



คู่มือ

การบริการประชาชน
ของศูนย์บริการประชาชน
แขวงการทาง/สำนักงานบำรุงทาง
Service Center





“

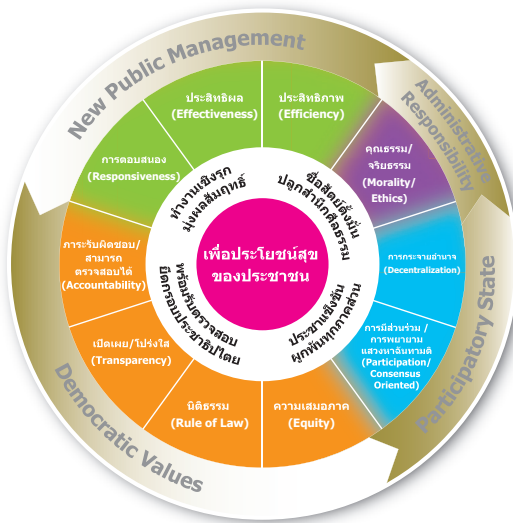
ตอบสนองความต้องการ
ของผู้รับบริการตามวิสัยทัศน์ของกรม
โดยมุ่งให้ผู้รับบริการ
ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

”

สารบัญ

	หน้า
หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	3
วัตถุประสงค์ เป้าหมาย	5
ประโยชน์ที่จะได้รับ	7
ภารกิจและหน้าที่	8
คุณลักษณะของนักบริการ	10
การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชน	12
มาตรฐานเครื่องมือและอุปกรณ์	15
การสร้างมาตรฐานในการบริการ	15
ภาคผนวก	
1. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	17
2. ขั้นตอนการติดต่อราชการกรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต ในการเขตทางหลวง	18
3. แบบฟอร์มการขอรับบริการ	19
4. แบบสอบถาม	20
5. แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงาน	22
6. ประกาศกรมทางหลวง เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2550	23
7. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	26

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)



หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญและ 10 หลักการย่อย ดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

หลักประสิทธิภาพ (Efficiency): ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลดีภาพ ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความ จำเป็น

หลักประสิทธิผล (Effectiveness): ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยง และมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หลักการตอบสนอง (Responsiveness) : ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมี คุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนอง ตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมี ความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) :

ภาระรับผิดชอบ / สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) : ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการ จัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เปิดเผย / โปร่งใส (Transparency) : ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง สม่าเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

3. ประชาธิปไตย (Participatory State)

หลักนิติธรรม (Rule of Law) : ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

ความเสมอภาค (Equity) : ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก ด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทาง เศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่า เทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)

การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) : ใน การปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญา ร่วม ในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนิน

งาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติ หรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) : ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจ และกระจาย ความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้ง มีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

คุณธรรม/จริยธรรม (Morality / Ethic) : ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความ รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวัง ของสังคม รวมทั้งยึดมั่นใน ค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐประมวล จริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการ ไทย หรือ I AM READY

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว
2. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ ระดับต่างๆ ในการพิจารณาดำเนินการได้
3. เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
4. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวง

เป้าหมาย

“ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามวิสัยทัศน์ของกรมโดยมุ่งให้ผู้รับ บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด”

¹ คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประโยชน์ที่จะได้รับ



ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับทราบข่าวสารข้อมูล
2. สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการทำให้ประหยัดงบประมาณลงได้
3. การสร้างเครือข่ายและการทำงานอย่างบูรณาการกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
4. หน่วยงานสามารถพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพได้
5. บุคลากรขององค์กรมีการเตรียมพร้อมและสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง



✦ คำนิยาม ✦

ศูนย์บริการประชาชน (Service Center) หมายถึง หน่วยงานบริการประชาชนของกรมทางหลวงที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของแขวงทางหลวง/สำนักงานบำรุงทาง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ

การบริการประชาชน หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการตามคำขอของผู้รับบริการที่ยื่นขอตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ โดยมีผลให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจสูงสุด โดยไม่ทำให้ส่วนราชการเสียหาย

ภารกิจและหน้าที่





ภารกิจและหน้าที่

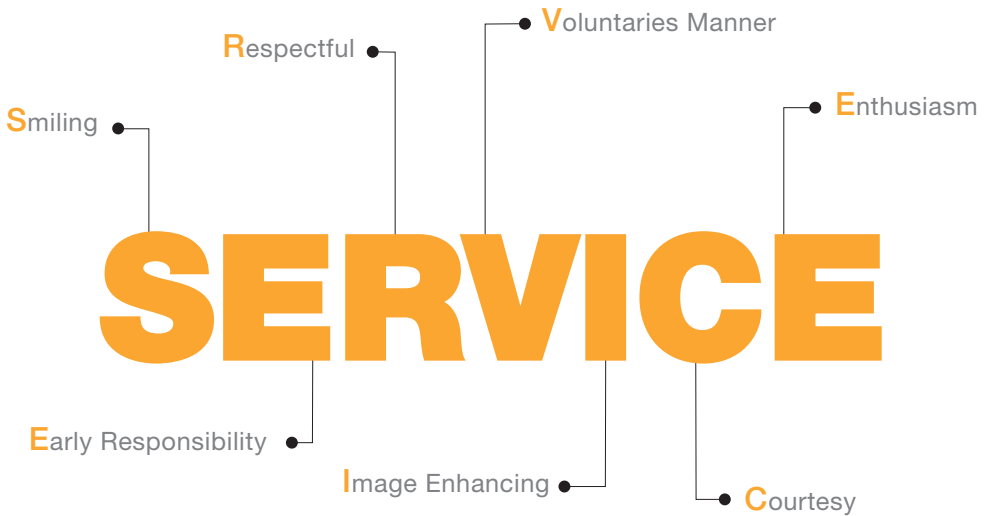
1. ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวง
2. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ ณ จุดบริการให้แล้วเสร็จภายใน 15 นาที และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการทราบหรือติดตามความคืบหน้าจากส่วนราชการเจ้าของเรื่องหากผู้รับบริการติดต่อมาเพื่อขอทราบความคืบหน้า (เช่น งานอุบัติเหตุบนทางหลวง งานไฟฟ้า แสงสว่างบนทางหลวงดับ สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง ป้ายจราจรชำรุดเสียหาย ขยะบนทางหลวง ไฟไหมริมทางหลวง ภัยพิบัติ ฯลฯ)
3. ให้บริการข้อมูลงานขออนุญาตกระทำการใดๆ ในเขตทางหลวง ตาม พ.ร.บ. ทางหลวง
4. ให้บริการข้อมูลด้านเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยว
5. สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลในเชิงบูรณาการ
6. อำนวยความสะดวก ปลอดภัยแก่ประชาชนในการใช้เส้นทาง
7. ประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรกรมทางหลวง

การบริการ (Service) ของภาครัฐ² ถือเป็นหัวใจสำคัญ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมเพราะคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ถูกค้ำมาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ตระหนักเสมอว่าเป็นงานขององค์กรโดยรวม

² คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน



คุณลักษณะของนักบริการ



คุณลักษณะของนักบริการ 7 ประการ

- | | |
|---------------------------------|---|
| S - Smiling | คือ มีความยิ้มแย้ม |
| E - Early Responsibility | คือ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ |
| R - Respectful | คือ แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติผู้รับบริการ |
| V - Voluntaries Manner | คือ ให้บริการผู้รับบริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ มีใจทำแบบเสียไม่ได้ |
| I - Image Enhancing | คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร |
| C - Courtesy | คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาทที่ดี |
| E - Enthusiasm | คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ในการให้บริการ |



การดำเนินการของ ศูนย์บริการประชาชน

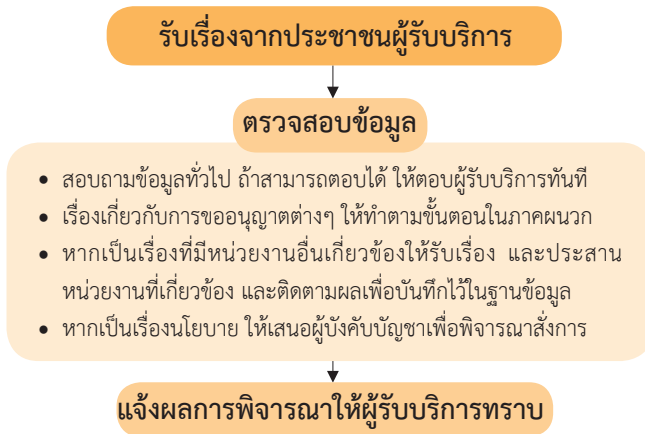
การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชน

1. จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน โดย ผอ.ขท./ผอ.บท.มอบหมายให้ รองผู้อำนวยการแขวงการทาง/สำนักงานบำรุงทางคนใด คนหนึ่ง เป็นผู้อำนวยการศูนย์
2. จัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสม พร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น
3. การบริหารจัดการ
 - 3.1 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - ติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชน ณ สำนักงานให้บริการ
 - ติดต่อทางโทรศัพท์ของสายด่วนกรมทางหลวง 1586 หรือ Call Center ของศูนย์บริการประชาชนแต่ละพื้นที่
 - ติดต่อทางโทรสาร
 - ผู้รับฟังความคิดเห็นของหน่วยงาน
 - ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของกรมทางหลวง หรือของแต่ละหน่วยงานภายในกรมทางหลวง
 - อื่นๆ

3.2 แผนผังการบริหารงานของศูนย์บริการประชาชน



3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั่วไป



3.4 การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- ตรวจสอบข้อร้องเรียน เช่น ร้องเรียนถึงใคร เรื่องอะไร เมื่อใด มีข้อมูลที่ชัดเจนหรือไม่ ระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้องหรือไม่ (ตามแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนในภาคผนวก)
- ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่
- การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่โดยตรงของหน่วยงานหรือองค์กรใด เสนอผู้มีอำนาจตามลำดับชั้นให้ส่งเรื่องร้องเรียนและข้อมูล หลักฐานเอกสารไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการ
- แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการทราบ

3.5 สรุปผลการดำเนินงาน และรายงานมายังสำนักงานพัฒนาระบบบริหาร ทุกๆ 3 เดือน (ตามแบบฟอร์มในภาคผนวก)

ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการศูนย์บริการประชาชนประสบความสำเร็จ

1. การมีจิตมุ่งมั่นบริการ การมี Service mind
2. ความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ
3. การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม
4. การทำงานเชิงรุก
5. การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานเครื่องมือและอุปกรณ์

- | | |
|--|-----------------|
| 1. เลขหมายโทรศัพท์สำหรับติดต่อประสานงานภายใน | จำนวน 1 เลขหมาย |
| 2. เลขหมายโทรศัพท์/โทรสารสำหรับติดต่อประสานงานภายนอก | จำนวน 1 เลขหมาย |
| 3. เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ พร้อมติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ต | จำนวน 1 ชุด |
| 4. อุปกรณ์สำนักงานสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ | จำนวน 1 ชุด |
| 5. ชุดรับแขกสำหรับประชาชนผู้รับบริการ | จำนวน 1 ชุด |
| 6. เครื่องทำน้ำเย็น | จำนวน 1 เครื่อง |
| 7. โทรทัศน์ | จำนวน 1 เครื่อง |
| 8. ตู้เก็บเอกสาร | จำนวน 1 ตู้ |
| 9. ป้ายชื่อ "ศูนย์บริการประชาชน" | จำนวน 1 ป้าย |

การสร้างมาตรฐานในการบริการ

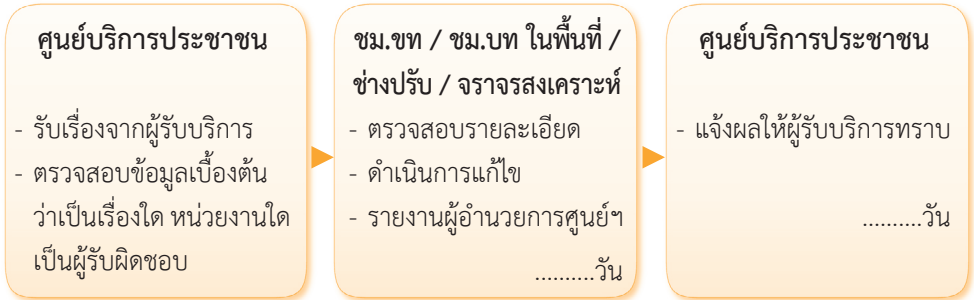
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์
 - กำหนดเสียงกริ่งเรียกเข้าจะต้องดังไม่เกิน 2 ครั้ง
 - ประโยคแรกของการสนทนาเมื่อรับสาย "สวัสดีค่ะ/ครับ (เอ่ยชื่อหน่วยงาน) ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ"
 - ให้ระหว่างการสนทนาควรใช้น้ำเสียงที่แสดงออกถึงความมีไมตรีจิต พร้อมรับฟังทุกเรื่องราว ไม่ควรแสดงน้ำเสียงที่แสดงถึงความไม่พอใจ หรือแสดงความรำคาญ
 - เมื่อจบการสนทนา ควรใจคำว่า "ขอบคุณที่ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนค่ะ/ครับ"
2. การต้อนรับผู้มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการประชาชน
 - ต้อนรับด้วยการไหว้ และกล่าวทักทาย "สวัสดีค่ะ/ครับ" ด้วยท่าทางที่อ่อนน้อม มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี
 - สอบถามวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อ และอำนวยความสะดวกเมื่อรับทราบวัตถุประสงค์แล้ว
 - กล่าวขอบคุณ เมื่อสิ้นสุดการบริการ ณ จุดบริการ
3. การให้บริการ
 - ให้คำแนะนำด้านเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบในการดำเนินการ เช่น งานทางเชื่อมงานอุบัติเหตุ ฯลฯ
 - ตรวจสอบเอกสาร ชี้แจง และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้



