กรมทางหลวง
กระทรวงคมนาคม

คู่มือ
การบริการประชาชน ของศูนย์บริการประชาชน
Service Center



สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร



“

ตอบสนองความต้องการ
ของผู้รับบริการตามวิสัยทัศน์ของกรม
โดยมุ่งให้ผู้รับบริการ
ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

”



สารบัญ

หน้า

ความเป็นมา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย 2
ประโยชน์ที่จะได้รับ 4
ภารกิจและหน้าที่ 6
คุณลักษณะของนักบริการ 8
การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชน 10
มาตรฐานเครื่องมือและอุปกรณ์ 13
การสร้างมาตรฐานในการบริการ 13
ภาคผนวก
1. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน 15
2. ขั้นตอนการติดต่อราชการกรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต ในเขตทางหลวง 16
3. แบบฟอร์มการขอรับบริการ 17
4. แบบสอบถาม 18
5. แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงาน 20
6. ประกาศกรมทางหลวง เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2550 21
7. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ 24



ความเป็นมา
วัตถุประสงค์
เป้าหมาย

ความเป็นมา

- การปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมาได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นการนำรูปแบบกฎหมายเพื่อให้การปฏิรูประบบราชการมีผลบังคับใช้เป็นการถาวร และเพื่อให้การบริหารราชการสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ[1]

- การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมทางหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 6 “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของกรมทางหลวง มีมติที่ประชุมครั้งที่ 1/2548 เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2548 วาระที่ 3 : เรื่องที่ 2 เห็นชอบให้เสนองานบริการ “ศูนย์บริการประชาชนของแขวงการทางลำปาง” วัดความพึงพอใจในการให้บริการของกรมทางหลวง และในวาระที่ 4 มีมติให้สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร (สพร.) นำเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เสนอต่อคณะกรรมการการมอบอำนาจการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดเป็นแนวทางให้ทุกแขวงการทางดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน

- นโยบายกรมทางหลวง เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2550 กรมฯ ได้แถลงนโยบายเร่งด่วน ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 6.1 โดยให้ดำเนินการเกี่ยวกับงานศูนย์บริการประชาชนให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และให้รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว
2. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ในการพิจารณาดำเนินการได้
3. เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เป้าหมาย

“ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามวิสัยทัศน์ของกรมโดยมุ่งให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด”

[1] สำนักงาน ก.พ.ร. 2548 : คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน



ประโยชน์ที่จะได้รับ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับทราบข่าวสารข้อมูล

2. สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ทำให้ประหยัดงบประมาณลงได้

3. การสร้างเครือข่ายและการทำงานอย่างบูรณาการกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

4. หน่วยงานสามารถพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพได้

5. บุคลากรขององค์กรมีการเตรียมพร้อมและสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง



คำนิยาม

ศูนย์บริการประชาชน (Service Center) หมายถึง หน่วยงานบริการประชาชนของกรมทางหลวงที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของแขวงการทาง/สำนักงานบำรุงทาง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ

การบริการประชาชน หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการตามคำขอของผู้รับบริการที่ยื่นขอตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ โดยมีผลให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจสูงสุด โดยไม่ทำให้ส่วนราชการเสียหาย



ภารกิจและหน้าที่



ภารกิจและหน้าที่

1. ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวง

2. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ ณ จุดบริการให้แล้วเสร็จภายใน 15 นาที และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการทราบ หรือติดตามความคืบหน้าจากส่วนราชการเจ้าของเรื่องหากผู้รับบริการติดต่อมาเพื่อขอทราบความคืบหน้า (เช่น งานอุบัติเหตุบนทางหลวง งานไฟฟ้า แสงสว่างบนทางหลวงดับ สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง ป้ายจราจรชำรุดเสียหาย ขยะบนทางหลวง ไฟไหม้ริมทางหลวง ภัยพิบัติ ฯลฯ)

