

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

**ส่วนที่ ๑ เหตุผลและความจำเป็น**

กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์กลางการปกครอง การบริหารราชการ การพาณิชย์กรรมและการเงินของประเทศ เป็นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ต่าง ๆ จึงทำให้พื้นที่ กรุงเทพมหานครเป็นที่ตั้งของอาคารต่าง ๆ มากมาย เช่น อาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารขนาดใหญ่หรืออาคาร อื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งใช้ประโยชน์ในการพาณิชย์กรรม การธุรกิจ หรือการอยู่อาศัยแล้วแต่กรณี และแนวโน้มของการเติบโตทางเศรษฐกิจจะส่งผลให้กรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาที่ดินมากขึ้น จึงทำให้การก่อสร้าง ดัดแปลงอาคารมี จำนวนเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อเป็นการสะท้อนถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นองค์กร ปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น ๕๐ เขต ซึ่งแต่ละเขตมีหน้าที่ ภารกิจในการให้บริการ สาธารณะกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอน อาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๔๔ การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมการระบายน้ำทิ้ง พ.ศ. ๒๕๓๔ เพื่อการอำนวยความสะดวกกับประชาชนเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

กรุงเทพมหานคร ได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยประชาชน สามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบออนไลน์ได้ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่ายในการ เดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

**ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนาบริการ**

๑. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร
๒. การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ

**ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก(pain point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ**

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก(pain point) ที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ขอรับ บริการได้และส่งผลกระทบต่อเชิงลบต่องานและองค์กร รายละเอียด ดังนี้

๑. ปัญหาทัศนคติ ค่านิยม จริยธรรมของบุคลากรในด้านการให้บริการและวัฒนธรรมองค์กรที่ผิดเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนางาน
๒. ปัญหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับลักษณะของงานและส่งผล กระทบต่อความสำเร็จของงาน
๓. ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งส่งผลต่อเวลาโดยรวมที่แล้วเสร็จจนกระทบต่อการ ดำเนินงานของผู้ขอรับบริการ
๔. ปัญหารายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ ของกฎหมายมีมาก ทำให้ผู้ขอรับบริการยากต่อการเข้าใจ รายละเอียดและขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ
๕. ปัญหาอันเนื่องมาจากวิธีการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ล่าสมัย ล่าช้าและไม่ประทับใจ

#### ส่วนที่ ๔ แนวทาง และวิธีการแก้ไขปัญหา

แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการ การอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร และการขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำ ดังนี้

๑. นำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์มาให้บริการกับ ประชาชน ซึ่งระบบนี้อำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอ เอกสาร หลักฐานต่างๆ ในรูปแบบไฟได้ตลอดเวลา (๒๔ ชั่วโมง) และสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้อง เดินทางมายังสำนักงานเขต

๒. จัดหาอุปกรณ์เสริม เครื่องมือในการดำเนินงานให้เพียงพอ เหมาะสมและทันสมัย

๓. ให้การอบรมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ และจัดทำเอกสารประกอบคำอธิบายในการยื่นขออนุญาต

๔. ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นลง

#### ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์ของการดำเนินการ

๑. ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย

๒. ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องมาที่สำนักงานเขต

๓. ทำให้กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นองค์กรที่ทันสมัย