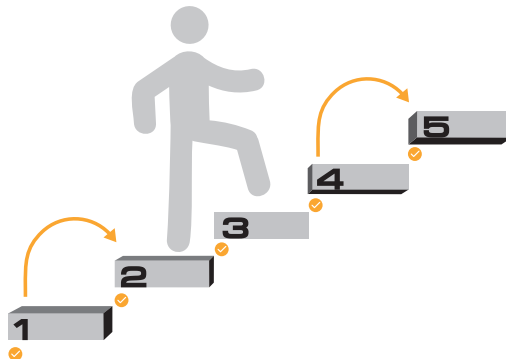
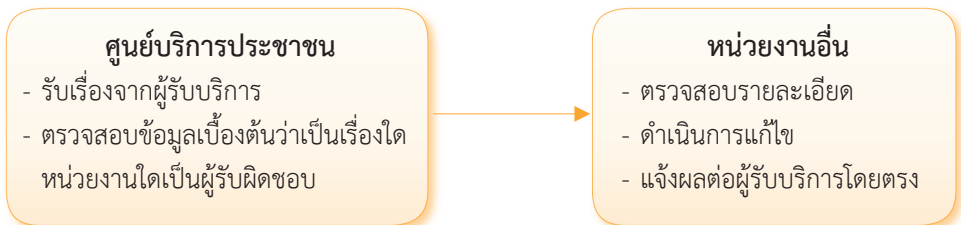
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. งานบริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ

1.1 งานบริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ กรณีที่เป็นงานในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง



1.2 งานบริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ กรณีที่เป็นงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น



ขั้นตอนการติดต่อราชการกรณีขออนุมัติ/ขออนุญาตในเขตทางหลวง

1

กรอกแบบฟอร์ม
การขอรับบริการ

2

ยื่นแบบฟอร์มพร้อมเอกสารหลักฐาน
ต่อเจ้าหน้าที่

3

เจ้าหน้าที่รับเรื่องและแจ้งกำหนดระยะเวลาของแต่ละ
กระบวนการ ตามประกาศกรมทางหลวง
เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2550
ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2550

บริการด้วยน้ำใจ เชื่อมสายใยด้วยไมตรี
ศูนย์บริการประชาชน กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม

แขวงทางหลวง/สำนักงานบำรุงทาง.....

สำนักงานหลวงที่.....

แบบฟอร์มการขอรับบริการ

ลำดับที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....

บัตรประชาชน/บัตรอื่นๆ (ระบุ) เลขที่.....ขอรับบริการ ดังนี้

☐ การขออนุญาตกระทำการใดๆ ในเขตทางหลวง

☐ ขอร้องเรียน.....

☐ ขอข้อมูลเส้นทางหรือแหล่งท่องเที่ยว.....

☐ เรื่องอื่นๆ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง และสามารถติดต่อข้าพเจ้าได้ตามที่อยู่
ที่ให้ไว้ข้างต้น หรือติดต่อทางโทรศัพท์หมายเลข.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ขอรับบริการ

สำหรับเจ้าหน้าที่

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....

ผลการดำเนินการ.....

แบบสอบถาม

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการของหน่วยงานราชการ กรมทางหลวง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ
งานที่ท่านมาติดต่อในวันนี้

- ☐ งานขออนุญาต.....
- ☐ เรื่องร้องเรียน.....
- ☐ ข้อมูลเส้นทางหรือแหล่งท่องเที่ยว
- ☐ อื่นๆ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย

4. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท ☐ ธุรกิจส่วนตัว

6. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ สูงกว่า 30,000 บาท

7. ช่องทางที่ท่านใช้บริการของศูนย์บริการประชาชน

- ☐ ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานศูนย์บริการ.....
- ☐ โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการฯ
- ☐ Call Center 1586
- ☐ โทรสาร
- ☐ ได้รับฟังความคิดเห็นของหน่วยงาน
- ☐ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต หรือ เว็บไซต์ของกรมทางหลวง
- ☐ อื่นๆ (ระบุ)

8. ท่านรู้จักศูนย์บริการประชาชนของกรมทางหลวงโดยวิธีใด

- ☐ แผ่นพับประชาสัมพันธ์
- ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ติดตั้งไว้ริมทางหลวง
- ☐ ทางอินเทอร์เน็ต หรือ เว็บไซต์ของกรมทางหลวง
- ☐ การประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
- ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
กรมทางหลวง

ท่านมีความพึงพอใจกับการใช้บริการและ การอำนวยความสะดวกต่อไปนี้หรือไม่	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	
ด้านเจ้าหน้าที่						
1. การให้ข้อมูล คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม						
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
3. การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ						
4. มารยาท และความสุภาพ						
ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ						
5. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการ						
6. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่						
7. จำนวนเก้าอี้นั่งรอ						
8. การจัดให้มีหนังสือพิมพ์/โทรทัศน์ขณะนั่งรอบริการ						
9. มีบริการน้ำดื่ม						
10. ความสะอาดของห้องน้ำ						
ด้านการให้บริการโดยรวม						
11. ความรวดเร็ว						
12. ความสะดวก						
13. ความถูกต้อง						
14. ความสุภาพ						
15. ความเสมอภาคและเป็นธรรม						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ขอบคุณค่ะ

ศูนย์บริการประชาชน กรมทางหลวง

แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงาน

ครั้งที่...../255.....ตั้งแต่เดือน.....ถึง เดือน.....
ณ ศูนย์บริการประชาชน แขวงกรทาง...../สำนักงานบำรุงทาง.....

กิจกรรม	จำนวน ผู้ให้บริการ	จำนวน เรื่องเกี่ยวกับ กรมทางหลวง	จำนวนเรื่อง ส่งต่อ หน่วยงานอื่น	หมายเหตุ
1. ขออนุญาต.....				
2. ขออนุญาต.....				
3. ร้องเรียน.....				
4.				
5.				

ลงชื่อ.....

ผู้จัดทำข้อมูล

ลงชื่อ.....

ผู้ตรวจสอบ



ประกาศกรมทางหลวง

เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2550

อาศัยอำนาจตามมาตรา 37 และมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน กรมทางหลวง จึงออกประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้ดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 ประกาศนี้ เรียกว่า “ประกาศกรมทางหลวง เรื่องการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2550”
- ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป
- ข้อ 3 ให้ยกเลิกประกาศกรมทางหลวง เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2549 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2549 และให้ใช้ประกาศนี้แทน
- ข้อ 4 ระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จของงานให้เป็นไปตามรายละเอียดที่ปรากฏแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒1 พฤษภาคม พ.ศ. 2550

(นายทรงศักดิ์ แพเจริญ)

อธิบดีกรมทางหลวง

เอกสารแนบท้ายประกาศกรมทางหลวง
เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ลงวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2550