3. ให้บริการข้อมูลงานขออนุญาตกระทำการใดๆ ในเขตทางหลวง ตาม พ.ร.บ. ทางหลวง

4. ให้บริการข้อมูลด้านเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยว

5. สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลในเชิงบูรณาการ

6. อำนวยความสะดวก ปลอดภัยแก่ประชาชนในการใช้เส้นทาง

7. ประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรกรมทางหลวง

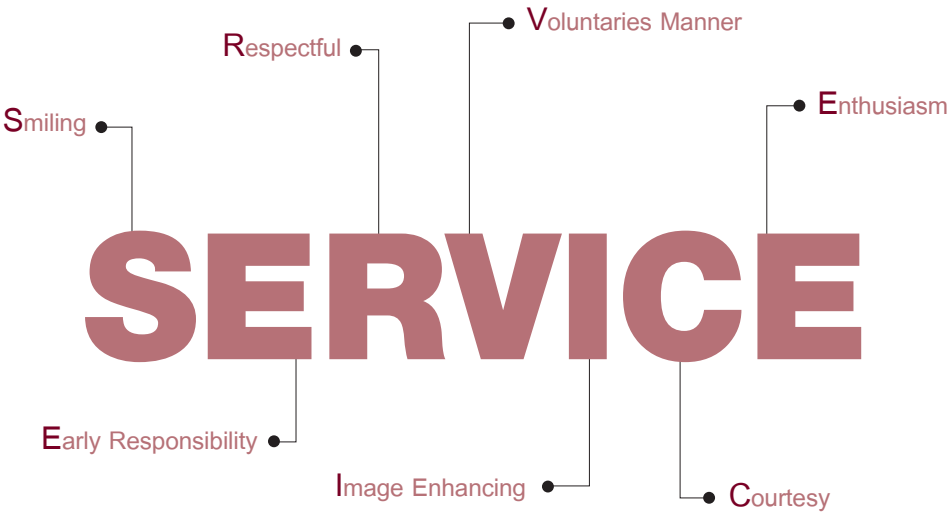
การบริการ (Service) **ของภาครัฐ**[2] ถือเป็นหัวใจสำคัญ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมเพราะคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ตระหนักเสมอว่าคือ **งานขององค์กรโดยรวม**

---

[2] สำนักงาน ก.พ.ร. 2548 : คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน



คุณลักษณะของนักบริการ



คุณลักษณะของนักบริการ 7 ประการ

S - Smiling	คือ	มีความยิ้มแย้ม
E - Early Responsibility	คือ	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว ทันใจ
R - Respectful	คือ	แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติผู้รับบริการ
V - Voluntaries Manner	คือ	ให้บริการผู้รับบริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้
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 รอ.ขท. คนใดคนหนึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์

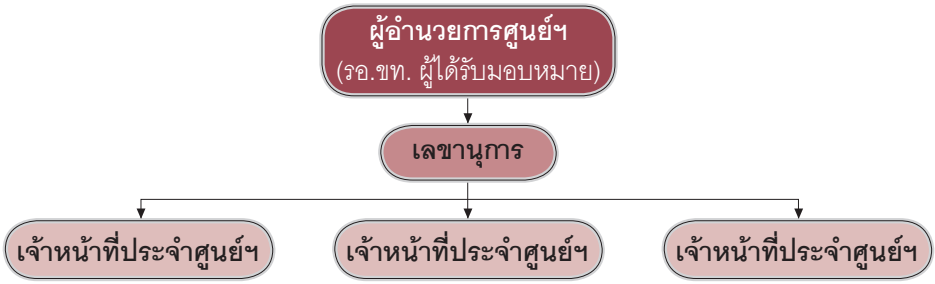
2. จัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสม พร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น

3. การบริหารจัดการ

3.1 ด้านช่องทางการให้บริการ

- ติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ ณ สำนักงานให้บริการ
- ติดต่อทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการ 1586 หรือ Call Center ของศูนย์บริการประชาชนแต่ละพื้นที่
- ติดต่อทางโทรสาร
- ตู้รับฟังความคิดเห็นของหน่วยงาน
- ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของกรมทางหลวง หรือของแต่ละหน่วยงานภายในกรมทางหลวง
- อื่นๆ

3.2 แผนผังการบริหารงานของศูนย์บริการประชาชน



ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ทำหน้าที่

- กำกับดูแล ให้คำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดี - ดีมาก
- ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการในด้านต่างๆ

