คู่มือ
การให้บริการของบุคลากร
กรมโยธาธิการและผังเมือง

กรมโยธาธิการและผังเมือง

คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากร กรมโยธาธิการและผังเมือง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรของกรมโยธาธิการและผังเมืองสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดียิ่ง

กรมโยธาธิการและผังเมือง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
1. บทนำ	1
- ความเป็นมา	1
- วัตถุประสงค์	1
- คำจำกัดความ	1
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ กรมโยธาธิการและผังเมือง	2
2. กรมโยธาธิการและผังเมืองกับการให้บริการ	3
- งานบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3
3. มาตรฐานการให้บริการ	20
- ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	20
- ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	21
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	21
- ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	22
4. ระบบติดตามประเมินผล	24

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมา

กรมโยธาธิการและผังเมืองตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 จากการรวมกรมโยธาธิการและกรมการผังเมืองซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิรูประบบราชการ โดยบูรณาการภารกิจที่เกี่ยวเนื่องของทั้งสองกรมเข้าด้วยกันและมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาเมืองอย่างสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของการผังเมืองอย่างแท้จริงอันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน และเนื่องจากภารกิจหลายด้านของกรมโยธาธิการและผังเมืองเป็นงานบริการที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือกับส่วนราชการ และประชาชนโดยตรง กรมโยธาธิการและผังเมืองจึงได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการภายในของกรมโยธาธิการและผังเมือง ได้แก่ สำนัก/กอง/สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดในส่วนภูมิภาค ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของงานที่ส่วนราชการในสังกัดของกรมโยธาธิการและผังเมืองได้ให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึงข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงานกระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกฎหมาย ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

4. วิสัยทัศน์กรมโยธาธิการและผังเมือง

“เป็นองค์กรแกนนำของประเทศในด้านการผังเมือง การพัฒนาเมือง และการอาคาร ให้มีความน่าอยู่ ปลอดภัย รักษาสภาพแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และมีอัตลักษณ์”

5. พันธกิจ

- สนับสนุน กำหนด กำกับ และพัฒนาปรับปรุงให้งานผังเมืองและโยธาธิการมีมาตรฐานวิชาการที่สามารถสนองต่อความต้องการทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- สร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐและประชาชนในการวางแผนการดำเนินการพัฒนาเมือง ท้องถิ่น และชุมชน
- พัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริมธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายการใช้ประโยชน์ที่ดิน การผังเมืองและโยธาธิการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

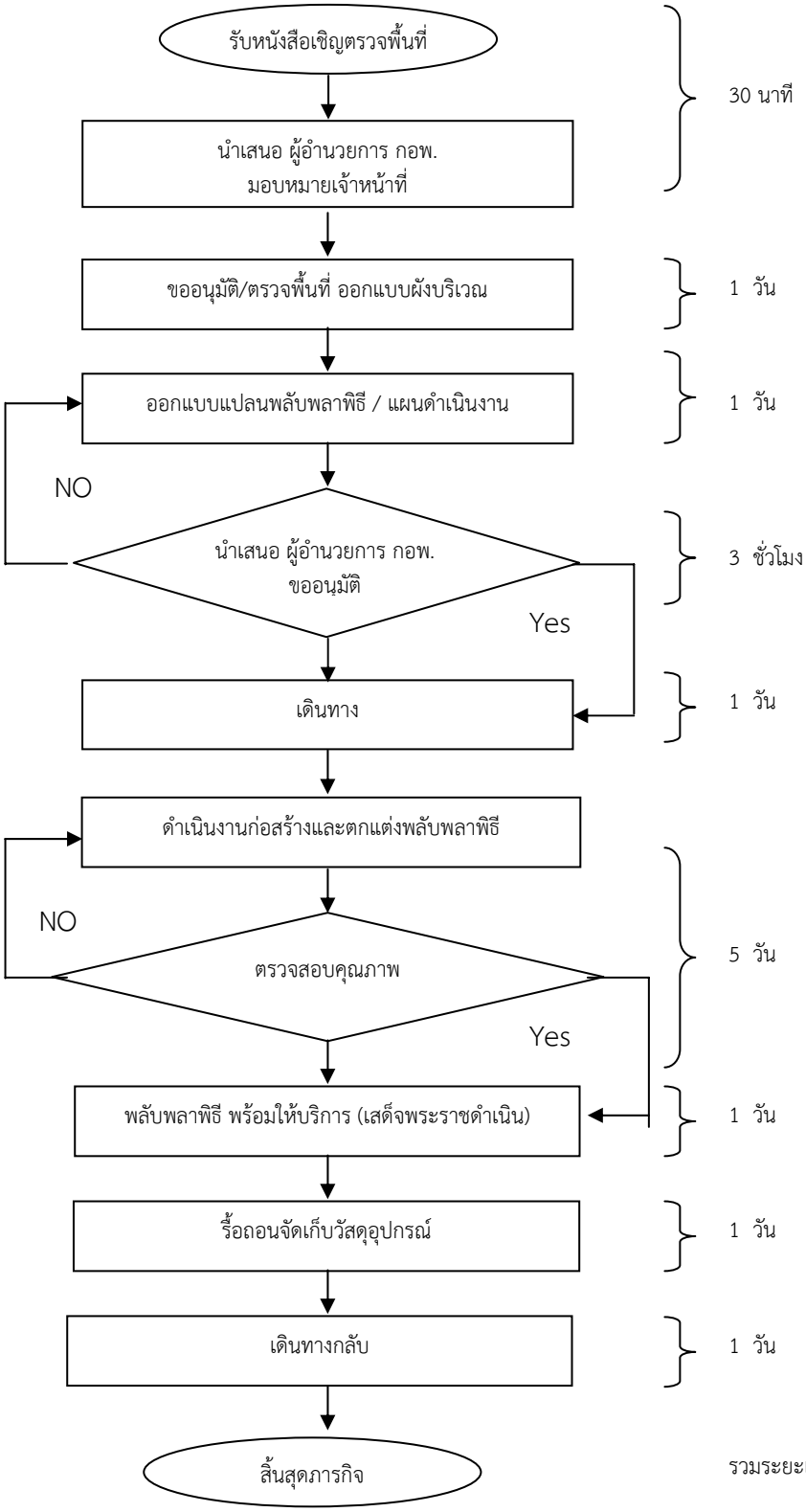
บทที่ 2
กรมโยธาธิการและผังเมืองกับงานให้บริการ