รายชื่อกระบวนงาน	ระยะเวลาดำเนินการ แล้วเสร็จ
1. กระบวนงานที่แล้วเสร็จภายใน 2-15 วัน 1.1 การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมเพื่อเป็นทางเข้าออกทางหลวง ในการเข้าสู่ที่ดินว่างเปล่า บ้านพักอาศัย อาคารพาณิชย์ สถานีบริการน้ำมัน สถานีบริการก๊าซ หรือสถานีบริการเชื้อเพลิง อื่นใด ที่อยู่ในหลักเกณฑ์หรือรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ของกรมทางหลวง (มาตรา 37,55) (ผู้อำนวยการแขวงทางหลวง ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต) 1.2 การจัดทำบัญชีมาตรฐานราคาวัสดุและค่าแรง เพื่อใช้ ในการคิดค่าทดแทนสิ่งปลูกสร้างในแต่ละสายทาง	12 วัน 7 วัน
2. กระบวนงานที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน 2.1 การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมทุกประเภทเพื่อเป็นทางเข้าออก ทางหลวงที่อยู่ในหลักเกณฑ์ หรือรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ของกรมทางหลวง (มาตรา 37,55) (ผู้อำนวยการสำนักทางหลวง ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต) 2.2 การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมทุกประเภทและทุกกรณี (มาตรา 37,55) (รทว.ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต) 2.3 การขออนุญาตติดตั้ง วาง หรือ กองสิ่งใดในเขตทางหลวง ในลักษณะที่เป็นการกีดขวางหรืออาจเป็นอันตรายแก่ ยานพาหนะ หรือในลักษณะที่จะทำให้เกิดความเสียหาย แก่ทางหลวง หรือความไม่สะดวกแก่งานทาง (มาตรา 38) (ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ พิจารณาอนุญาต) 2.4 การขออนุญาตขุด ขน ทำลาย หรือทำให้เสียหายแก่ทางหลวง (มาตรา 43 (รทว.ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต) 2.5 การขออนุญาตปลูกสร้างศาลาทางหลวง (มาตรา 47) (ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณา อนุญาต)	27 วัน 43 วัน 17 วัน 33 วัน 22 วัน

รายชื่อกระบวนการงาน	ระยะเวลาดำเนินการ แล้วเสร็จ
2.6 การขออนุญาตติดตั้งป้ายแนะนำบนทางหลวง (มาตรา 47) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	35 วัน
2.7 การขออนุญาตสร้าง หรือดัดแปลงต่อเติมอาคารต่างๆ ในที่ดินริมเขตทางหลวงในระยะไม่เกิน 15 เมตร หรือ 50 เมตร เฉพาะทางหลวงบางสายตามที่ได้มี พ.ร.ฎ.ออกมากำหนดไว้ (มาตรา 49) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	35 วัน
2.8 การขออนุญาตกีดกัน หรือเปลี่ยนแปลงทางน้ำที่ติดต่อกับ เขตทางหลวง หรือทางน้ำไหลผ่านทางหลวงในเขตที่ดินภายใน ระยะ 500 เมตร จากแนวกลางทางหลวง (มาตรา 59) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	33 วัน
2.9 การขออนุญาตเข้าครอบครอง หักร้าง จัดทำ หรือปลูกสร้างใดๆ ในที่สงวน (มาตรา 65) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณา อนุญาต)	54 วัน
2.10 การขออนุญาตวางหรือเชื่อมต่อท่อระบายน้ำ เพื่อระบายน้ำทั้ง ลงสู่ทางหลวง (มาตรา 39/1) (รทว.หรือผู้อำนวยการสำนัก ทางหลวง ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	38 วัน
2.11 การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งใดในเขตทางหลวง (มาตรา 47) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	38 วัน
2.12 การขออนุญาตกระทำการใดๆ อันเป็นกิจการสาธารณูปโภค ในเขตทางหลวง (มาตรา 48, 56, วรรค 2) (ผู้อำนวยการสำนัก ทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	30 วัน
2.13 การขออนุญาตกระทำการใดๆ อันเป็นกิจการสาธารณูปโภค ในเขตทางหลวง (มาตรา 48, 56 วรรค 2) (รทว.ได้รับ มอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	43 วัน
2.14 การจ่ายค่าเวนคืนโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างส่วนที่เหลืออยู่ซึ่ง ใช้การไม่ได้แล้ว ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530 มาตรา 19	24 วัน

แฟ้มแฟ้มแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

กรมการปกครอง

ตาม...ประกาศกรมทางหลวง

เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2550

ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2550



กระบวนการงานที่ 1

การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมเพื่อเป็นทางเข้าออกทางหลวง ในการเข้าสู่ที่ดินว่างเปล่า บ้านพักอาศัย อาคารพาณิชย์
 สถานบริการน้ำมัน สถานบริการก๊าซ หรือสถานบริการเชื้อเพลิง อื่นใด ที่อยู่ในหลักเกณฑ์หรือรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน
 ของกรมทางหลวง (มาตรา 37.55) ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาทั้งยื่นคำขอด้วย)
 5 ขั้นตอน 1 จุดบริการ

รวมระยะเวลา 15 นาที
 รวมระยะเวลา 12 วัน

(ระยะเวลาารคอย)

- หัวหน้าโครงการจัดทำ
ค่าวัสดุและค่าแรงต่อหน่วย
- เสนอหัวหน้าฝ่าย
กฎหมายและจัดกรรมสิทธิ์
ที่ดิน

4 วัน

- หัวหน้าฝ่ายกฎหมายฯ
ตรวจสอบ
สรุปเสนอ ผส.ทล./ผส.งล

2 วัน

- ผส.ทล./ผส.งล พิจารณา
และลงนามอนุมัติ

1 วัน

1. ส่งยื่นคำขอ : - ขึ้นตอน
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)
- 3 ขึ้นตอน

- จุดบริการ

รวมระยะเวลา

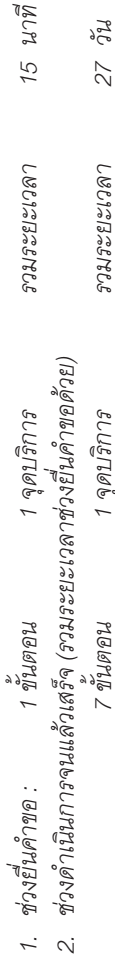
- นาที

- จุดบริการ

รวมระยะเวลา

7 วัน

การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมทุกประเภทเพื่อเป็นทางเข้าออกทางหลวงที่อยู่ในหลักเกณฑ์ หรือรูปแบบที่เงิน
มาตรฐานของกรมทางหลวง (มาตรา 37, 55) ให้นำมาใช้ในการคำนวณค่าจ้างที่ได้รับจากผู้พิจารณาอนุญาต)



กระบวนงานที่ 4

การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมทุกประเภทและทุกกรณี (มาตรา 37,55)
(รทว.ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)

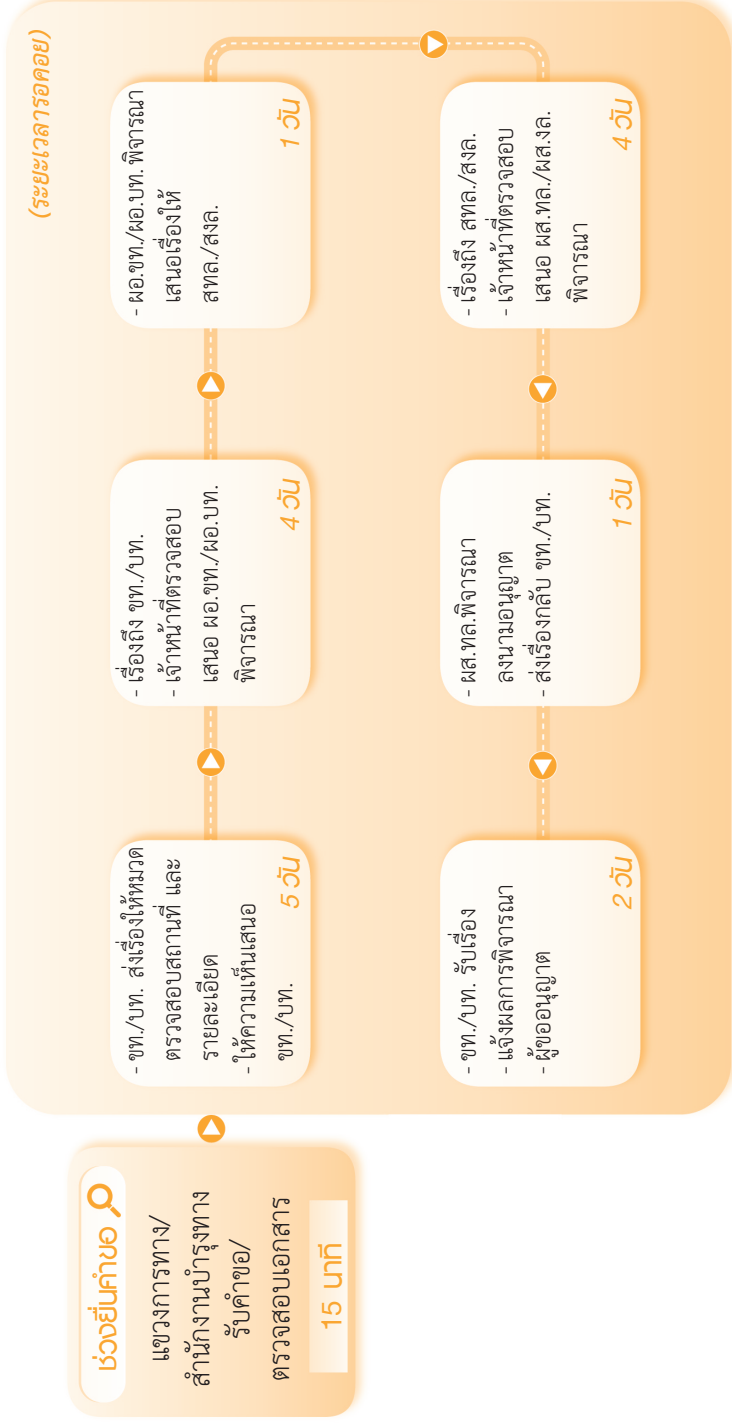
(ระยะเวลาารอคอย)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 15 นาที
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)
10 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 43 วัน

กระบวนงานที่ 5

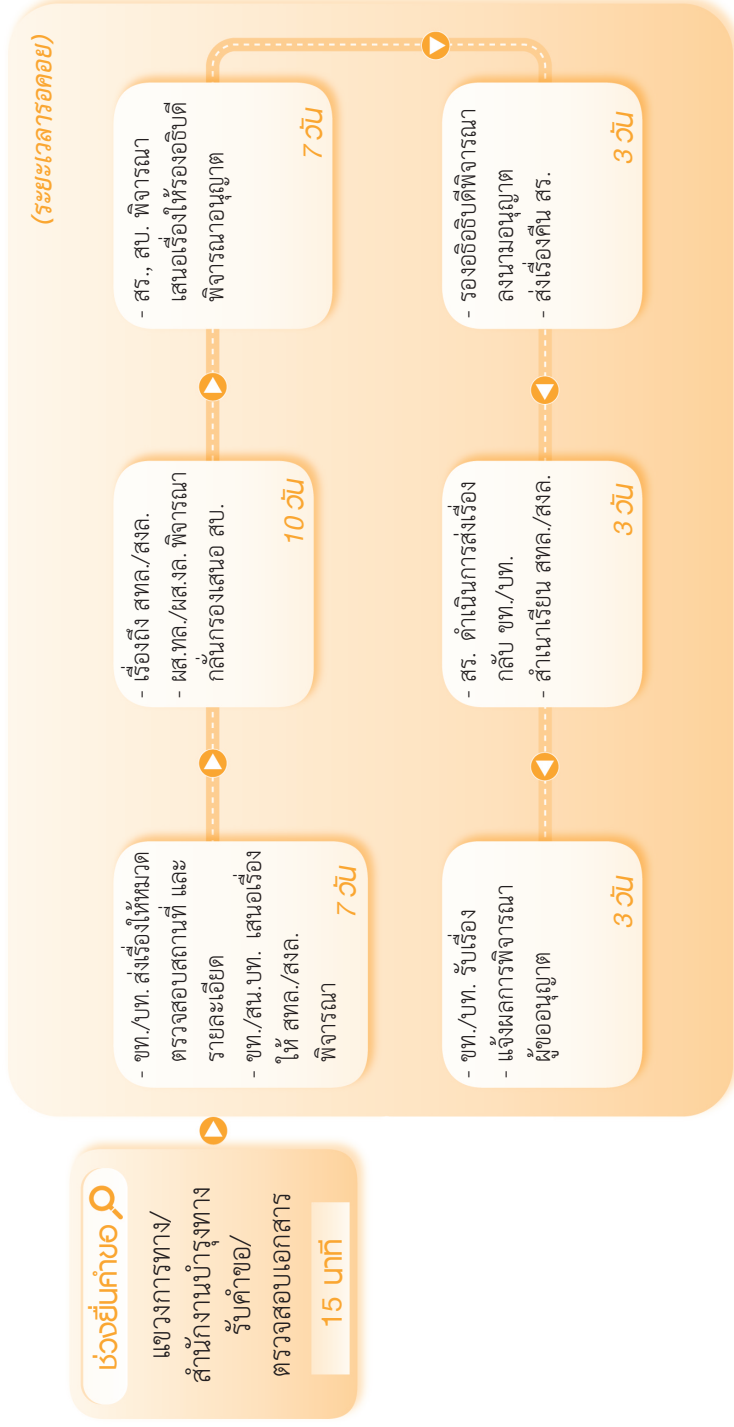
การขออนุญาตติดตั้ง วาง หรือ ก่อสิ่งใดในเขตทางหลวงในลักษณะที่เป็นการกีดขวางหรืออาจเป็นอันตรายแก่ยานพาหนะ หรือในลักษณะที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่ทางหลวง หรือไม่สะดวกแก่ทาง (มาตรา 38) (ผู้อำนวยการสำนักงานกักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน **1 จุดบริการ** **รวมระยะเวลา 15 นาที**
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย) **7 ขั้นตอน** **1 จุดบริการ** **รวมระยะเวลา 17 วัน**

