

**แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตบางนา**  
**งานบริการ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

**ส่วนที่ 1 เหตุผลและความจำเป็น**

กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์กลางการปกครอง การบริหารราชการ การพาณิชย์กรรมและการเงินของประเทศ เป็นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและบริษัทธุรกิจ ขนาดใหญ่ต่าง ๆ จึงทำให้พื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นที่ตั้งของอาคารต่าง ๆ มากมาย เช่น อาคารสูง อาคาร ขนาดใหญ่พิเศษ อาคารขนาดใหญ่หรืออาคาร อื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งใช้ประโยชน์เพื่อการพาณิชย์กรรม การธุรกิจ หรือการอยู่อาศัยแล้วแต่กรณี และแนวโน้มของการเติบโตทางเศรษฐกิจจะส่งผลให้กรุงเทพมหานครได้รับการ พัฒนาที่ดินมากขึ้น จึงทำให้การก่อสร้าง ดัดแปลงอาคารมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อเป็นการสะท้อนถึง บทบาท หน้าที่ และความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 เขต ซึ่งแต่ละเขตมีหน้าที่ภารกิจในการให้บริการสาธารณะกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2544 เพื่อการอำนวยความสะดวกกับประชาชนเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558

กรุงเทพมหานคร ได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบออนไลน์ได้ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

**ส่วนที่ 2 ขอบเขตการพัฒนางานบริการ**

กระบวนการ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

**ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ**

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) ที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการ ของผู้ขอรับบริการได้และส่งผลกระทบต่อในเชิงลบต่องานและองค์กร รายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาทัศนคติ ค่านิยม จริยธรรมของบุคลากรในด้านการให้บริการและวัฒนธรรมองค์กร ที่ผิดเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนางาน
2. ปัญหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับลักษณะ ของงานและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน
3. ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งส่งผลต่อเวลาโดยรวมที่แล้วเสร็จ จนกระทบต่อการดำเนินงานของผู้ขอรับบริการ
4. ปัญหารายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ ของกฎหมายมีมาก ทำให้ผู้ขอรับบริการยาก ต่อการเข้าใจรายละเอียดและขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ
5. ปัญหาอันเนื่องมาจากวิธีการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ล่าช้า ล่าช้าและไม่ประทับใจ

#### ส่วนที่ 4 แนวทาง และวิธีการแก้ไขปัญหา

แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการ การอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร ดังนี้

1. นำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์มาให้บริการกับประชาชน ซึ่งระบบนี้อำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ในรูปแบบไฟล์ ได้ตลอดเวลา (24 ชั่วโมง) และสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้อง เดินทางมายังสำนักงานเขต

2. จัดหาอุปกรณ์เสริม เครื่องมือในการดำเนินงานให้เพียงพอ เหมาะสมและทันสมัย

3. ให้การอบรมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ และจัดทำเอกสารประกอบคำอธิบายในการยื่นขออนุญาต

4. ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นลง

#### ส่วนที่ 5 ผลลัพธ์ของการดำเนินการ

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย

2. ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องมาที่สำนักงานเขต

3. ทำให้กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นองค์กรที่ทันสมัย