



คู่มือ
มาตรฐานการให้บริการ
ของ
กรมโยธาธิการและผังเมือง

คำนำ

คณะทำงานจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ปี ๒๕๕๔ ได้จัดทำประมวลงานบริการมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของกรมโยธาธิการและผังเมืองขึ้น โดยรวบรวมจากหน่วยงานต่างๆ และนำมาจัดทำเป็นรูปเล่มเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมได้รับทราบและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่หน่วยงานภายในกรม ส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การอิสระ ภาคเอกชนและประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้ปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดการใช้ดุลยพินิจ อันจะนำไปสู่การสร้างความโปร่งใสในกรมโยธาธิการและผังเมืองขึ้นตามมาตรฐานความโปร่งใสในโอกาสต่อไป

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร ได้กำหนดให้กรมโยธาธิการและผังเมืองเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องนำเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสมาใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร กรมฯ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของกรมโยธาธิการและผังเมืองขึ้น เพื่อดำเนินการตามมาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตามที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด ซึ่งมีทั้งหมด ๗ มาตรฐาน ๔๑ ตัวชี้วัด โดยมาตรฐานหนึ่งคือมาตรฐานที่ ๓ ได้กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสด้านการให้บริการประชาชน โดยให้หน่วยงานกำหนดให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคณะทำงานการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของกรมโยธาธิการและผังเมือง ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินงานของคณะทำงานจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ปี ๒๕๕๔ ดังกล่าวข้างต้น เป็นหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้นเป็นมาตรฐานแล้ว ซึ่งสามารถแสดงหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการงานต่างๆ และเป็นคู่มือการให้บริการของกรมฯ ตามข้อกำหนดของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

คณะทำงานจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของกรมโยธาธิการและผังเมือง และคณะทำงานการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใส กรมโยธาธิการและผังเมือง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงงานการให้บริการที่เป็นมาตรฐานได้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้กรมโยธาธิการและผังเมืองมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรแกนนำในด้านการผังเมือง การพัฒนาเมือง และการอาคาร ตามวิสัยทัศน์ของกรมได้ในอนาคต

คณะทำงานจัดทำมาตรฐานความโปร่งใส
และตรวจสอบได้ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
และ

คณะทำงานการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน
และตัวชี้วัดความโปร่งใส กรมโยธาธิการและผังเมือง

สารบัญ

	หน้าที่
คำนำ	(ก)
สารบัญ	(ข)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ กรณียุทธศาสตร์และผังเมืองกับการบริการ	๑๑
บทที่ ๓ มาตรฐานงานบริการ	๓๘
บทที่ ๔ ระบบติดตามประเมินผล	๔๒
ภาคผนวก	๔๓

- พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมา

กรมโยธาธิการและผังเมือง เป็นหน่วยงานบริการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการด้านการผังเมือง การพัฒนาเมือง การอาคาร และการให้บริการด้านช่าง แก่ประชาชน ส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่มุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาเมืองอย่างสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของการผังเมืองอย่างแท้จริงอันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน และเนื่องจากกรมโยธาธิการและผังเมืองมีภารกิจหลายด้าน มีงานบริการที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชนและประชาชน โดยตรง กรมโยธาธิการและผังเมืองจึงได้กำหนดแนวทางการบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการแก่ทุกภาคส่วน และมีการกำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ส่วนราชการในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง ได้แก่สำนัก/กอง/สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดในส่วนภูมิภาค ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานของส่วนราชการในสังกัดของกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อให้การบริการแก่บุคคลภายนอกได้และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

๒.๓ เพื่อให้ผู้บริการและผู้รับบริการได้รู้ถึงขั้นตอนการบริการ และสามารถเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม และโปร่งใส

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ในการให้บริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งจะเป็นสิ่งดีที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร เป็นความสำเร็จที่อยู่เบื้องหลังของทุกงาน โดยมากเรามักจะพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ภารกิจบรรลุผลสำเร็จ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าเรามีการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจแล้ว จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรตลอดไป

๓.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงข้าราชการ หน่วยงานในส่วนราชการ และผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการอื่นด้วย

๓.๓ ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

๓.๔ มาตรฐาน คือ สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒)

๓.๕ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

๓.๖ มาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ คือ ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการบริหาร กระบวนการทำงานให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือไม่ปฏิบัติราชการเกินขั้นตอนและระยะเวลาที่จำเป็น

๓.๗ การปรับปรุง หมายถึง การหาวิธีการปฏิบัติงานที่ง่าย และเร็วขึ้น เพื่อประหยัดเวลา บุคลากร และค่าใช้จ่าย แต่ได้ผลงานมากขึ้น

๓.๘ การปรับปรุงการบริการ หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงงานบริการ เพื่อให้การบริการที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

๓.๙ ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ในแต่ละงานบริการที่กำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกฎหมาย ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

๔. ข้อมูลพื้นฐาน

๑) วิสัยทัศน์กรมโยธาธิการและผังเมือง

“เป็นองค์กรแกนนำของประเทศ ในด้านการผังเมือง การพัฒนาเมือง และการอาคาร ให้มีความน่าอยู่ปลอดภัย รักษาสภาพแวดล้อม ประหยัดพลังงานและมีอัตลักษณ์”

๒) พันธกิจ

๒.๑) สนับสนุน กำหนด กำกับ และพัฒนาปรับปรุงให้งานผังเมืองและโยธาธิการ มีมาตรฐานวิชาการที่สามารถสนองต่อความต้องการทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

๒.๒) สร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐและประชาชน ในการวางแผน การดำเนินการพัฒนาเมือง ท้องถิ่น และชุมชน

๒.๓) พัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริมธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย การใช้ประโยชน์ที่ดิน การผังเมืองและโยธาธิการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

๓) ค่านิยม

๓.๑) มีจิตสาธารณะ

๓.๒) กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง

๓.๓) ไม่เลือกปฏิบัติ

๓.๔) ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ

๓.๕) โปร่งใส ตรวจสอบได้

๓.๖) มุ่งสัมฤทธิ์ผลของงาน

๔) โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมโยธาธิการและผังเมือง

๔.๑) ราชการส่วนกลาง

๔.๑.๑) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

เป็นส่วนราชการภายในขึ้นตรงต่ออธิบดี มีหน้าที่รับผิดชอบการควบคุมและตรวจสอบภายใน เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงของกรมมีเครื่องมือในการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบ ติดตาม กำกับดูแล การปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ในภาพรวม หรือตรวจสอบการดำเนินงาน โครงการที่มีความสำคัญและต้องติดตามเป็นกรณีพิเศษ หรือปฏิบัติงานตรวจสอบอื่นตามความต้องการของผู้กำหนดนโยบายในระดับกรม อันจะนำไปสู่ระบบการบริหาร การจัดการ และการควบคุมงบประมาณที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๑) ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆ ด้วยเทคนิคและวิธีการ ตรวจสอบที่ยอมรับโดยทั่วไป ปริมาณมากน้อยตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ของระบบการควบคุมภายในและความสำคัญของเรื่องที่ตรวจสอบ รวมทั้งการสอบทาน/ประเมินผลระบบ การควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ

(๒) ตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การบริหาร พัสดุและทรัพย์สิน ของส่วนราชการให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ตลอดจนตรวจสอบการดำเนินงานของงาน/โครงการว่าเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดเพียงใด

(๓) ประเมินผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะวิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานตาม ๑ และ ๒ เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดยิ่งขึ้น รวมทั้ง เสนอแนะเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายหรือการทุจริตรั่วไหลเกี่ยวกับการเงินหรือทรัพย์สินต่างๆ ของทางราชการ

(๔) ติดตามผลการตรวจสอบ เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารของหน่วยงานรับตรวจ เพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขของหน่วยงานรับตรวจถูกต้องตามที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอแนะ

(๕) ประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายในระดับกระทรวงในการประชุมร่วมกับคณะกรรมการ ตรวจสอบเกี่ยวกับขอบเขตงาน แผนงานและผลการตรวจสอบ ข้อจำกัดและปัญหาต่างๆ ที่ตรวจพบ รวมทั้งหารือเพื่อขอรับความเห็นและข้อเสนอแนะ วิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขร่วมกับคณะกรรมการ ตรวจสอบ และประสานงานกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบ ของส่วนราชการบรรลุเป้าหมายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๖) ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิบดี นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบประจำปี

๔.๑.๒) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เป็นส่วนราชการภายในขึ้นตรงต่ออธิบดี มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาการบริหารของกรม ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพคุ้มค่า โดยนำวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี นวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาและสอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ โดยการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผน ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ กำกับดูแล และประเมินผล โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๑) ให้คำปรึกษา เร่งเร้า ประสาน และกำกับดูแลการบริหารของหน่วยงานในสังกัดของส่วนราชการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา ๓/๑ แห่ง พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕

(๒) ติดตามและแก้ไขปัญหาในการดำเนินการหลังการประกาศใช้ พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ และ พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕

(๓) สนับสนุน ดูแลการดำเนินการตามแผนปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

(๔) ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการพัฒนางานราชการของส่วนราชการเสนอต่อ ก.พ.ร.

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๓) สำนักงานเลขาธิการกรม

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานบริหารทั่วไปของกรม งานช่วยอำนวยความสะดวกประสานราชการระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินงานประชุมของกรมและปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานใดโดยเฉพาะและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๔) กองการเจ้าหน้าที่

มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนอัตรากำลัง การจัดโครงสร้างและพัฒนาระบบงาน การปรับปรุงส่วนราชการ การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การสรรหา การสอบ การบรรจุ แต่งตั้ง โอน โยกย้าย สับเปลี่ยน การออกจากราชการ ทะเบียนประวัติ การพิจารณาบำเหน็จความชอบ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ งานข้อมูลบุคคล งานสวัสดิการ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานราชการ การดำเนินการคัดเลือกข้าราชการเข้ารับการศึกษาอบรมตามหลักสูตรที่ส่วนราชการอื่นจัดการให้ข้าราชการลาศึกษาต่อและจัดส่งข้าราชการไปรับการฝึกอบรม ประชุม สัมมนาฯลฯ ทั้งในและต่างประเทศ การเกษียณอายุราชการ งานบำเหน็จบำนาญ การให้ข้าราชการได้รับสิทธิทดแทนจากทางราชการ การดำเนินการทางวินัย การเสริมสร้างวินัย ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลของกรม

๔.๑.๕) กองคลัง

มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณ การใช้จ่ายและจัดสรรเงินงบประมาณและเงินอื่นๆ ควบคุมบัญชีเบิกจ่ายเงินให้ส่วนราชการต่างๆ ของกรมฯ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จัดซื้อจัดหาและควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ ควบคุมดูแลบำรุงรักษาอาคารสถานที่ และยานพาหนะของกรมฯ รวมถึงปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๖) กองแผนงาน

มีหน้าที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์ จัดทำวิสัยทัศน์กรมโยธาธิการและผังเมือง จัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติการของกรมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล นโยบายแผนแม่บทของกระทรวง วางแผนและจัดทำงบประมาณของกรมฯ วิเคราะห์ค่าของงบประมาณ

ประสานกับสำนักนโยบายและแผน กระทรวงมหาดไทย สำนักงบประมาณ และรัฐสภา กรณีที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณางบประมาณ การจัดทำเอกสารและเตรียมข้อมูลสำหรับชี้แจงงบประมาณต่อสภา การรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ดำเนินงานโครงการพิเศษอื่นๆ กำหนดระบบเร่งรัด ติดตามและรายงานผล ประเมินผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๑.๑.๗) กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ผลงาน กิจกรรม และความก้าวหน้าของกรม สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการผังเมืองและโยธาธิการ ดำเนินการแถลงข่าว แก่สื่อมวลชนตามวาระหรือโอกาสพิเศษ เผยแพร่ข่าวและบทความทางสื่อมวลชนทุกแขนง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ดำเนินการโฆษณา ปิดประกาศ ประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อจัดทำผังเมืองรวมตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมืองและกฎหมายอื่น สร้างเครือข่ายประชาคมเพื่อความร่วมมือในงานด้านผังเมือง ควบคุม ดูแลและให้บริการเกี่ยวกับงานด้านโสตทัศนูปกรณ์ ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์และผลิตรายการเผยแพร่ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ จัดนิทรรศการ ดำเนินการและให้บริการข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารราชการ ดำเนินงานห้องสมุดและด้านบริการต่างๆ เช่น ค้นคว้าข้อมูลทาง Internet สรุปลาระสังเขปหนังสือใหม่ สรุปข่าว จากหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๘) กองนิติการ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามกฎหมายในความรับผิดชอบของกรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการร่างกฎหมาย วินิจฉัยข้อกฎหมาย การศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนากฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรม งานนิติกรรมและสัญญา งานเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครองและงานคดีอื่น งานพิจารณาอุทธรณ์ งานวางทรัพย์ งานสอบสวนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรม รวมทั้งกำกับตรวจสอบการใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าพนักงานท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๙) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาและออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม จัดระบบ การสำรวจ การเก็บ และการใช้ประโยชน์ข้อมูลด้านการผังเมืองและโยธาธิการของหน่วยงานในสังกัด โดยกำหนดรูปแบบ วิธีการ ขั้นตอนการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ด้านการผังเมืองและโยธาธิการ ให้บริการข้อมูล และจัดวางระบบงานข้อมูลและระบบงานสถิติ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๐) สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาเมือง

มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการพัฒนาบุคลากรของกรม ดำเนินการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการงานด้านการผังเมืองและโยธาธิการให้กับบุคลากรของกรม หน่วยงาน เอกชน บุคคลที่เกี่ยวข้อง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นการพัฒนาข้าราชการระดับสูงและหลักสูตรทั่วไป ประสานแผนการฝึกอบรมและพัฒนา จัดการฝึกอบรมและพัฒนา ติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม

และพัฒนา ดำเนินการวิเคราะห์และวิจัยหาความจำเป็นในการฝึกอบรม สร้างและกำหนดหลักสูตร พัฒนา รูปแบบ เทคโนโลยี คู่มือ เอกสาร โสตทัศนูปกรณ์ และสื่อการสอน สร้างวิทยากรของกรม ให้บริการ ทางวิชาการ ความร่วมมือ และสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาเมืองแ่งองค์กรต่างๆ ตลอดจน การพัฒนาข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๑) สำนักควบคุมการก่อสร้าง

มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดและพัฒนามาตรฐานเทคนิคการก่อสร้าง อาคารและโครงสร้าง พื้นฐาน ศึกษา วิเคราะห์และพัฒนามาตรฐานงานก่อสร้าง ให้การสนับสนุนและคำปรึกษาในงานก่อสร้างอาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน ดำเนินการและให้บริการในงานควบคุมการก่อสร้าง การบูรณะ และการบำรุงรักษาอาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน ดำเนินการตรวจสอบความมั่นคง แข็งแรง และความปลอดภัยอาคารของรัฐ ปฏิบัติงาน ร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๒) สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร

มีหน้าที่รับผิดชอบในการเสนอแนะการกำหนดนโยบายด้านการควบคุมอาคาร พัฒนาและ กำหนดมาตรฐานการควบคุมอาคารด้านความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรมและการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร กำกับตรวจสอบสภาพและการใช้ อาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย ปฏิบัติหน้าที่ กำกับ ตรวจสอบการใช้อำนาจตามกฎหมายว่าด้วย การควบคุมอาคารและกฎหมายว่าด้วยการขุดดินและถมดินของเจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือผู้ซึ่งมีหน้าที่ ปฏิบัติการตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น กำหนดมาตรฐานการขุดดินและถมดิน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ตรวจรับรองคุณภาพความปลอดภัยของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในอาคารให้เป็นไป ตามกฎหมาย ศึกษาวิจัยและพัฒนาข้อมูลด้านอาคาร กำหนดหลักเกณฑ์เพื่อการประเมิน ตรวจสอบ ควบคุม และรับรองการใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์สำหรับอาคาร ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยน ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนางานอาคาร รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๓) สำนักผังประเทศและผังภาค

มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนและจัดทำผังประเทศ ผังภาค ผังจังหวัด และผังพัฒนาพื้นที่ เฉพาะ เพื่อใช้เป็นกรอบนโยบายด้านการผังเมืองระดับประเทศ ระดับภาค ระดับจังหวัดและพื้นที่เฉพาะแห่ง ด้านการพัฒนาการตั้งถิ่นฐาน ด้านการใช้ประโยชน์ที่ดิน และโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาพื้นที่เมืองและชนบท ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นระบบตามนโยบายของรัฐบาล และถ่ายทอด กรอบนโยบายสู่ผังระดับเมืองและระดับพื้นที่ โดยการสำรวจ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้สำหรับการวางแผนการใช้ประโยชน์ที่ดิน ผังโครงการคมนาคมและขนส่งกำหนดรูปแบบ วิธีการ ขั้นตอน การจัดทำผังฯ ประสานความเชื่อมโยงของผังทุกระดับ พร้อมเสนอแนะแผนงาน โครงการและมาตรการ การปฏิบัติตามผัง และกำกับดูแลการพัฒนาให้เป็นไปตามนโยบายด้านการผังเมือง ตลอดจนให้คำปรึกษา ด้านการผังเมืองแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน ประชาชน และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๔) สำนักผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการวางแผนและจัดทำผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง รวมทั้งผังประเภทอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐ ควบคุม กำกับ ดูแลการวางผังกายภาพ ออกแบบวางผังชุมชน ภูมิสถาปัตยกรรม จัดทำข้อกำหนดตามผัง ส่งเสริม สนับสนุน กำกับดูแลและตรวจสอบการวางแผนและจัดทำผังเมืองรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งวางแผน จัดลำดับ และวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากโครงการพัฒนาที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๕) สำนักพัฒนามาตรฐาน

มีหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยพัฒนามาตรฐานและวิชาการกระบวนการด้านการผังเมืองและโยธาธิการเพื่อวางรูปแบบการปฏิบัติงาน จัดทำหลักเกณฑ์ มาตรฐาน และคู่มือด้านการผังเมือง ส่งเสริม สนับสนุนด้านมาตรฐาน วิชาการ และการประเมินผลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๖) สำนักวิศวกรรมการผังเมือง

มีหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ทางด้านวิศวกรรมโครงสร้างพื้นฐานระบบคมนาคมและขนส่ง การสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ การบริการสาธารณะ ดำเนินการสำรวจ รังวัด และจัดทำแผนที่เพื่อการผังเมืองทุกระดับ วางและจัดทำผังเมืองรวมทุกระดับด้านการออกแบบ การวางแผนผังโครงการคมนาคมและขนส่ง และระบบสาธารณูปโภคและวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม ให้คำปรึกษาและสนับสนุนวิชาการด้านการสำรวจและจัดทำแผนที่ การวางแผนวิศวกรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๗) สำนักวิศวกรรมโครงสร้างและงานระบบ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานและข้อกำหนดในการออกแบบ ก่อสร้างและบูรณะอาคารด้านวิศวกรรมโครงสร้าง วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเครื่องกล และวิศวกรรมสุขาภิบาล ดำเนินการออกแบบอาคารด้านวิศวกรรมโครงสร้าง วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเครื่องกล และวิศวกรรมสุขาภิบาล ให้คำปรึกษาในงานออกแบบอาคารด้านวิศวกรรมโครงสร้าง วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเครื่องกล และวิศวกรรมสุขาภิบาล ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๘) สำนักสถาปัตยกรรม

มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการออกแบบเพื่อการก่อสร้าง การบูรณะซ่อมแซมและบำรุงรักษา จัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อกำหนดวงเงินงบประมาณ ตรวจสอบแบบและราคา การบริหารจัดการ กำกับ ดูแลโครงการก่อสร้างด้านสถาปัตยกรรม ภูมิสถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์ ตลอดจนให้บริการให้คำปรึกษาในงานดังกล่าว และงานการวางแผนและบริหารโครงการเพื่อวางผังแม่บท กำหนดและจัดทำแบบมาตรฐาน เกณฑ์การประมาณราคา และมาตรฐานงานด้านสถาปัตยกรรม ภูมิสถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์ วิจัยและพัฒนา เผยแพร่งานสถาปัตยกรรม งานภูมิสถาปัตยกรรม และงานมัณฑนศิลป์ ปฏิบัติงานอื่นร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๑๙) สำนักสนับสนุนและพัฒนาตามผังเมือง

มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนงาน โครงการ และแผนปฏิบัติการพัฒนาตามผังเมือง ศึกษาวิเคราะห์และออกแบบก่อสร้างเพื่อการโยธาธิการและการผังเมือง ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาและกำกับ ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เป็นไปตามผังเมืองที่กำหนด ให้คำปรึกษา สนับสนุน และบริการในงานออกแบบวิศวกรรมโยธา วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม วิศวกรรมไฟฟ้า และวิศวกรรมเครื่องกล ให้คำปรึกษา สนับสนุนและสำรวจออกแบบเพื่อการพัฒนาอนุรักษ์ บำรุงและป้องกันพื้นที่ตลิ่งและชายฝั่ง และระบบการป้องกันน้ำท่วม ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๒๐) สำนักงานคณะกรรมการผังเมือง

มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาด้านวิชาการผังเมืองแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่องและเสนอความเห็นในเบื้องต้น และดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการและงานประชุม คณะกรรมการผังเมือง คณะอนุกรรมการผังเมืองและคณะกรรมการอุทธรณ์ งานพิจารณาคำร้องและอุทธรณ์ของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งแจ้งมติคณะกรรมการผังเมืองและติดตามผลการปฏิบัติตามมติของหน่วยงาน หรือบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๒๑) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