กรมโยธาธิการและผังเมือง มีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยดำเนินการสนับสนุน กำหนด กำกับ และพัฒนาปรับปรุงด้านการผังเมือง ด้านการพัฒนาเมือง และด้านอาคาร ให้มีมาตรฐานวิชาการที่สามารถสนองต่อความต้องการทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการมีส่วนร่วมกับประชาชน และให้มีการมีส่วนร่วมกับประชาชน และให้มีการส่งเสริมธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้นงานให้บริการ มีดังนี้

งานบริการที่ 1 การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี

งานให้คำปรึกษา และสนับสนุน การออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีที่ประทับ เวทีในงานพระราชพิธี งานพิธีการ แก่หน่วยงานของรัฐและเอกชน สามารถยื่นเรื่องได้ที่กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



รวมระยะเวลา 11 วัน 3 ชั่วโมง 30 นาที

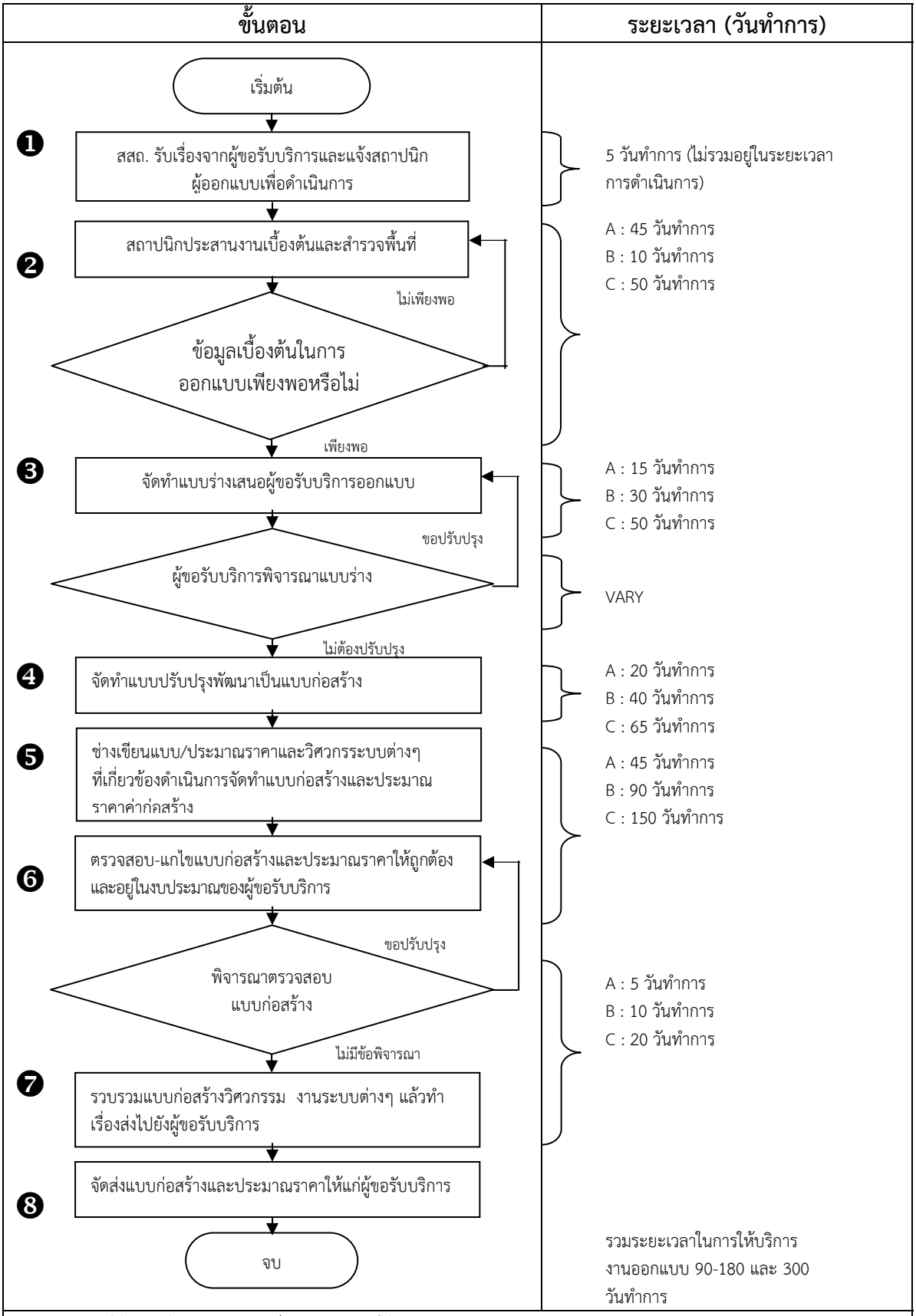
งานบริการที่ 2 งานบริการ การสำรวจ ออกแบบเพื่อการก่อสร้าง บูรณะซ่อมแซม และบำรุงรักษา

งานบริการ สำรวจ ออกแบบเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซม และบำรุงรักษา เป็นการดำเนินการ

- ออกแบบและให้คำปรึกษา เพื่อการก่อสร้าง การบูรณะซ่อมแซม และบำรุงรักษา จัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อกำหนดวงเงินงบประมาณ
- ตรวจสอบแบบและราคา การบริหารจัดการ กำกับ ดูแลโครงสร้างด้านสถาปัตยกรรม ภูมิสถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์
- วางแผนและบริการโครงการเพื่อวางผังแม่บทกำหนด และจัดทำแบบมาตรฐาน เกณฑ์การประมาณราคามาตรฐาน
- วิจัยและพัฒนา เผยแพร่งานสถาปัตยกรรม ภูมิสถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์

