา

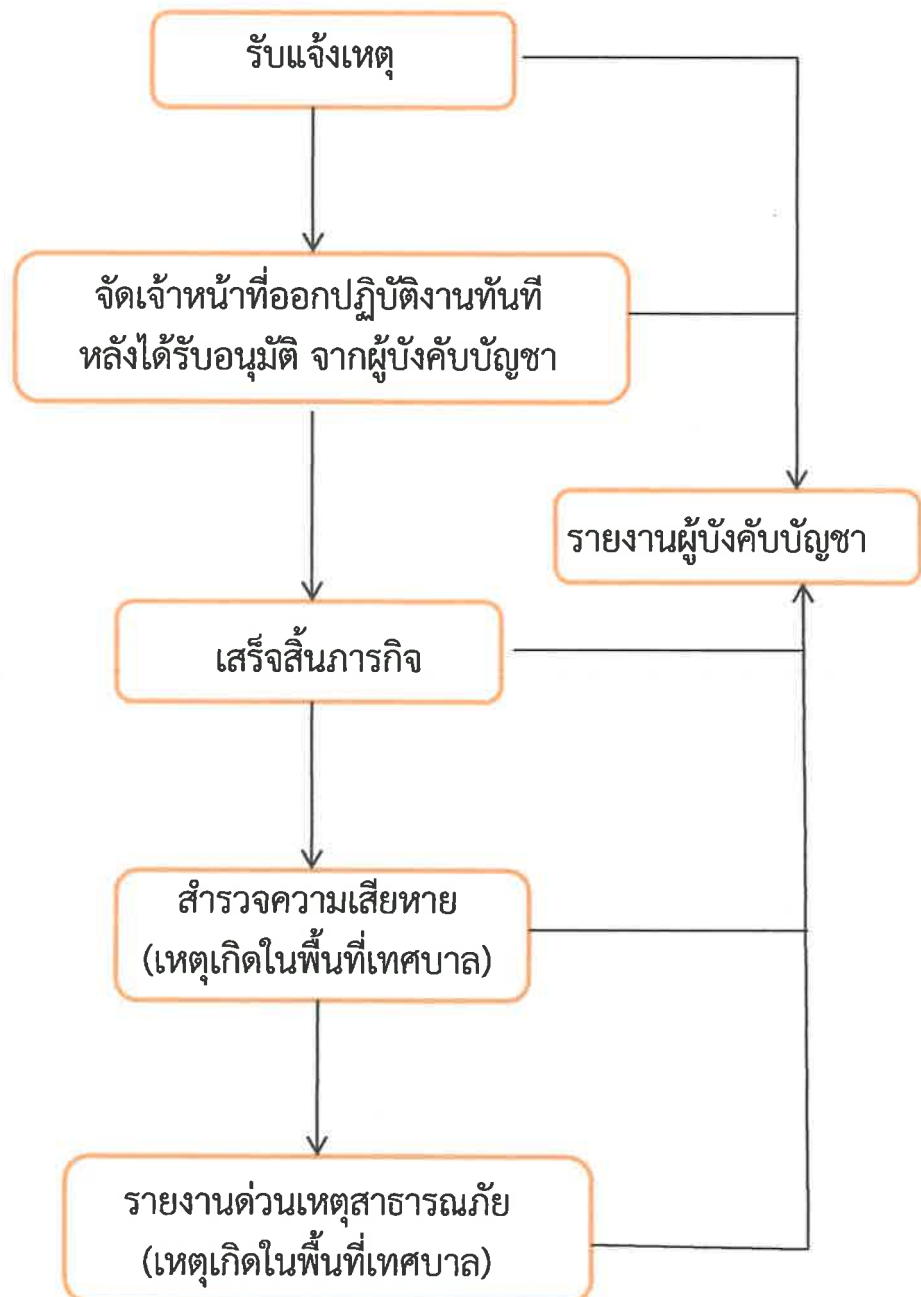
ดำเนินการ

รายงาน  
ผู้บังคับบัญชา

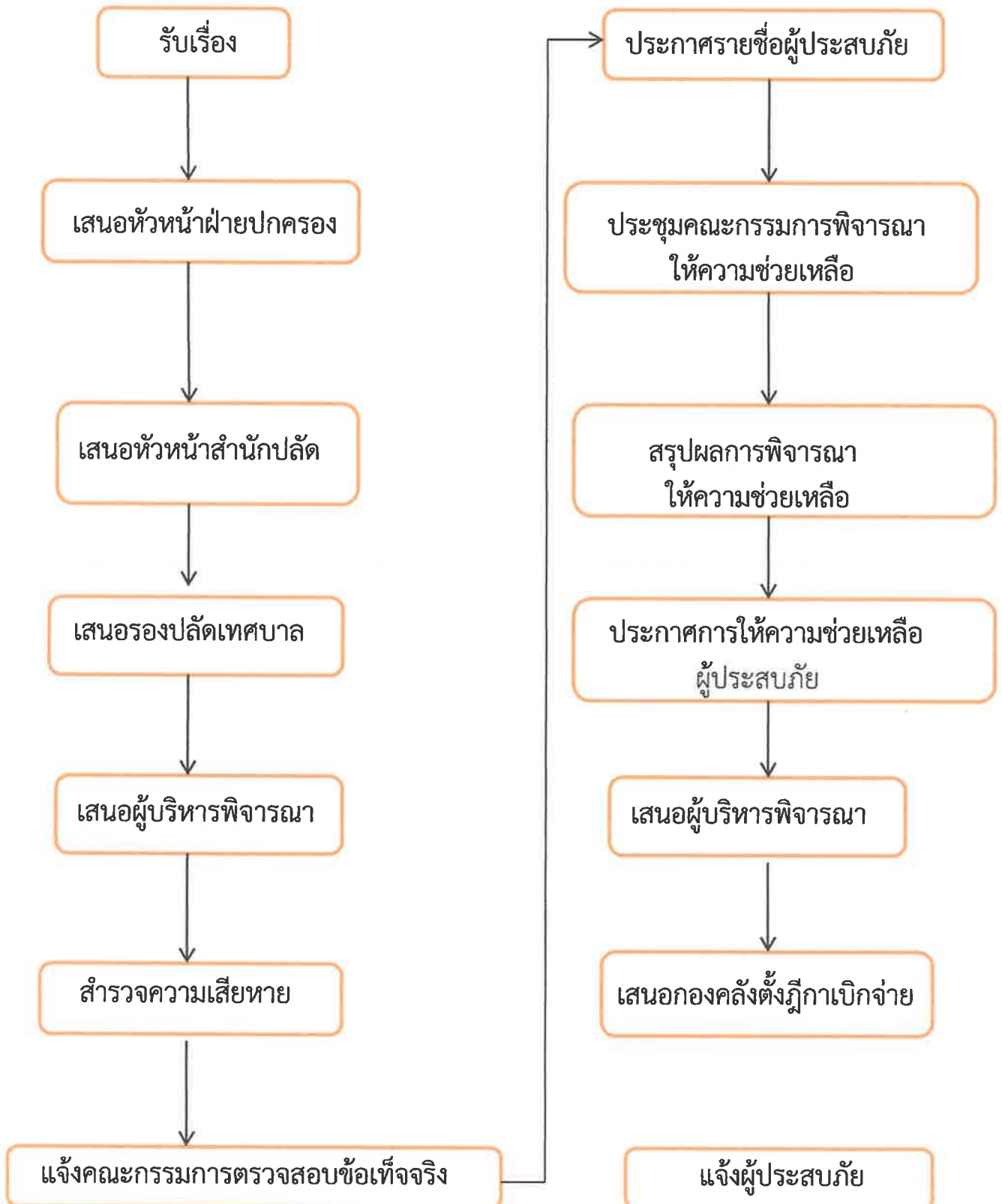
เสร็จสิ้นภารกิจ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
การระงับเหตุอัคคีภัย



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
การช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน





**คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน  
ของเทศบาลเมืองจันทบุรี**



**จัดทำโดย**

**งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง  
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี**

**๓๙ ถนนเลียบบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐**

**โทรศัพท์ ๐-๓๙๓๒-๔๙๐๘**

## คำนำ

งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนโดยตรง มีความใกล้ชิดกับประชาชน เนื่องจากต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต จึงมีความสำคัญยิ่งต่อสิทธิประโยชน์ของประชาชนในด้านต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความรู้ ความสามารถเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบ กฎหมาย มีจิตสำนึกต่อการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีที่สุด เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

คู่มือมาตรฐานปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองจันทบุรี เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง

งานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ  
ฝ่ายปกครอง  
สำนักปลัดเทศบาล  
๗ เมษายน ๒๕๖๔

## สารบัญ

| งานทะเบียนราษฎร                                                                   | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| ๑.การขอเลขที่บ้าน.....                                                            | ๑    |
| ๒.การคัดสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน กรณีสูญหายหรือชำรุด.....                     | ๒    |
| ๓.การคัดและรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร.....                                       | ๒    |
| ๔.การแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร.....                                      | ๒    |
| ๕.การรับแจ้งการเกิด.....                                                          | ๓    |
| ๖.การรับแจ้งการตาย.....                                                           | ๓    |
| ๗.การรับแจ้งการย้ายเข้า.....                                                      | ๔    |
| ๘.การรับแจ้งการย้ายออก.....                                                       | ๔    |
| ๙.การรับแจ้งการย้ายภายในเขต.....                                                  | ๔    |
| ๑๐.การรับแจ้งการย้ายปลายทางอัตโนมัติ.....                                         | ๕    |
| <b>งานบัตรประจำตัวประชาชน</b>                                                     |      |
| ๑.การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก.....                                         | ๖    |
| ๒.การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนใหม่                                                  |      |
| ๒.๑ กรณีอื่นๆ (ขอเปลี่ยนคำนำหน้านามจาก ด.ช. เป็น นาย และ จาก ด.ญ. เป็น น.ส.)..... | ๖    |
| ๒.๑ กรณีบัตรเดิมหมดอายุ.....                                                      | ๗    |
| ๒.๓ กรณีบัตรสูญหาย หรือ ถูกทำลาย.....                                             | ๗    |
| ๒.๔ กรณีบัตรชำรุดในสาระสำคัญ.....                                                 | ๗    |
| ๒.๕ กรณีบัตรเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือ ชื่อตัวและชื่อสกุล.....                  | ๗    |
| ๒.๖ กรณีบัตรเปลี่ยนที่อยู่.....                                                   | ๘    |
| ๓. การขอตรวจหลักฐาน รายการหรือข้อมูลเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน.....             | ๘    |

## งานทะเบียนราษฎร

### ๑. การขอเลขที่บ้าน

๑.๑ การปลูกสร้างบ้าน บ้านหรืออาคารที่จะปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี (ตำบลตลาดและตำบลวัดใหม่) ต้องได้รับอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคารโดยยื่นคำร้องได้ที่กองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี

๑.๒ การขอเลขประจำบ้าน เมื่อปลูกสร้างบ้านหรืออาคารเสร็จเรียบร้อยแล้วให้เจ้าของบ้านหรือเจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายไปแจ้งต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองจันทบุรี

#### เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

๑) ประจําตัวประชาชนเจ้าของบ้าน (ฉบับจริง)

กรณีเจ้าของบ้านมอบอำนาจ

บัตรประจําตัวประชาชนเจ้าของบ้าน (พร้อมรับรองสำเนา)

บัตรประจําตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ (ฉบับจริง)

หนังสือมอบอำนาจ

๒) ใบรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน (ท.ร. ๙)

๓) เอกสารการเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดิน (สำเนา ๑ ฉบับ)

๔) เอกสารการขออนุญาตก่อสร้างตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร (ฉบับจริง ๑ ฉบับ)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา ๒๐ นาที

หมายเหตุ ระยะเวลาการแจ้ง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่สร้างบ้านเสร็จ

∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞

๑.๓ การแจ้งรื้อถอนบ้านหรือบ้านถูกทำลาย เมื่อมีการรื้อถอนบ้านหรือบ้านถูกทำลาย เช่น เพลิงไหม้ เป็นต้น

#### เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

๑) บัตรประจําตัวประชาชนเจ้าของกรรมสิทธิ์

๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา ๒๐ นาที

หมายเหตุ ระยะเวลาการแจ้ง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รื้อถอนเสร็จหรือวันที่บ้านถูกทำลาย

∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞

๒. การคัดสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน กรณีสูญหายหรือชำรุด

(ในเขตเทศบาล ตำบลตลาดและตำบลวัดใหม่)

เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน (ฉบับจริง)

ค่าธรรมเนียม ๓๐ บาท

ระยะเวลา ๑๕ นาที

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

๓. การคัดและรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร (ฉบับภาษาไทย และ ฉบับภาษาอังกฤษ)

สถานที่ติดต่อ สำนักทะเบียนทุกแห่ง

เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

- ๑) กรณีไปขอด้วยตนเอง ใช้บัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับจริง)

- ๒) กรณีมอบอำนาจ

บัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบ (พร้อมรับรองสำเนา)

บัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ (ฉบับจริง)

หนังสือมอบอำนาจ

- ๓) กรณีผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ขอคัดรายการทะเบียนราษฎรของบุคคลอื่น

บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอ (ฉบับจริง)

เอกสารหลักฐานที่แสดงว่ามีส่วนได้เสียโดยตรงกับรายการบัตรที่ขอตรวจคัดและรับรอง

ค่าธรรมเนียม ๑๐ บาท

ระยะเวลา ๑๕ นาที

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

๔. การแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร (ในเขตเทศบาล ตำบลตลาดและตำบลวัดใหม่)

เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับจริง)

- ๒) เอกสารที่ขอแก้ไข เช่น ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน , สูติบัตร , มรณบัตร

- ๓) เอกสารที่ทางราชการออกให้ (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา ๑๕ นาที

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

## ๕. การรับแจ้งการเกิด (โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี และ โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี)

### เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

- ๑) หนังสือรับรองการเกิด ตามแบบ ท.ร. ๑/๑ จากโรงพยาบาลฯ
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชนบิดา และ มารดา (ฉบับจริง)
- ๓) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่จะเพิ่มชื่อเด็กที่เกิด
- ๔) กรณีย้ายเด็กที่เกิดเข้าในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี  
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน  
สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- ๕) กรณีย้ายเด็กที่เกิดเข้านอกเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี  
สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- ๖) ตั้งชื่อเด็กมาให้เรียบร้อย

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา ๒๐ นาที

หมายเหตุ ระยะเวลาการแจ้งเกิด ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่เด็กเกิด

∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞

## ๖. การรับแจ้งการตาย (ในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี ตำบลตลาด , ตำบลวัดใหม่ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี, โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี)

### เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

กรณีตายในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี ตำบลตลาด และ ตำบลวัดใหม่

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง (ฉบับจริง) ซึ่งต้องเป็นญาติสายตรง หรือ ผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชนผู้ตาย (ฉบับจริง)
- ๓) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ที่ผู้ตายมีชื่ออยู่)
- ๔) รายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี (กรณีเสียชีวิตที่บ้านหรือนอกสถานพยาบาล)
- ๕) ใบรับแจ้งการตาย ตามแบบ ท.ร. ๔ ตอนหน้า (กรณีเสียชีวิตที่บ้านหรือนอกสถานพยาบาล)

กรณีตายในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี , โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง (ฉบับจริง) ซึ่งต้องเป็นญาติสายตรง หรือ ผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชนผู้ตาย (ฉบับจริง)
- ๓) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ที่ผู้ตายมีชื่ออยู่)
- ๔) หนังสือรับรองการตาย ตามแบบ ท.ร. ๔/๑ (กรณีตายในสถานพยาบาล)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา ๒๐ นาที

หมายเหตุ ระยะเวลาการแจ้งตาย ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาตาย หรือเวลาพบศพ

∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞

๗. การรับแจ้งการย้ายเข้า (ในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี ตำบลตลาด และ ตำบลวัดใหม่)

เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับจริง) ของเจ้าบ้านที่ประสงค์ย้ายเข้า
- ๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่แจ้งย้ายเข้า
- ๓) ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ท.ร. ๖ (ฉบับจริง)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา ๒๐ นาที

หมายเหตุ ๑) ผู้แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  
๒) ระยะเวลาการแจ้ง ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ย้ายเข้า

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

๘. การรับแจ้งการย้ายออก (ในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี ตำบลตลาด และ ตำบลวัดใหม่)

เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน หรือ ผู้แจ้งย้าย (ฉบับจริง)
- ๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ที่จะย้ายออก)
- ๓) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ที่จะย้ายเข้า)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา ๒๐ นาที

หมายเหตุ ๑) ผู้แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  
๒) ระยะเวลาการแจ้ง ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ย้ายออก

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

๙. การรับแจ้งการย้ายภายในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี ตำบลตลาด และ ตำบลวัดใหม่

เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งย้ายออก (ฉบับจริง)
- ๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่แจ้งย้ายออก (ฉบับจริง)
- ๓) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่แจ้งย้ายเข้า (ฉบับจริง)
- ๔) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่แจ้งย้ายเข้า (ฉบับจริง)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา ๒๐ นาที

หมายเหตุ ๑) ผู้แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  
๒) ระยะเวลาการแจ้งภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

## ๑๐. การรับแจ้งการย้ายปลายทางอัตโนมัติ

### เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้า (ฉบับจริง)
- ๒) หนังสือแสดงความยินยอมของเจ้าบ้านที่อนุญาตให้ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน (ฉบับจริง)
- ๓) บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้งย้ายที่อยู่ (ฉบับจริง)
- ๔) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ที่จะย้ายเข้า)

ค่าธรรมเนียม      ๒๐ บาท

ระยะเวลา          ๒๐ นาที

หมายเหตุ          เจ้าบ้านผู้รับเข้า และ ผู้แจ้งย้ายปลายทางฯ ต้องแสดงตนต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ เท่านั้น

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

## งานบัตรประจำตัวประชาชน

### การทำบัตรประจำตัวประชาชน

คุณสมบัติของผู้มีบัตรประจำตัวประชาชน

- ๑) ต้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน
- ๒) มีสัญชาติไทย
- ๓) มีอายุตั้งแต่ ๗ ปีบริบูรณ์แต่ไม่เกิน ๗๐ ปีบริบูรณ์

สถานที่ติดต่อ

- ๑) ที่ว่าการอำเภอ
- ๒) สำนักงานเขต
- ๓) สำนักงานเทศบาล
- ๔) ศาลาว่าการเมืองพัทยา
- ๕) หน่วยบริการจัดทำบัตรเคลื่อนที่ของกรมการปกครอง

#### ๑. การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก (อายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์)

เอกสาร / หลักฐานที่ใช้

- ๑) สูติบัตร (ตัวจริง)
- ๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- ๓) บัตรประจำตัวประชาชนบิดา / มารดา หรือ ผู้ปกครอง (ตัวจริง)
- ๔) เอกสารเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล ฯลฯ (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม            ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา                ๑๕ นาที

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

#### ๒. การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนใหม่

๒.๑ กรณีอื่นๆ (ขอเปลี่ยนบัตรเนื่องจากเปลี่ยนคำนำหน้านามจาก “เด็กชาย” เป็น “นาย” และจาก “เด็กหญิง” เป็น “นางสาว”)

เอกสาร / หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่ใช้คำนำหน้า เด็กหญิง / เด็กชาย (ฉบับจริง)

ค่าธรรมเนียม            ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา                ๑๕ นาที

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

## ๒.๒ กรณีบัตรเดิมหมดอายุ

## เอกสาร / หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนเดิม (ฉบับจริง)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลา ๑๕ นาที

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

## ๒.๓ กรณีบัตรสูญหาย หรือ ถูกทำลาย

## เอกสาร / หลักฐานที่ใช้

- ๑) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

- ๒) ใบอนุญาตขับขี่ หรือ หนังสือเดินทาง (ตัวจริง) , เอกสารที่ทางราชการออกให้ที่มีรูปภาพใบหน้า
- 
- กรณี ไม่มีเอกสารดังกล่าว ให้เจ้าบ้าน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน หรือ ข้าราชการ พร้อมบัตรประจำตัว
- 
- (ฉบับจริง) เป็นผู้รับรองต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

ค่าธรรมเนียม ๑๐๐ บาท

ระยะเวลา ๑๕ นาที

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

## ๒.๔ กรณีบัตรชำรุดในสาระสำคัญ

## เอกสาร / หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่ชำรุด (ฉบับจริง)

- ๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

ค่าธรรมเนียม ๑๐๐ บาท

ระยะเวลา ๑๕ นาที

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

## ๒.๕ กรณีเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวและชื่อสกุล

## เอกสาร / หลักฐานที่ใช้

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชนเดิม (ฉบับจริง)

- ๒) เอกสารการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล , ทะเบียนสมรส , ทะเบียนหย่า ฯลฯ

- ๓) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

ค่าธรรมเนียม ๑๐๐ บาท

ระยะเวลา ๑๕ นาที

๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐

## ๒.๖ กรณีเปลี่ยนที่อยู่

### เอกสาร / หลักฐานที่ใช้

๑) บัตรประจำตัวประชาชนเดิม (ฉบับจริง)

๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

ค่าธรรมเนียม ๑๐๐ บาท

ระยะเวลา ๑๕ นาที

∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞

## ๓. การขอตรวจหลักฐาน รายการหรือข้อมูลเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน

### เอกสาร / หลักฐานที่ใช้

๑) กรณีไปขอด้วยตนเอง ใช้บัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับจริง)

๒) กรณีมอบอำนาจ

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบ และบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับมอบอำนาจ (ฉบับจริง)

หนังสือมอบอำนาจ

๓) กรณีผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ขอคัดรายการบัตรฯของคนอื่น

บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอ (ฉบับจริง)