มีหน้าที่เสนอแนะนโยบายด้านความร่วมมือต่างประเทศ ติดต่อบริการงานกับองค์การหรือหน่วยงานต่างประเทศในด้านความช่วยเหลือและร่วมมือด้านต่างๆ ในหน้าที่ของกรม แสวงหาทรัพยากรและวิชาการจากต่างประเทศ สนับสนุนงานด้านการผังเมืองและโยธาธิการ ส่งเสริมและเผยแพร่การจัดทำเอกสารเป็นภาษาต่างประเทศ การจัดประชุมและเจรจากับต่างประเทศ การช่วยเหลือผู้เชี่ยวชาญและการจัดประชุมให้กับชาวต่างประเทศ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๒๒) กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกำหนดมาตรฐานงานพลับพลาพิธีตักแต่งสถานที่พระราชพิธีและ รัฐพิธี ดำเนินการก่อสร้างพลับพลาพิธีสถานที่พระราชพิธีและรัฐพิธีเตรียมการต้อนรับบุคคลสำคัญแขกของรัฐบาล สนับสนุนและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔.๑.๒๓) กองผังเมืองเฉพาะ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการวางแผนและจัดทำผังเมืองเฉพาะตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง รวมทั้งผังประเภทอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐ ควบคุม กำกับ ดูแลการวางผังกายภาพ ออกแบบผังชุมชน ภูมิสถาปัตยกรรม จัดทำข้อกำหนดตามผัง ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ดูแลและตรวจสอบการวางแผนและจัดทำผังเมืองเฉพาะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำโครงการนำร่องเพื่อการอนุรักษ์และฟื้นฟูเมืองสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๒๔) สำนักจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่

มีหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษา สำรวจ วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการเพื่อเสนอแนวนโยบาย มาตรการสำคัญ เกณฑ์และมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ ให้คณะกรรมการพิจารณา รวมทั้งโครงการพัฒนาเมืองที่เกี่ยวข้อง สนับสนุน และให้คำปรึกษาแก่ผู้ดำเนินโครงการจัดรูปที่ดินเพื่อปฏิบัติตามนโยบาย หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการ รวมทั้งมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ ตามที่คณะกรรมการกำหนด สนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติและสานแผนการพัฒนาบริการพื้นฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการจัดรูปที่ดิน และโครงการพัฒนาเมืองตลอดจนส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่โดยวิธีการจัดรูปที่ดิน รวบรวมและจัดระบบข้อมูลการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ และการพัฒนาเมือง เพื่อเผยแพร่ความรู้แก่หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป พิจารณาจัดทำโครงการศึกษา วิจัย ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่และการพัฒนาเมือง รวมทั้งติดตามและประเมินผลการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่และการพัฒนาเมือง พิจารณาจัดทำมาตรการ ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดรูปที่ดิน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ หรือกฎหมายอื่นที่มีผลกระทบต่อการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ดำเนินโครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ และโครงการพัฒนาเมืองในความรับผิดชอบของกรมโยธาธิการและผังเมือง รับผิดชอบงานเลขานุการของคณะกรรมการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ และของคณะกรรมการบริหารกองทุนจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.๒๒๕ กองวิเคราะห์วิจัยและทดสอบวัสดุ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการทดสอบ วิเคราะห์ วิจัย คุณสมบัติของวัสดุก่อสร้างในงานก่อสร้างทางผิวจราจร สะพาน อาคาร และเขื่อนให้ถูกต้องตามหลักวิชาชีพด้านวิศวกรรม ตรวจสอบ ทดสอบวัสดุ โครงสร้างของสิ่งก่อสร้างที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และ/หรือ อยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง รวมทั้งส่วนของโครงสร้างที่ได้รับความเสียหาย เพื่อนำผลมาพิจารณาคุณสมบัติวัสดุโครงสร้าง ทำการเจาะสำรวจชั้นดินเพื่อการออกแบบทาง สะพาน อาคาร และเขื่อน ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในงานก่อสร้าง จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศด้านวิศวกรรมในงานก่อสร้างของกองวิเคราะห์วิจัยและทดสอบวัสดุ

๔.๑.๒๒๖ โครงการก่อสร้างกิจกรรมพิเศษในพระบรมวงศานุวงศ์

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงหมู่พระที่นั่งอัมพรสถานและก่อสร้างวังทวิวัฒนา ด้านการสำรวจ การออกแบบ การเขียนแบบ การประมาณราคา การควบคุมการก่อสร้างในงานสถาปัตยกรรม งานโครงสร้างอาคาร งานระบบไฟฟ้าและสื่อสาร งานระบบเครื่องกล งานระบบสุขาภิบาล งานระบบโทรศัพท์ งานระบบสัญญาณแจ้งเพลิงไหม้ งานระบบเสียงประกาศ งานระบบโสตทัศนูปกรณ์ งานระบบหล่อไฟฟ้า และงานระบบ MATV ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๒) ราชการส่วนภูมิภาค

๔.๒.๑) สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด

เป็นตัวแทนของกรมในส่วนภูมิภาคมีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนและจัดทำผังต่างๆ ตามที่กรมมอบหมาย หรือตามที่จังหวัดหรือท้องถิ่นร้องขอ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรม เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างสำนึกด้านการผังเมืองและการโยธาธิการ กำกับติดตามสถานภาพ ระบบบริการพื้นฐาน การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินและผลกระทบด้านการผังเมือง ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม โครงข่ายพัฒนาเมืองที่เชื่อมโยงกับโครงสร้างพื้นฐาน ให้บริการด้านช่างในงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ ประมาณราคา และกำหนดราคากลาง ตรวจสอบ รับรองการใช้แบบแปลนแผนผังในการก่อสร้าง ตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรง และประเมินราคาทรัพย์สินอาคารของทางราชการ ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร คณะที่ปรึกษาผังเมืองรวมตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง คณะกรรมการพิจารณาอนุญาตโรงแรมหรศพ รวมทั้งกำกับ ดูแลการดำเนินการของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและสาธารณชน และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒

กรมโยธาธิการและผังเมืองกับงานบริการ

กรมโยธาธิการและผังเมือง เป็นหน่วยงานที่ถูกจัดให้เป็นหน่วยงานบริการ โดยให้บริการแก่ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และประชาชน ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการผังเมือง งานด้านการพัฒนาเมือง งานด้านการอาคาร และงานการให้บริการด้านช่าง ซึ่งได้กรมจะพิจารณากำหนดให้มีการบริการที่เป็นมาตรฐานต่อไป เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความเข้าใจขั้นตอนที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจในงานบริการที่กรมจัดให้

กรมโยธาธิการและผังเมืองได้แบ่งงานบริการออกเป็น งานบริการภายในส่วนราชการ และงานบริการภายนอกส่วนราชการ ดังนี้

งานบริการภายในส่วนราชการ หมายถึง งานที่ให้บริการแก่บุคลากร หรือหน่วยงานภายในกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจ ตามแผนกลยุทธ์ หรือตามแผนยุทธศาสตร์ของกรมให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ตามเป้าหมาย

งานบริการภายนอกส่วนราชการ หมายถึง งานตามภารกิจหลัก ยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ของกรมที่ให้บริการแก่ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนและประชาชน ผู้รับบริการ

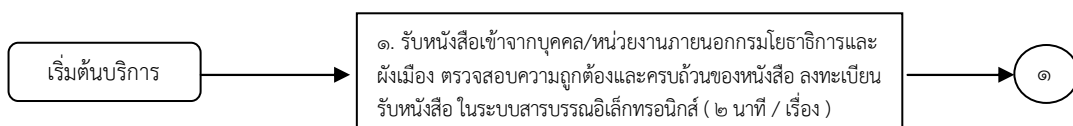
ในการจัดทำงานบริการมาตรฐาน คณะทำงานจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสของกรมโยธาธิการและผังเมืองได้เก็บรวบรวมงานบริการที่ให้บริการแก่ส่วนราชการทั้งบริการภายในส่วนราชการและบริการนอกส่วนราชการจากสำนัก/กอง ที่ให้บริการ ซึ่งจะได้ประกาศงานบริการให้หน่วยงานภายในกรมและประชาชนรับทราบโดยทั่วกันต่อไป ดังนี้

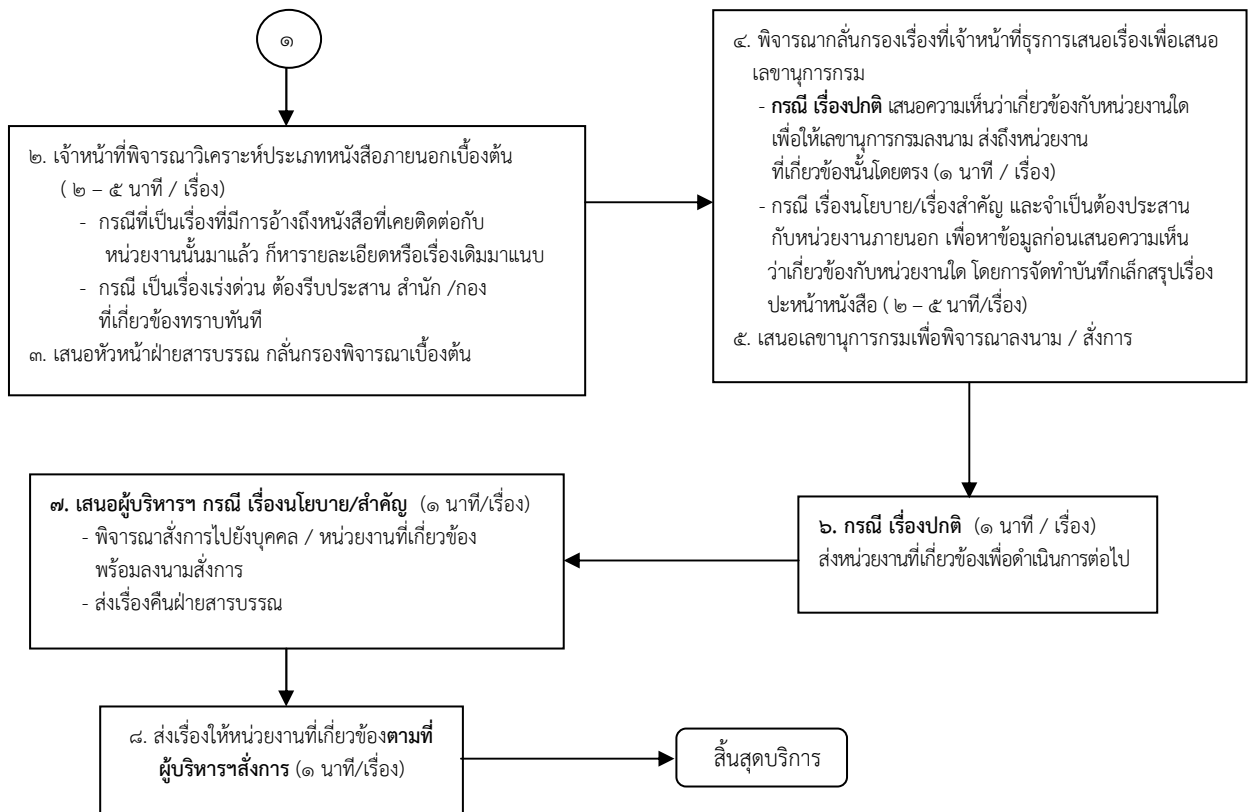
๑. งานบริการภายในส่วนราชการ

งานบริการภายในที่มีในส่วนราชการ โดยทั่วไปจะอยู่ในหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งมีภารกิจที่ต้องดำเนินการให้บริการแก่หน่วยงานหลักและหน่วยงานรอง เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหลักบรรลุผลตามเป้าหมายของส่วนราชการ การบริการภายในจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้อาจมีผลทำให้งานตามภารกิจหลักบรรลุผลสำเร็จหรือล้มเหลว สนับสนุนภารกิจหลักให้เกิดความคล่องตัว การดำเนินงานของหน่วยงานหลักไม่ต้องกังวลในเรื่องอื่นที่ต้องดำเนินงาน เพราะมีหน่วยงานสนับสนุนมาแบ่งเบาภาระทำให้การทำงานของหน่วยงานหลักเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ทั้งนี้หน่วยงานสนับสนุนที่มีงานบริการ ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองการเจ้าหน้าที่ กองนิติการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กองวิเคราะห์วิจัยและทดสอบวัสดุ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักวิศวกรรมการผังเมืองและกองคลัง โดยมีงานที่ให้บริการภายในกรม ดังนี้

งานบริการที่ ๑ การรับ-ส่งหนังสือราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

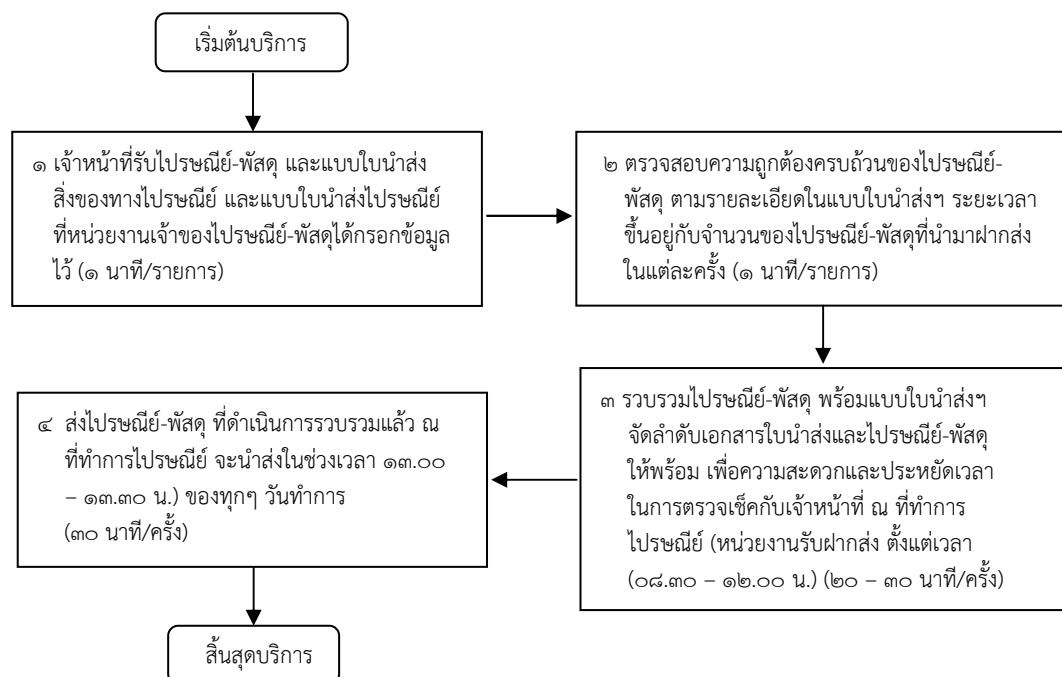
เป็นงานกระบวนการให้บริการที่สำนักงานเลขานุการกรมจัดให้บริการแก่ผู้บริหาร หน่วยงานภายในกรมและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หนังสือให้ผู้บริหารสั่งการเพื่อให้บุคลากรหรือหน่วยงานภายในกรมรับเรื่องไปปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสื่อสาร ทั้งนี้เป็นการอำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาการสั่งการให้กับผู้บริหาร และหน่วยงานในสังกัดกรม มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๖ นาที/เรื่อง โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้





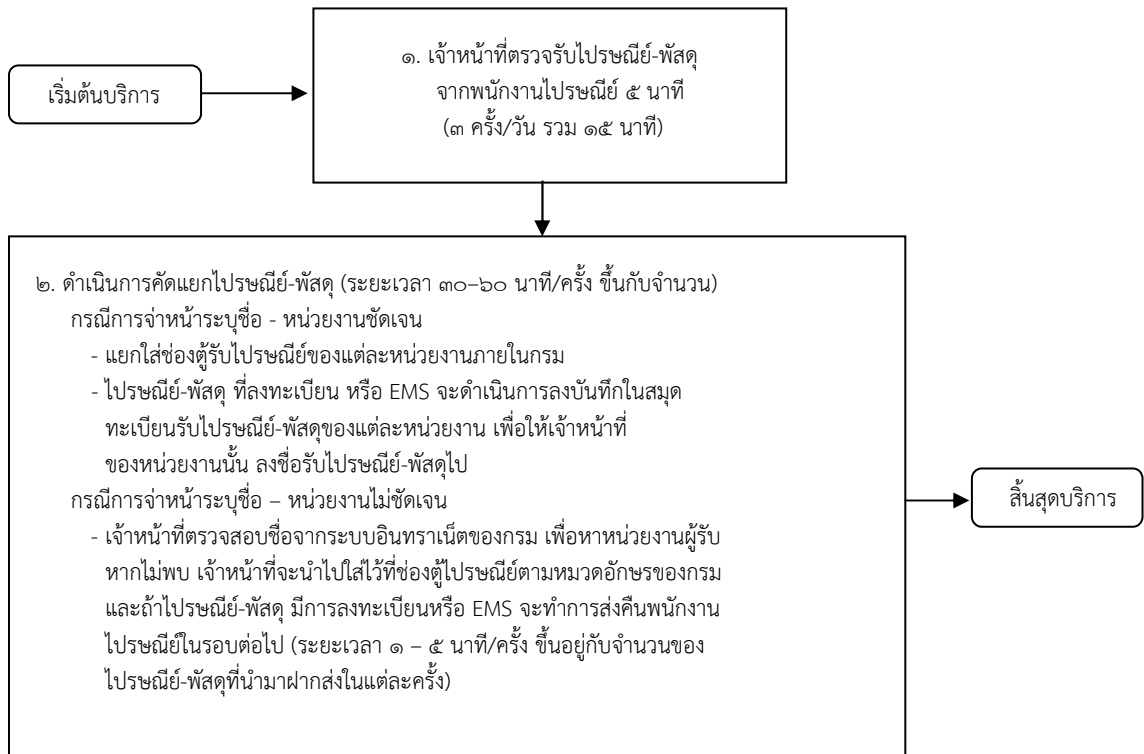
บริการที่ ๒ การรับ-ส่งไปรษณีย์และพัสดุนอกกรม

เป็นกระบวนการที่สำนักงานเลขานุการกรมจัดให้บริการแก่หน่วยงานภายในกรม โดยสำนักงานเลขานุการกรมทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและนำส่งไปรษณีย์และพัสดุของหน่วยงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และลดค่าใช้จ่ายในการรับ-ส่ง โดยภาพรวมของกรม มีระยะเวลาการให้บริการ ๖๒ นาทีต่อครั้ง (ขึ้นกับจำนวนไปรษณีย์และพัสดุในแต่ละครั้ง) โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



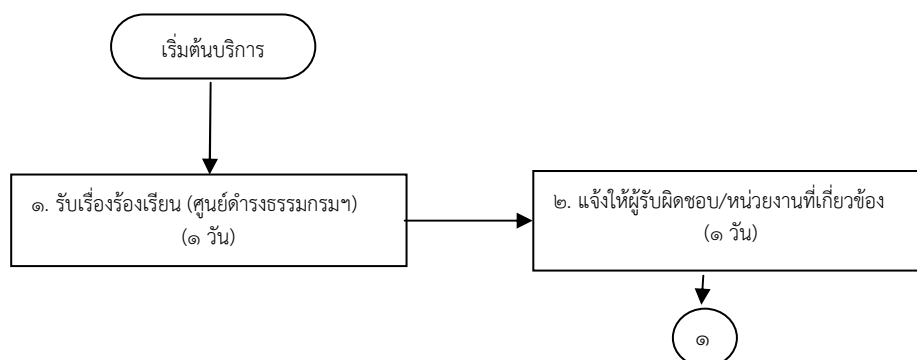
บริการที่ ๓ การรับ-ส่งไปรษณีย์และพัสดุในกรม

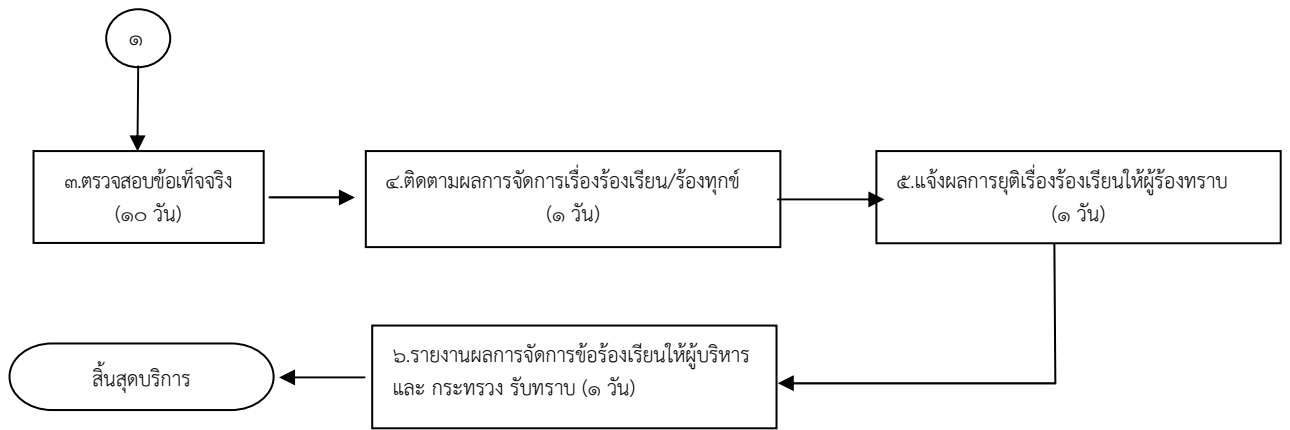
เป็นกระบวนการที่สำนักงานเลขาธิการกรมให้บริการแก่หน่วยงานภายใน โดยเป็นศูนย์กลางในการรับการรับไปรษณีย์และพัสดุที่ทางไปรษณีย์นำมาส่งให้แก่กรม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานและบุคลากรในการรับไปรษณีย์ และพัสดุ มีระยะเวลาการให้บริการ ๖๕ นาทีต่อครั้ง (ให้บริการวันละ ๓ ครั้ง) โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