สามารถยื่นเรื่องขอรับบริการได้ที่สำนักสถาปัตยกรรม

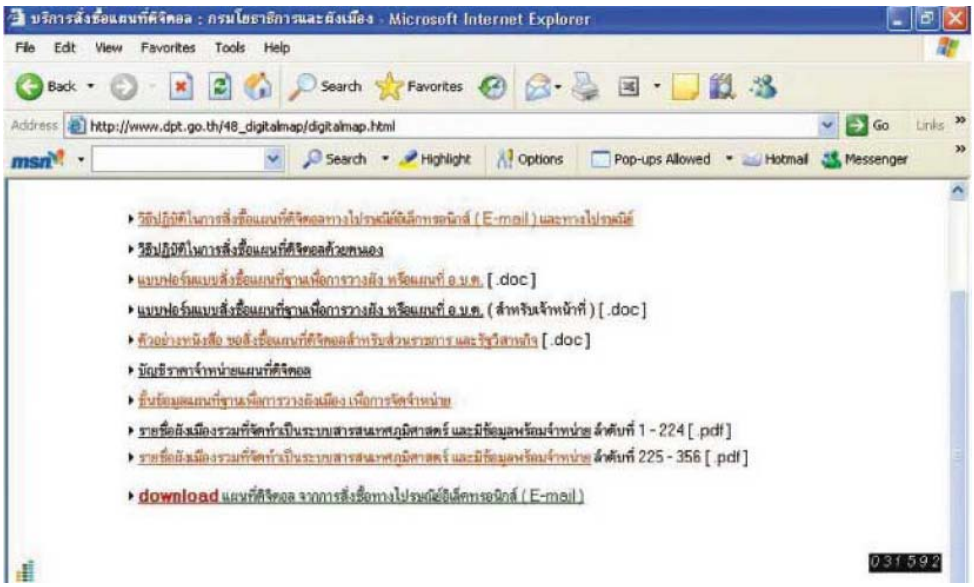
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



หมายเหตุ การให้บริการด้านออกแบบแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

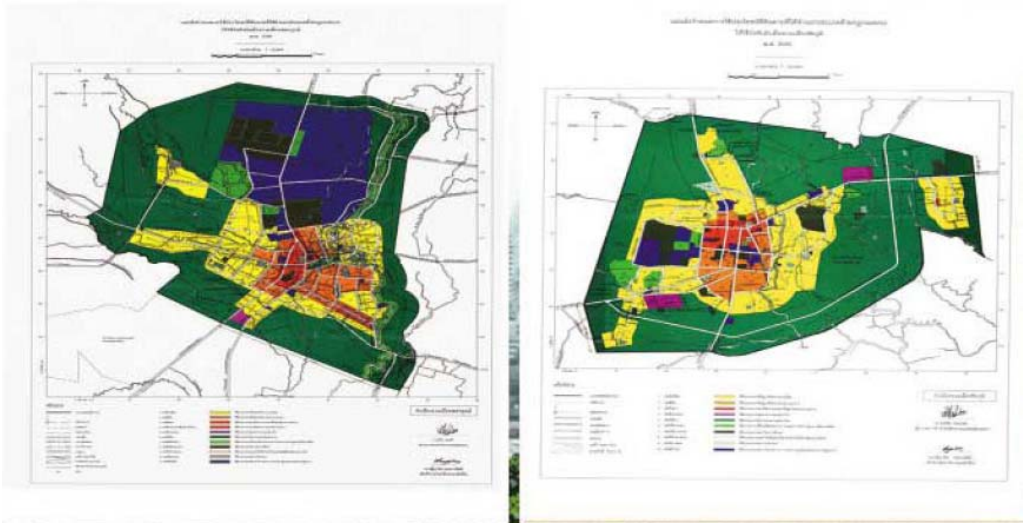
A : ไม่เกิน 50 ล้านบาทใช้เวลา 90 วันทำการ B : ตั้งแต่ 50-200 ล้านบาท ใช้เวลา 180 วันทำการ C : ตั้งแต่ 200 ล้านบาทขึ้นไปและงานประเภทยากพิเศษ ใช้เวลา 300 วันทำการ

งานบริการที่ 3 การให้บริการแผนที่ดิจิตอล



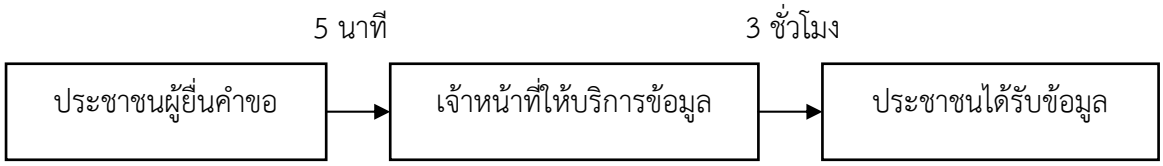
การให้บริการ แผนที่ดิจิตอล เป็นการให้บริการแผนที่ฐานเพื่อการวางผังในรูปแบบ MapInfo หรือ Arc/info และแผนที่ อบต. รูปแบบ DXF หรือ MapInfo สามารถขอรับบริการได้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการที่ 4 การให้บริการแผนที่ทั่วไป



การให้บริการแผนที่ทั่วไป สามารถขอรับบริการ โดยทำหนังสือแจ้งความประสงค์ พร้อมรายละเอียดของข้อมูลที่จะขอไปยังหน่วยงานดำเนินงาน ในต่างจังหวัดยื่นเรื่องได้ที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด หรือส่วนแผนที่ สำนักวิศวกรรมการผังเมือง โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