เอกสารหลักฐานที่แสดงว่ามีส่วนได้เสียโดยตรงกับรายการบัตรที่ขอตรวจ คัดและรับรอง

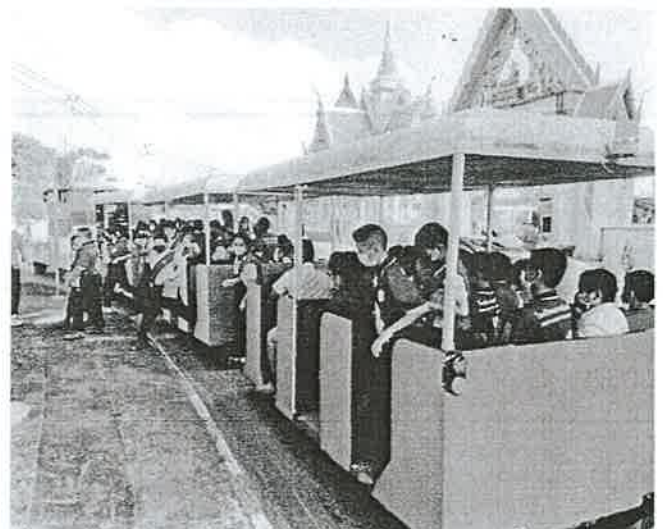
ค่าธรรมเนียม ๑๐ บาท

ระยะเวลา ๑๕ นาที

∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞



คู่มือการปฏิบัติงานรถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์  
ของ  
เทศบาลเมืองจันทบุรี



## คำนำ

ด้วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล มีภารกิจในการควบคุมการให้บริการรถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ของเทศบาลเมืองจันทบุรี สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการให้บริการ คือความปลอดภัยของผู้โดยสารและการบริการที่มีคุณภาพ การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมของรถให้พร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นสิ่งจำเป็น

เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ของเทศบาลเมืองจันทบุรี โดยรวบรวมขั้นตอนการขออนุญาตใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ รวมไปถึงระเบียบการใช้รถ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ขออนุญาตใช้รถได้ทราบถึงขั้นตอนการขอใช้รถ และเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการรถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ โดยเน้นถึงความปลอดภัย การตรงต่อเวลา และผู้รับบริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

งานส่งเสริมการท่องเที่ยว

ฝ่ายอำนวยการ

สำนักปลัดเทศบาล

## คู่มือการปฏิบัติงานรถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์

ด้วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ได้รับมอบหมายให้เป็น ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการกิจกรรมด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว การขอใช้รถและการดูแลบำรุงรักษารถรางและ รถฟาร์มแทรกเตอร์พร้อมโบกี้พ่วงลาก ประกอบด้วย การกำหนดเส้นทางการเดินรถ การซ่อมบำรุง การควบคุมดูแลและบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำรถ การมอบหมายงาน ให้พนักงานขับรถและประจำรถทั้งสองประเภท

งานส่งเสริมการท่องเที่ยว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ของเทศบาลเมืองจันทบุรี ขึ้น เพื่อให้การดำเนินการขอใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ ของเทศบาลเมืองจันทบุรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพื่อประโยชน์ สูงสุดขององค์กร

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรถ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้ผู้ขออนุญาตใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ ได้ทราบถึงขั้นตอนและแนวทางการขอใช้ รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อให้ผู้ขออนุญาตใช้รถ ได้รับการบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ
๔. เพื่อควบคุมดูแลการใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพ

### ขอบเขต

คู่มือนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการขอใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ของเทศบาลเมือง จันทบุรี ซึ่งเป็นไปตามระเบียบเทศบาลเมืองจันทบุรี ว่าด้วยการใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ และค่าธรรมเนียม ในการใช้รถ พ.ศ. ๒๕๖๓

### คำจำกัดความ

“รถราง” หมายความว่า รถยนต์ดัดแปลงเสมือนรถรางขนาด ๒๘ ที่นั่ง เรียงเป็นแนวเดียวกัน

“รถฟาร์มแทรกเตอร์” หมายความว่า รถฟาร์มแทรกเตอร์พ่วงลากตู้โดยสารล้อเลื่อน จำนวน ไม่เกิน ๔ ตู้ แต่งกลุ่มเป็นรูปเสมือนรถไฟ

“ผู้ขออนุญาตใช้” หมายความว่า หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สถานศึกษา องค์กรศาสนา สมาคม มูลนิธิเพื่อการกุศล หน่วยงานเอกชนหรือประชาชนทั่วไป

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า นายกเทศมนตรีหรือผู้รักษาราชการแทน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากนายกเทศมนตรี

“ค่าธรรมเนียม” หมายความว่า เงินที่ผู้ขออนุญาตใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ จ่ายแก่ เทศบาลเมืองจันทบุรี เพื่อเป็นการบำรุงรักษารถ

“ค่าตอบแทน” หมายความว่า เงินที่ผู้ขออนุญาตใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ ต้องจ่ายให้แก่ พนักงานขับรถราง พนักงานขับรถฟาร์มแทรกเตอร์ และพนักงานผู้ควบคุมดูแลผู้โดยสารในการขอใช้บริการ เมื่อต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หรือนอกวันทำการของราชการ หรือวันหยุดราชการ ตามที่เทศบาลเมือง จันทบุรีกำหนด โดยคิดตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๙

“ค่าเชื้อเพลิง” หมายความว่า เงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่คำนวณตามความเป็นจริงของการใช้งาน

## ระเบียบ

- ระเบียบเทศบาลเมืองจันทบุรี ว่าด้วยการใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ และค่าธรรมเนียมในการใช้รถ พ.ศ. ๒๕๖๓

## แบบฟอร์มที่ใช้

### ๑. หนังสือขออนุญาตใช้รถ

๑.๑ หน่วยงานภายใน ทำบันทึกข้อความขออนุญาตใช้รถ

๑.๒ หน่วยงานภายนอก ทำหนังสือขออนุญาตใช้รถ

๒. ใบขออนุญาตใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ของเทศบาลเมืองจันทบุรี