บริการที่ ๔ การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

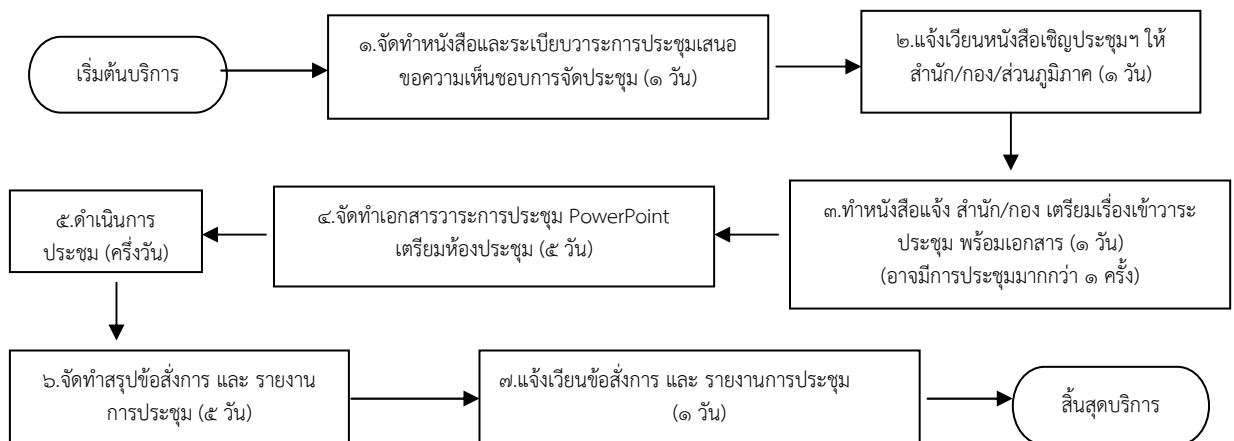
เป็นกระบวนการที่สำนักงานเลขาธิการกรมให้บริการแก่บุคลากรในกรม หน่วยงานเอกชน ประชาชน และหน่วยงานภาครัฐอื่น ส่งเรื่องราวร้องทุกข์โดยทางโทรศัพท์ โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำรับเรื่องราวร้องทุกข์ และนำเรื่องราวร้องทุกข์มาสู่การดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อแจ้งให้กับผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งประสานเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานภายนอกกรม เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๕ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้





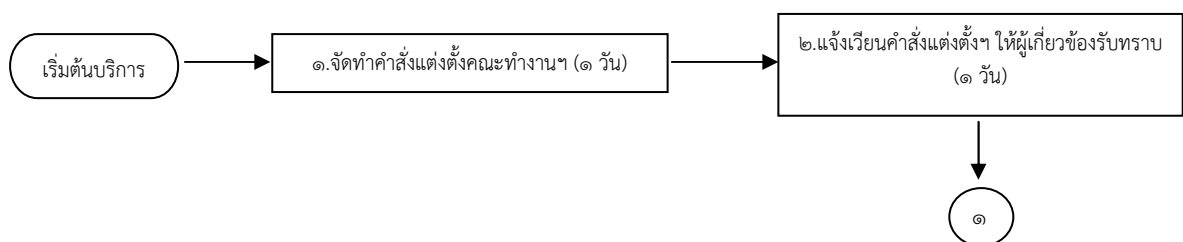
บริการที่ ๕ การจัดประชุมผู้บริหารกรมฯ (ประจำเดือน)

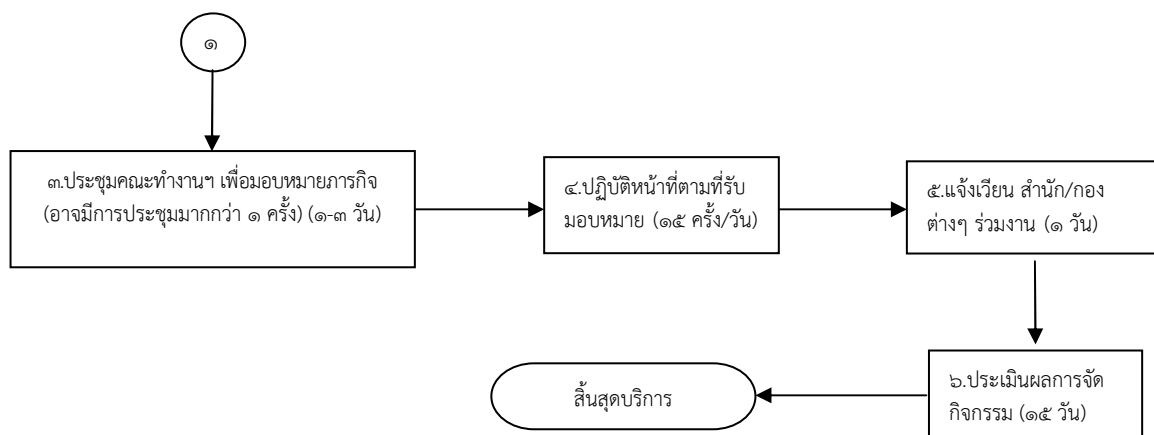
เป็นกระบวนการงานที่สำนักงานเลขาธิการกรมให้บริการแก่ผู้บริหารกรมโยธาธิการและผังเมือง ในการจัดประชุมร่วมกันระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นประจำทุกเดือน ณ สถานที่ต่างๆ ที่กำหนด เพื่อให้ผู้บริหารได้เข้ามาร่วมกันแลกเปลี่ยนความเห็นในการบริหารงาน การติดตามประเมินผลงาน การพัฒนาการทำงานเพื่อให้บรรลุตามยุทธศาสตร์และภารกิจที่มุ่งเน้นจนเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ/เป้าหมายของ กรมตามที่กำหนดไว้ มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๔ วันครึ่ง โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



บริการที่ ๖ การจัดกิจกรรมที่สำคัญในวาระต่างๆ

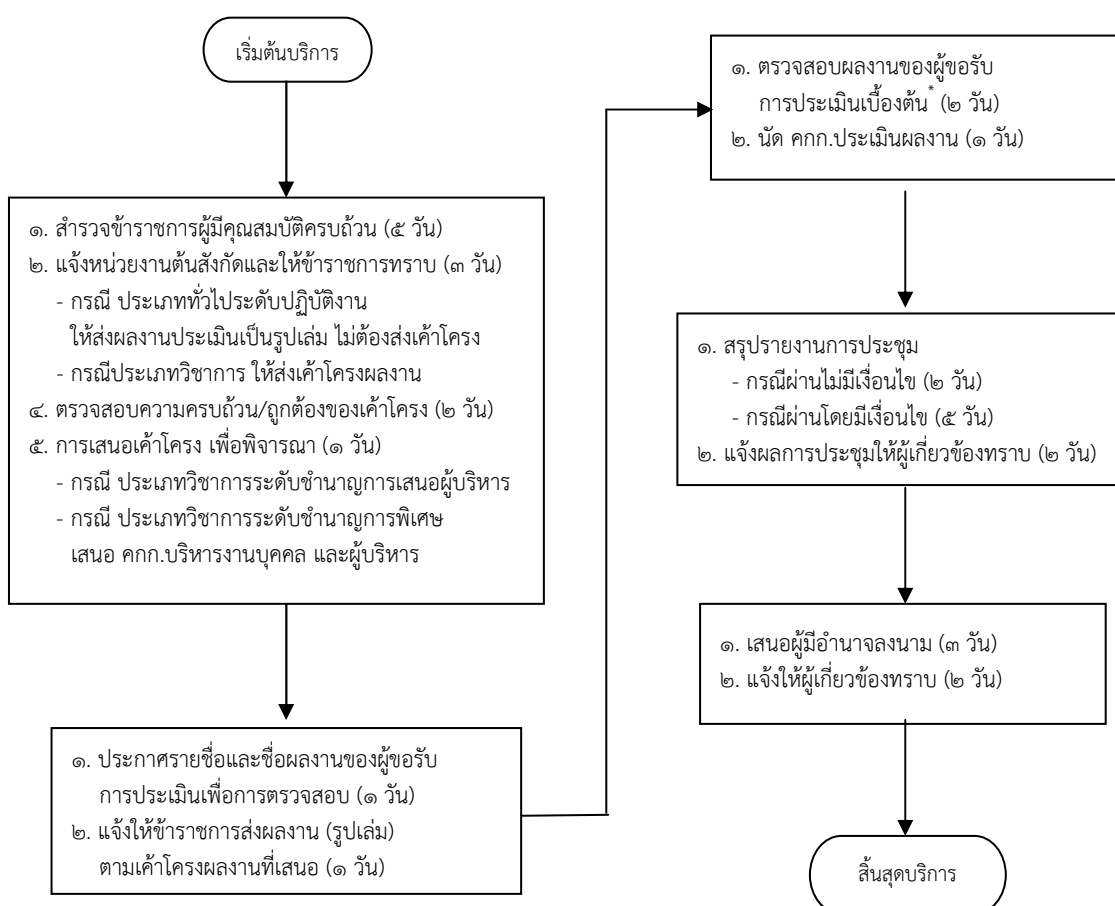
เป็นกระบวนการงานที่สำนักงานเลขาธิการกรมจัดให้บริการแก่บุคลากรภายในกรมโยธาธิการ และผังเมือง เพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และส่งเสริมการสร้าง ความประทับใจที่ดีต่อองค์กร ความสัมพันธ์อันดี คและวามสามัคคีในหมู่คณะระหว่างผู้บริหารกับผู้บริหาร ผู้บริหารกับบุคลากร และบุคลากร ภายในกรมด้วยกัน มีระยะเวลาการให้บริการ ๓๖ วันต่อปี โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้





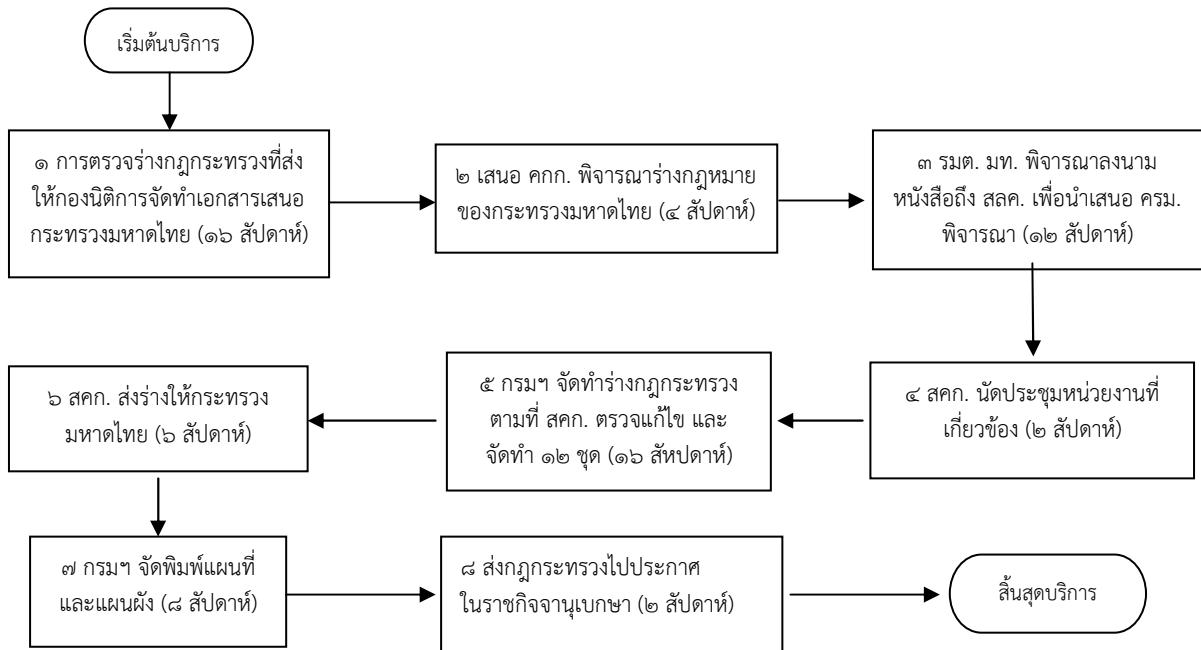
บริการที่ ๗ การประเมินผลงานเพื่อเลื่อนระดับ

เป็นกระบวนการที่กองการเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ข้าราชการผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน ส่งผลงานขอรับการประเมินเพื่อเลื่อนระดับให้สูงขึ้น ซึ่งมีผลเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กร รวมถึงเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจ และเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการ มีระยะเวลาการให้บริการ ๓๐ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



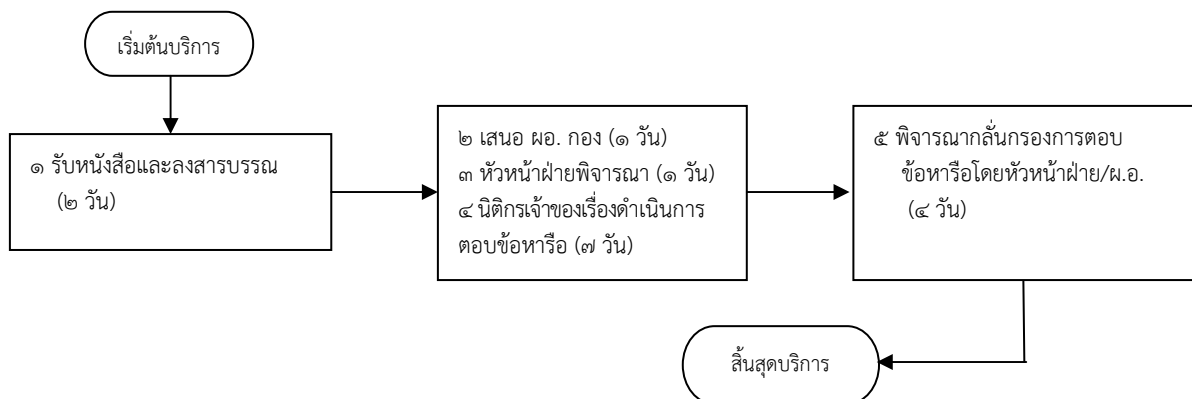
บริการที่ ๘ การยกร่างกฎกระทรวง

เป็นกระบวนการที่กองนิติการจัดทำขั้นตอนในการยกร่างกฎกระทรวงผังเมืองรวมตามพระราชบัญญัติผังเมือง พ.ศ. ๒๕๑๘ ให้แก่ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เข้าใจขั้นตอนในการยกร่างกฎกระทรวงของกรมฯ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำไปอธิบายและเผยแพร่ให้แก่ประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง เอกชนผู้สนใจ เข้าใจข้อบังคับของกฎกระทรวงผังเมืองรวม และขั้นตอนในการยกร่างกฎกระทรวงผังเมืองรวม มีระยะเวลาการให้บริการ ทุกขั้นตอน ๖๖ สัปดาห์ โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



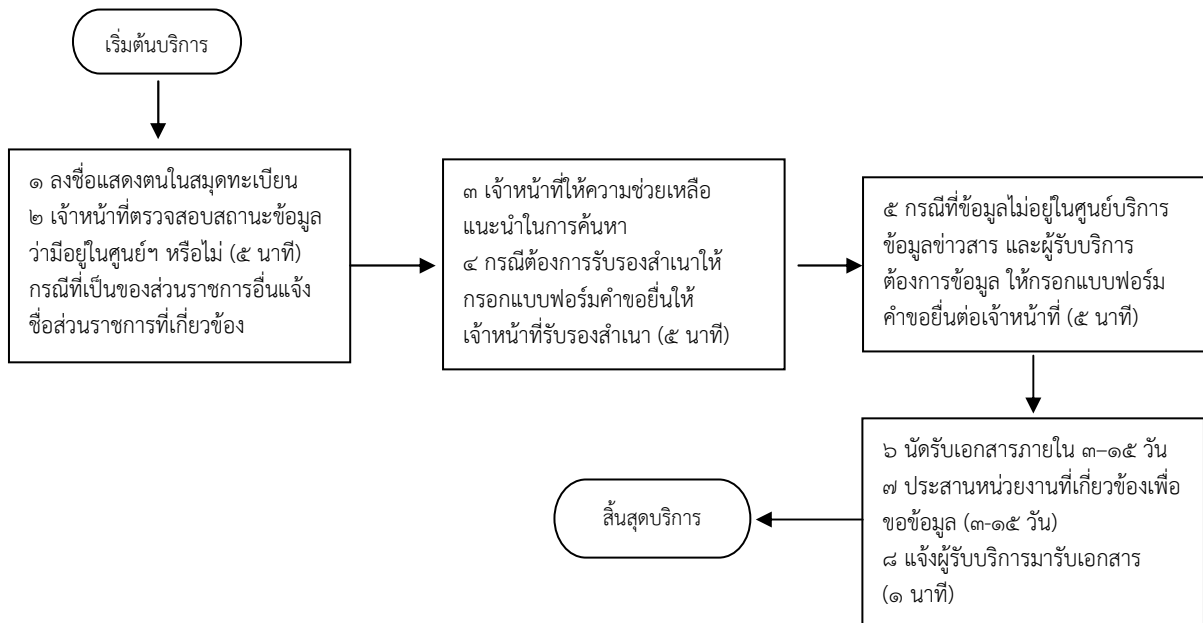
บริการที่ ๙ บริการด้านกฎหมายและตอบข้อหารือให้แก่หน่วยงานภายในกรม

เพื่อเป็นการเผยแพร่กระบวนการ วิธีการทำงาน การตอบข้อหารือด้านกฎหมายผังเมืองและกฎหมายควบคุมอาคาร ให้แก่ ประชาชน เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภายในและภายนอกกรมโยธาธิการและผังเมือง รวมทั้งบุคลากรของกองนิติการนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสัมฤทธิ์ผล เพื่อประโยชน์แก่กรมโยธาธิการและผังเมือง และทำให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมถึงลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๕ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



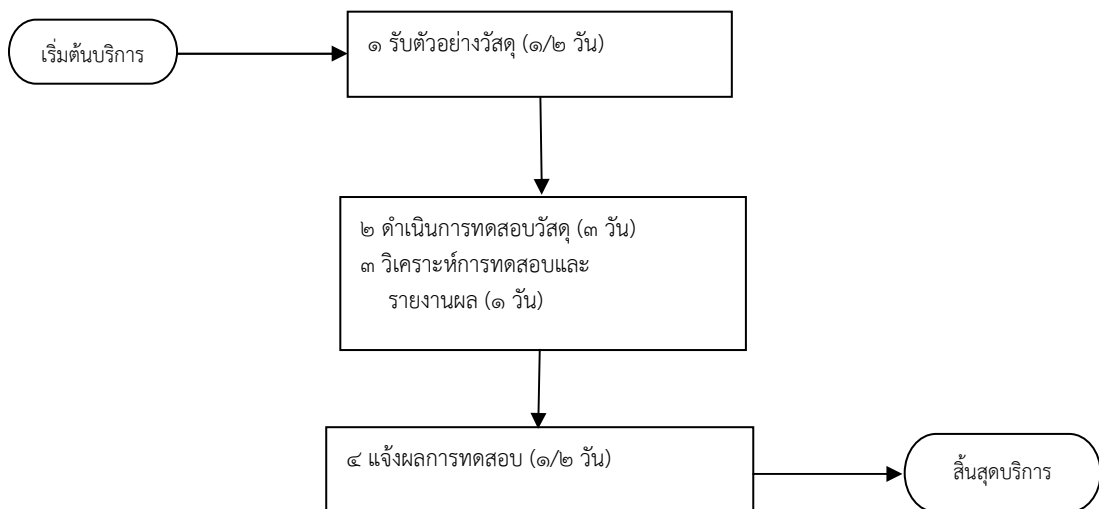
บริการที่ ๑๐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

เป็นกระบวนการที่กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้บริการแก่ประชาชนในการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของรัฐ รวมทั้งการใช้สิทธิตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการในการขอทราบข้อมูลข่าวสารของราชการได้ถูกต้องตามความเป็นจริง มีระยะเวลาการให้บริการ ๓-๑๕ วัน ขึ้นกับจำนวนและปริมาณข้อมูล โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



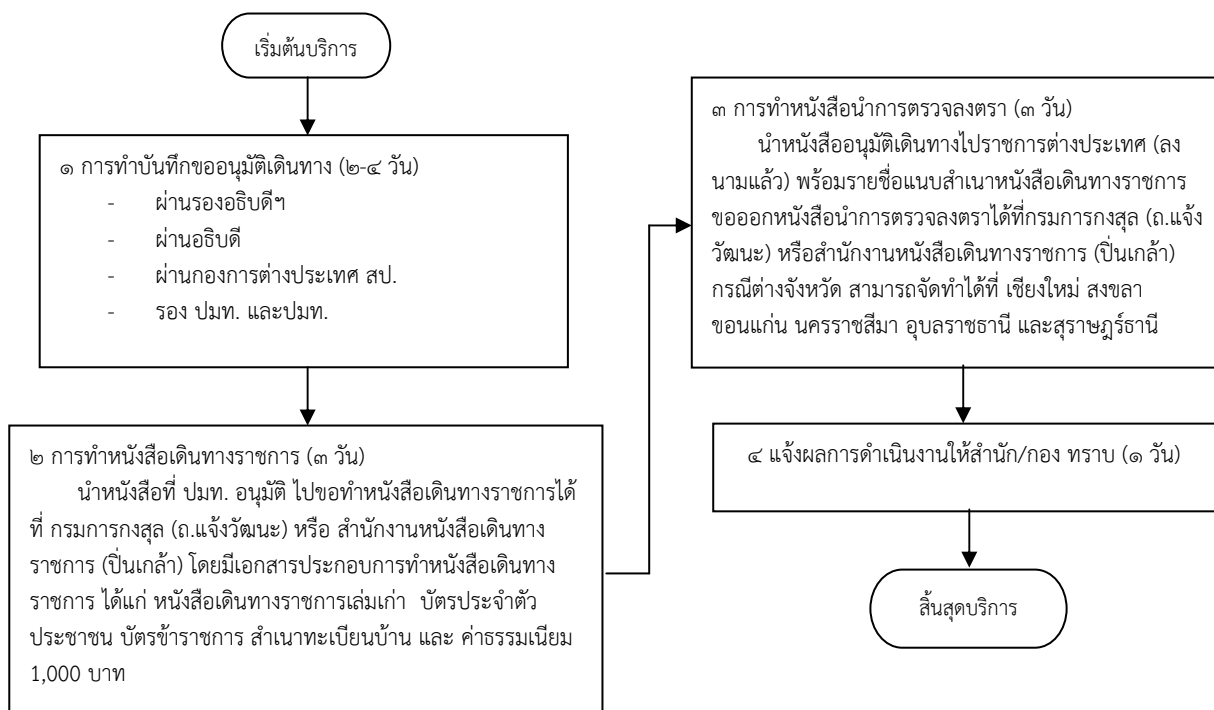
บริการที่ ๑๑ การให้บริการทดสอบคุณสมบัติของวัสดุ

เป็นกระบวนการที่กองวิเคราะห์วิจัยและทดสอบวัสดุให้บริการแก่หน่วยงานในกรม และเอกชน ประชาชน และหน่วยงานของรัฐอื่น เพื่อทำการทดสอบ วิเคราะห์วิจัยคุณสมบัติของวัสดุก่อสร้างสำหรับก่อสร้างสะพาน อาคาร เชื้อน ฯลฯ ให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาชีพด้านวิศวกรรม และตรวจสอบทดสอบ วัสดุของสิ่งก่อสร้างที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และหรืออยู่ในระหว่างดำเนินการก่อสร้างที่ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานก่อสร้าง มีระยะเวลาการให้บริการ ๔ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการ ที่สำคัญ ดังนี้



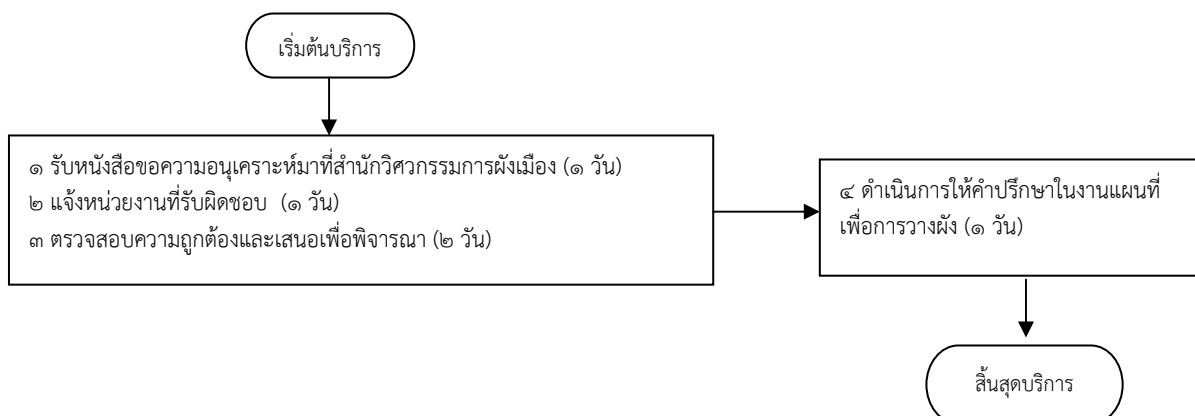
บริการที่ ๑๒ การขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว

เป็นขั้นตอนที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้บริการแก่บุคลากรในกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อการขออนุมัติปลัดกระทรวงมหาดไทยเดินทางไปราชการในต่างประเทศ มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๐ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



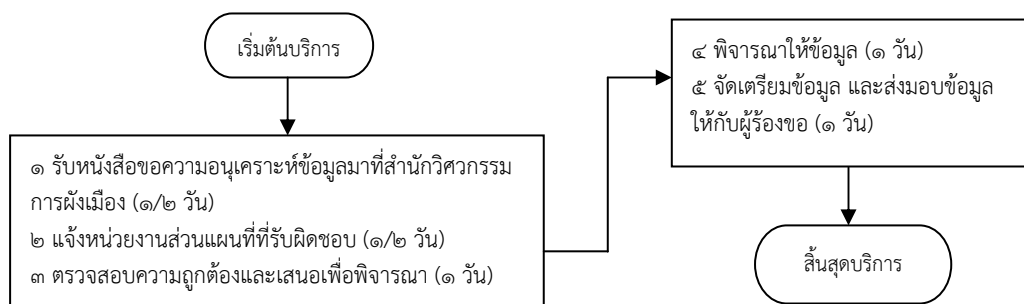
บริการที่ ๑๓ การให้บริการให้คำปรึกษาด้านงานแผนที่เพื่อการวางผังเมือง

เป็นกระบวนการที่สำนักวิศวกรรมการผังเมืองให้บริการแก่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองหน่วยงานภายในกรม ที่ต้องการข้อมูลและคำปรึกษาในงานที่เกี่ยวกับแผนที่เพื่อการวางผังเมือง มีระยะเวลาการให้บริการ ๕ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



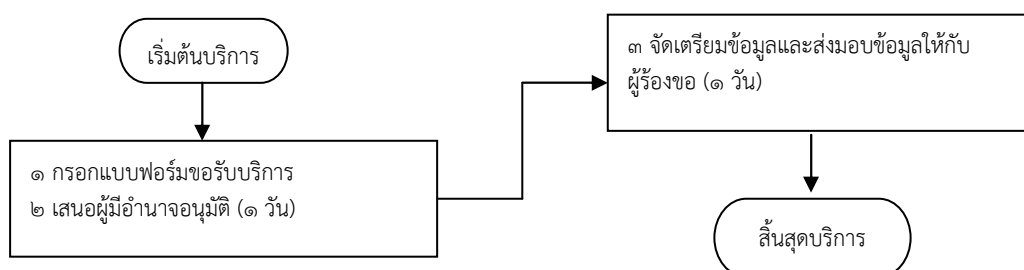
บริการที่ ๑๔ การให้บริการรูปถ่ายทางอากาศมาตราส่วน ๑:๑๕๐๐๐/๑:๒๕๐๐๐
(ในกรณีที่มีข้อมูลอยู่แล้ว)

เป็นกระบวนการที่สำนักวิศวกรรมการผังเมืองให้บริการแก่หน่วยงานภายในกรมที่มีความต้องการใช้งานรูปถ่ายทางอากาศมาตราส่วน 1:15000/1:25000 เพื่อการปฏิบัติงานในส่วนที่หน่วยงานนั้นๆ ต้องการ มีระยะเวลาการให้บริการ ๔ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



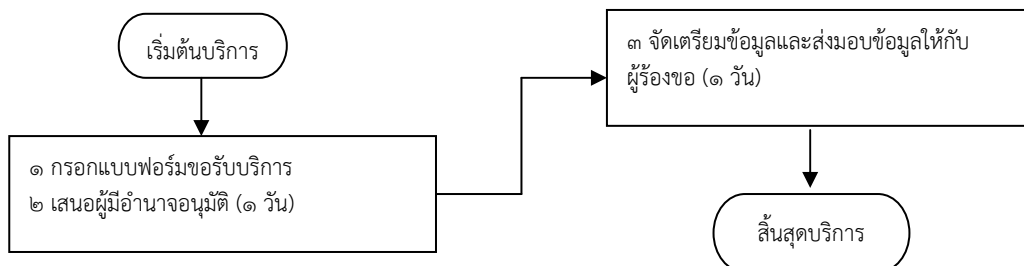
บริการที่ ๑๕ การให้บริการแผนที่ภาพถ่ายออร์โธรีซิสเชิงเลขมาตราส่วน ๑ : ๔๐๐๐

เป็นกระบวนการที่สำนักวิศวกรรมการผังเมืองให้บริการแก่หน่วยงานภายในกรมที่มีความต้องการใช้งานแผนที่ภาพถ่ายออร์โธรีซิสเชิงเลขมาตราส่วน ๑ : ๔๐๐๐ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อปฏิบัติงานในส่วนที่หน่วยงานนั้นๆ ต้องการ มีระยะเวลาการให้บริการ ๒ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



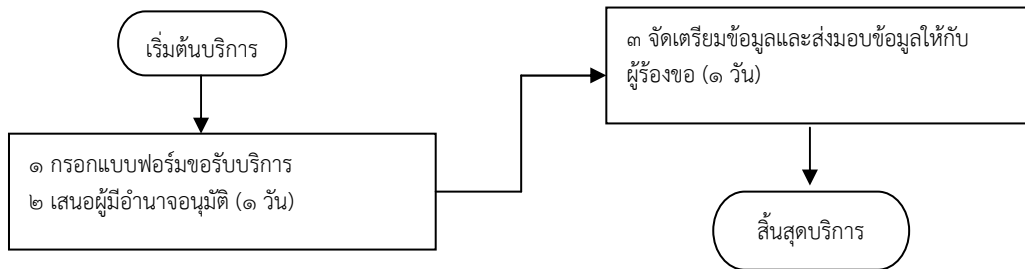
บริการที่ ๑๖ การให้บริการแผนที่ภูมิประเทศมาตราส่วน ๑ : ๕๐๐๐๐ ชุด L7017

เป็นกระบวนการที่สำนักวิศวกรรมการผังเมืองให้บริการแก่หน่วยงานภายในกรมที่มีความต้องการใช้งานแผนที่ภูมิประเทศมาตราส่วน ๑ : ๕๐๐๐๐ ชุด L7017 และ L7018 เพื่อปฏิบัติงานในส่วนที่หน่วยงานนั้นๆ ต้องการ มีระยะเวลาการให้บริการ ๒ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



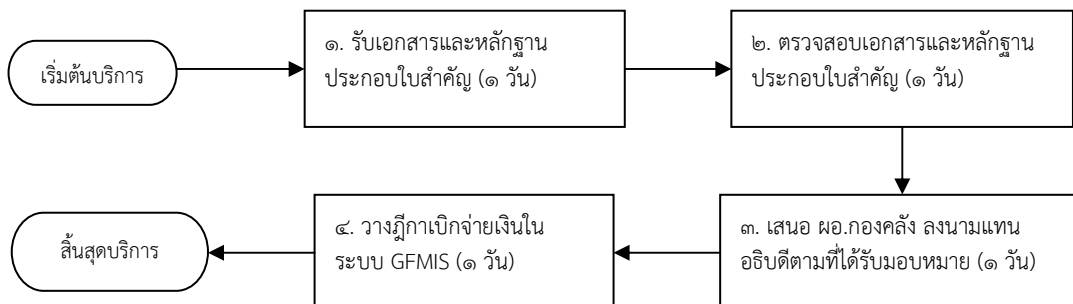
บริการที่ ๑๗ การให้บริการแผนที่มาตราส่วน ๑ : ๔๐๐๐

เป็นกระบวนการที่สำนักวิศวกรรมการผังเมืองให้บริการแก่หน่วยงานภายในกรมที่ต้องการใช้งานแผนที่ มาตราส่วน ๑ : ๔๐๐๐ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อปฏิบัติงานในส่วนที่หน่วยงานนั้นๆ ต้องการ มีระยะเวลาการให้บริการ ๒ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



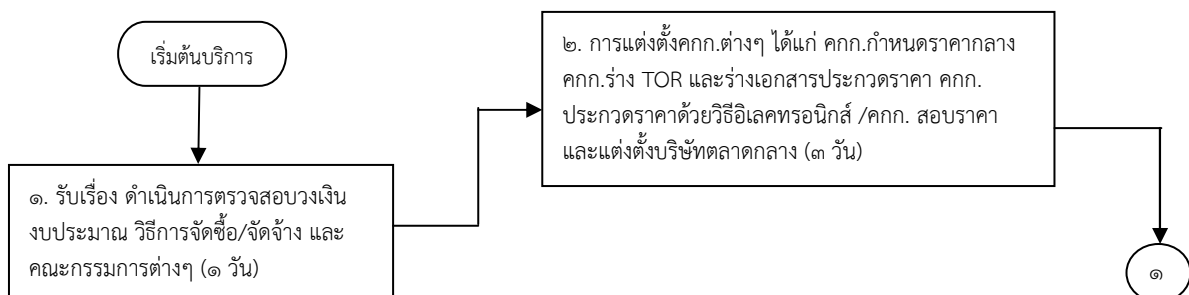
บริการที่ ๑๘ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

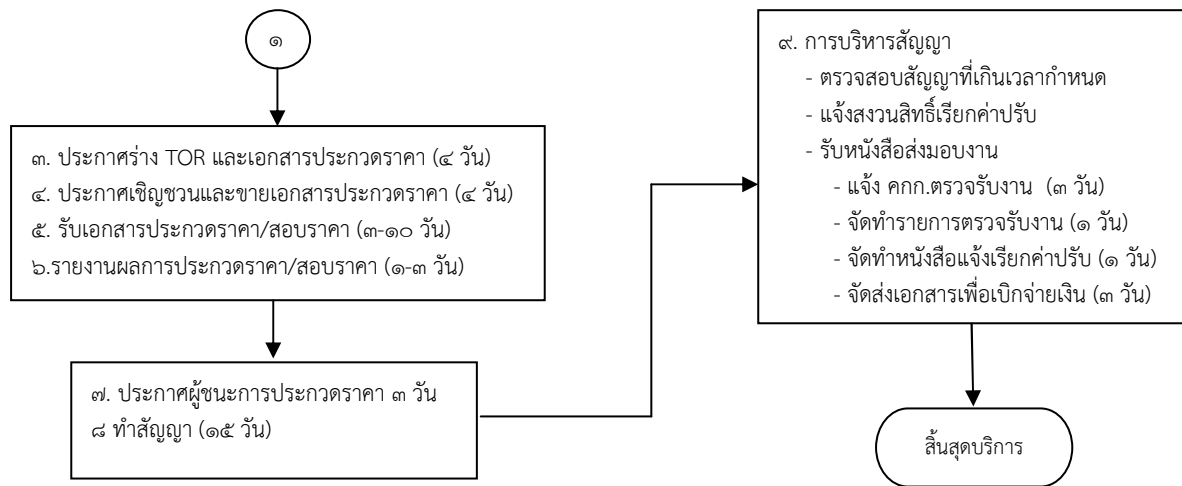
เป็นกระบวนการที่กองคลังให้บริการแก่หน่วยงาน ข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการ ในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในกระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงาน รวมทั้งเงินสวัสดิการต่างๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพ เป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของหน่วยงานผู้รับบริการ มีระยะเวลาการให้บริการ ๔ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



บริการที่ ๑๙ การดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง

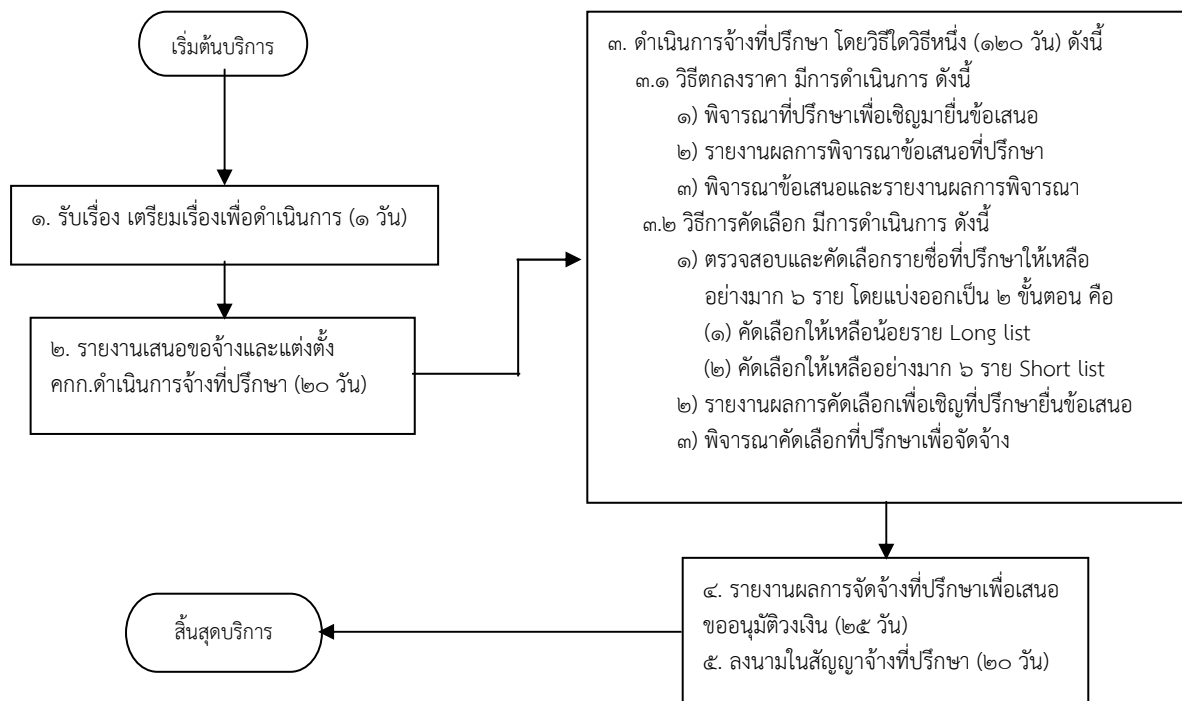
เป็นกระบวนการที่กองคลังให้บริการแก่หน่วยงานในกรมในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุของกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ จ้างเหมาบริการ เช่า และจ้างก่อสร้างโครงการต่างๆ ฯลฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และแผนการจัดซื้อจัดจ้างของกรมโยธาธิการและผังเมือง มีระยะเวลาการให้บริการ ๔๒ - ๕๑ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้





บริการที่ ๒๐ การจ้างที่ปรึกษา

เป็นกระบวนการที่กองคลังให้บริการแก่หน่วยงานในสังกัดกรมในการดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติตรงตามขอบเขตการจ้างที่กำหนด มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๘๖ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้

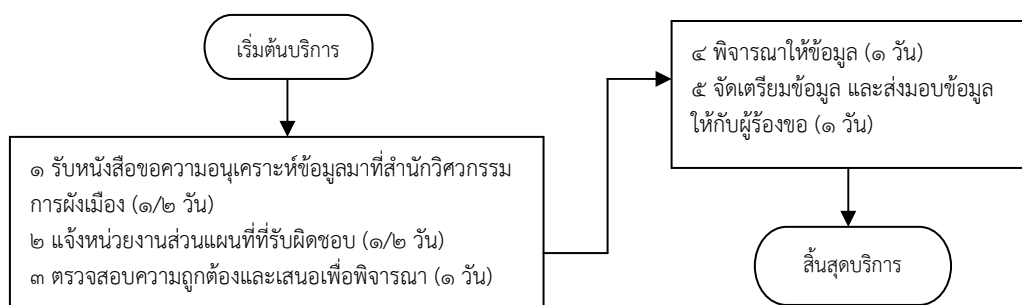


๒. งานบริการภายนอกส่วนราชการ

งานบริการภายนอกส่วนราชการ เป็นงานตามภารกิจหลักของกรมที่ให้บริการแก่หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และประชาชน เพื่อให้ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐาน มีความปลอดภัย ถูกต้องตามหลักวิชาการ และเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ ทำให้เมืองและชุมชนเกิดความน่าอยู่ รักษาสภาพแวดล้อม ประหยัด และเป็นอัตลักษณ์ ซึ่งเป็นเป้าหมายสุดท้ายของกรม ในการดำเนินงานตามภารกิจ งานบริการมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ หน่วยงานที่ให้บริการ ได้แก่ สำนักวิศวกรรมการผังเมือง สำนักพัฒนามาตรฐาน สำนักผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะ สำนักควบคุมการก่อสร้าง สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร สำนักสนับสนุนและพัฒนาตามผังเมือง สำนักสถาปัตยกรรม กองนิติการ กองก่อสร้างและออกแบบพลัปลาทิธิ สำนักวิศวกรรมโครงสร้างและระบบงาน และกองคลัง โดยมีงานที่ให้บริการภายนอกกรม ดังนี้

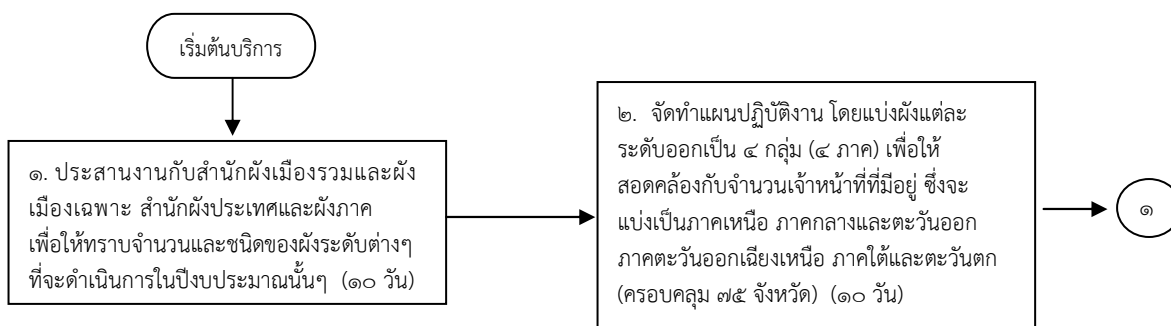
บริการที่ ๑ การให้บริการแผนที่มาตราส่วน ๑ : ๔๐๐๐ รูปกระดาษ

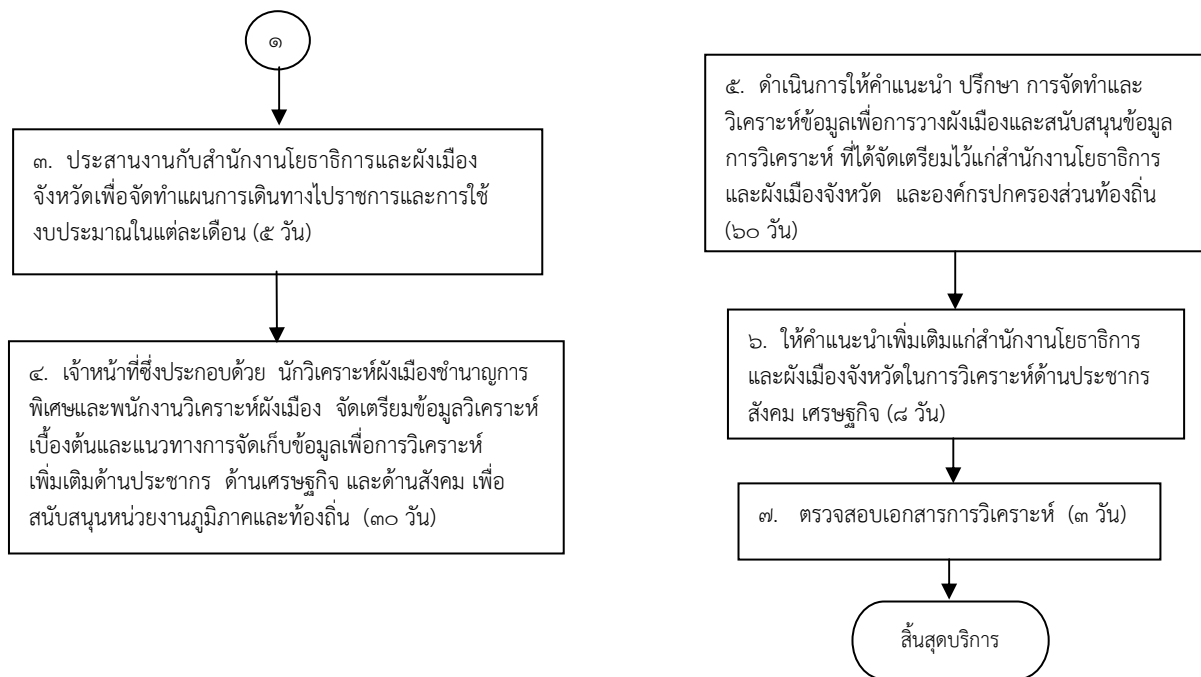
เป็นกระบวนการที่สำนักวิศวกรรมการผังเมืองให้บริการแก่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด ส่วนราชการอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน ที่มีความต้องการใช้งานแผนที่ มาตราส่วน ๑ : ๔๐๐๐ ของกรมโยธาธิการและผังเมืองในรูปกระดาษ เพื่อปฏิบัติงานในส่วนที่หน่วยงานนั้นๆ ต้องการ มีระยะเวลาการให้บริการ ๔ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



บริการที่ ๒ การให้คำปรึกษา แนะนำ การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางผังเมือง แก่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นกระบวนการที่สำนักพัฒนามาตรฐานให้บริการแก่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำรายงานการวิเคราะห์เพื่อการวางผังอันประกอบด้วย การวิเคราะห์ด้านกายภาพ ประชากร เศรษฐกิจและสังคม ฯลฯ โดยให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานวิเคราะห์วิจัยเป็นผู้ให้คำแนะนำและสนับสนุนข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๒๖ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้

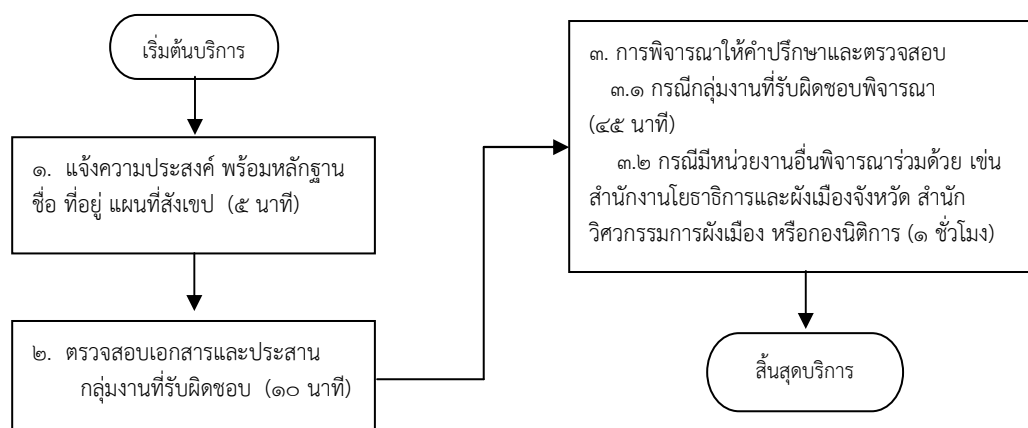




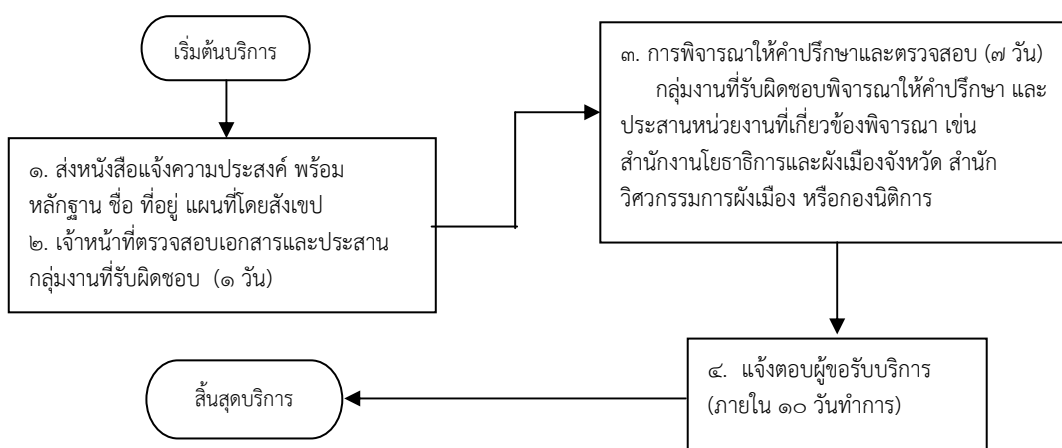
บริการที่ ๓ ขอรับคำปรึกษาและตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน

เป็นกระบวนการที่สำนักผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะให้บริการแก่ข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน ตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินสำหรับปลูกสร้างอาคารหรือประกอบกิจการต่างๆ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้จะขัดต่อกฎหมายผังเมืองหรือไม่ มีระยะเวลาการให้บริการ แยกเป็นกรณีติดต่อด้วยตนเอง ใช้เวลา ๒ ชั่วโมง และกรณีติดต่อด้วยมาเป็นเอกสาร ใช้เวลา ๑๘ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้

กรณีติดต่อด้วยตนเอง



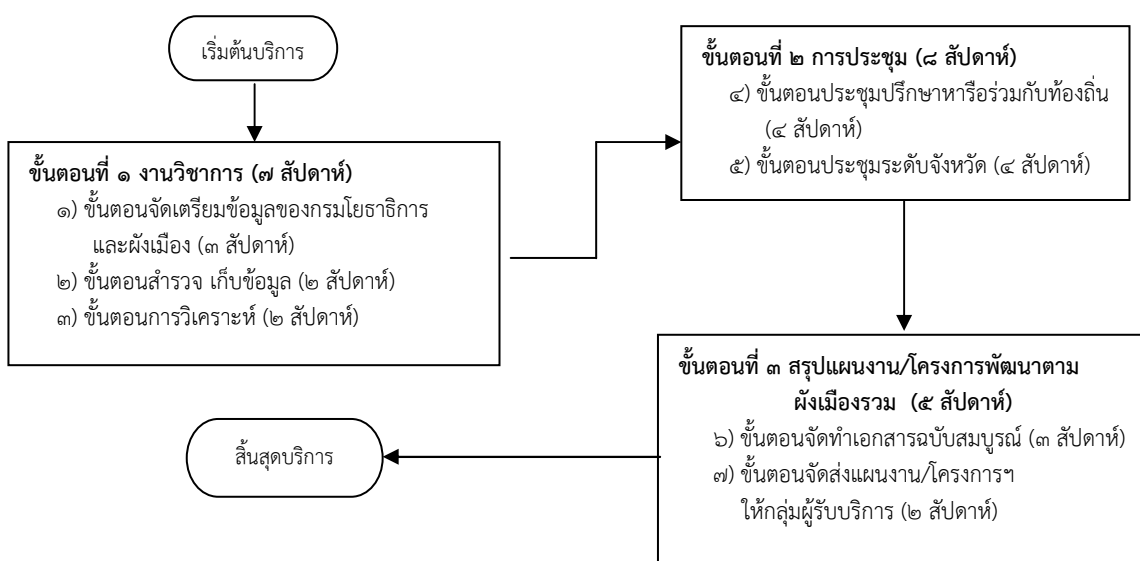
กรณีส่งเอกสารสอบถาม



บริการที่ ๔ การจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนาตามผังเมืองรวม

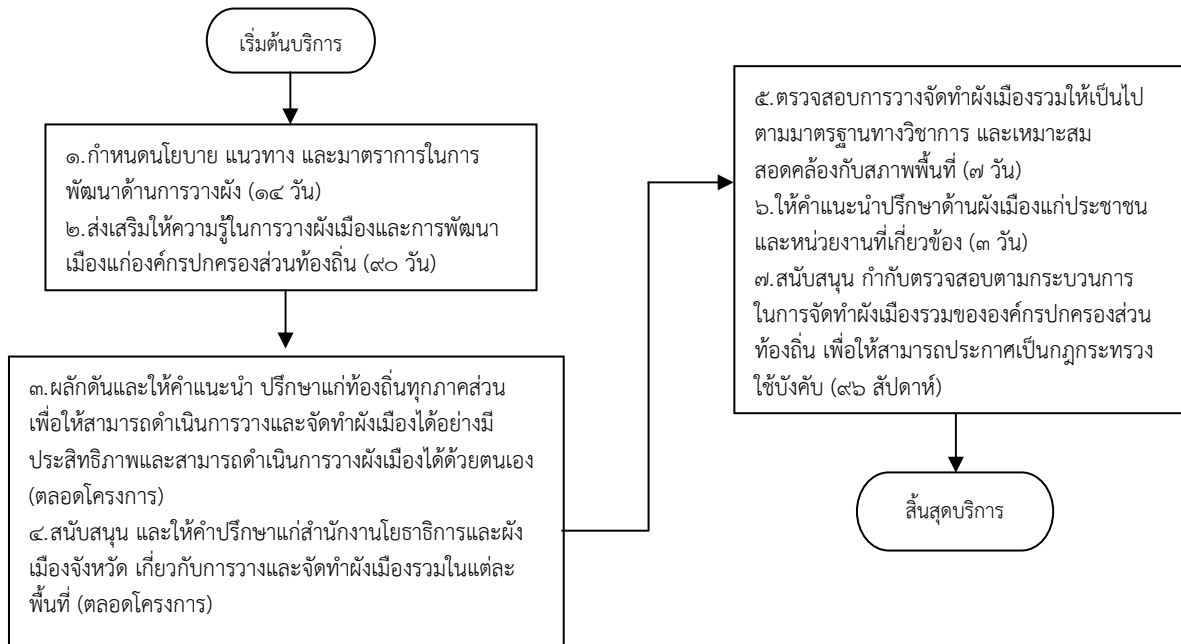
เป็นกระบวนการที่สำนักผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะให้บริการแก่หน่วยงานภายในกรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยใช้กฎกระทรวงผังเมืองรวมเป็นกรอบแนวทางในการกำหนดแผนงาน/โครงการพัฒนาตามผังเมืองรวม เพื่อวางแผนการจัดสรรงบประมาณสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมือง โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ๑). เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำและดำเนินการโครงการพัฒนาด้านสาธารณะที่กำหนดไว้ในผังเมือง โดยบรรลุผลสัมฤทธิ์
 - ๒). เพื่อให้การพัฒนาสาธารณประโยชน์ในพื้นที่เมือง/ชุมชน (ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ) ได้มีการดำเนินการเป็นรูปธรรมและเกิดผลสัมฤทธิ์
 - ๓). เพื่อให้รัฐบาลสามารถกระจายงบประมาณเงินอุดหนุน ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้อย่างเหมาะสม
 - ๔). เพื่อให้โครงการพัฒนาเมือง/ชุมชนที่สอดคล้องหลักการผังเมือง สามารถนำไปขยายผลการดำเนินการได้ต่อไป
- มีระยะเวลาการให้บริการ ๒๐ สัปดาห์ โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



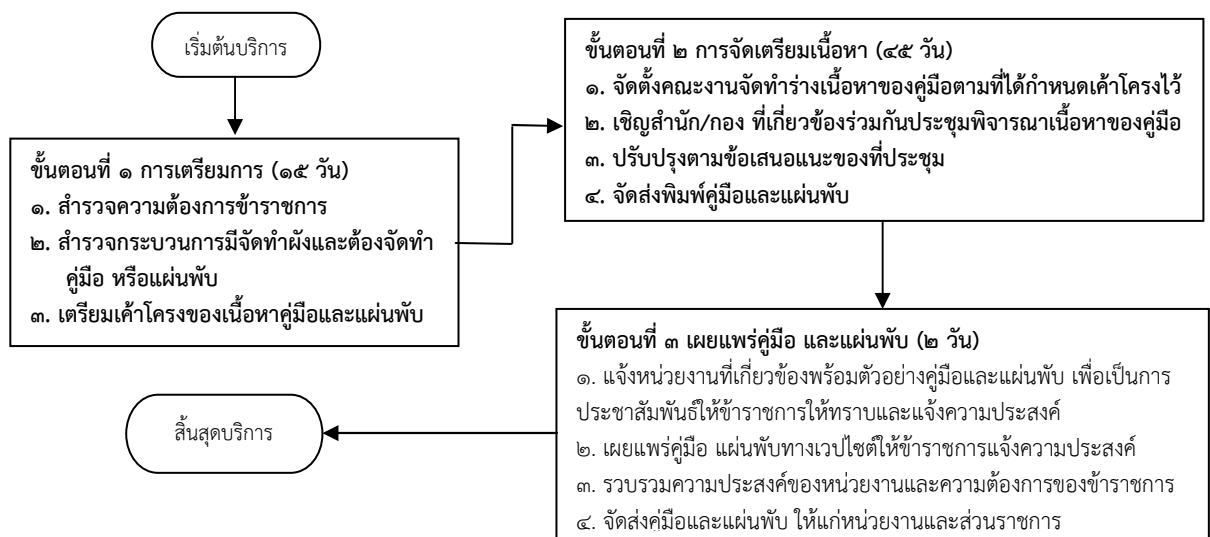
บริการที่ ๕ การให้คำแนะนำ ปรัชชาด้านการผังเมืองแก่หน่วยงานราชการ เอกชนและประชาชน

เป็นกระบวนการงานที่สำนัักผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะให้บริการคำแนะนำปรัชชาด้านการผังเมืองแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เอกชนและประชาชนทั่วไป เพื่อส่งเสริมให้ความรู้ในการวางผังเมืองและการพัฒนาเมือง/ชุมชนในเขตพื้นที่ที่มีการวางผังเมืองรวมและผังเมืองชุมชนตามกระบวนการใน พ.ร.บ. การผังเมือง พ.ศ. ๒๕๑๘ มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๑๔ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



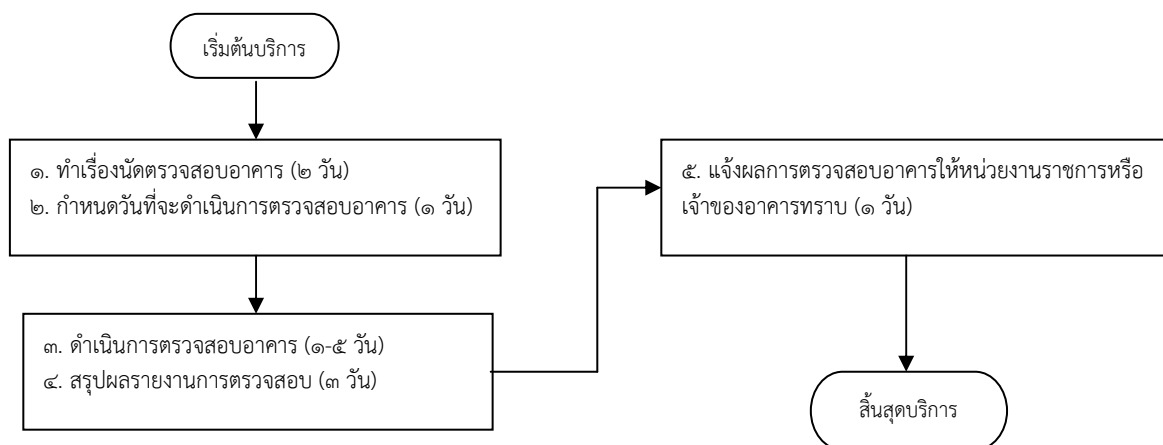
บริการที่ ๖ การเผยแพร่เอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อการประชาสัมพันธ์โครงการวางผังเมือง

เป็นกระบวนการงานที่สำนัักผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะให้บริการแก่ข้าราชการ หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนที่อยู่ในโครงการวางผังเมืองให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางและจัดทำผังเมือง โดยสามารถศึกษาได้จากคู่มือ เอกสารเผยแพร่ แผ่นพับ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของข้าราชการ และเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่ส่วนราชการ เอกชน และประชาชนในพื้นที่ที่ให้ความสนใจ มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๑๔ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



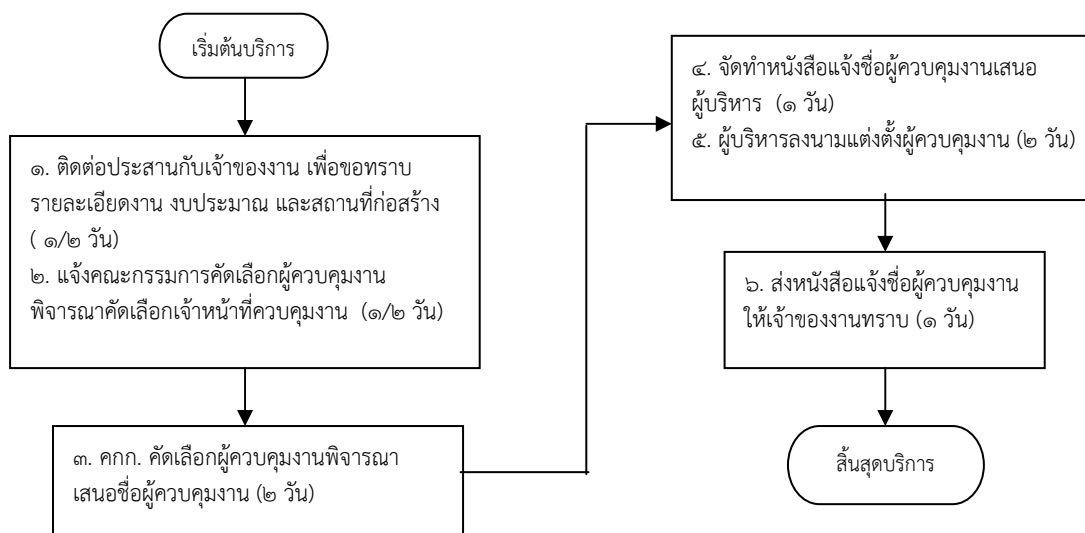
บริการที่ ๗ งานตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

เป็นกระบวนการที่สำนักควบคุมการก่อสร้างให้บริการตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัยด้านอัคคีภัยให้กับอาคารของทางราชการในกรุงเทพมหานคร แล้วมีผลการตรวจสอบแจ้งให้กับหน่วยงานที่ใช้สอยอาคารนั้น หรือเจ้าของอาคารได้รับทราบ มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๑ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



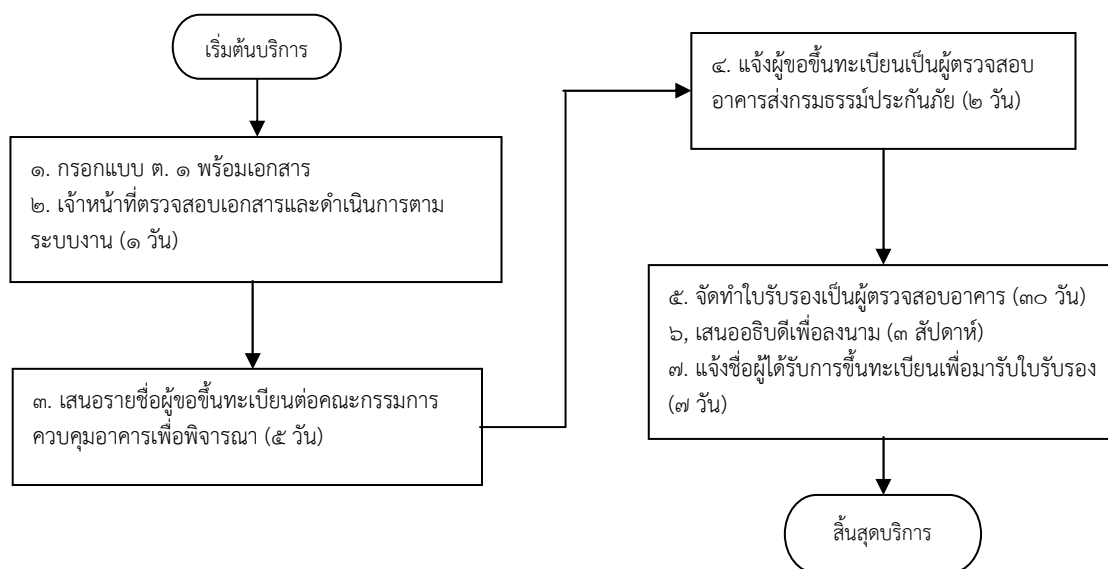
บริการที่ ๘ งานควบคุมการก่อสร้าง

เป็นกระบวนการที่สำนักควบคุมการก่อสร้างให้บริการด้านการควบคุมงานก่อสร้างแก่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ รวมทั้งการให้คำปรึกษาทางด้านสิ่งก่อสร้างแก่หน่วยงานภาครัฐตามที่ได้รับมอบหมาย มีระยะเวลาการให้บริการ ๑๑๔ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



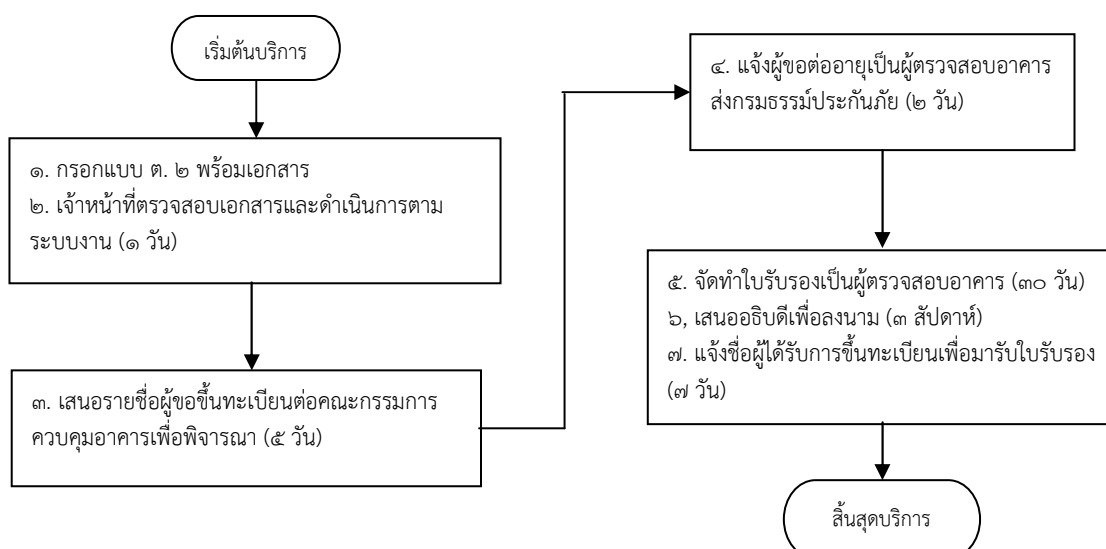
งานบริการที่ ๙ การขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร

เป็นกระบวนการงานที่สำคัญควบคุมและตรวจสอบอาคารให้บริการแก่นิติบุคคลและบุคคลทั่วไป ที่มีคุณสมบัติสามารถขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบอาคารกับกรมโยธาธิการและผังเมือง ซึ่งบุคคลเหล่านี้ จะสามารถให้บริการในการตรวจสอบอาคารตามที่กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารบัญญัติไว้ได้ทั่วประเทศ มีระยะเวลาการให้บริการ ๖๐ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



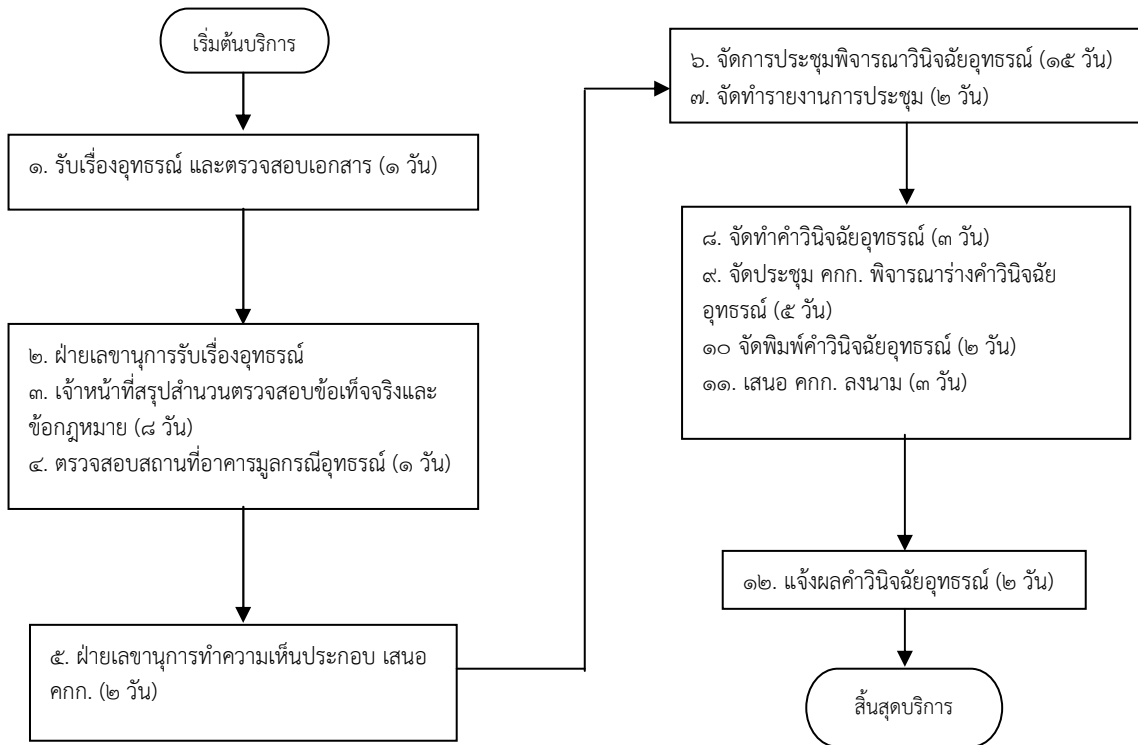
งานบริการที่ ๑๐ การขอต่ออายุผู้ตรวจสอบอาคาร

เป็นกระบวนการงานที่สำคัญควบคุมและตรวจสอบอาคารให้บริการแก่ภาคเอกชนและบุคคลทั่วไป ที่ผ่านการขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคารแล้ว และกำลังจะสิ้นสุดอายุการได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ตรวจสอบอาคาร สามารถมาต่ออายุได้ก่อนวันหมดอายุ ๖๐ วัน มีระยะเวลาการให้บริการ ๖๐ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



งานบริการที่ ๑๑ การพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น

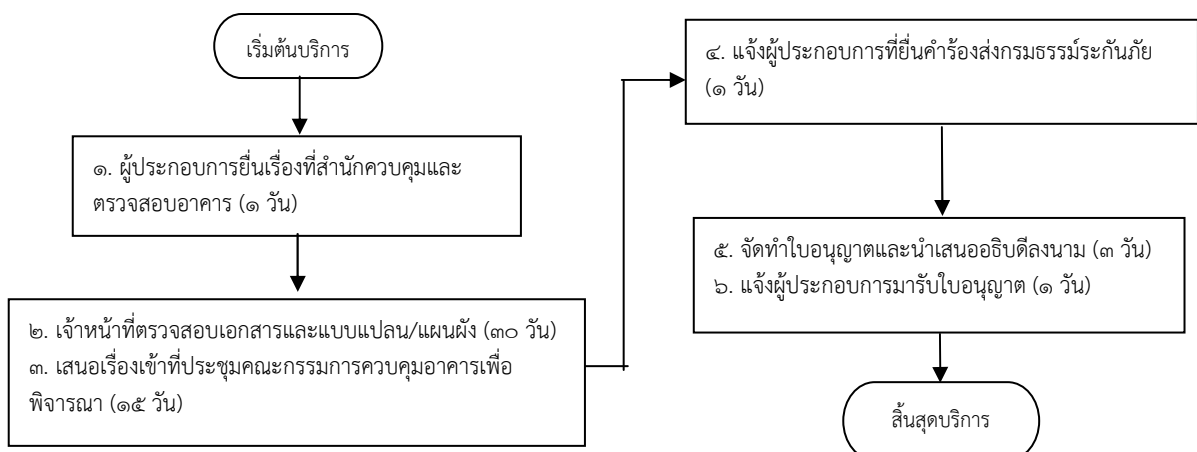
เป็นกระบวนการงานที่สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคารให้บริการแก่เอกชน และประชาชน สามารถยื่นอุทธรณ์คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้คณะกรรมการควบคุมอาคารพิจารณาคำสั่งที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีการสั่งการใดๆ อันมีผลกระทบต่อกระทำการในการสิทธิต่างๆ เกี่ยวกับอาคารของผู้ร้อง ซึ่งในส่วนภูมิภาคสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด มีระยะเวลาการให้บริการ ๓๐ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



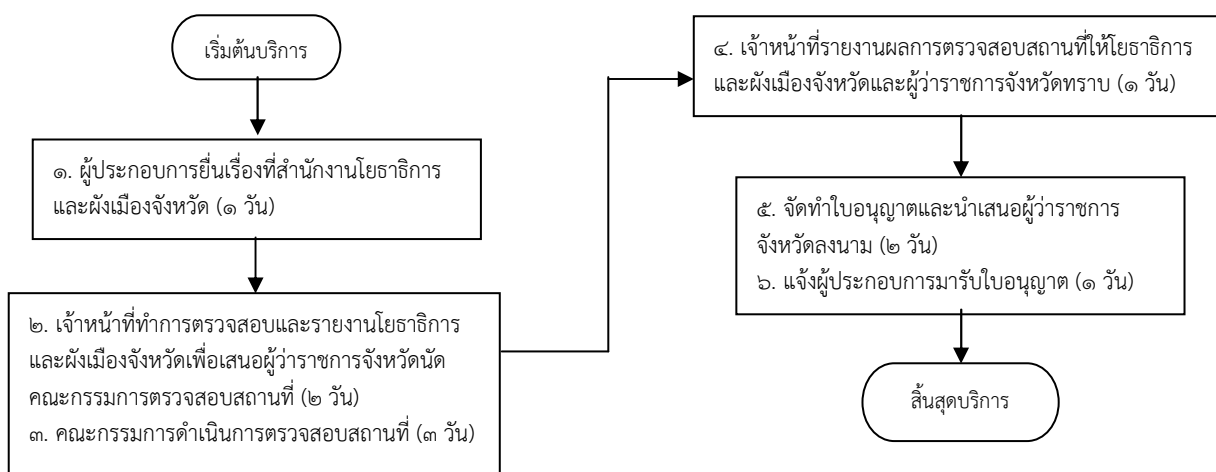
งานบริการที่ ๑๒ การขออนุญาตประกอบกิจการโรงแรมหรสพ

เป็นกระบวนการงานที่สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคารให้บริการแก่ผู้ประกอบการโรงแรมหรสพ ในเขตกรุงเทพมหานคร และในส่วนภูมิภาคมีสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดเป็นหน่วยงานให้บริการ เพื่อให้โรงแรมหรสพมีความมั่นคงแข็งแรง มีความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการโรงแรมหรสพ มีระยะเวลาการให้บริการ กรณีในเขตกรุงเทพมหานคร ๙๕ วัน กรณีในส่วนภูมิภาค ๑๐ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้

กรณีในเขตกรุงเทพมหานคร



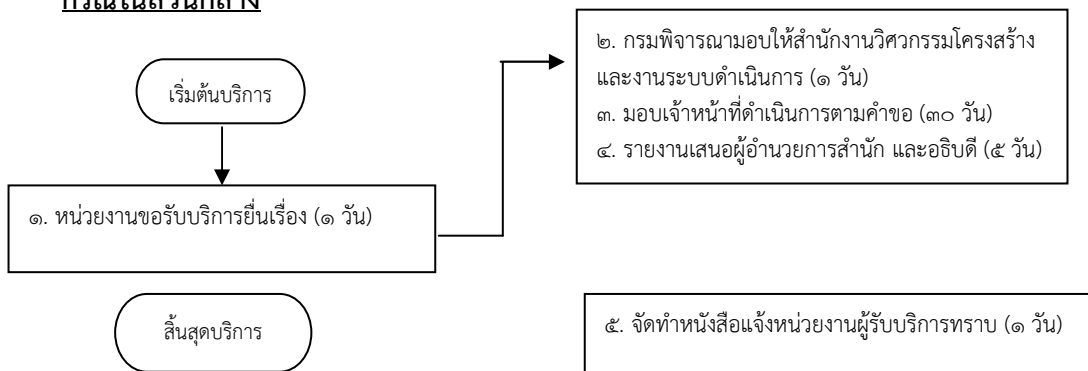
กรณีในส่วนภูมิภาค



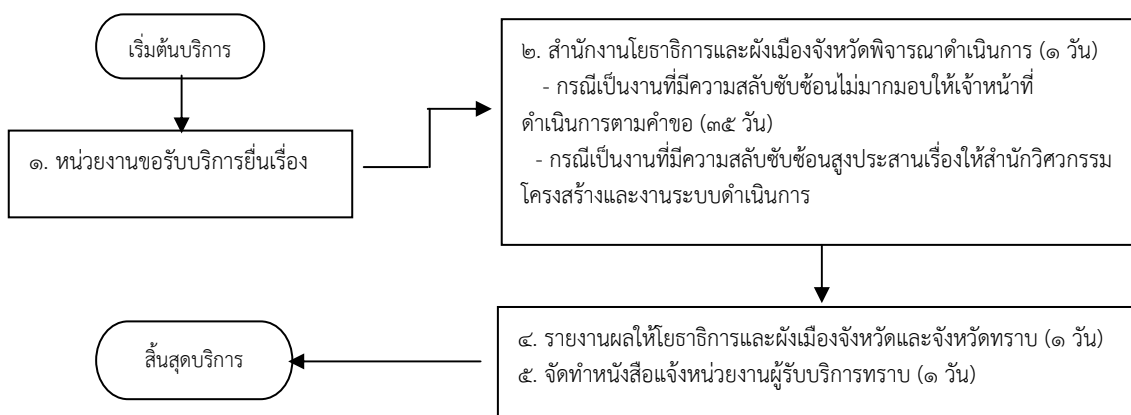
บริการที่ ๑๓ การให้บริการด้านวิศวกรรมโครงสร้างและงานระบบ

เป็นกระบวนการที่สำนักวิศวกรรมโครงสร้างและงานระบบให้บริการแก่หน่วยงานภายในกรม ส่วนราชการ องค์กรอิสระและรัฐวิสาหกิจ ในการสำรวจ ตรวจสอบ ออกแบบ เขียนแบบ รวมทั้งให้คำปรึกษา และประมาณราคา ในงานด้านวิศวกรรมโครงสร้าง วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมสุขาภิบาล โดยยื่นหนังสือแจ้งความประสงค์พร้อมรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สำนักวิศวกรรมโครงสร้างและงานระบบ หรือที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด มีระยะเวลาการให้บริการ ๓๘ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้

กรณีในส่วนกลาง

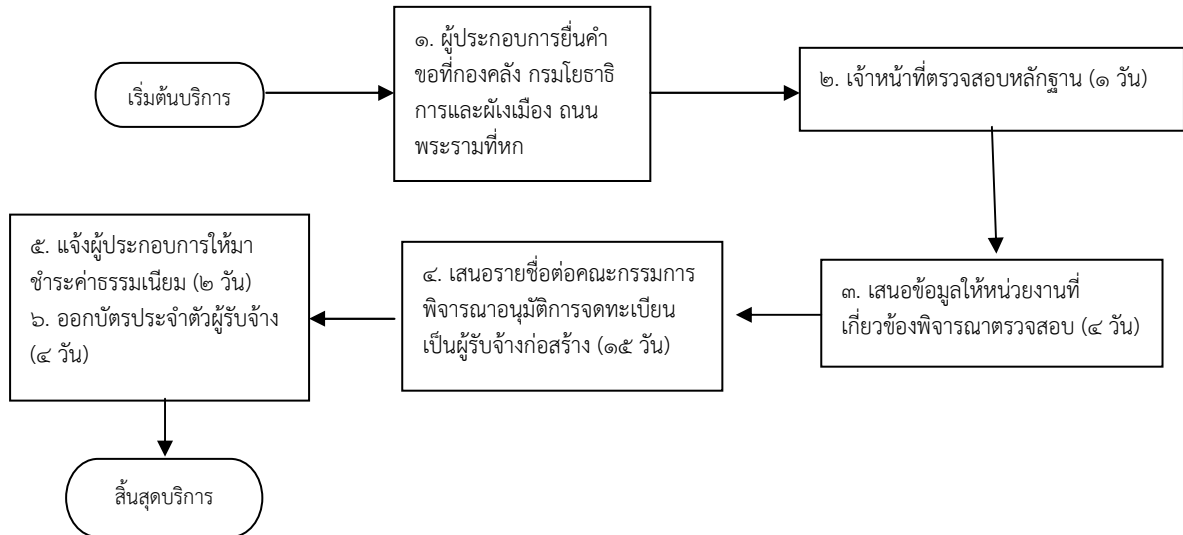


กรณีในส่วนภูมิภาค



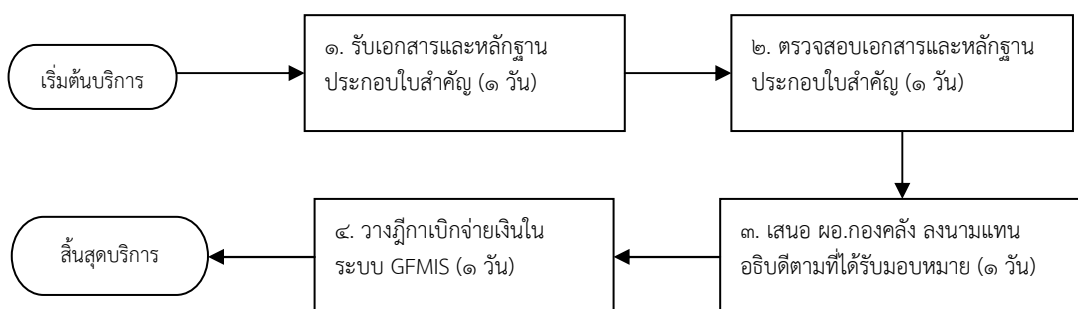
บริการที่ ๑๔ การจดทะเบียนเป็นผู้รับจ้างงานก่อสร้างและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง

เป็นกระบวนการที่กองคลังให้บริการแก่ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนเป็นผู้รับจ้างก่อสร้างในงานที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างของกรมโยธาธิการและผังเมือง มีระยะเวลาการให้บริการ ๒๓ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



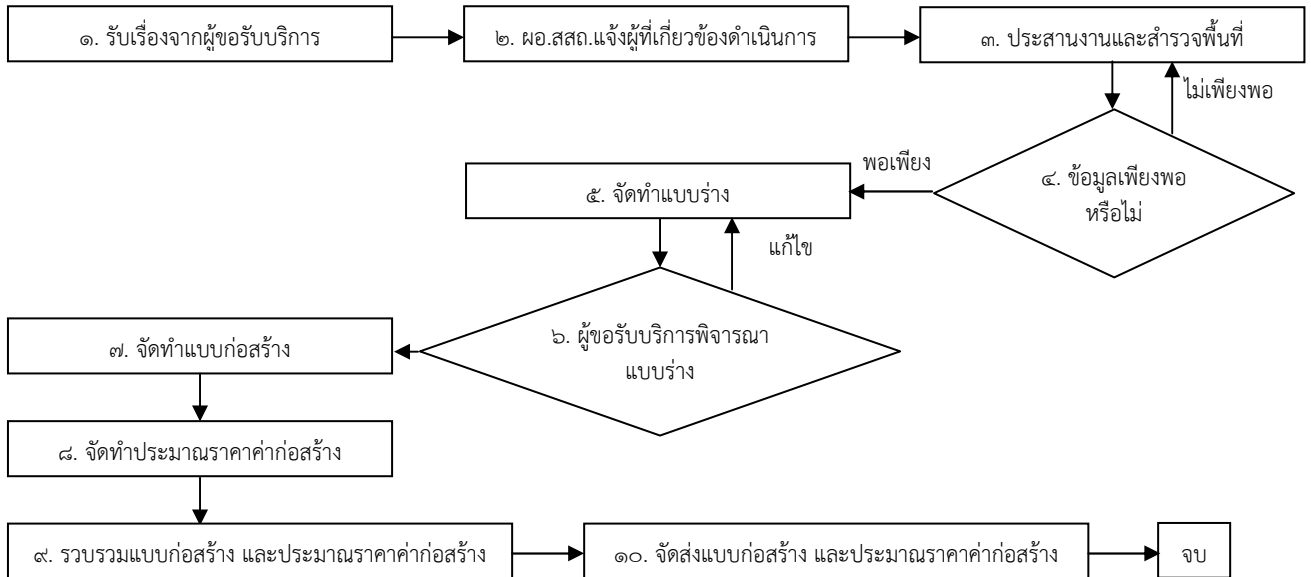
บริการที่ ๑๕ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

เป็นกระบวนการที่กองคลังให้บริการแก่ผู้ประกอบการในการขอเบิกเงินงบประมาณตามกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง (โดยวิธีการสอบราคาและประกวดราคา) เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น เกิดประสิทธิภาพ เป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ประกอบการที่มารับบริการ มีระยะเวลาการให้บริการ ๔ วัน โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



บริการที่ ๑๖ การให้บริการออกแบบและจัดทำประมาณราคา

เป็นกระบวนการให้บริการด้านการออกแบบปรับปรุง ซ่อมแซม และวางผังแม่บท โครงการและอาคาร ที่ทางหน่วยงานราชการร้องขอ โดยสำนักสถาปัตยกรรม ร่วมกับ สำนักวิศวกรรมโครงสร้างและงานระบบ ร่วมกัน จัดทำแบบก่อสร้าง และประมาณราคาค่าก่อสร้าง โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้