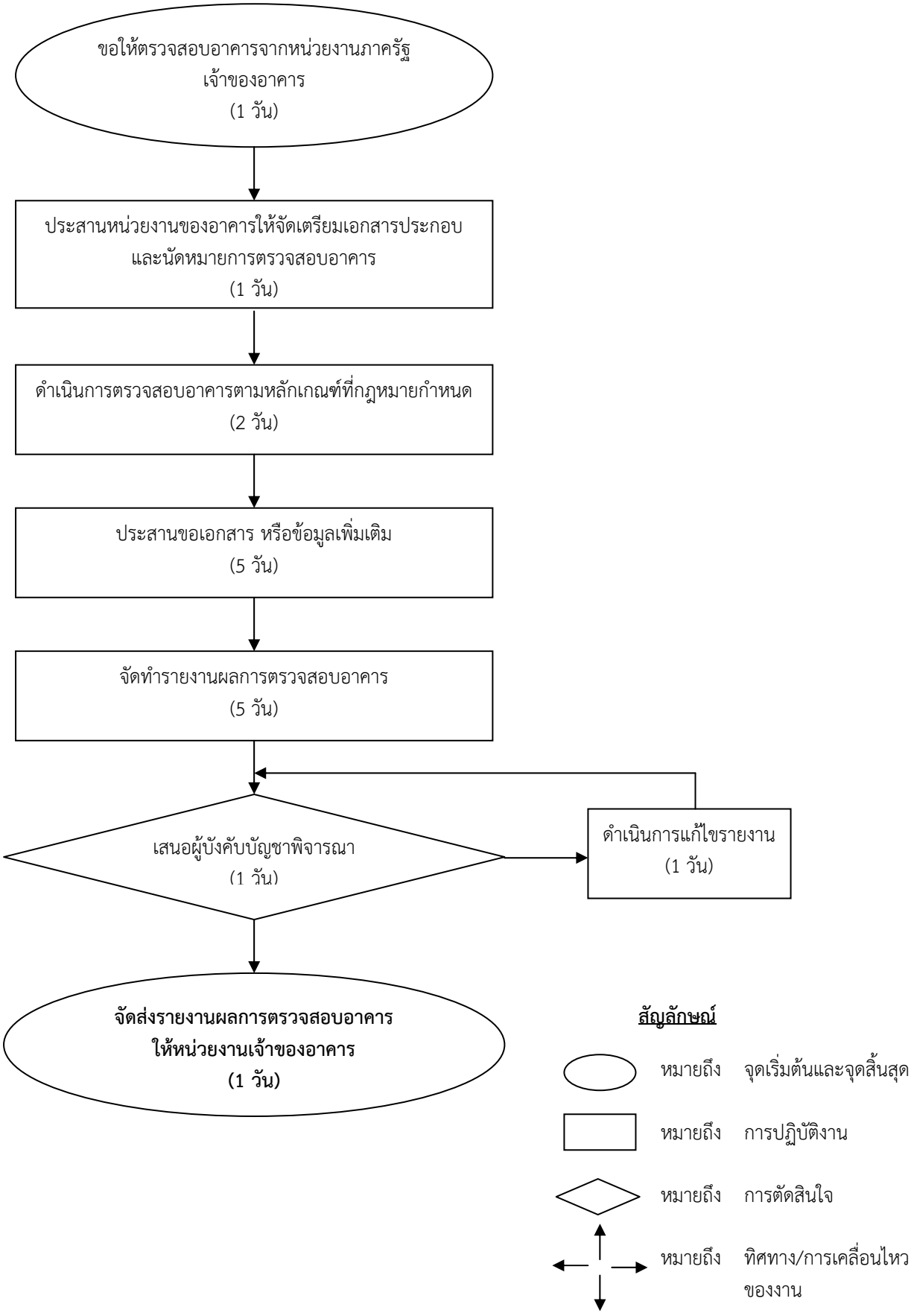
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



งานบริการที่ 5 ตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ

งานให้บริการตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรง และความปลอดภัยอาคารของรัฐ (9 ประเภท) เป็นการตรวจสอบสภาพความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างอาคาร ความพร้อมใช้งานของระบบอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบแจ้งเตือนภัย ระบบป้องกัน และระงับอัคคีภัย ระบบระบายอากาศ ระบบประปา ระบบระบายน้ำเสีย และระบบบำบัดน้ำเสีย หรือระบบอื่น ๆ ของอาคารที่จำเป็นต่อการป้องกันภยันตรายต่างๆ รวมทั้งแผนบริหารการจัดการด้านความปลอดภัยของอาคารเพื่อให้เกิดความมั่นใจในความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ประกอบต่างๆ ต่อผู้ใช้สอยอาคาร ซึ่งสามารถขอรับการบริการได้ที่สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

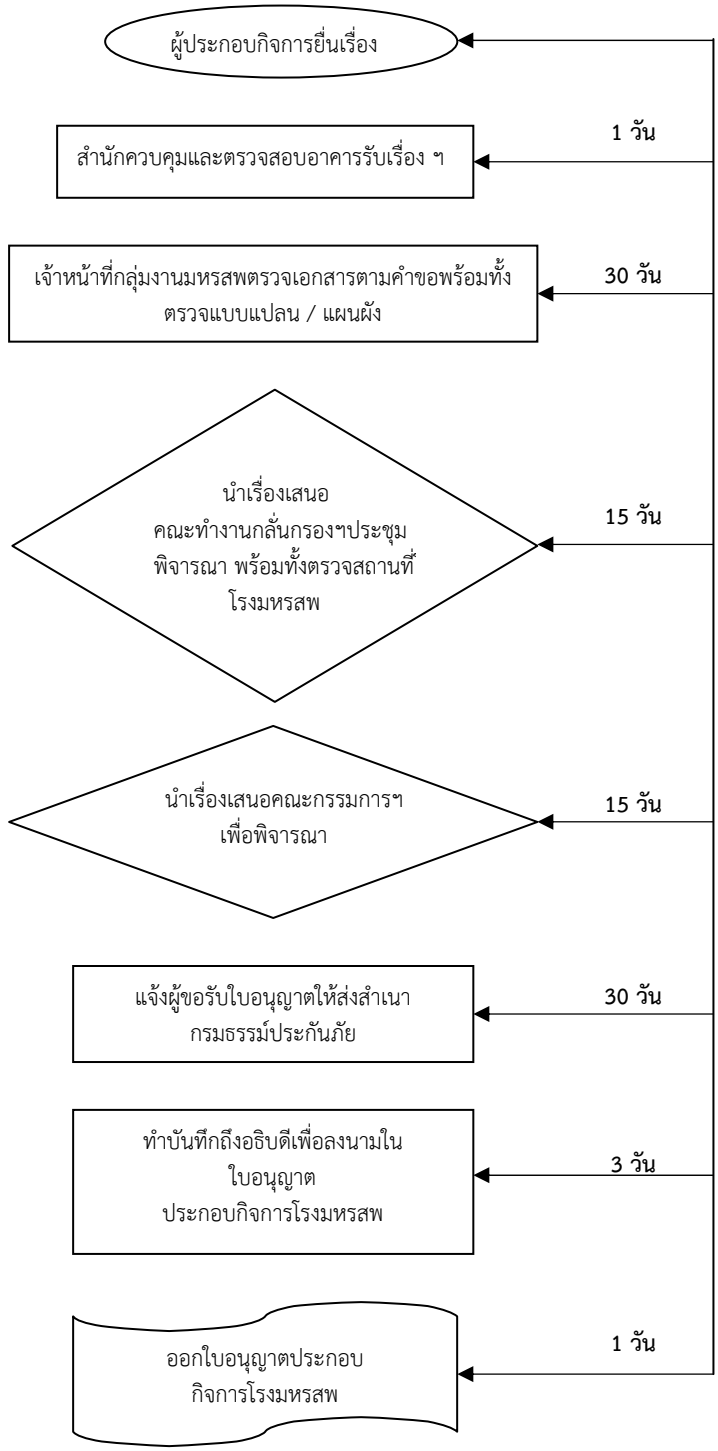
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



