

คู่มือสำหรับประชาชน
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ. ๒๕๕๘



สำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี



คำนำ

โดยปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชนต้องผ่านการอนุญาต อนุมัติ การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้ง ในการขออนุญาต ดำเนินการต่าง ๆ กับหน่วยงานของรัฐไม่ว่าแห่งเดียว หรือหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน อันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมากและเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศในเวทีการค้าโลก

ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบคำขอ สถานที่ให้บริการ ค่าธรรมเนียม อีกทั้งเป็นการลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบที่ชัดเจน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นกฎหมายบังคับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ประกอบพระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน” โดยสามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ของเทศบาลนครอุบลราชธานี (www.cityub.go.th)

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี จึงแต่งตั้งคณะทำงานประกอบด้วย คณะผู้บริหาร และ พนักงานเทศบาล ของเทศบาลนครอุบลราชธานี จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้เป็นตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนด เพื่อเป็นแนวทางในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐต่อไป

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือสำหรับประชาชนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ หรือผู้อ่าน ตลอดจนจะสนองตอบต่อความต้องการ และ สร้างความผาสุกแก่ประชาชนสืบต่อไป

สำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี

เมษายน ๒๕๕๘



สารบัญ

	หน้า
การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน/วัตถุประสงค์	
• ที่มา/ความเป็นมา	๑
• วัตถุประสงค์	๒
• คำจำกัดความ	๒
• แนวคิด/หลักการ	๓
• ความหมาย	๔
• ขอบเขต	๔
• เป้าหมาย	๔
งานที่ให้บริการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
๑. สำนักปลัดเทศบาล	
• งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	๕
- การแจ้งเกิด และการแจ้งเกิดเกินกำหนด	๖
- แจ้งการตาย	๗
- การแจ้งย้ายเข้า	๗
- การแจ้งย้ายออก	๘
- การแจ้งย้ายปลายทาง	๘
- การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทางการทะเบียนราษฎร	๙
- การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน	๑๐
- การทำบัตรประจำตัวประชาชน	๑๑
- การขอทำบัตรกรณีได้รับการยกเว้น	๑๑
- การขอมีบัตรใหม่ (บัตรหมดอายุ/บัตรหายหรือถูกทำลาย)	๑๑
- การเปลี่ยนบัตร	๑๒
- หนังสือมอบอำนาจ/ตัวอย่างการกรอกข้อมูล (งานทะเบียนราษฎร)	๑๓
• งานเทศกิจ	๑๕
- การขออนุญาตให้ติดตั้งป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	๑๖
- การขออนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง	๑๖



สารบัญ (ต่อ ๒)

- คำร้องขออนุญาตโฆษณา	๑๗
- คำร้องขออนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง	๑๘
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูลขออนุญาตโฆษณา	๒๐
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูลขออนุญาตทำการโฆษณาด้วยเครื่องขยายเสียง	๒๑

๒. สำนักการคลัง

- งานจัดเก็บรายได้	๒๒
- การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๒
- การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒๕
- การรับชำระภาษีป้าย	๒๗
- งานบริการข้อมูล	๒๘
- การขอคัดสำเนาทะเบียนทรัพย์สิน	๓๑
- คำร้องขอ/ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๓๒
- งานทะเบียนพาณิชย์	๓๔
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๓๔
- การขอจดทะเบียนแปลงทะเบียนพาณิชย์	๓๖
- การขอยกเลิกจดทะเบียนพาณิชย์	๓๘
- คำขอจดทะเบียน/หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่/หนังสือมอบอำนาจ	๔๐
- พร้อมตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๔๔
- การขอรับเงินช่วยเหลือพิเศษ	๕๐
- การขอรับเงินบำเหน็จตกทอด	๕๘
- การขอรับเงินบำเหน็จปกติ	๖๔

๓. สำนักการช่าง

- การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร	๗๓
- การต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร หรือดัดแปลงอาคาร/การออกไปรับรอง การขอใบแทนใบอนุญาต หรือใบแทนใบรับรอง/การออกไปแทนใบอนุญาต หรือใบแทนใบรับรอง และการโอนใบอนุญาต	๗๘