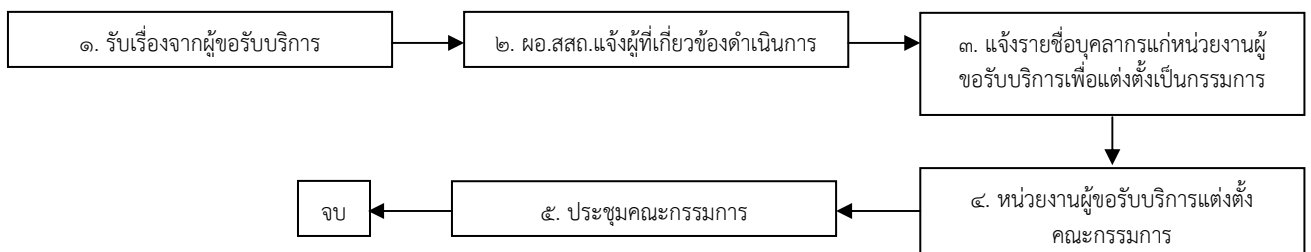


หมายเหตุ : ข้อ ๒. - ๖. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ สำนักสถาปัตยกรรม (สสท.)/กลุ่มงานออกแบบงานสถาปัตยกรรม/กลุ่มงานตรวจสอบงานสถาปัตยกรรม/กลุ่มงานวางผังแม่บท/กลุ่มงานมัณฑนศิลป์/ฝ่ายเขียนแบบ

ข้อ ๗. - ๑๐. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ สสท./ฝ่ายประมาณราคา

บริการที่ ๑๗ การให้บริการด้านคำปรึกษา

เป็นกระบวนการให้บริการด้านคำปรึกษาด้านงานวิชาการ โดยการร่วมเป็นกรรมการ ข้อต่างๆ ตามที่หน่วยงานทางราชการร้องขอ เช่น กรรมการจัดทำราคากลาง กรรมการ TOR กรรมการตรวจการจ้าง เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้

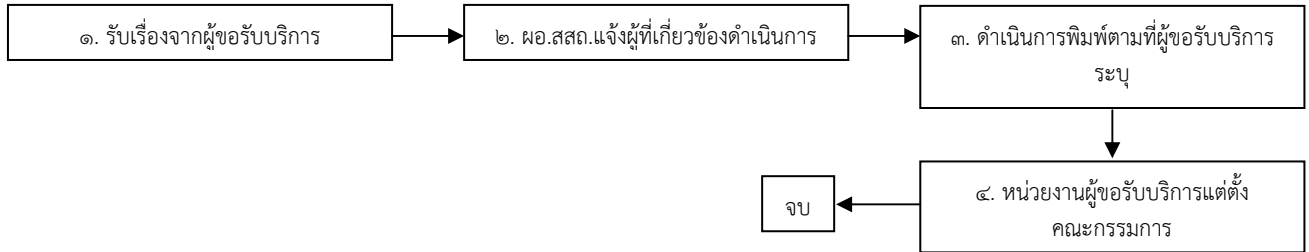


หมายเหตุ : ข้อ ๒. - ๓. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ สำนักสถาปัตยกรรม (สสท.)/ฝ่ายประมาณราคา

ข้อ ๔. - ๕. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ ผู้ขอรับบริการ/คณะกรรมการ

บริการที่ ๑๘ การให้บริการแบบมาตรฐาน แก่หน่วยงานราชการ

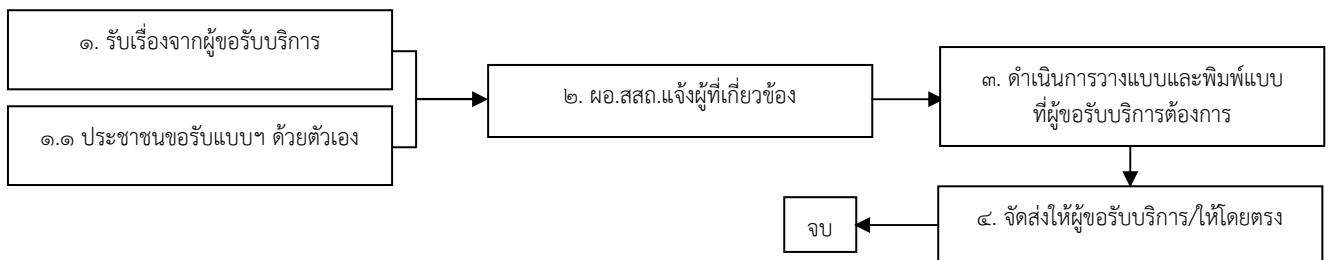
เป็นกระบวนการให้บริการจัดส่งแบบก่อสร้างมาตรฐาน ให้แก่หน่วยงานราชการที่ร้องขอ โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



หมายเหตุ : ข้อ ๒. - ๔. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ สำนักสถาปัตยกรรม (สสอ.)/บท.

บริการที่ ๑๙ การให้บริการแบบเพื่อประชาชน

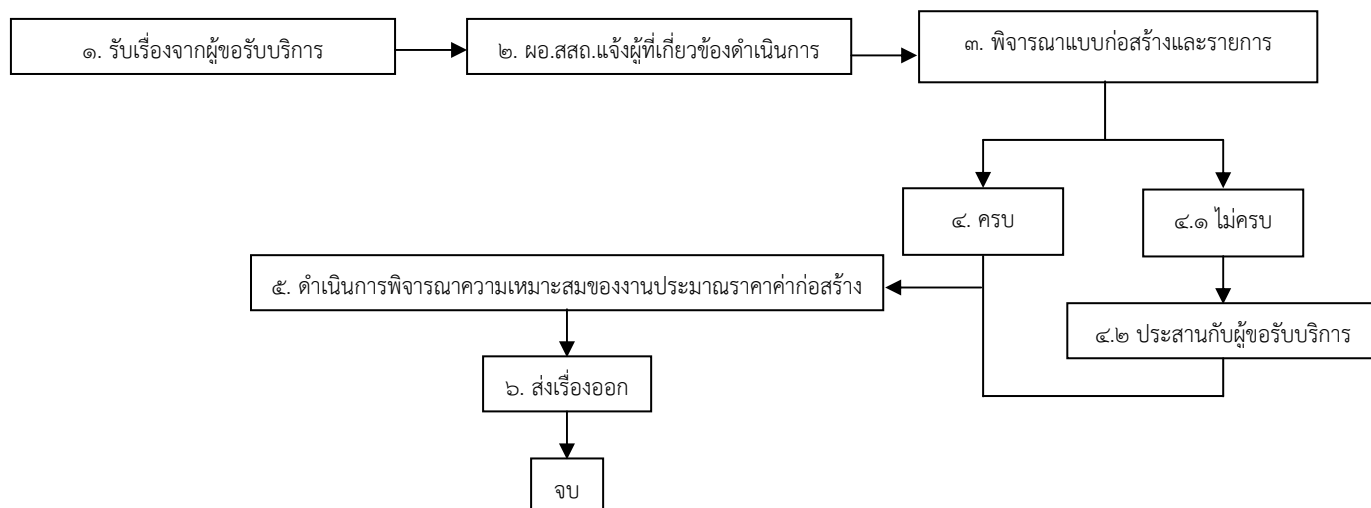
เป็นกระบวนการให้บริการจัดส่งแบบก่อสร้าง (แบบเพื่อประชาชนแบบต่างๆ) ให้แก่หน่วยงานราชการ และประชาชนที่สนใจใช้แบบก่อสร้าง ดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



หมายเหตุ : ข้อ ๒. - ๔. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ สำนักสถาปัตยกรรม (สสอ.)/บท.

บริการที่ ๒๐ การให้บริการงานประมาณราคา

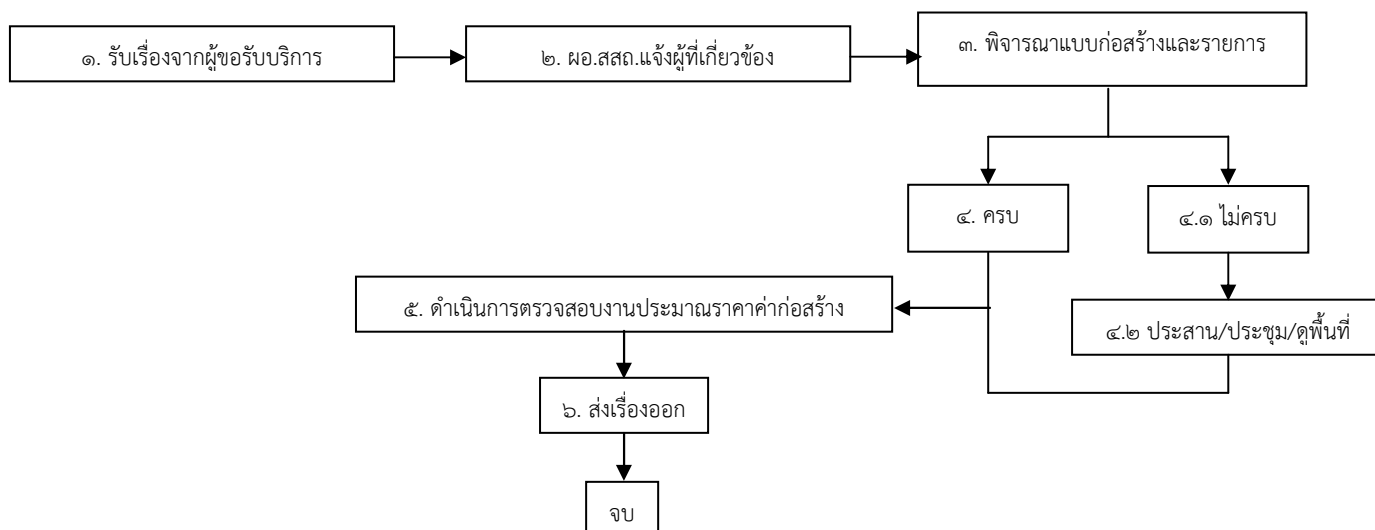
เป็นกระบวนการให้บริการงานประมาณราคาให้หน่วยงานที่ร้องขอ โดยที่หน่วยงานที่ร้องขออาจมีแบบก่อสร้างอยู่แล้ว หรือได้จ้างบริษัทเอกชนเพื่อก่อแบบจัดทำแบบก่อสร้างโดยให้กรมโยธาธิการและผังเมืองพิจารณาความเหมาะสมของงานประมาณราคาค่าก่อสร้าง โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



หมายเหตุ : ข้อ ๒. - ๖. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ สำนักสถาปัตยกรรม (สสท.)/ฝ่ายประมาณราคา

บริการที่ ๒๑ การให้บริการงานตรวจสอบงานประมาณราคาค่าก่อสร้าง

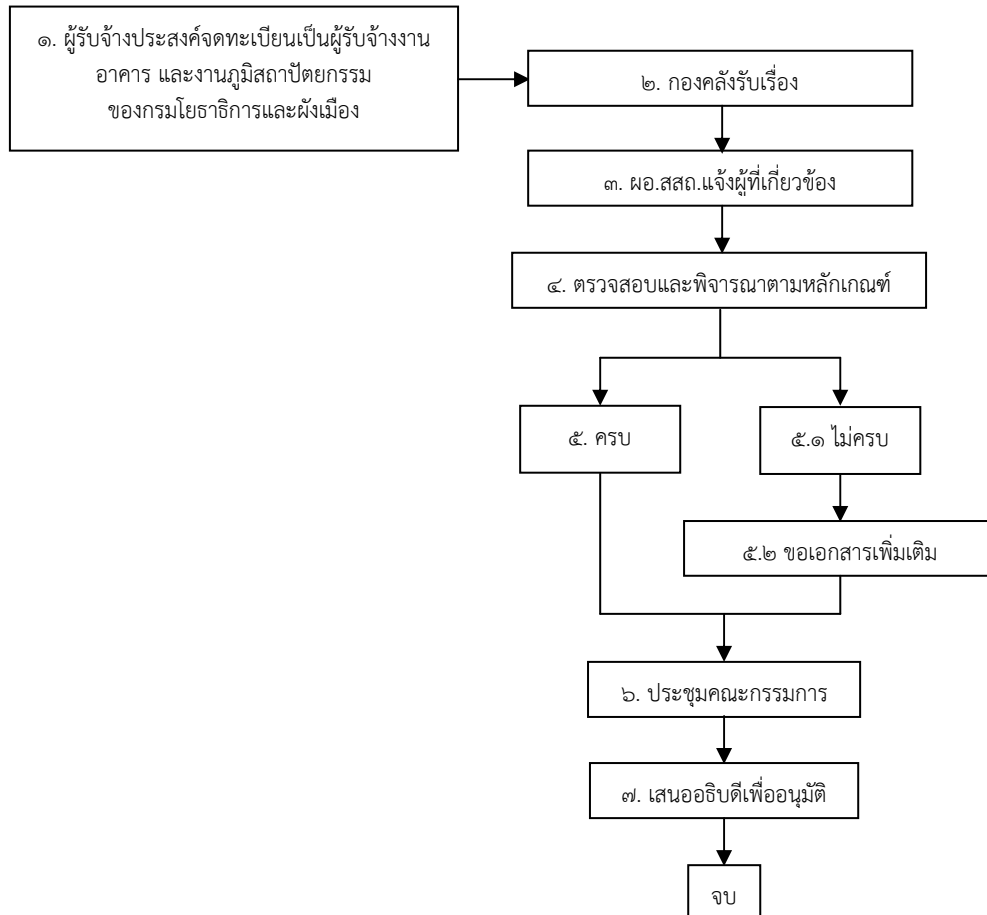
เป็นกระบวนการให้บริการตรวจสอบงานประมาณราคาค่าก่อสร้าง ที่ได้มาตรฐานและเป็นปัจจุบันตามหลักเกณฑ์ของทางราชการ ให้แก่หน่วยงานที่ร้องขอ เช่น พิจารณาค่า K เรื่องร้องเรียน เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



หมายเหตุ : ข้อ ๒. - ๕. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ สำนักสถาปัตยกรรม (สสท.)/ฝ่ายประมาณราคา

บริการที่ ๒๒ การให้บริการจดทะเบียนผู้รับจ้างงานอาคารและงานภูมิสถาปัตยกรรม
ของกรมโยธาธิการและผังเมือง

เป็นกระบวนการงานการให้บริการตรวจสอบหลักเกณฑ์ในการจดทะเบียนผู้รับจ้างงานอาคาร
และงานภูมิสถาปัตยกรรม ของกรมโยธาธิการและผังเมือง โดยมีขั้นตอนการบริการที่สำคัญ ดังนี้



หมายเหตุ : ข้อ ๒. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ กองคลัง

ข้อ ๓. - ๕. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ สำนักสถาปัตยกรรม (สสอ.)/

กลุ่มงานวางผังแม่บท และงานภูมิสถาปัตยกรรม/

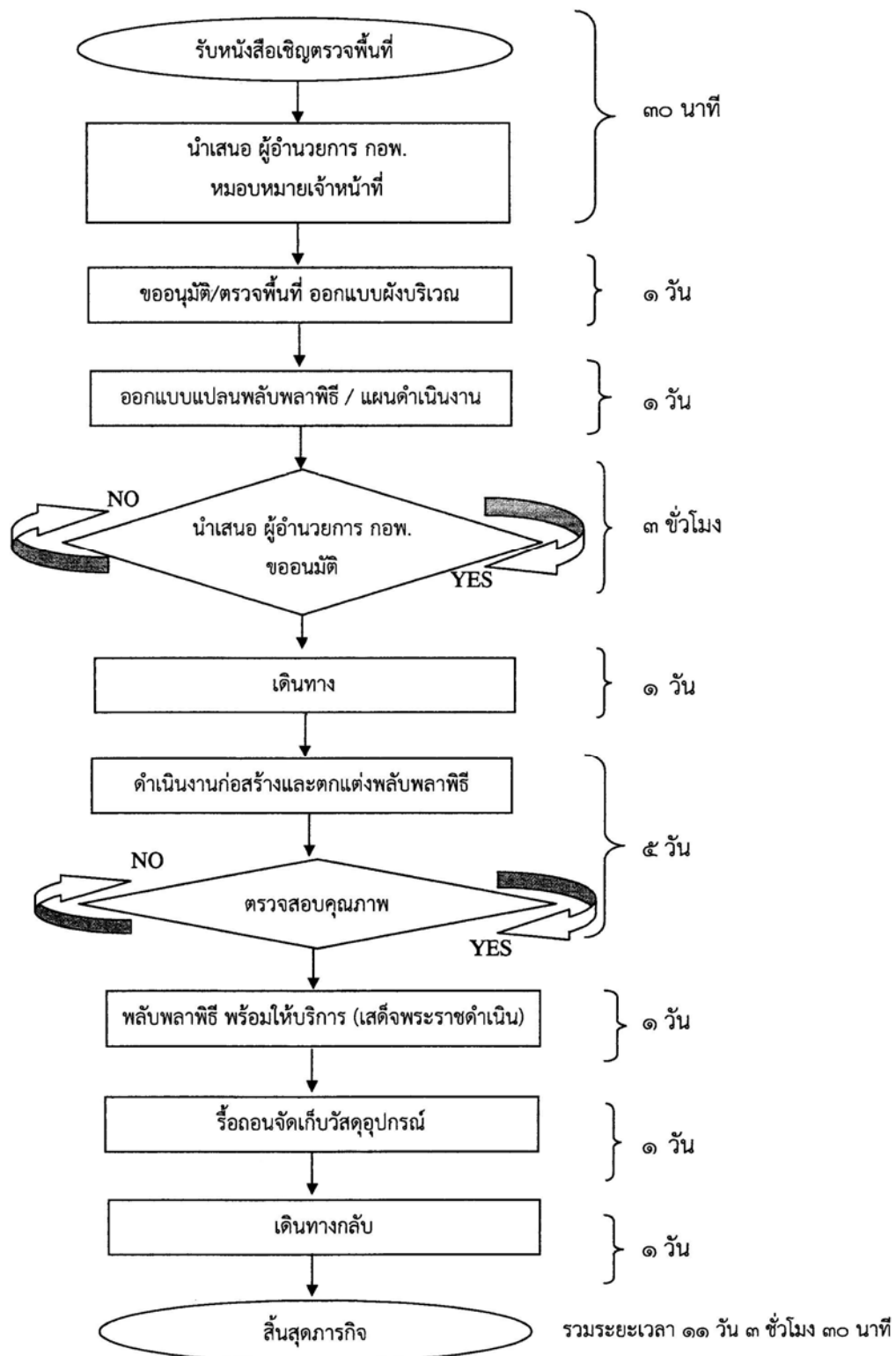
ฝ่ายประมาณราคา

ข้อ ๖. - ๗. กลุ่ม/ฝ่าย ที่ให้บริการ คือ คณะกรรมการ

บริการที่ ๒๓ การให้บริการออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี

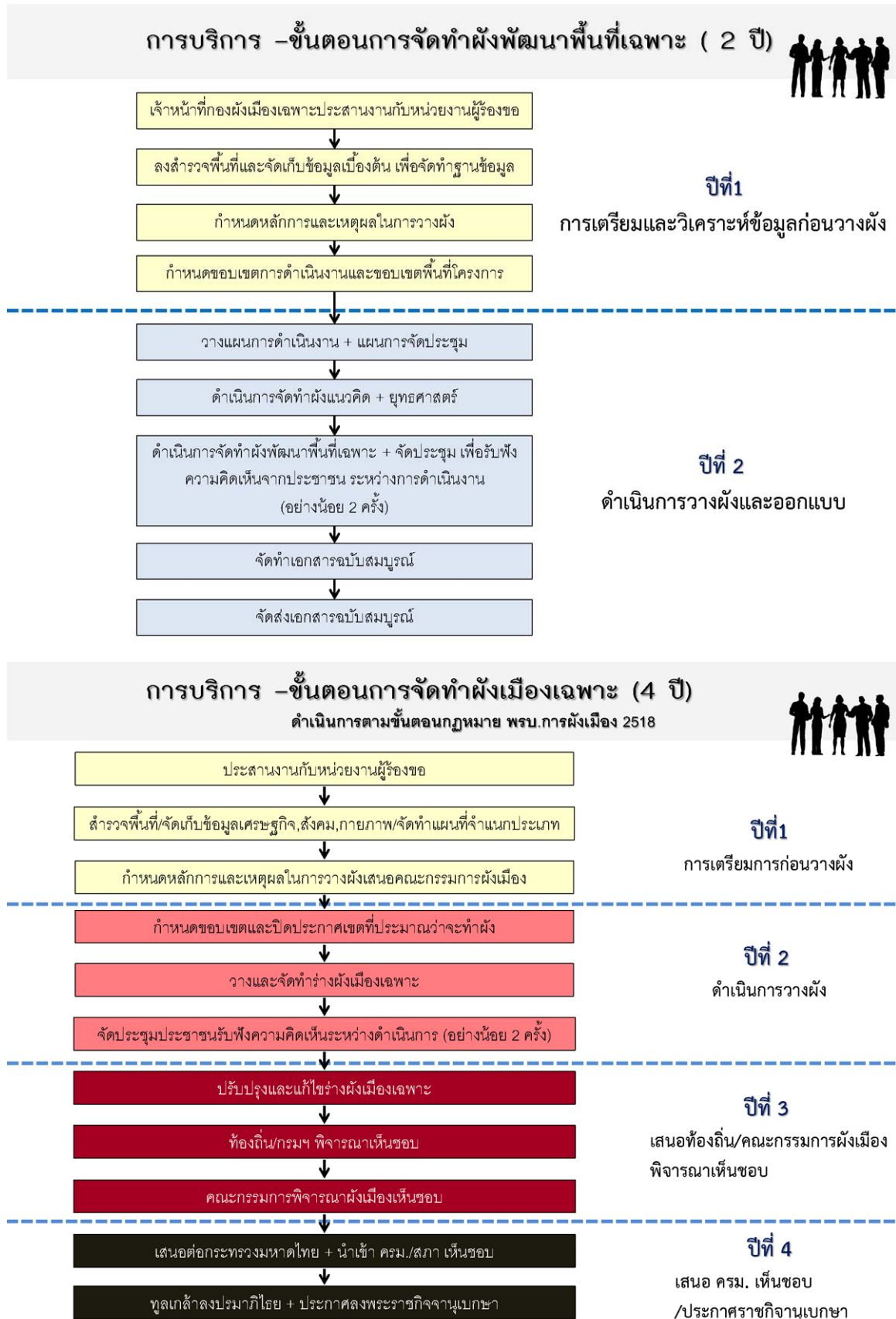
เป็นกระบวนการให้บริการสำรวจ ออกแบบ ก่อสร้างพลับพลาพิธีที่ประทับ และตกแต่งสถานที่ เพื่อเตรียมรับเสด็จพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ ทุกพระองค์ ในการรับเสด็จพระราชดำเนินเพื่อทรงปฏิบัติพระราชกรณียกิจในงานพระราชพิธี งานพิธี และงานรัฐพิธี ทั่วภูมิภาคของประเทศ