งานบริการที่ 6 การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงมหรสพ

งานให้บริการตรวจสอบโรงมหรสพ เป็นการตรวจสอบอาคารโรงมหรสพให้มีการใช้อาคารเป็นไปตามที่คณะกรรมการพิจารณาการประกอบกิจการโรงมหรสพได้อนุญาตไว้ เพื่อตรวจสอบระบบความปลอดภัยต่างๆ ให้มีสภาพพร้อมต่อการใช้งาน ซึ่งสามารถขอรับบริการได้ที่สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงมหรสพ

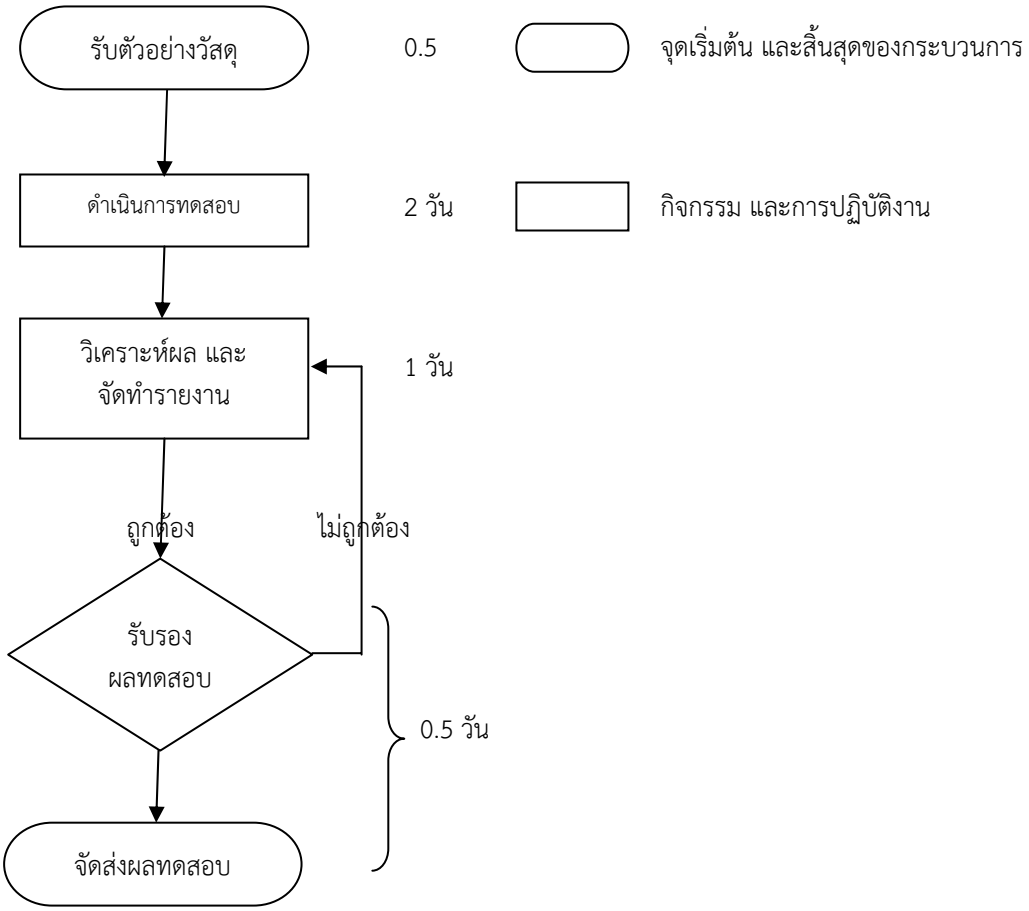


รวม 95 วัน

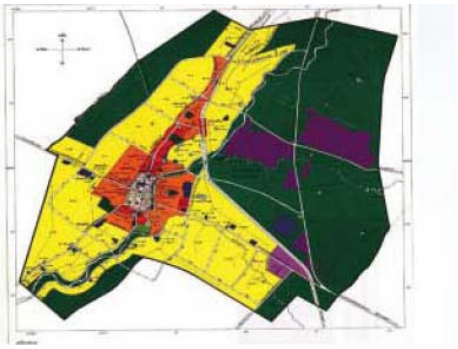
งานบริการที่ 7 การทดสอบวัสดุ (คอนกรีต)