๓. ใบขออนุญาตใช้รถส่วนกลาง (แบบ ๓)

## ประโยชน์

๑. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการขอใช้รถ ได้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ

๒. ผู้ขออนุญาตใช้พึงพอใจต่อการบริการ

๓. เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานการขอใช้รถ

## ช่องทางการให้บริการ

ติดต่อด้วยตนเองที่ งานส่งเสริมการท่องเที่ยว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ณ อาคารศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว เทศบาลเมืองจันทบุรี และหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๔๓๑-๒๑๔๒

## ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ค่าธรรมเนียม

๑. ค่าธรรมเนียมการใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ ๑,๐๐๐ บาท/คัน/วัน

๒. ค่าเชื้อเพลิง คำนวณตามความเป็นจริงของการใช้งาน

๓. ค่าตอบแทน คำนวณตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๙

โดยชำระค่าธรรมเนียมก่อนวันที่ขอใช้รถ

## ขั้นตอนการขอใช้รถ

| ลำดับ | ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ระยะเวลา     | ส่วนที่รับผิดชอบ                                            |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------|
| ๑.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ขออนุญาตใช้รถ ยื่นหนังสือขออนุญาตใช้รถ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบตารางการใช้รถ</li> <li>- เสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น</li> <li>- ผู้อนุญาตลงนามอนุญาตให้ใช้รถ</li> <li>- เจ้าหน้าที่แจ้งการอนุญาตให้ใช้รถแก่ผู้ขออนุญาตใช้รถ</li> <li>- ผู้ขออนุญาตใช้รถ มาชำระค่าธรรมเนียม</li> <li>- ดำเนินการให้บริการ</li> </ul> | ๓-๕ วันทำการ | งานส่งเสริมการท่องเที่ยว<br>ฝ่ายอำนวยการ<br>สำนักปลัดเทศบาล |

### ขั้นตอนการขอใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์





## ระเบียบเทศบาลเมืองจันทบุรี

ว่าด้วยการใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ และค่าธรรมเนียมในการใช้รถ พ.ศ. ๒๕๖๓

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๔) และมาตรา ๕๐ (๙) และมาตรา ๕๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมาตรา ๑๖ (๘) และมาตรา ๒๓ (๑๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดตั้งจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการใช้และรักษารถยนต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ เทศบาลเมืองจันทบุรีจึงได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ และค่าธรรมเนียมในการใช้รถของเทศบาลเมืองจันทบุรี ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบเทศบาลเมืองจันทบุรีว่าด้วยการใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ และค่าธรรมเนียมในการใช้รถ พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ ๓. ให้ยกเลิกระเบียบเทศบาลเมืองจันทบุรี ว่าด้วย การขออนุญาตใช้ รถฟาร์มแทรกเตอร์ และรถรางของเทศบาลเมืองจันทบุรี พ.ศ. ๒๕๖๒

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือหนังสือสั่งการอื่นใด ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔. ในระเบียบนี้

“รถราง” หมายความว่า รถยนต์ดัดแปลงเหมือนรถรางขนาด ๒๘ ที่นั่ง เรียงเป็นแนวเดียวกัน

“รถฟาร์มแทรกเตอร์” หมายความว่า รถฟาร์มแทรกเตอร์พ่วงลากตู้โดยสารล้อเลื่อน จำนวนไม่เกิน ๔ ตู้ แต่งกลุ่มเป็นรูปเหมือนรถไฟ

“ผู้ขออนุญาตใช้” หมายความว่า หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สถานศึกษา องค์กรศาสนา สมาคม มูลนิธิเพื่อการกุศล หน่วยงานเอกชนหรือประชาชนทั่วไป

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า นายกเทศมนตรีหรือผู้รักษาราชการแทน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายกเทศมนตรี

“ค่าธรรมเนียม” หมายความว่า เงินที่ผู้ขออนุญาตใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ จ่ายแก่เทศบาลเมืองจันทบุรี เพื่อเป็นการบำรุงรักษารถ

“ค่าตอบแทน” หมายความว่า เงินที่ผู้ขออนุญาตใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ ต้องจ่ายให้แก่พนักงานขับรถราง พนักงานขับรถฟาร์มแทรกเตอร์ และพนักงานผู้ควบคุมดูแลผู้โดยสารในการขอใช้บริการ เมื่อต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หรือนอกวันทำการของราชการ หรือวันหยุดราชการตามที่เทศบาลเมืองจันทบุรีกำหนด โดยคิดตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๙

“ค่าเชื้อเพลิง” หมายความว่า เงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่คำนวณตามความเป็นจริงของการใช้งาน

ข้อ ๙. การขออนุญาตใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ ไม่เป็นข้อผูกพันเทศบาลเมืองจันทบุรี ที่ต้องจัดรถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ที่ให้อนุญาตทุกครั้ง หากมีความจำเป็นหรือมีเหตุสุดวิสัย เทศบาลเมืองจันทบุรี อาจจะไม่จัดรถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ ตามที่ได้อนุญาตไว้แล้ว หรือสามารถระงับการใช้รถราง รถฟาร์มแทรกเตอร์ได้

ข้อ ๑๐. ให้นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี รักษาการตามระเบียบนี้และให้มีอำนาจตีความวินิจฉัยปัญหา

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นางสุกานดา สุทธิพัฒนกุล)  
นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี

## ใบขออนุญาตใช้รถรางของเทศบาลเมืองจันทบุรี

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทร.....ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี  
ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์ จะขออนุญาตใช้รถราง จำนวน.....คัน ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เพื่อใช้.....