กระบวนงานที่ 6

การขออนุญาตชุด ขน ทำลาย หรือทำให้เสียหายแก่ทางหลวง (มาตรา 43)
(รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน
 2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาที่ยื่นคำขอด้วย)
7 ขั้นตอน
- | | | |
|-------------|---------|-------------|
| รวมระยะเวลา | 15 นาที | รวมระยะเวลา |
| รวมระยะเวลา | 33 วัน | |

กระบวนการงานที่ 7

การขออนุญาตปลูกสร้างศาลาทางหลวง (มาตรา 47)
(ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 15 นาที
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย) 5 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 22 วัน

กระบวนการที่ 8

การขออนุญาตติดตั้งป้ายแนะนำเส้นทางหลวง (มาตรา 47)
(รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)

(ระยะเวลาารอคอย)

ช่วงยื่นคำขอ

แขวงทางหลวง/
สำนักงานบำรุงทาง
รับคำขอ/
ตรวจสอบเอกสาร

15 นาที

- ขท./บพ. ส่งเรื่องให้หมวด
ตรวจสอบสถานที่ และ
รายละเอียด
ให้ความเห็นเสนอ
ขท./บพ. 7 วัน

- เรื่องถึง ขท./บพ.
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
เสนอ ผอ. ขท./ผอ.บพ.
พิจารณาเสนอ
สทล./สจล. 5 วัน

- เรื่องถึง สทล./สจล.
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
เสนอความเห็น
- ผส.ทล./ผส.จล. พิจารณา
เสนอ สป. 5 วัน

- สป. รับเรื่อง
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
เสนอความเห็น
- ผสพ. พิจารณาเสนอ
รองอธิบดี 7 วัน

- ขท./บพ. รับเรื่อง
- ดำเนินการแจ้งผลการ
พิจารณาผู้ขออนุญาต
3 วัน

- สป. รับเรื่อง
- ส่งเรื่องกลับ ขท./บพ.
3 วัน

- รองอธิบดีพิจารณา
ลงอนุญาต
- ส่งเรื่องกลับ สป.
5 วัน

1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)
8 ขั้นตอน 1 จุดบริการ

15 นาที

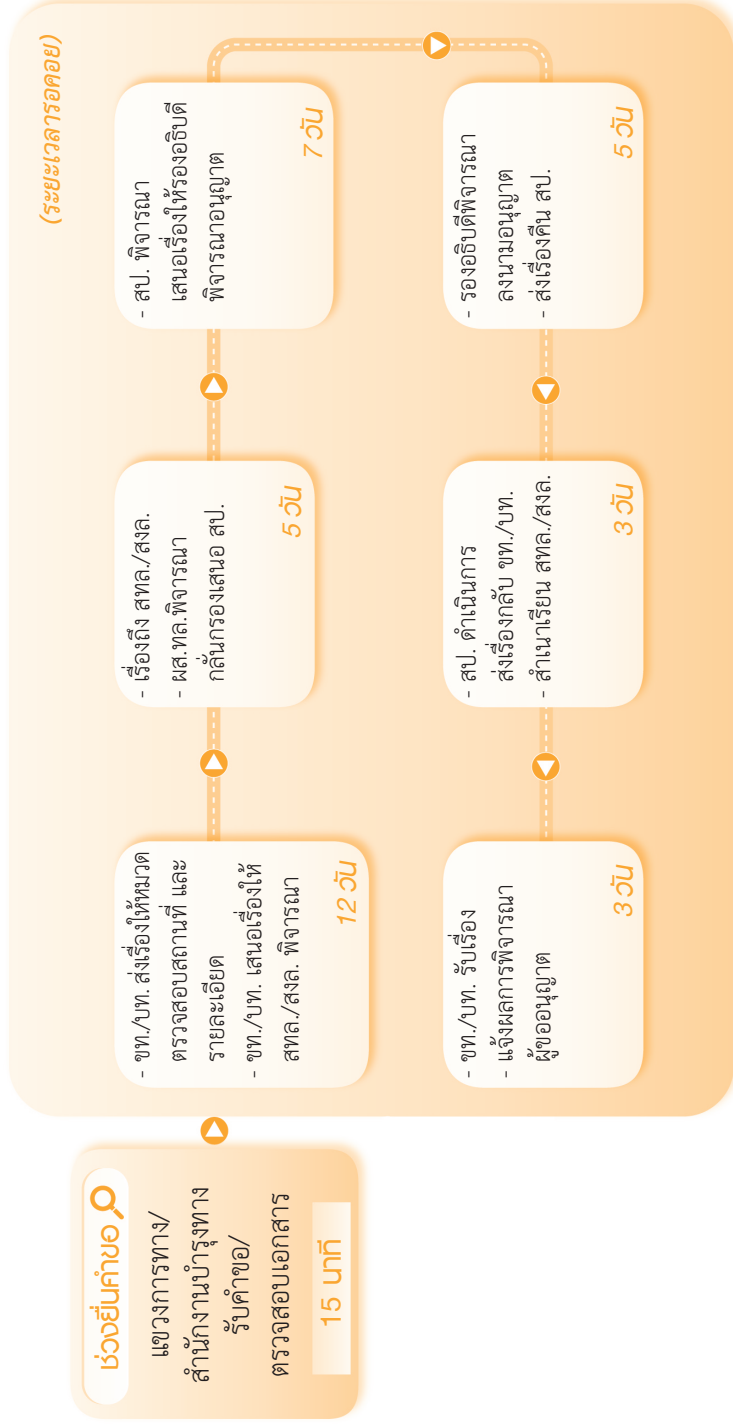
รวมระยะเวลา

35 วัน

รวมระยะเวลา

กระบวนการงานที่ 9

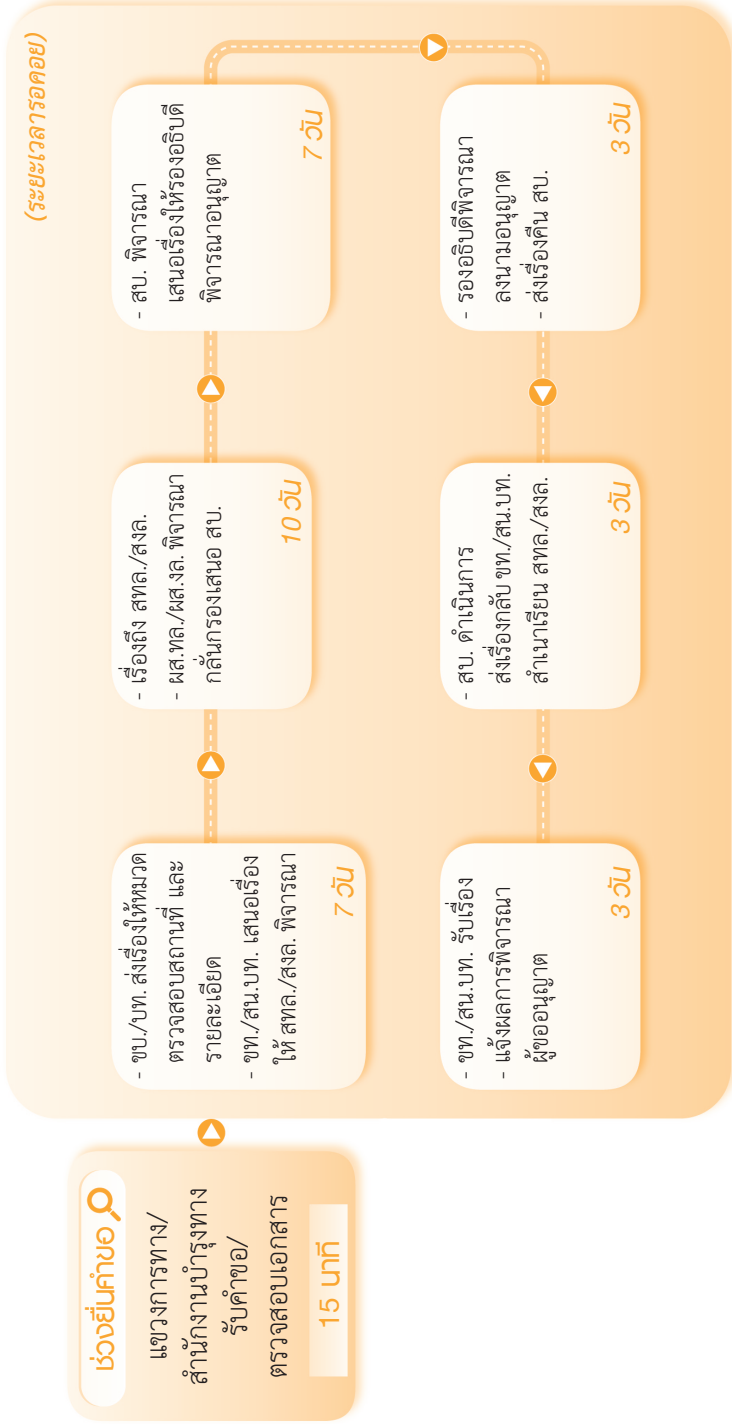
การขออนุญาตสร้าง หรือดัดแปลงต่อเติมอาคารต่างๆ ในที่ดินริมเขตทางหลวงระยะไม่เกิน 15 เมตร หรือ 50 เมตร เฉพาะทางหลวงบางสายตามที่ได้มี พ.ร.ฎ.ออกมากำหนดไว้ (มาตรา 49) (รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 15 นาที
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)
7 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 35 วัน

กระบวนการงานที่ 10

การขออนุญาตกีดกัน หรือเปลี่ยนแปลงทางงานนี้ที่ติดต่อกับเขตทางหลวง หรือทางน้ำที่ไหลผ่านทางหลวงในเขตที่ดินภายในระยะ 500 เมตร จากแนวกลางทางหลวง (มาตรา 59) (รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน
 1 จุดบริการ
 รวมระยะเวลา 15 นาที
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)
 7 ขั้นตอน
 1 จุดบริการ
 รวมระยะเวลา 33 วัน

กระบวนการงานที่ 11

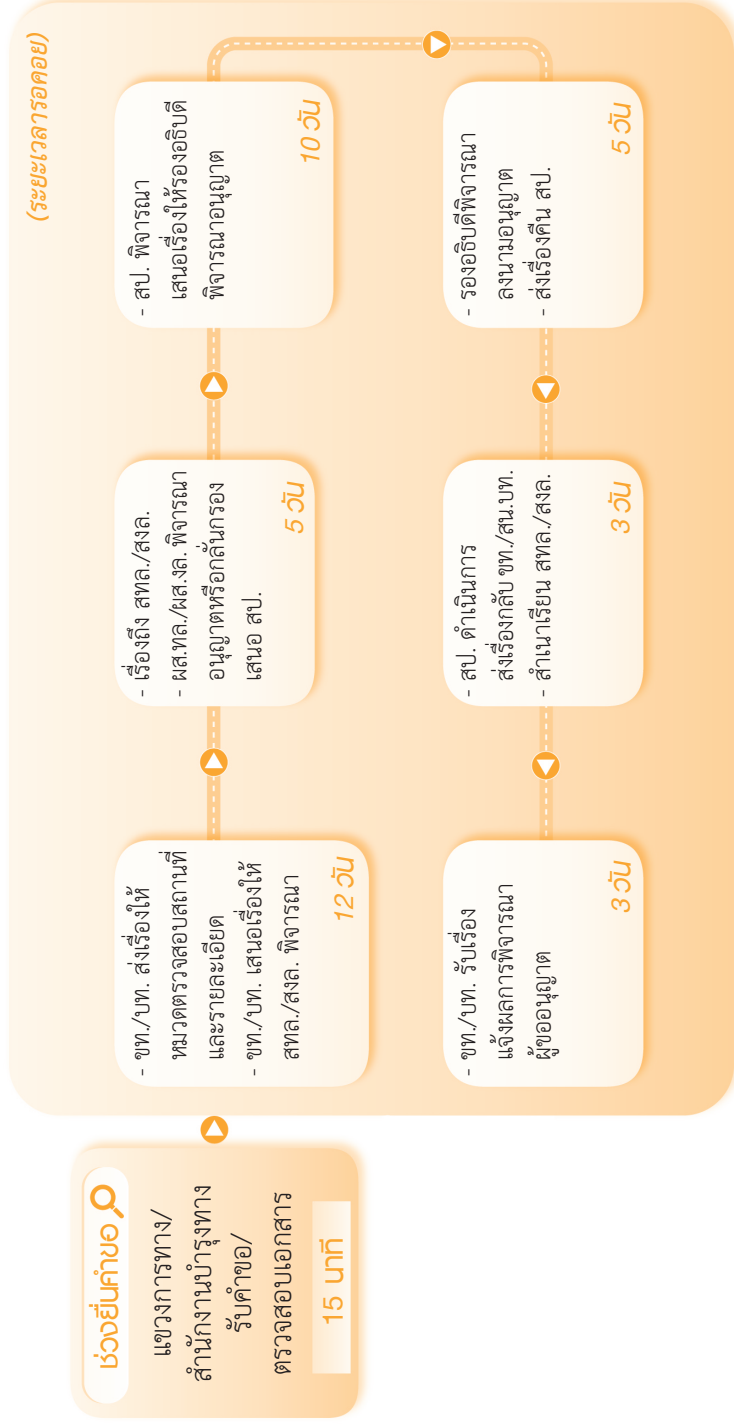
การขออนุญาตเข้าครอบครองหักกร้าง จัดทำ หรือปลูกสร้างใดในที่ดินสงวน (มาตรา 65) (รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต พิจารณาการขอใช้ ขอเช่าที่ดินสงวน)

(ระยะเวลาารคอย)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 15 นาที
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย) 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 54 วัน (เฉพาะที่กรมทางหลวงรับผิดชอบ)

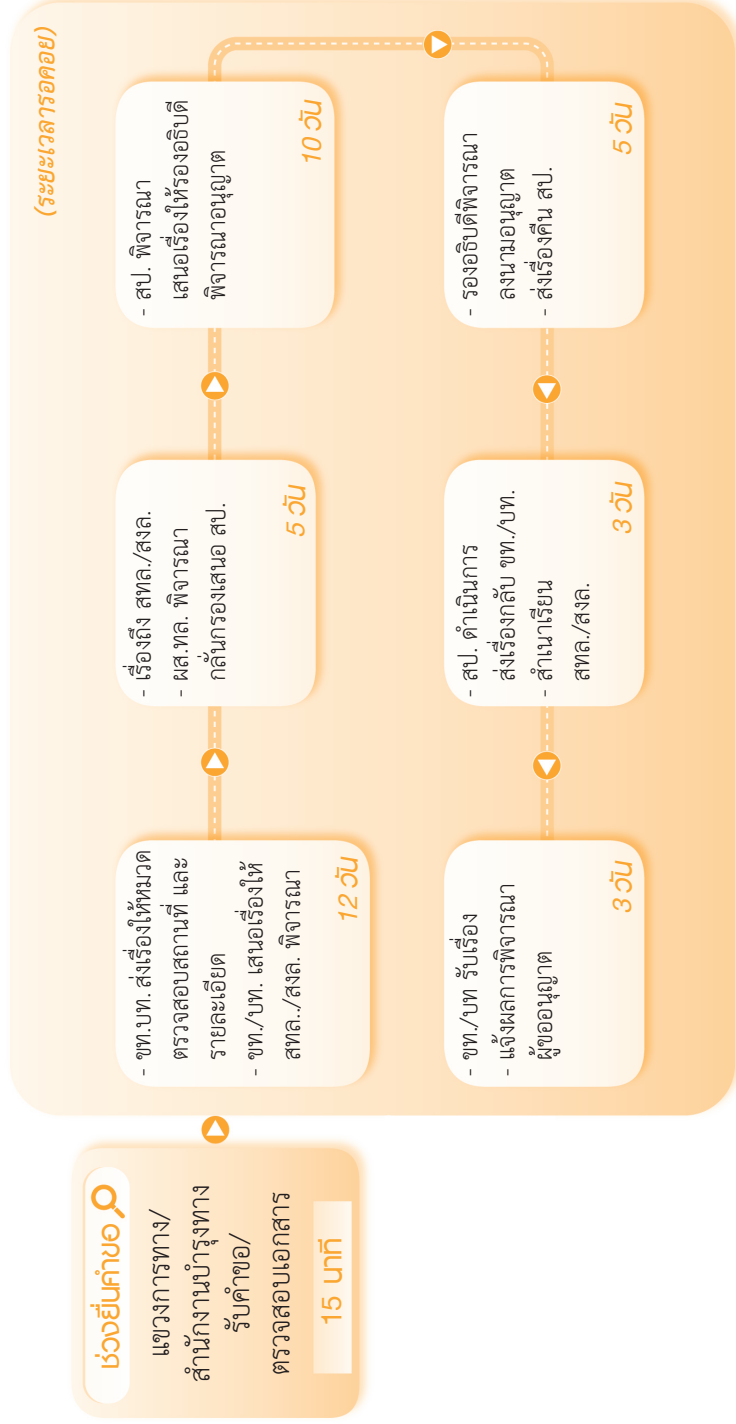
การขออนุญาตนางหรือต่อมต่อท่อละบายน้ำ เพื่อระบายน้ำทิ้งลงสู่ทางหลวง (มาตรา 39(1) (รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



- | หัวข้อ | จำนวนครั้ง | ระยะเวลา |
|--|------------|-----------|
| 1. ช่วงเย็นคำขอ: | 1 ชั่วโมง | 1 ชั่วโมง |
| 2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงนี้ด้วย) | 7 ชั่วโมง | 7 ชั่วโมง |

กระบวนการที่ 13

การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งใดในเขตทางหลวง (มาตรา 47)
(รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 15 นาที
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)
7 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 38 วัน

กระบวนการงานที่ 14

การขออนุญาตกระทำการใดๆ อันเป็นกิจการสาธารณูปโภคในเขตทางหลวง (มาตรา 48, 56, วรรค 2) (ผู้อำนวยความสะดวกทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)

(ระยะเวลาารอคอย)

ช่วงยื่นคำขอ

แจ้งการทาง/
สำนักงานบำรุงทาง
รับคำขอ/
ตรวจสอบเอกสาร

15 นาที

- ขท./บพ. ส่งเรื่องให้
หมวดตรวจสอบสถานที่
และรายละเอียด
- ให้ความเห็นเสนอ
ขท./บพ.

13 วัน

- เรื่องถึง ขท./บพ.
- เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบ
เสนอ ผอ.ขท./ผอ.บพ
พิจารณาเสนอ
สทล./สกล.

7 วัน

- เรื่องถึง สทล./สกล.
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
เสนอ ผส.ทล./ผส.ล.
พิจารณาลงนามอนุญาต
- ส่งเรื่องคืน ขท./บพ.

7 วัน

- ขท./บพ. รับเรื่อง
- แจ้งผลพิจารณา
ผู้อนุญาต

3 วัน

1. ยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน
2. ยื่นคำขออนุญาตแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาที่ยื่นคำขอด้วย) : 5 ขั้นตอน

1 จุดบริการ

รวมระยะเวลา

15 นาที

1 จุดบริการ

รวมระยะเวลา

30 วัน

กระบวนงานที่ 15

การขออนุญาตกระทำการใดๆ อันเป็นกิจการสาธัญไมคในเขตทางหลวง (มาตรา 48, 56, วรรค 2)
(รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 15 นาที
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย) 8 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 43 วัน

กระบวนการงานที่ 16

การดำเนินการจ่ายค่าเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ.2530 มาตรา 19



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 15 นาที
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย) 5 ขั้นตอน 1 จุดบริการ 24 วัน

»» บรรณานุกรม

สำนักงาน ก.พ.ร. 2548. คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและ
ตอบสนองความต้องการของประชาชน, กรุงเทพฯ : บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

—————. 2549, เอกสารแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมสำหรับตัวชี้วัดตามคำรับรอง,
http://164.115.5.66/oldweb/Mission/File_download/1151569157-...-21k-

สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร. 2548. เอกสารคู่มือแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน
(One Stop Service) แขวงการทาง/สำนักงานบำรุงทาง, กรุงเทพฯ.

สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร. 2551. คู่มือศูนย์บริการประชาชนของศูนย์บริการประชาชน
(SERVICE CENTER) กรุงเทพฯ.

สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร. 2552. คู่มือศูนย์บริการประชาชนของศูนย์บริการประชาชน
(Service Center) กรุงเทพฯ.

สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร. 2554. คู่มือศูนย์บริการประชาชนของศูนย์บริการประชาชน
(Service Center) กรุงเทพฯ.

แขวงการทางลำปาง. 2547. เอกสารศูนย์บริการประชาชน.

บันทึก

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

▶▶ บ้านทีก

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

บันทึก

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร
กรมทางหลวง
กระทรวงคมนาคม



ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร กรมทางหลวง
สายตรง 0 2354 6758 หรือ 0 2354 6668-75 ต่อ 26203-7
โทรสาร 0 2354 6756
E-mail : adminis@doh.go.th