สารบัญ (ต่อ ๓)

- การขอใบรับรองตรวจสอบอาคารตามมาตรา ๓๒ ทวิ ๘๒
- การขออนุญาตประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๓ ๘๕

๔. สำนักการศึกษา

- การจัดการศึกษาระดับปฐมวัย/การจัดการศึกษาพื้นฐานและการยกเว้นการส่งเด็กเข้าเรียนการศึกษาภาคบังคับ ๘๙
- แบบฟอร์มใบสมัครเข้าเรียนศึกษาปฐมวัยและศึกษาภาคบังคับ ๙๒
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล ๙๓
- การขออนุญาตออกใบสุทธิ หรือรับรองผลการเรียน ๙๔
- แบบฟอร์มหนังสือรับรองความรู้ (สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก) ๙๖
- การออกหนังสือรับรองการจบการศึกษา ๙๗
- แบบฟอร์มคำร้องขอใบแทนประกาศนียบัตร (เฉพาะนักเรียน) ๙๙
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล ๑๐๐
- การขออนุญาตใช้สถานที่ การเปิดและการปิดสถานศึกษา ๑๐๑
- แบบคำขอใช้อาคารสถานที่ ๑๐๓
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล ๑๐๔
- การขออนุญาตรับบริจาคทรัพย์สินแก่สถานศึกษา ๑๐๕

๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การขออนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

- การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๑๐๘
- แบบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ ๑๑๑
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล ๑๑๓
- คำร้องขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๑๑๕
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล ๑๑๖
- การขอใบอนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหาร/สถานที่สะสมอาหาร ๑๑๗
- แบบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ ๑๒๐
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล ๑๒๒
- แบบคำร้องขอต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร ๑๒๓
- การขอหนังสือรับรองการแจ้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร ๑๒๔



สารบัญ (ต่อ ๔)

- แบบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ	๑๒๖
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๑๒๘
- ตัวอย่างคำร้องขอต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายหรือสะสมอาหาร	๑๓๐
- คำร้องขอรับหนังสือรับรองการแจ้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร	๑๓๑
- การขอใบอนุญาตตลาดเอกรชน	๑๓๒
- แบบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ	๑๓๔
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๑๓๖
- การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๑๓๘
- แบบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ	๑๔๐
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๑๔๒
- คำร้องขอต่ออายุใบอนุญาตให้ตั้งแผงลอย	๑๔๔
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๑๔๕
- การขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและหนังสือรับรองการแจ้ง	๑๔๖
- คำร้องทั่วไป	๑๔๘
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๑๔๙
- งานรักษาความสะอาด	๑๕๐
- การเก็บมูลฝอยประเภทวัสดุก่อสร้าง/กิ่งไม้	๑๕๐
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล (ใช้คำร้องทั่วไป)	๑๕๒
ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑ - ๗	
การบริการด้านสุขภาพ	
- การตรวจรักษาโรคเบื้องต้น	๑๕๓
งานจัดเก็บขยะมูลฝอย	
- การขอใช้รถสุขาเคลื่อนที่/ตู้สุขา	๑๕๖
- การขอใช้บริการเก็บขยะติดเชื้อ/ขยะทั่วไป	
- การขอใช้ถังขยะ	
- ขอร้องเรียนเรื่องปัญหาขยะตกค้าง	
- การขออนุญาตรับทำการเก็บและขนส่งปฏิภูลหรือมูลฝอยทั่วไป	
งานป้องกันควบคุมโรค	
- พ่นหมอกควันกำจัดยุงลาย/แมลงร้าคาญ ตามแผนปฏิบัติการหรือคำร้องทั่วไป	๑๖๐
- แจกทรายกำจัดลูกน้ำยุงลาย ผู้มาขอรับบริการ	



สารบัญ (ต่อ ๕)

- แจกยาทาแก้คันยุ้ง ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	
- แจกยาเบื่อหนู ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	
- แจกคลอรีน ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	
- แบบฟอร์มคำร้องพ่นสารเคมี	๑๖๒
- ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๑๖๓

