

**แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร**  
**งานบริการ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

**ส่วนที่ ๑ เหตุผลและความจำเป็น**

กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์กลางการปกครอง การบริหาร ราชการ การพาณิชย์กรรมและการเงินของประเทศ เป็นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและบริษัทธุรกิจ ขนาดใหญ่ต่าง ๆ จึงทำให้พื้นที่ กรุงเทพมหานครเป็นที่ตั้งของอาคารต่าง ๆ มากมาย เช่น อาคารสูง อาคาร ขนาดใหญ่พิเศษ อาคาร ขนาดใหญ่หรืออาคาร อื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งใช้ประโยชน์เพื่อการพาณิชย์กรรม การธุรกิจ หรือการอยู่อาศัยแล้วแต่กรณี และแนวโน้มของการเติบโตทางเศรษฐกิจจะส่งผลให้กรุงเทพมหานครได้รับการ พัฒนาที่ดินมากขึ้น จึงทำให้ การก่อสร้าง ดัดแปลงอาคารมี จำนวนเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อเป็นการสะท้อนถึง บทบาท หน้าที่ และความสำคัญ ของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นองค์กร ปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่ง แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น ๕๐ เขต ซึ่งแต่ละเขตมีหน้าที่ ภารกิจในการให้บริการสาธารณะกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เกี่ยวข้อง กับการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอน อาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๔๔ การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมการระบายน้ำทิ้ง พ.ศ. ๒๕๓๔ เพื่อการอำนวยความสะดวกกับประชาชนเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

กรุงเทพมหานคร ได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยประชาชน สามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบออนไลน์ได้ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและลด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

**ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนางานบริการ**

๑. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร
๒. การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำ สาธารณะ

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

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) ที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการ ของผู้ขอรับบริการได้และส่งผลกระทบต่อในเชิงลบต่องานและองค์กร รายละเอียด ดังนี้

๑. ปัญหาทัศนคติ ค่านิยม จริยธรรมของบุคลากรในด้านการให้บริการและวัฒนธรรมองค์กร ที่ผิดเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนางาน
๒. ปัญหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับลักษณะ ของงานและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน
๓. ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งส่งผลต่อเวลาโดยรวมที่แล้วเสร็จ จนกระทบต่อการดำเนินงานของผู้ขอรับบริการ
๔. ปัญหารายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ ของกฎหมายมีมาก ทำให้ผู้ขอรับบริการยาก ต่อการเข้าใจ รายละเอียดและขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ
๕. ปัญหาอันเนื่องมาจากวิธีการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ล่าช้า ล้าสมัย ล้าช้าและไม่ประทับใจ

#### ส่วนที่ ๔ แนวทาง และวิธีการแก้ไขปัญหา

แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการ การอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร และการขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำ ดังนี้

๑. นำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์ มาให้บริการกับประชาชน ซึ่งระบบนี้อำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอเอกสาร หลักฐานต่างๆ ในรูปแบบไฟล์ได้ตลอดเวลา (๒๔ ชั่วโมง) และสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานเขต

๒. จัดหาอุปกรณ์เสริม เครื่องมือในการดำเนินงานให้เพียงพอ เหมาะสมและทันสมัย

๓. ให้การอบรมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ และจัดทำเอกสารประกอบคำอธิบายในการยื่นขออนุญาต

๔. ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นลง

#### ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์ของการดำเนินการ

๑. ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย

๒. ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องมาที่สำนักงานเขต

๓. ทำให้กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นองค์กรที่ทันสมัย