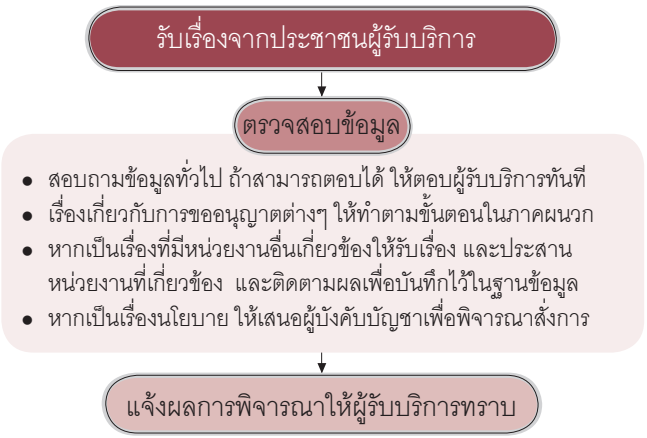
เลขานุการ ทำหน้าที่

- ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล กรณีเรื่องที่ต้องใช้กฎ ระเบียบ หรืองานที่มีขั้นตอนตามที่ระบุไว้
- เสนอรายงานต่อผู้อำนวยการศูนย์ฯ
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการฯ ทำหน้าที่

- ให้บริการรับเรื่องจากประชาชนผู้รับบริการ
- ให้บริการข้อมูลเบื้องต้นแก่ประชาชน
- ติดต่อประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ
- แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการทราบ
- ประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจกับประชาชนเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- เก็บบันทึกข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลของหน่วยงาน
- ปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

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 “สวัสดี ค่ะ/ครับ (เอ่ยชื่อหน่วยงาน) ยินดีให้บริการ ค่ะ/ครับ”
   - ให้ระหว่างการสนทนาควรใช้น้ำเสียงที่แสดงออกถึงความมีไมตรีจิต พร้อมรับฟังทุกเรื่องราว ไม่ควรแสดงน้ำเสียงที่แสดงถึงความไม่พอใจ หรือแสดงความรำคาญ
   - เมื่อจบการสนทนา ควรใช้คำว่า “ขอบคุณที่ใช้บริการศูนย์บริการประชาชน ค่ะ/ครับ”
2. การต้อนรับผู้มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการประชาชน
   - ต้อนรับด้วยการไหว้ และกล่าวทักทาย “สวัสดี ค่ะ/ครับ” ด้วยท่าทางที่อ่อนน้อม มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี
   - สอบถามวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อ และอำนวยความสะดวกเมื่อรับทราบวัตถุประสงค์แล้ว
   - กล่าวขอบคุณ เมื่อสิ้นสุดการบริการ ณ จุดบริการ
3. การให้บริการ
   - ให้คำแนะนำด้านเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบในการดำเนินการ เช่น งานทางเชื่อม งานอุบัติเหตุ ฯลฯ
   - ตรวจสอบเอกสาร ชี้แจง และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ภาคผนวก

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. งานบริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ

1.1 งานบริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ กรณีที่เป็นงานในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง

ศูนย์บริการประชาชน

- รับเรื่องจากผู้รับบริการ
- ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ว่าเป็นเรื่องใด หน่วยงานใด เป็นผู้รับผิดชอบ

→

ชมท. ในพื้นที่ / ช่างปรับ / จราจรสงเคราะห์

- ตรวจสอบรายละเอียด
- ดำเนินการแก้ไข
- รายงานผู้อำนวยการศูนย์ฯ

.....วัน

→

ศูนย์บริการประชาชน

- แจ้งผลให้ผู้รับบริการทราบ

.....วัน

1.2 งานบริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ กรณีที่เป็นงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น