๖. กองสวัสดิการสังคม

- การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๖๔
- แบบคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/หนังสือมอบอำนาจ	๑๖๖
- การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพความพิการ	๑๖๙
- แบบคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ/หนังสือมอบอำนาจ	๑๗๑
- การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยติดเชื่อเอดส์	๑๗๔
- แบบคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์/ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๑๗๖

อัตราค่าธรรมเนียมขอคัดสำเนาเอกสาร

๑๘๐

- ขนาดกระดาษ เอ ๔	แผ่นละ	๐.๕๐ บาท
- ขนาดกระดาษ เอ ๔	แผ่นละ	๑.๕๐ บาท
- ขนาดกระดาษ บี ๔	แผ่นละ	๑.๕๐ บาท
- ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว เอ ๒	แผ่นละ	๗ บาท
- ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว เอ ๑	แผ่นละ	๑๔ บาท
- ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว เอ ๐	แผ่นละ	๒๕ บาท

ภาคผนวก

๑๘๑

แบบฟอร์มหนังสือต่าง ๆ

- สำนักการช่าง
- แบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมตัวอย่างการกรอกข้อมูล



การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

● ที่มา/ความเป็นมา

สืบเนื่องจากในปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชนต้องผ่านการอนุมัติ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้ง ในการขออนุญาต ดำเนินการต่าง ๆ กับส่วนราชการแห่งเดียว หรือหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลาเอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน อันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมากและเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศ ในเวทีการค้าโลก คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ประชุมปรึกษาลงมติให้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ...ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้ใช้อำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔๓ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ เสนอร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วน

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการประชุม ครั้งที่ ๒๕/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวแล้ว ลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย นายกรัฐมนตรีได้นำร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อทรงลงพระปรมาภิไธย

ในการนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๘ และมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ จะมีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๗ วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้



มาตรา ๗ วรรคสอง คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนได้สำเนาคู่มือดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่ จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้น ให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา ๗ วรรคสาม กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว และ

มาตรา ๑๗ ของพระราชบัญญัติเดียวกันนี้ได้บัญญัติ “ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ประกาศเมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘)”

● วัตถุประสงค์ของคู่มือสำหรับประชาชน

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- ๑) เพื่อให้มีคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนด
- ๒) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน โดยให้มีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารหรือ หลักฐานที่ใช้ประกอบคำขอ สถานที่ให้บริการ
- ๓) เพื่อลดต้นทุนในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน
- ๔) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- ๕) เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ

● “คำจัดความ” ของคู่มือสำหรับประชาชน

“การบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอ การยื่นคำขอนี้เป็นการยื่นคำขอตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดให้ผู้รับบริการต้องยื่นคำขอก่อนดำเนินการใด ได้แก่ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาญาบัตร



“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

“หน่วยงานของรัฐ” ประกอบด้วย ส่วนราชการ จังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานรูปแบบใหม่ ได้แก่

๑) องค์การของรัฐที่เป็นอิสระ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นต้น

๒) กองทุนที่เป็นนิติบุคคล (เครื่องมือทางเศรษฐกิจของรัฐ)

๓) หน่วยงานที่ใช้อำนาจรัฐหรือเป็นเครื่องมือของรัฐแต่ไม่เป็นองค์การของรัฐ ได้แก่ สภาวิชาชีพ สถาบันภายใต้มูลนิธิซึ่งอยู่ในกำกับหรือเป็นเครื่องมือของส่วนราชการ นิติบุคคลเฉพาะกิจ

● แนวคิด/หลักการ ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

แนวคิดและหลักการของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วย ภาครัฐ การสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญ คือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

● ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน

เป็นคู่มือที่แสดงให้เห็นประชาชนรับทราบข้อมูลในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐว่ามีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

● ขอบเขตของคู่มือสำหรับประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องขออนุญาต จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน หรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใด ๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน



● ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน

เป็นคู่มือที่แสดงให้เห็นประชาชนรับทราบข้อมูลในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐว่ามีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

● ขอบเขตของคู่มือสำหรับประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องขออนุญาต จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน หรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใด ๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

● เป้าหมายของคู่มือสำหรับประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องมายื่นคำขออนุญาตก่อนดำเนินการใดมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนและนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความชัดเจน ไม่สับสน ในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน