

**แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร**  
**งานบริการ การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว**  
**เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**

**ส่วนที่ ๑ เหตุผลและความจำเป็น**

- กรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศเป็นศูนย์กลางการปกครองการบริหารราชการการพาณิชย์กรรมและการเงินของประเทศเป็นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ต่างๆ จึงทำให้พื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นที่ตั้งของอาคารต่างๆ มากมายเช่นอาคารสูงอาคารขนาดใหญ่พิเศษอาคารขนาดใหญ่หรืออาคารอื่นๆ เป็นต้น

- แนวโน้มของการเติบโตทางเศรษฐกิจจะส่งผลให้กรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาที่ดินมากขึ้น  
- กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น ๕๐ เขต  
- หน้าที่ภารกิจในการฐานะที่เป็นบริการสาธารณะกับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตก่อสร้างตัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่องควบคุมอาคารพ.ศ. ๒๕๔๔ เพื่อการอำนวยความสะดวกกับประชาชนเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตทางราชการพ.ศ.๒๕๕๘

- กรุงเทพมหานครได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร(BMAOSS) โดยประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบออนไลน์ได้ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

- การพิจารณางานที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตด้วยความเที่ยงธรรมโปร่งใสลดการใช้ดุลพินิจจะช่วยให้ผลของงานนั้นมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

- เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปหากกรณีที่ต้องใช้ดุลพินิจก็ต้องมีหลักเกณฑ์ที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมมีมาตรฐานเดียวกันโปร่งใสและตรวจสอบได้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

**ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนางานบริการ : การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ**

**ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) หรือความต้อ การขอ ผู้รับบริการ**

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) ที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ขอรับบริการได้และส่งผลกระทบต่องานและองค์กร รายละเอียด ดังนี้

๑. ปัญหาทัศนคติ ค่านิยม จริยธรรมของบุคลากรในด้านการให้บริการและวัฒนธรรมองค์กรที่ผิดเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนางาน

๒. ปัญหาการขาดการรวบรวมองค์ความรู้ ข้อหาหรือ แนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการอนุญาตฯ เพื่อพิจารณาใน ประเด็นที่ข้อกฎหมายนั้นมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน หรือยากต่อการตีความ

๓. ปัญหารายละเอียด หลักเกณฑ์ต่างๆ ของกฎหมายมีจำนวนมากและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ไม่ทั่วถึง หรือมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน ส่งผลให้การพิจารณาผิดจากความข้อเท็จจริง

**ส่วนที่ ๔ แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา**

แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการ การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วเพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ

๑. ให้การอบรมกับเจ้าหน้าที่โดยเสริมสร้างความรู้ ปรับทัศนคติ สร้างค่านิยม และจริยธรรมของบุคลากรที่ดี ในด้านการให้บริการ เพื่อให้สำนักงานเขตเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

๒. จัดทำคู่มือหรือรวบรวมประเด็นข้อกฎหมายที่สำคัญ ซึ่งมักเป็นข้อขัดแย้งหรือประเด็นที่มักเข้าใจผิด เพื่อกำหนดแนวทาง วิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปแบบเดียวกัน หรือมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดการใช้ดุลพินิจ

๓. รวบรวมกฎหมายให้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ และลดขั้นตอนหรือหลักเกณฑ์ ข้อบังคับต่างๆ ของกฎหมายที่ไม่จำเป็นลง

#### **ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์ของการดำเนินการ**

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพภายใต้หลักคุณธรรมและจริยธรรม

๒. การดำเนินงานของสำนักงานเขตเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน มีแนวทาง วิธีปฏิบัติหรือมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ช่วยลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่

๓. การนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องไปประกอบการพิจารณาอนุญาตนั้น ง่ายและรวดเร็วขึ้น และลดระยะเวลา การดำเนินการลง