Work Flow ของกระบวนการ

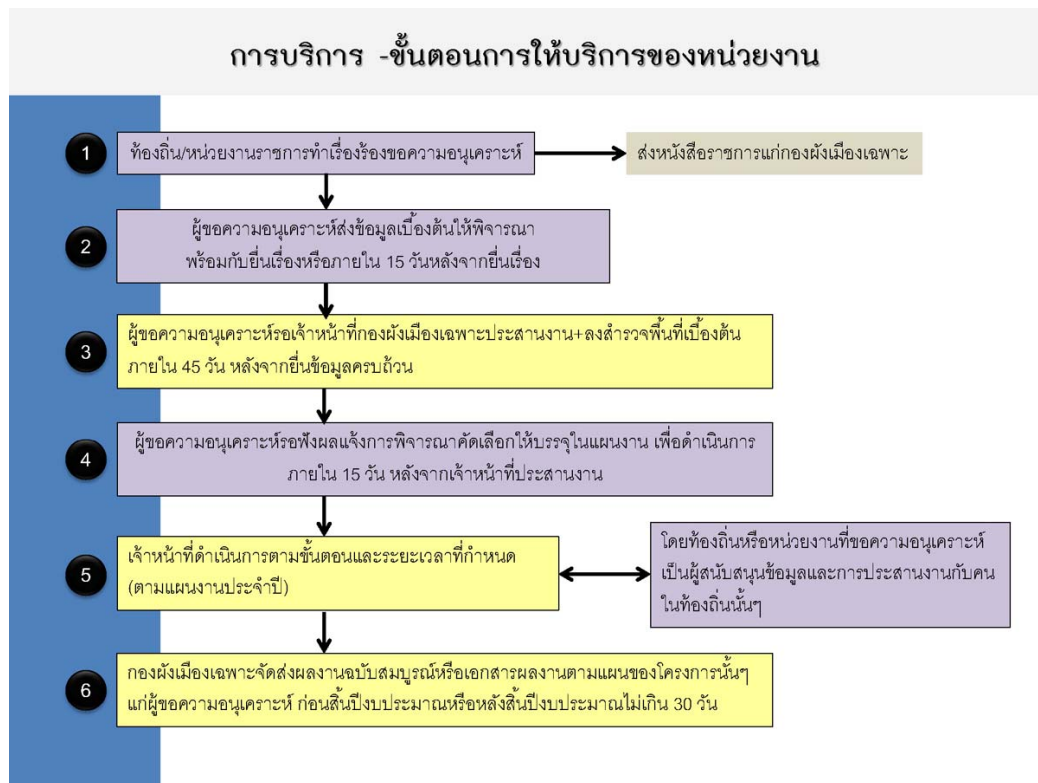


บริการที่ ๒๔ การให้บริการวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะ

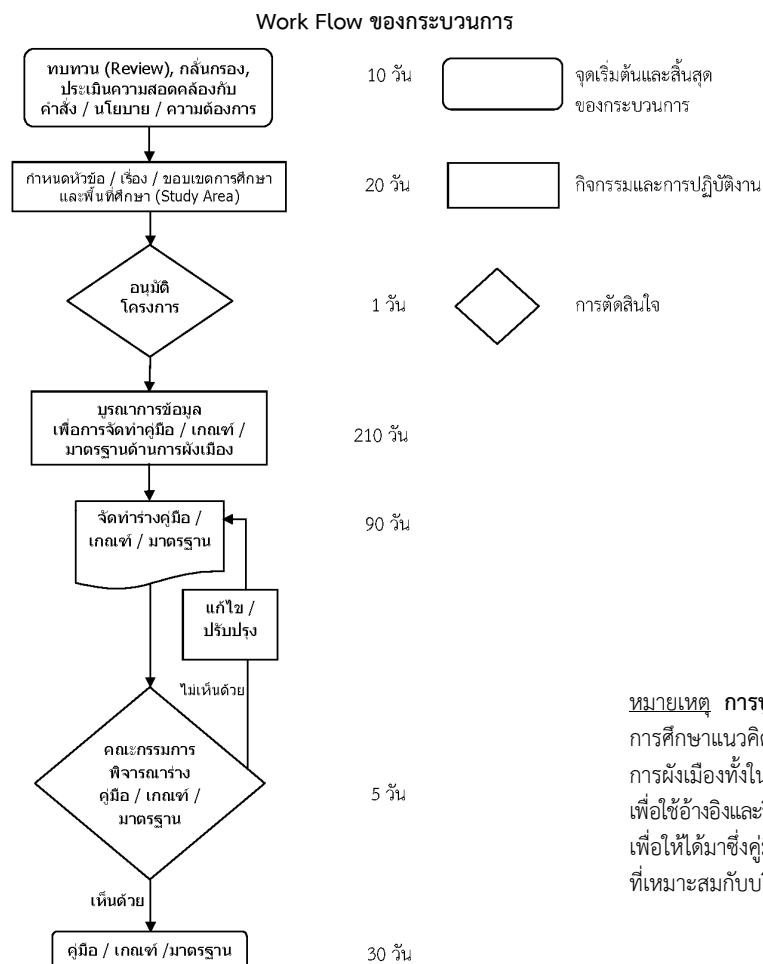
เป็นกระบวนการงานการให้บริการวางและจัดทำ และดำเนินการเพื่อพัฒนาหรือดำรงรักษา บริเวณเฉพาะแห่งหรือกิจการที่เกี่ยวข้องในเมือง และบริเวณที่เกี่ยวข้องหรือชนบท เพื่อประโยชน์แก่การผังเมือง



บริการที่ ๒๔ การให้บริการวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะ (ต่อ)



บริการที่ ๒๕ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการพัฒนาและจัดทำมาตรฐานด้านการผังเมือง



บทที่ ๓

มาตรฐานงานบริการ

การให้บริการตามภารกิจของกรมโยธาธิการและผังเมือง จะมีขั้นตอนการให้บริการของแต่ละงาน มีความแตกต่างกันโดยเนื้อหาของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตามงานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ **“ประชาชนต้องได้รับการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม และเกิดความพึงพอใจ”** ดังนั้น เพื่อให้งานบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน หน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการใน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของการให้บริการ
๔. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

๑. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

หน่วยงานต้องคัดเลือกหรือสรรหาบุคลากรที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีหน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ผิวพรรณสะอาดสะอ้าน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และกริยามารยาทเรียบร้อย เพื่อเข้ามาทำหน้าที่ให้บริการ โดยเฉพาะ ซึ่งถือเป็นด่านหน้าของงานการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งมีหลักการปฏิบัติตัวของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

- การแต่งกาย บุคลากรทั้งชายและหญิงควรแต่งกายที่สุภาพ สง่างามเพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจ ผู้ชายควรสวมเสื้อเชิ้ตมีปก สวมกางเกงสีเข้ม ผู้หญิงควรสวมเสื้อมีแบบและสีสุภาพ แบบเสื้อที่สวมมีความคล่องตัวไม่เป็นอุปสรรคต่อการบริการ สวมกระโปรงหรือกางเกงสีเข้ม ดูแลรักษาความสะอาดส่วนตัว ทั้งใบหน้า ผิว ทรงผม กลิ่นปากและกลิ่นตัว โดยทำหน้าตาให้สะอาด แจ่มใส ทรงผมสุภาพเรียบร้อยไม่รุงรัง การสื่อสารทางภาษากาย ได้แก่ ท่าทาง การแสดงความรู้สึก น้ำเสียง ภาษาที่พูด ต้องดูดี และเป็นธรรมชาติ ทั้งการยืน การเดิน การนั่ง และการพูด ต้องสง่างาม บุคลากรผู้ให้บริการต้องแสดงออกถึงความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการ พูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ แสดงออกถึงความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตลอดจนการเป็นผู้ฟังที่ดี พูดจาเท่าที่จำเป็น ถามคำถามเพื่อแสดงความสนใจ อย่าพูดแทรก คิดในแบบของผู้รับบริการ สนใจในสิ่งที่ผู้รับบริการพูดโดยการแสดงออกทั้งน้ำเสียงและปฏิกิริยาท่าทาง เป็นต้น

- จดบันทึกประเด็นสำคัญ ฟังความเห็นแยกจากข้อเท็จจริง ใช้คำพูดที่สอดคล้องเพื่อแสดงว่าตั้งใจ ฟังอยู่ตลอดเวลา ตอบคำถามต่อหัวข้ออย่างตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม

- เอาใจใส่ กระตือรือร้น และแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ มีการเตรียมสมองและหัวใจเพื่อการให้บริการไว้อย่างดี

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับสิ่งตอบแทนใดๆ ไม่หาประโยชน์อื่นโดยมิชอบ อันเป็นการทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่เกียรติภูมิของข้าราชการและองค์กร

- ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีความครบถ้วน ถูกต้อง ใช้ดุลยพินิจเท่าที่จำเป็น

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานแบบตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาค ทำตัวน่านับถือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเตรียมหัวใจสำหรับการเป็นผู้ให้ (Service Mind) ซึ่งผู้มาขอรับบริการจะมีอยู่หลายประเภทอาจมีอาคาร จู้จู้จุกจิก ขี้บ่น เรื่องมาก สิ่งเหล่านี้จะได้พบเห็นอยู่เสมอ ผู้ให้บริการต้องอดทน ไม่แสดงความเบื่อหน่าย ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค และต้องเต็มใจให้บริการอยู่เสมอ โดยอาจสร้างสโลแกนเป็นคำขวัญประจำในการให้บริการ เช่น “หน้าไม่อาย รอไม่นาน เต็มใจให้บริการอยู่เสมอ”

โดยสรุป เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องยกมือไหว้ก่อน พร้อมกับกล่าวคำทักทายว่า “สวัสดีค่ะ” หรือ “สวัสดีครับ” แล้วสอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการว่าต้องการสิ่งใด ต้องการความช่วยเหลือหรือมีปัญหาในด้านใด จะได้ให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งตลอดเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการเจ้าหน้าที่จะต้องระลึกถึงหลักการของให้บริการที่ดี ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจกับหน่วยงานที่ให้บริการ และจะได้รับผลจากการปฏิบัติ ซึ่งเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่กลับไปด้วย

สำหรับบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์ โทรศัพท์ถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งของการให้บริการ ซึ่งการให้บริการจะประสบผลสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์เป็นสำคัญ การสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นการให้บริการที่ทั้งสองฝ่ายไม่เห็นหน้าซึ่งกันและกัน แต่สามารถแสดงออกได้โดยใช้น้ำเสียงและคำพูดเป็นหลัก ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ จะต้องคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีน้ำเสียงการพูดจาที่สุภาพ นุ่มนวล โอนโยน น้ำเสียงแสดงออกถึงความเข้าใจและใส่ใจในการให้บริการใช้อักษร ภาษาที่ถูกต้อง อดทนต่อการอธิบายสิ่งต่างๆ ให้ผู้รับบริการเข้าใจ โดยมีหลักการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ ดังนี้

๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อยกโทรศัพท์ขึ้นมาแล้ว ควรกล่าวคำทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ” เป็นลำดับแรก จากนั้นจึงแนะนำหน่วยงานและแนะนำตนเอง พร้อมกับสอบถามความต้องการของผู้ขอรับบริการว่ามีปัญหาหรือมีความต้องการรับความช่วยเหลือสิ่งใด โดยให้ใช้น้ำเสียงที่สุภาพอ่อนโยน ทั้งนี้เพื่อแสดงให้ผู้ขอรับบริการได้ตระหนักถึงความจริงใจ ความพร้อมและยินดีให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๒) สามารถชี้แจง ตอบข้อซักถามต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ใช้คำพูดที่กระชับตลอดเวลาของการสนทนาทางโทรศัพท์ ต้องแสดงถึงความใส่ใจในปัญหาและความต้องการของผู้ขอรับบริการ

๓) หลีกเลี่ยงการตะโกนใส่กระบอกโทรศัพท์ หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดกำกวม คลุมเครือ คำพูดที่ไม่ชัดเจน ข้ำซาก ใช้ศัพท์แสลงหรือคำศัพท์เทคนิคที่เข้าใจยาก หลีกเลี่ยงการเกียจคร้านเป็นเวลานาน หรือชอบพูดขัดจังหวะ เพราะจะทำให้คู่สนทนาอึดอัด ไม่สนใจยินยอมข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจและใช้คำพูดว่า “ฉันไม่สามารถทำอะไรได้” พฤติกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำเพราะจะสร้างภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงานในทางลบ

๔) เมื่อรับโทรศัพท์และสามารถแก้ไขปัญหาก็ให้ผู้รับบริการได้ให้ทำในทันที และควรให้ข้อเสนอแนะถึงการป้องกันปัญหาในอนาคตให้แก่ผู้รับบริการด้วย

๕) ถ้าโทรศัพท์นั้นเป็นของเพื่อนร่วมงานซึ่งยังไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ในสถานการณ์เช่นนี้ เราควรมีส่วนรับผิดชอบในการสร้างความสัมพันธ์หรือความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยถามถึงความต้องการหรือปัญหาเบื้องต้นของผู้รับบริการ เพื่อบอกต่อให้เพื่อนร่วมงานทราบ และติดต่อกลับภายหลังโดยไม่ต้องสอบถามผู้รับบริการอีกครั้ง

๖) เมื่อรับโทรศัพท์และได้ฟังปัญหาของผู้รับบริการแล้ว แต่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาให้ได้ทันที ในกรณีเช่นนี้ให้ชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบและเข้าใจอย่างเป็นเหตุและเป็นผล พร้อมทั้งจะนำปัญหาดังกล่าวไปปรึกษาหารือผู้มีอำนาจเพื่อแก้ปัญหาให้โดยเร็วที่สุด และนำเรื่องนั้นมาปรึกษากับผู้บังคับบัญชาหรือผู้รู้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการได้ตระหนักว่าหน่วยงานมีความใส่ใจต่อปัญหาความต้องการของผู้รับบริการว่าหน่วยงานยินดีและพร้อมเสมอในการให้บริการ และไม่ได้นิ่งเฉยต่อปัญหาความต้องการของผู้รับบริการแต่อย่างใด

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการให้บริการ หน่วยงานต่างๆ ต้องกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่ชัดเจน โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

๑) มีการตีพิมพ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน อาจจัดทำผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อแสดงถึงลำดับขั้นตอนของการให้บริการที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อนสำหรับเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน โดยอาจแสดงในรูปผัง (Flow Chart) ของขั้นตอนระบบงาน (System Procedure) ซึ่งหมายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบงานของหน่วยงานนั้น หรือจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ซึ่งหมายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละงานหลักที่หน่วยงานนั้นให้บริการ

๒) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ในการให้บริการ ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน (First-in / First-out) การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว

๓) ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลแก่หน่วยงาน

๔) ในเบื้องต้นอาจจัดให้บริการด้วยสื่อต่างๆ ซึ่งสามารถอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนของการให้บริการได้อย่างชัดเจน หากศึกษาจากสื่อต่างๆ แล้วไม่เข้าใจ มีข้อสงสัย ให้เจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยเหลือต่อไป

๓. ด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

อาคารสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก นับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ ทั้งนี้ โดยมุ่งเน้นในเรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ในการเข้าถึงบริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งหน่วยงานผู้ให้บริการควรจัดสถานที่ให้มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

๑) จัดทำผังอาคารสถานที่ เพื่อแสดงที่ตั้งของหน่วยงานภายในขององค์กร ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบและวางผังของหน่วยงานที่สะท้อนระบบงานภายในขององค์กรนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี

๒) จัดป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายชื่อหน่วยงาน มีป้าย/ผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ป้ายบอกจุดบริการควรเขียนด้วยอักษรขนาดใหญ่เห็นได้อย่างเด่นชัด หากมีการให้บริการหลายจุดที่ต่อเนื่องกัน ควรมีหมายเลขกำกับและมีลูกศรบอกทางไปจุดรับบริการถัดไปให้ชัดเจน

๓) จัดให้มีจุดบริการรับเรื่องที่ชัดเจน ณ ตำแหน่งที่ประชาชนสามารถเดินเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก พื้นที่ไม้คับแคบจนเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัด

๔) บริเวณจุดบริการควรมีความสะอาด โล่งโปร่งสบาย เป็นสัดส่วน มีแสงสว่างเพียงพอ จัดพื้นที่ว่างเก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อนั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง เป็นมุมพักผ่อนสำหรับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สถานที่นั่งรอควรติดเครื่องปรับอากาศ นอกจากนี้ยังควรคำนึงถึงการให้บริการห้องน้ำของหน่วยงานด้วย เพราะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการเช่นกัน ในบางครั้งการให้บริการงานที่มาติดต่อเยี่ยมแต่ละเลย การดูแลห้องน้ำๆ ที่ไม่สะอาด ขาดทรุดโทรม ก็ทำให้ผู้รับบริการไม่ประทับใจในภาพรวมของการบริการของหน่วยงานเลยก็ได้

๕) จัดน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ หรือเครื่องรับโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้รับบริการอ่านหรือพักสายตาในระหว่างที่รอรับบริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างบรรยากาศ และสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๖) จัดให้มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ที่เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง

๗) จัดให้มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมที่ผู้ขอรับบริการจะต้องชำระ (ถ้ามี)

๘) จัดให้มีบริการถ่ายเอกสารราคาถูกให้บริการ เครื่องโทรสาร (กรณีที่มีการเตรียมหลักฐานมาไม่ครบ) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

๙) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อาทิ เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ได้แก่ ปากกา ดินสอ ยางลบ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ผู้รับบริการสามารถสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้โดยสะดวกด้วยตนเอง โดยมีดัชนีข้อมูลให้บริการในเบื้องต้น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ต้องพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

๑๐) จัดให้มี แผ่นพิมพ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เป็นต้น

๑๑) จัดกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะด้านต่างๆ วางไว้ในที่ที่เห็นชัดเจน

๔. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

ในการเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ผู้ขอรับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

๑) การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้นๆ ตั้งอยู่ ซึ่งหน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองมีทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด

๒) เปิดช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการไว้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail INTERNET HOTLINE WEBPAGE

๓) การเปิดให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทาง INTERNET

๔) การจัดให้มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ให้ทราบ

๕) จัดให้มีกระดานปิดประกาศ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์

๖) อาจมีการจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการมากยิ่งขึ้น

๗) จัดให้มีบริการส่งผลทางไปรษณีย์ ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

บทที่ ๔

ระบบติดตามประเมินผล

แนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงต้องกำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการภายนอก แบ่งตัวชี้วัดออกเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ หน่วยงานควรจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีการตั้งความหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามแนวทางที่กล่าวมาในบทที่ผ่านมาแล้วนั้น ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร กระบวนการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

๒) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานตามภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยมีการตั้งความหวังว่า เมื่อมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของบุคคลในการให้บริการแล้ว ทุกหน่วยงานจะได้นำบริการต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป

ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด ดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ไว้ดังนี้

๑) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร กระบวนการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) ติดตามการดำเนินงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานที่มีงานให้บริการ

๓) กำหนดให้ทุกหน่วยบริการ จัดทำกล่องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

๔) เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet, Web-board, e-Mail Fax เป็นต้น

๕) นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมไว้ มาสรุปผล เพื่อประมวลหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอผู้บริหารของหน่วยงานรับทราบ และเสนอต่อผู้บริการกรมทราบต่อไป

บทสรุป

การจัดทำประมวลงานบริการมาตรฐาน ตามมาตรฐานความโปร่งใสของกรมโยธาธิการและผังเมืองนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานในการให้บริการ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานในการให้บริการตามภารกิจ ซึ่งสามารถนำไปสู่การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน ลดการใช้ดุลยพินิจของบุคลากรลง ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และสามารถพัฒนาศักยภาพของการบริการ องค์ความรู้ของงาน เพื่อให้งานบริการที่ได้มาตรฐานที่ดีก้าวสู่องค์กรคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคต ต่อไป.

ภาคผนวก

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๗

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้ อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในกรณีนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว
ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่
ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือ
ความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว
ต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด
ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่า
การร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ
ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้ ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ
ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิก ต่อไปโดยเร็ว

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณี
มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษา
ความสงบเรียบร้อยของประชาชนหรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

มาตรา ๔๔ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี
รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใดๆ ที่ได้มีการอนุมัติ
ให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ และ
ระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือ
เสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง

ในการจัดทำสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้าง ห้ามมิให้มีข้อความหรือข้อตกลงห้ามมิให้เปิดเผย
ข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาดังกล่าว เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย กฎ
ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการ หรือในส่วนที่เป็นความลับทางการค้า