งานให้บริการทดสอบและวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้าง (คอนกรีต) เป็นการให้บริการทดสอบและวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้าง ขอรับบริการได้โดยทำหนังสือแจ้งความประสงค์ พร้อมส่งตัวอย่างวัสดุ เอกสาร ข้อมูลรายละเอียด และค่าธรรมเนียมการขอรับบริการไปยังกองวิเคราะห์วิจัยและทดสอบวัสดุ หรือสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ ดังนี้

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
การทดสอบวัสดุ (คอนกรีต) (5 ขั้นตอน 4 วัน)



งานบริการที่ 8 การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงผังเมืองรวม

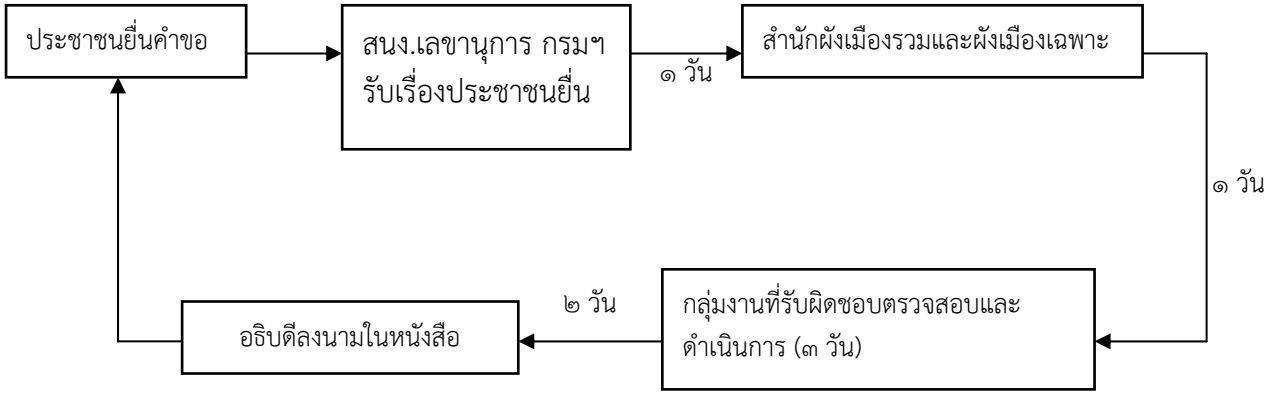


การปลูกสร้างอาคาร หรือประกอบกิจการ หรือการใช้ประโยชน์ที่ดิน ต้องตรวจสอบก่อนดำเนินกิจการว่าขัดต่อกฎหมายผังเมืองหรือไม่ ซึ่งสามารถขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินได้ที่สำนักผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะ หรือที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด ที่ที่ดินของผู้รับบริการตั้งอยู่ ในการตรวจสอบต้องมีเอกสารประกอบ ดังนี้ สำเนาโฉนดที่ดิน หรือ นส.3 แผนที่ แผนผังบริเวณที่จะดำเนินการ พร้อมทั้งจุดยึดโยงที่ชัดเจน ระบุกิจการที่ต้องการดำเนินการ ระบุชื่อที่อยู่ของผู้ขอตรวจสอบ มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการพอสังเขป ดังนี้

.

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน

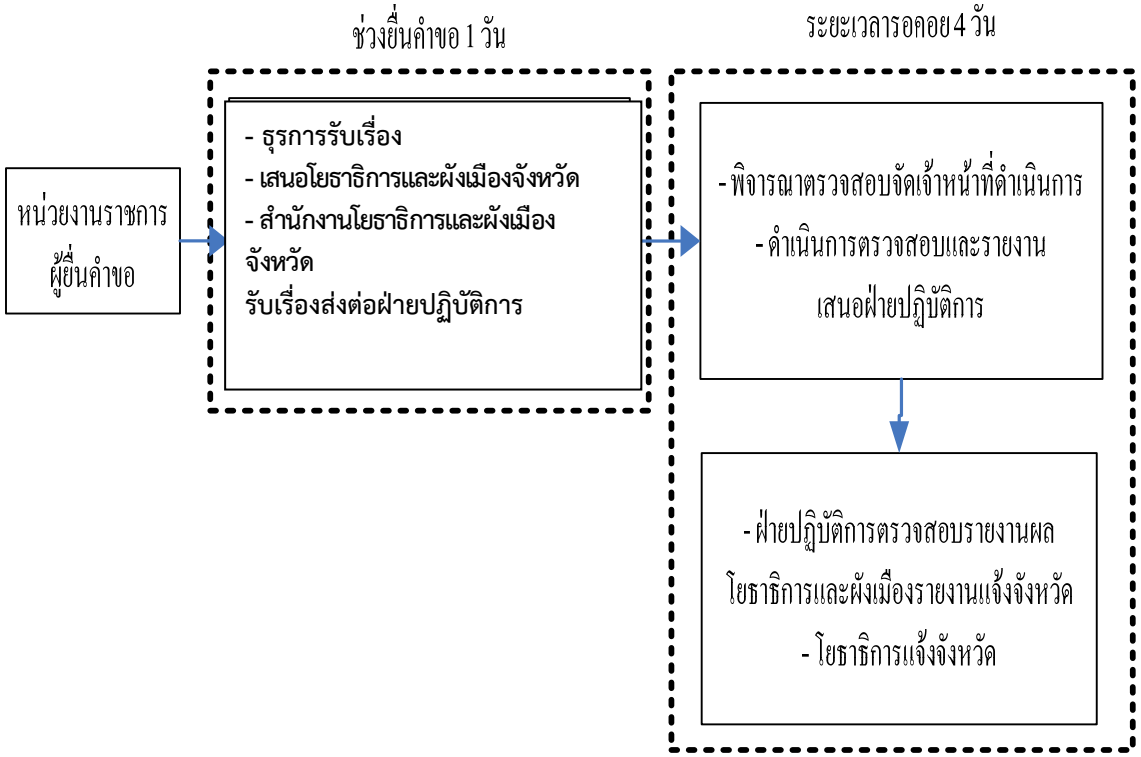
.



งานบริการที่ 9 การให้บริการด้านโครงสร้างและงานระบบ

การให้บริการด้านโครงสร้างและงานระบบ เป็นการให้บริการด้านการสำรวจ ตรวจสอบ ออกแบบ เขียนแบบ รวมทั้งให้คำปรึกษาและประมาณราคา งานวิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมสุขาภิบาล ให้แก่หน่วยงานและรัฐวิสาหกิจ การขอรับบริการสามารถทำหนังสือแจ้งความประสงค์พร้อมรายละเอียดของข้อมูลที่จะขอไปยังสำนักวิศวกรรมโครงสร้างและงานระบบ หรือในต่างจังหวัดยื่นเรื่องได้ที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ส่วนภูมิภาค)



งานบริการที่ 10 บริการกฎกระทรวงผังเมืองรวม

ฉบับที่ ๔๓๕ (พ.ศ. ๒๕๔๒)

ผังเมืองรวมเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

งานให้บริการกฎกระทรวงผังเมืองรวม เป็นการบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวมต่างๆ ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว สามารถรับบริการได้ที่ฝ่ายพัสดุ กองคลัง หรือสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

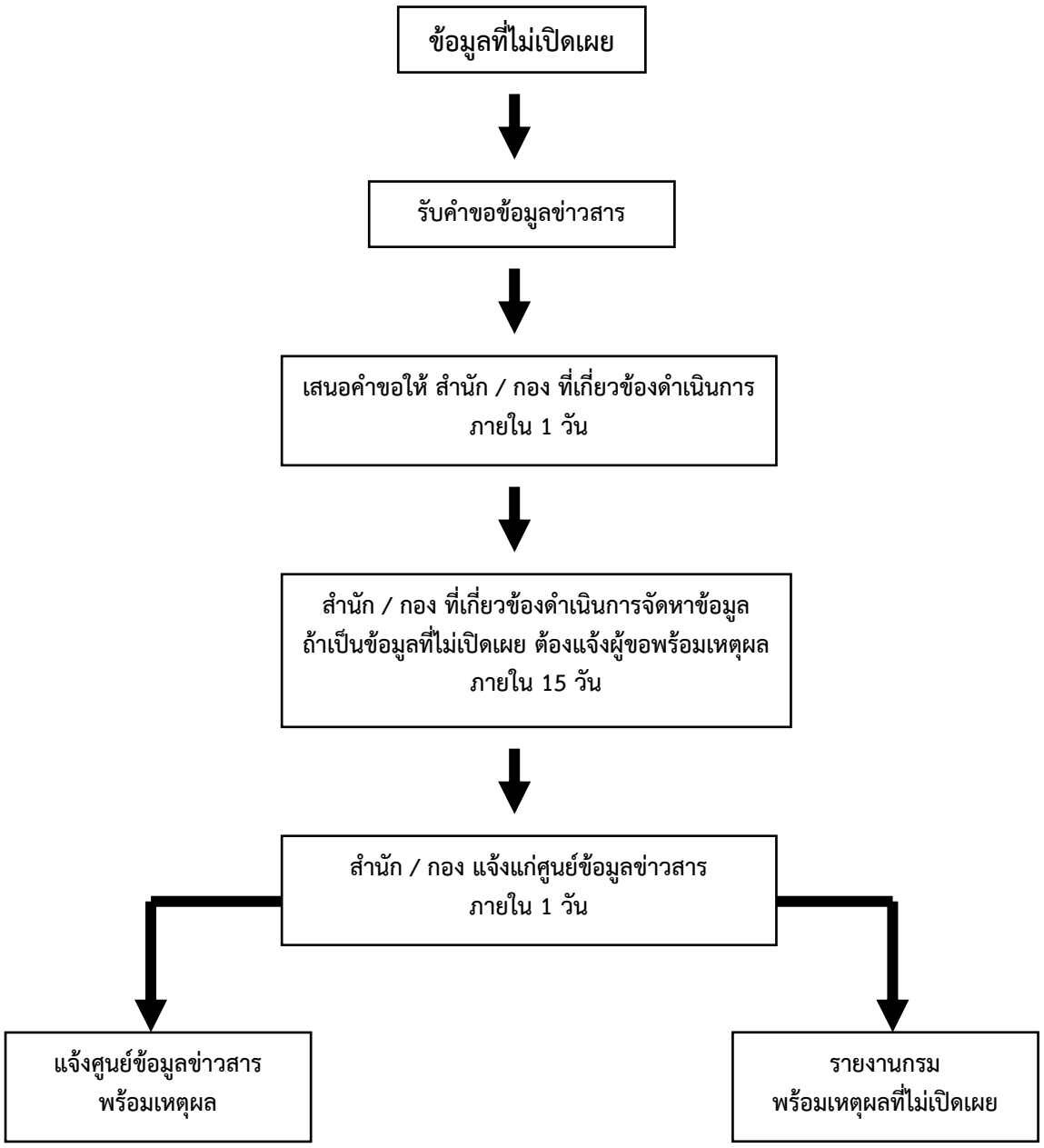
ประชาชนแจ้งความประสงค์ ขอซื้อกฎกระทรวงที่ฝ่ายพัสดุ/การเงิน	1 ชั่วโมง →	-เจ้าหน้าที่รับเรื่อง /จัด กฎกระทรวงเพื่อจำหน่ายตามที่ผู้รับบริการต้องการ/รับเงินและออกใบเสร็จ

