

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตบางนา
งานบริการ การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว
เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 เหตุผลและความจำเป็น

กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์กลางการปกครอง การบริหารราชการ การพาณิชย์กรรมและการเงินของประเทศ เป็นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ต่าง ๆ จึงทำให้พื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นที่ตั้งของอาคารต่าง ๆ มากมาย เช่น อาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารขนาดใหญ่หรืออาคารอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งใช้ประโยชน์เพื่อการพาณิชย์กรรม การธุรกิจ หรือการอยู่อาศัยแล้วแต่กรณี และแนวโน้มของการเติบโตทางเศรษฐกิจจะส่งผลให้กรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาที่ดินมากขึ้น จึงทำให้การก่อสร้าง ดัดแปลงอาคารมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อเป็นการสะท้อนถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 เขต ซึ่งแต่ละเขตมีหน้าที่ภารกิจในการให้บริการสาธารณะกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมการระบายน้ำทิ้ง พ.ศ. 2534 เพื่อการอำนวยความสะดวกกับประชาชนเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558

กรุงเทพมหานคร ได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบออนไลน์ได้ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

ส่วนที่ 2 ขอบเขตการพัฒนาบริการ

กระบวนการ การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) ที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ขอรับบริการได้และส่งผลกระทบต่อในเชิงลบต่องานและองค์กร รายละเอียด ดังนี้

1. ปัญหาทัศนคติ ค่านิยม จริยธรรมของบุคลากรในด้านการให้บริการและวัฒนธรรมองค์กร ที่ผิดเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนา
2. ปัญหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับลักษณะของงานและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน
3. ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งส่งผลต่อเวลาโดยรวมที่แล้วเสร็จจนกระทบต่อการดำเนินงานของผู้ขอรับบริการ
4. ปัญหารายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของกฎหมายมีมาก ทำให้ผู้ขอรับบริการยากต่อการเข้าใจรายละเอียดและขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ
5. ปัญหาอันเนื่องมาจากวิธีการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ล่าช้าและไม่ประทับใจ

ส่วนที่ 4 แนวทาง และวิธีการแก้ไขปัญหา

แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการ การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำ ดังนี้

1. นำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์มาให้บริการกับประชาชน ซึ่งระบบนี้อำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ในรูปแบบไฟล์ได้ตลอดเวลา (24 ชั่วโมง) และสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานเขต

2. จัดหาอุปกรณ์เสริม เครื่องมือในการดำเนินงานให้เพียงพอ เหมาะสมและทันสมัย

3. ให้การอบรมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ และจัดทำเอกสารประกอบคำอธิบายในการยื่นขออนุญาต

4. ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นลง

ส่วนที่ 5 ผลลัพธ์ของการดำเนินการ

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย

2. ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องมาที่สำนักงานเขต

3. ทำให้กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นองค์กรที่ทันสมัย