และได้แนบบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมนี้แล้ว

โดยยินดีจะปฏิบัติตามกฎและระเบียบของเทศบาลทุกประการ ดังนี้

๑. ยินดีชำระค่าบำรุงรักษาล่วงหน้าก่อนวันที่ขออนุญาตใช้ จำนวน ๑,๐๐๐ บาท/คัน/วัน รวม.....บาท
๒. ยินดีรับผิดชอบหากเกิดอุบัติเหตุกับทรัพย์สินทั้งคู่กรณี และเทศบาลเมืองจันทบุรี ทั้งทางคดีแพ่ง - อาญา แต่เพียงผู้เดียว
๓. ยินดีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายหากเกิดความชำรุดเสียหาย อันเนื่องมาจากการนำไปใช้งาน ให้อยู่ในสภาพเดิมและใช้งานได้
๔. ยินดีออกค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงตามที่แท้จริงและค่าตอบแทนให้แก่พนักงานขับรถ/ประจำรถในแต่ละครั้ง
๕. ยินดีจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานขับรถ/ประจำรถ กรณีใช้รถนอกเวลาราชการ
๖. เมื่อนำรถออกใช้งานตามภารกิจแล้ว ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตใช้ ได้ตรวจสอบสภาพแล้ว  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ขออนุญาตใช้  
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....หัวหน้างานส่งเสริมการท่องเที่ยว  
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี

ลงชื่อ.....หัวหน้าสำนักปลัด  
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี

ลงชื่อ.....ปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี  
(.....)

คำสั่ง

☐ อนุญาต

☐ ไม่อนุญาต

ลงชื่อ.....นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี  
(.....)

## ใบขออนุญาตใช้รถฟาร์มแทรกเตอร์พร้อมใบกึ่งพ่วงลากของเทศบาลเมืองจันทบุรี

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทร.....ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์ จะขออนุญาตใช้รถฟาร์มแทรกเตอร์พร้อมใบกึ่งพ่วงลาก จำนวน.....คัน ในวันที่.....  
เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เพื่อใช้.....

และได้แนบบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมนี้แล้ว

โดยยินดีจะปฏิบัติตามกฎและระเบียบของเทศบาลทุกประการ ดังนี้

๑. ยินดีชำระค่าบำรุงรักษาล่วงหน้าก่อนวันที่ขออนุญาตใช้ จำนวน ๑,๐๐๐ บาท/คัน/วัน รวม.....บาท
๒. ยินดีรับผิดชอบหากเกิดอุบัติเหตุกับทรัพย์สินทั้งคู่อกรณี และเทศบาลเมืองจันทบุรี ทั้งทางคดีแพ่ง - อาญา แต่เพียงผู้เดียว
๓. ยินดีรับผิดชอบชดใช้ หากเกิดความชำรุดเสียหาย อันเนื่องมาจากการนำไปใช้งาน ให้อยู่ในสภาพเดิมและใช้งานได้
๔. ยินดีออกค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงตามที่แท้จริงและค่าตอบแทนให้แก่พนักงานขับรถ/ประจำรถในแต่ละครั้ง
๕. ยินดีจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานขับรถ/ประจำรถ กรณีใช้รถนอกเวลาราชการ
๖. เมื่อนำรถออกใช้งานตามภารกิจแล้ว ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตใช้ ได้ตรวจสอบสภาพแล้ว  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ขออนุญาตใช้  
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....หัวหน้างานส่งเสริมการท่องเที่ยว  
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี

ลงชื่อ.....หัวหน้าสำนักปลัด  
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี

ลงชื่อ.....ปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี  
(.....)

คำสั่ง ☐ อนุญาต

☐ ไม่อนุญาต

ลงชื่อ.....นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี  
(.....)

ใบขออนุญาตใช้รถส่วนกลาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

ขออนุญาตใช้รถ.....หมายเลขทะเบียน.....

(ไปที่ไหน).....

เพื่อ.....

.....มีคนนั่ง.....คน

ในวันที่.....เวลา.....

ในวันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้ขออนุญาต

(.....)

ลงชื่อ.....หัวหน้าสำนักปลัด

(.....)

วันที่.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้มีอำนาจสั่งใช้รถ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....



คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลท่องเที่ยว

ของ

เทศบาลเมืองจันทบุรี



## คำนำ

ด้วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล มีภารกิจด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และทางโซเชียลมีเดีย ให้บริการข้อมูลท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและผู้มารับบริการข้อมูล ณ ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว เทศบาลเมืองจันทบุรี เพื่อต้องการให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวได้ทราบถึงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรีและจังหวัดจันทบุรี กิจกรรมการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก งานเทศกาลประเพณี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติเป็นไปทิศทางเดียวกัน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลท่องเที่ยวขึ้น โดยรวบรวมขั้นตอนการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยว และให้การสนับสนุนเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยว โดยเน้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการข้อมูลเป็นสำคัญ

งานส่งเสริมการท่องเที่ยว

ฝ่ายอำนวยการ

สำนักปลัดเทศบาล

## คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลท่องเที่ยว

ด้วยรัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ส่งผลให้ประชาชนเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ (๙) และมาตรา ๕๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เทศบาลเมืองมีหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล และตามมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้เทศบาลเมือง พัทธยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (๘) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

งานส่งเสริมการท่องเที่ยว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการกิจด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ในการบริการข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและผู้มารับบริการข้อมูล ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยว ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้ผู้มารับบริการข้อมูล ได้รับการบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

### ขอบเขต

คู่มือนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว และให้การสนับสนุนเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

### แบบฟอร์ม

๑. สมุดลงนามผู้ติดต่อขอรับบริการข้อมูลการท่องเที่ยว

๒. หนังสือจากหน่วยงานที่ขอรับการสนับสนุนเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ในกรณีขอรับการสนับสนุนเอกสารเป็นจำนวนมาก

### ประโยชน์

๑. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยวได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. ผู้มารับบริการพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลท่องเที่ยวและเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่ได้รับ

### ช่องทางการให้บริการ

ติดต่อด้วยตนเองที่ งานส่งเสริมการท่องเที่ยว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ณ อาคาร ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว เทศบาลเมืองจันทบุรี สามารถขอข้อมูลทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๓๑-๒๑๔๒ หรือ ทาง Facebook : ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว เทศบาลเมืองจันทบุรี

### ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

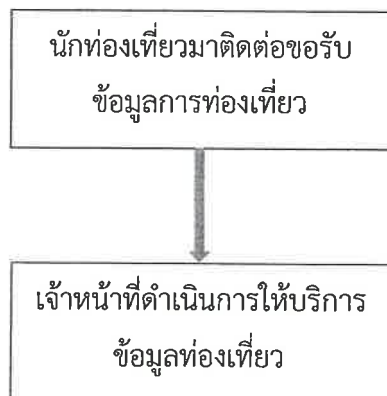
### ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

### ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยว

| ลำดับ | ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ระยะเวลา       | ส่วนที่รับผิดชอบ                                            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นักท่องเที่ยวมาติดต่อขอรับข้อมูลการท่องเที่ยว</li> <li>- เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยว</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ไม่จำกัดเวลา   | งานส่งเสริมการท่องเที่ยว<br>ฝ่ายอำนวยการ<br>สำนักปลัดเทศบาล |
|       | <u>กรณีมาขอสนับสนุนเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้มารับบริการ นำหนังสือจากหน่วยงาน มาส่งที่งานส่งเสริมการท่องเที่ยว</li> <li>- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่มีอยู่</li> <li>- เสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น</li> <li>- ผู้บริหารเทศบาลเมืองจันทบุรีลงนามให้การสนับสนุนเอกสาร</li> <li>- เจ้าหน้าที่แจ้งการสนับสนุนเอกสารให้แก่ผู้มารับบริการทราบ เพื่อมารับเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</li> </ul> | ๓ - ๕ วันทำการ | งานส่งเสริมการท่องเที่ยว<br>ฝ่ายอำนวยการ<br>สำนักปลัดเทศบาล |

### ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยว



## ขั้นตอนการมาขอรับเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว



### การติดตามประเมินผล

ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากสมุดลงนามผู้ติดต่อขอรับบริการข้อมูลการท่องเที่ยว



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองจันทบุรี สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลเมืองจันทบุรี

## คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นในท้องที่ เทศบาลเมืองจันทบุรี เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลเมืองจันทบุรีจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวม แนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองจันทบุรี บรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุข ต่อประชาชน

# สารบัญ

## หน้า

|                                                            |   |
|------------------------------------------------------------|---|
| ความหมาย                                                   | ๑ |
| วัตถุประสงค์                                               | ๑ |
| ขอบเขต                                                     | ๑ |
| หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑ |
| ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์            | ๒ |
| วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์           | ๓ |
| ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์              | ๔ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์             | ๕ |

## การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งเทศบาลเมืองจันทบุรีมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องราวร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของ คำว่า “เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

เรื่องราวร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองจันทบุรีเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานของเทศบาลเมืองจันทบุรีไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลเมืองจันทบุรีให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูลรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองจันทบุรีและปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ความหมายเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

### ๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในพื้นที่ที่เทศบาลเมืองจันทบุรีรับผิดชอบได้นำแนวทางในการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

/๔.๑ ลักษณะ...

#### ๔.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๑ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๔.๑.๒ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เกิดจากหน้าที่ของเทศบาลเมืองจันทบุรีละเลย ต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็น สาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

#### ๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องขอเพื่อให้เทศบาลเมืองจันทบุรีแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องที่ส่วนราชการอื่น ขอให้เทศบาลเมืองจันทบุรีดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หรือสามารถประสานให้หน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

### ๕. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองจันทบุรี

#### ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

##### ๕.๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อม บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

##### ๕.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการ กลับกลัง

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบ ใบมอบอำนาจด้วย

๕.๒ เมื่อเทศบาลเมืองจันทบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่อง ตามแบบที่กำหนดแล้ว เสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรีพิจารณา

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อรับทราบโดยตรงหรือส่ง ทางไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียน

๕.๔ นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรีวินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่อง ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองจันทบุรี หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด

/ขั้นตอน...

ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง จันทบุรี ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้ง ขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญห หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้อง ทราบด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญห หากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพ ของเทศบาลเมืองจันทบุรี ให้ประสานไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการ แก้ไขปัญหาร่วมกันหรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

## ๖. วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖.๑ การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑.๑ นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรีอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือ มอบหมายปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๖.๑.๒ แนวทางที่นายกเทศมนตรีจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

- ๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
  - ๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่อง
  - ๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี
  - ๔) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติ
  - ๕) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้
- ในเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์  
แวดล้อมชัดเจน  
เด็ดขาดแล้ว  
เป็นการเฉพาะแล้ว

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองจันทบุรี)

๖.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือคณะกรรมการ ที่แต่งตั้งขึ้นตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบ ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรีพิจารณาวินิจฉัย ต่อไป

๖.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดง

/พยาน...