ONESTOP SERVICE

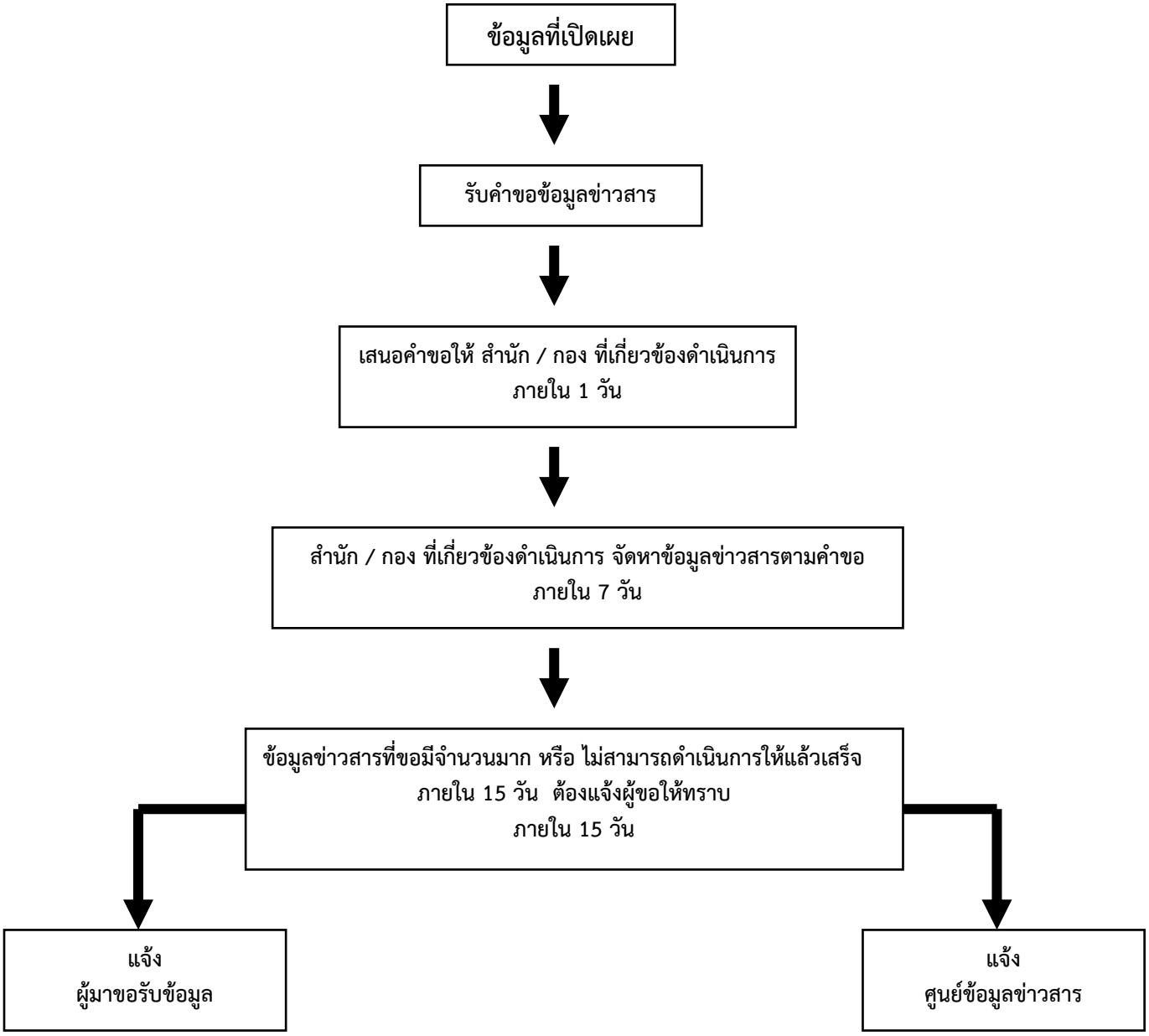
งานบริการที่ 11 งานให้บริการข้อมูล ข่าวสาร

งานให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ด้านต่าง ๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง สามารถยื่นความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสารได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมโยธาธิการและผังเมือง โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ดังนี้

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลข่าวสาร : ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมโยธาธิการและผังเมือง



ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลข่าวสาร : ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมโยธาธิการและผังเมือง



บทที่ 3
มาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของกรมโยธาธิการและผังเมือง จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ประชาชนต้องได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

เพื่อให้บุคลากรของกรมโยธาธิการและผังเมือง สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชน ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมโยธาธิการและผังเมือง จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
3. ด้านกระบวนงานและขั้นตอนการให้บริการ
4. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

1) ห้องน้ำสะอาด

2) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ

3) ใช้มาตรฐาน 5 ส. โดยเน้นเรื่อง การจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

4) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ

5) มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ

6) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ

7) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

8) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น เปิดเพลงคลอเบา ๆ

2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

1) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ

2) ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ

3) อย่าเท้าเอว เกาหัว หาวนอน หยอดล้อเล่นกัน ขณะให้บริการ

4) อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ

5) ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น

6) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ

7) ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

8) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ

9) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

10) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

11) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ

12) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

13) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

14) มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก

15) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

16) จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม

17) ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน

18) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

3. ด้านกระบวนงานและขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

1) ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที

2) ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา

3) หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 1 วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน 2 วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที

4) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ

5) เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการ ติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว (รับแจ้ง จัดการ ติดตาม แก้ไข)

4. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

การเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการ

1. การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้นๆ ตั้งอยู่ ซึ่งหน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองมีทั้งราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (สำนักงานโยธาธิการและผังเมือง)

2. เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail INTERNET HOTLINE Webpage

3. การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการ ผ่านทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ หรือผ่านทาง INTERNET

4. การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ

5. จัดให้มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์

6. อาจจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการมากยิ่งขึ้น

7. จัดให้บริการส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานทั่วไป

1. เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามารับบริการเสมอ

2. ให้การต้อนรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

3. มองสบตา พายิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

4. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ

5. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียบกันตามลำดับ ก่อน-หลัง

6. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

7. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์เข้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

2. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ

3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับ

1. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
2. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

บทที่ 4
ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือฯ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ตัวบุคลากร กระบวนงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการของแต่ละหน่วยงานตามภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการแล้ว ทุกหน่วยงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป

ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัด ดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1. จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน 3 ด้านได้แก่บุคลากร กระบวนงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของหน่วยงาน
3. กำหนดให้ทุกหน่วยบริการ ได้จัดทำกล่องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
4. เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนต่างๆ ทางสื่ออิเลคโทรนิค เช่น INTERNET Webbord E- Mail
5. นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุม การปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพ องค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง ก้าวสู่องค์กรคุณภาพชั้นแนวหน้าในอนาคต ต่อไป