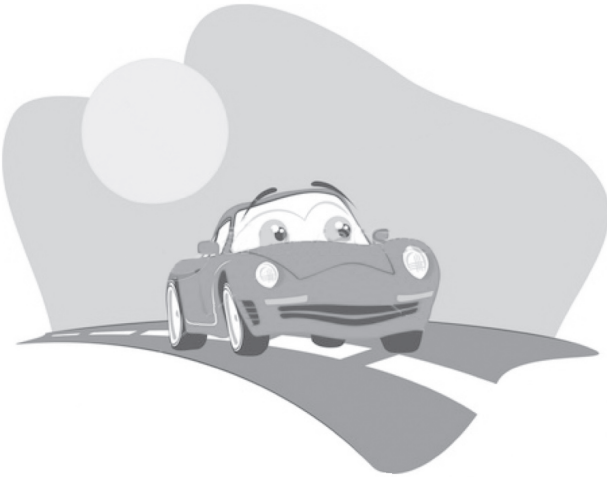
ศูนย์บริการประชาชน

- รับเรื่องจากผู้รับบริการ
- ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องใด หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ

→

หน่วยงานอื่น

- ตรวจสอบรายละเอียด
- ดำเนินการแก้ไข
- แจ้งผลต่อผู้รับบริการโดยตรง



ขั้นตอนการติดต่อราชการกรณีขออนุมัติ/ขออนุญาตในเขตทางหลวง

1

กรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการ

2

ยื่นแบบฟอร์มพร้อมเอกสารหลักฐานต่อเจ้าหน้าที่

3

เจ้าหน้าที่รับเรื่องและแจ้งกำหนดระยะเวลาของแต่ละกระบวนงาน ตามประกาศกรมทางหลวง เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2550 ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2550



บริการด้วยน้ำใจ เชื่อมสายใยด้วยไมตรี
ศูนย์บริการประชาชน กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม

สำนักงานแขวงการทาง/สำนักงานบำรุงทาง.....
สำนักทางหลวงที่.....

แบบฟอร์มการขอรับบริการ

ลำดับที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....

.....

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

❒ การขออนุญาตกระทำการใดๆ ในเขตทางหลวง

.....

❒ ขอร้องเรียน.....

.....

❒ เรื่องอื่นๆ.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง และสามารถติดต่อข้าพเจ้าได้ตามที่อยู่ที่ให้ไว้ข้างต้น หรือติดต่อทางโทรศัพท์หมายเลข.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ขอรับบริการ

สำหรับเจ้าหน้าที่

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....

ผลการดำเนินการ.....

.....

แบบสอบถาม

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการของหน่วยงานราชการ กรมทางหลวง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ
งานที่ท่านมาติดต่อในวันนี้

❒ งานขออนุญาต.....

❒ เรื่องร้องเรียน.....

❒ อื่นๆ .....

1. เพศ ❒ ชาย ❒ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส ❒ โสด ❒ สมรส
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
   - ❒ ตู้รับฟังความคิดเห็นของหน่วยงาน
   - ❒ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต หรือ เว็บไซต์ของกรมทางหลวง
   - ❒ อื่นๆ (ระบุ) .....
8. ท่านรู้จักศูนย์บริการประชาชนของกรมทางหลวงโดยวิธีใด
   - ❒ แผ่นพับประชาสัมพันธ์
   - ❒ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ติดตั้งไว้ริมทางหลวง
   - ❒ ทางอินเทอร์เน็ต หรือ เว็บไซต์ของกรมทางหลวง
   - ❒ การประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
   - ❒ อื่นๆ (ระบุ) .....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกรมทางหลวง

ท่านมีความพึงพอใจกับการใช้บริการและการอำนวยความสะดวกต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
ด้านเจ้าหน้าที่						
1. การให้ข้อมูล คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม						
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
3. การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ						
4. มารยาท และความสุภาพ						
ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ						
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 แขวงการทาง...../สำนักงานบำรุงทาง.....

กิจกรรม	จำนวน ผู้ใช้บริการ	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 ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. 2550

(นายทรงศักดิ์ แพเจริญ)

อธิบดีกรมทางหลวง

เอกสารแนบท้ายประกาศกรมทางหลวง
เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ลงวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2550

รายชื่อกระบวนงาน	ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ
1. กระบวนงานที่แล้วเสร็จภายใน 2-15 วัน	
1.1 การขออนุญาตทำทางเชื่อมตามแบบมาตรฐานเข้าออกบ้านพักอาศัยที่ดินว่างเปล่า (มาตรา 37, 55) (นายช่างแขวงการทางได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	12 วัน
1.2 การจัดทำบัญชีมาตรฐานราคาวัสดุและค่าแรง เพื่อใช้ในการคิดค่าทดแทนสิ่งปลูกสร้างในแต่ละสายทาง	7 วัน
2. กระบวนงานที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน	
2.1 การขออนุญาตทำทางเชื่อมตามแบบมาตรฐานเข้า-ออกอาคารพาณิชย์ สถานีบริการน้ำมัน โรงงาน หมู่บ้านจัดสรร ฯลฯ (มาตรา 37, 55) (ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	27 วัน
2.2 การขออนุญาตทำทางเชื่อมที่ไม่เป็นไปตามแบบมาตรฐาน (มาตรา 37, 55) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	43 วัน
2.3 การขออนุญาตติดตั้ง วาง หรือ กองสิ่งใดในเขตทางหลวงในลักษณะที่เป็นการกีดขวางหรืออาจเป็นอันตรายแก่ยานพาหนะ หรือในลักษณะที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่ทางหลวง หรือความไม่สะดวกแก่งานทาง (มาตรา 38) (ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	17 วัน
2.4 การขออนุญาตขุด ขน ทำลาย หรือทำให้เสียหายแก่ทางหลวง (มาตรา 43) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	33 วัน
2.5 การขออนุญาตปลูกสร้างศาลาทางหลวง (มาตรา 47) (ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	22 วัน

รายชื่อกระบวนงาน		ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ
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	การขออนุญาตกีดกั้น หรือเปลี่ยนแปลงทางน้ำที่ติดต่อกับเขตทางหลวง หรือทางน้ำไหลผ่านทางหลวงในเขตที่ดินภายในระยะ 500 เมตร จากแนวกลางทางหลวง (มาตรา 59) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	33 วัน
2.9	การขออนุญาตเข้าครอบครอง หักร้าง จัดทำ หรือปลูกสร้างใดๆ ในที่สงวน (มาตรา 65) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	54 วัน
2.10	การขออนุญาตวางหรือเชื่อมต่อท่อระบายน้ำ เพื่อระบายน้ำทิ้งลงสู่ทางหลวง (มาตรา 47) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	38 วัน
2.11	การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งใดในเขตทางหลวง (มาตรา 47) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	38 วัน
2.12	การขออนุญาตกระทำการใดๆ อันเป็นกิจการสาธารณูปโภคในเขตทางหลวง (มาตรา 48, 56, วรรค 2) (ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	30 วัน
2.13	การขออนุญาตกระทำการใดๆ อันเป็นกิจการสาธารณูปโภคในเขตทางหลวง (มาตรา 48, 56 วรรค 2) (รทว. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)	43 วัน
2.14	การจ่ายค่าเวนคืนโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างส่วนที่เหลืออยู่ซึ่งใช้การไม่ได้แล้ว ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530 มาตรา 19	24 วัน

แผนผังแสดงขั้นตอน
และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ตาม...ประกาศกรมทางหลวง

เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2550

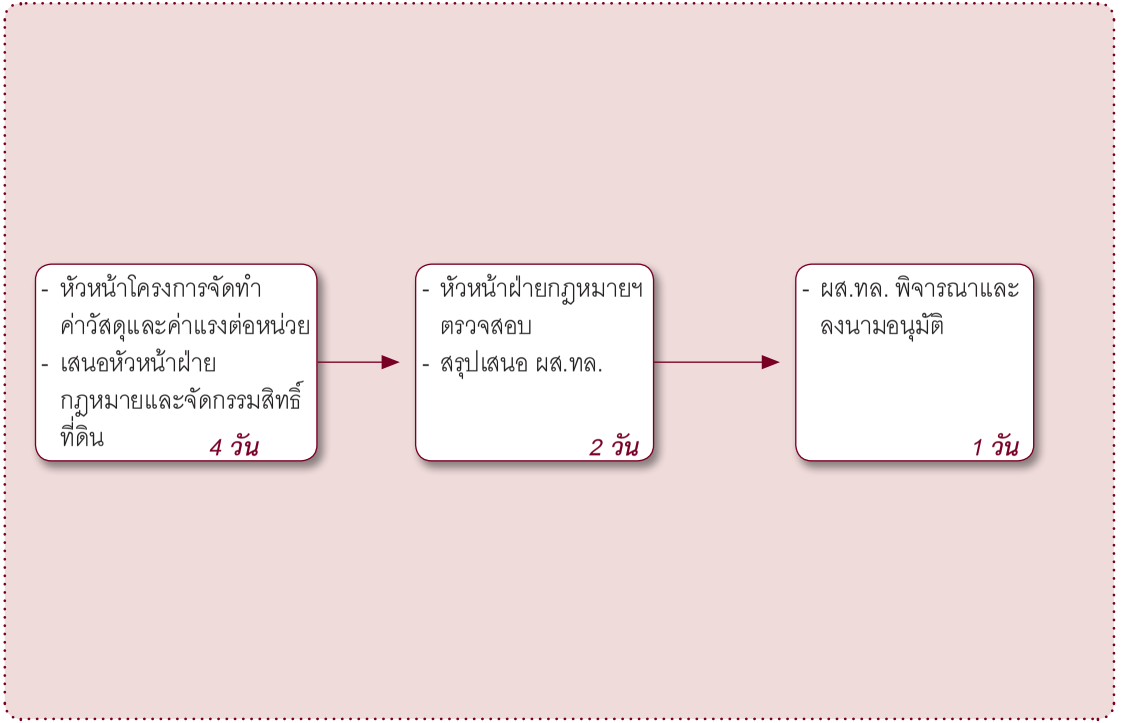
ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2550

ขั้นตอนที่ 1 **ให้แจกบัตรประชาชน**

(ตัวอย่างนี้ใช้กับการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมประมาณ 200 คน ผู้ดำเนินการประชุมสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม)

กระบวนงานที่ 2 การจัดทำบัญชีมาตรฐานราคาวัสดุและค่าแรง เพื่อใช้ในการคิดค่าทดแทนสิ่งปลูกสร้างในแต่ละสายทาง

(ระยะเวลารอคอย)



1. ช่วงยื่นคำขอ : - ขั้นตอน - จุดบริการ รวมระยะเวลา - นาที

2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)

3 ขั้นตอน - จุดบริการ รวมระยะเวลา 7 วัน

ภาพประกอบที่ 3 หน้าแรกในส่วนของ (ตัวอย่าง) แบบฟอร์มการขอรับการประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทย (ต่อ) (ตัวอย่างแบบฟอร์มการขอรับการประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทย ประเภทผู้ประกอบการวิชาชีพ

(ระยะเวลาดำเนินการ)

(ส่วนที่ต้องดำเนินการโดยผู้ขอ)

15 นาที

หน่วย 3
- ยื่นคำขอ/ชำระค่าธรรมเนียม/ตรวจสอบเอกสาร

หน่วย 3
- ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน
- ตรวจสอบพื้นที่ก่อสร้าง

หน่วย 5
- พิจารณาเห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ
- ลงนามในใบอนุญาต/ใบรับรอง

หน่วย 3
- จัดเก็บ/ส่งมอบใบอนุญาต/ใบรับรอง

1. ผู้ขอยื่นคำขอ : ณ ที่ทำการ ท้องถิ่นจังหวัด หรือที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้ขอชำระค่าธรรมเนียมตามประกาศกำหนด

ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
ยื่นคำขอ/ชำระค่าธรรมเนียม/ตรวจสอบเอกสาร	ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ตรวจสอบพื้นที่ก่อสร้าง	พิจารณาเห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ ลงนามในใบอนุญาต/ใบรับรอง	จัดเก็บ/ส่งมอบใบอนุญาต/ใบรับรอง	
หน่วย 3	หน่วย 3	หน่วย 5	หน่วย 3	
- กองช่าง	- กองช่าง	- ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี	- กองช่าง	
15 นาที	15 นาที	1 วัน	1 วัน	10 วัน
ระบบเอกสาร	ระบบเอกสาร	ระบบเอกสาร	ระบบเอกสาร	ระบบเอกสาร

(ขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ)

(ขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ)

หน่วย 3
- กองช่าง
- โยธา

หน่วย 7
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร
- งานตรวจสอบอาคารประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

หน่วย 3
- กองช่าง
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร

หน่วย 5
- งานวิศวกรรม
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร

หน่วย 3
- กองช่าง
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร

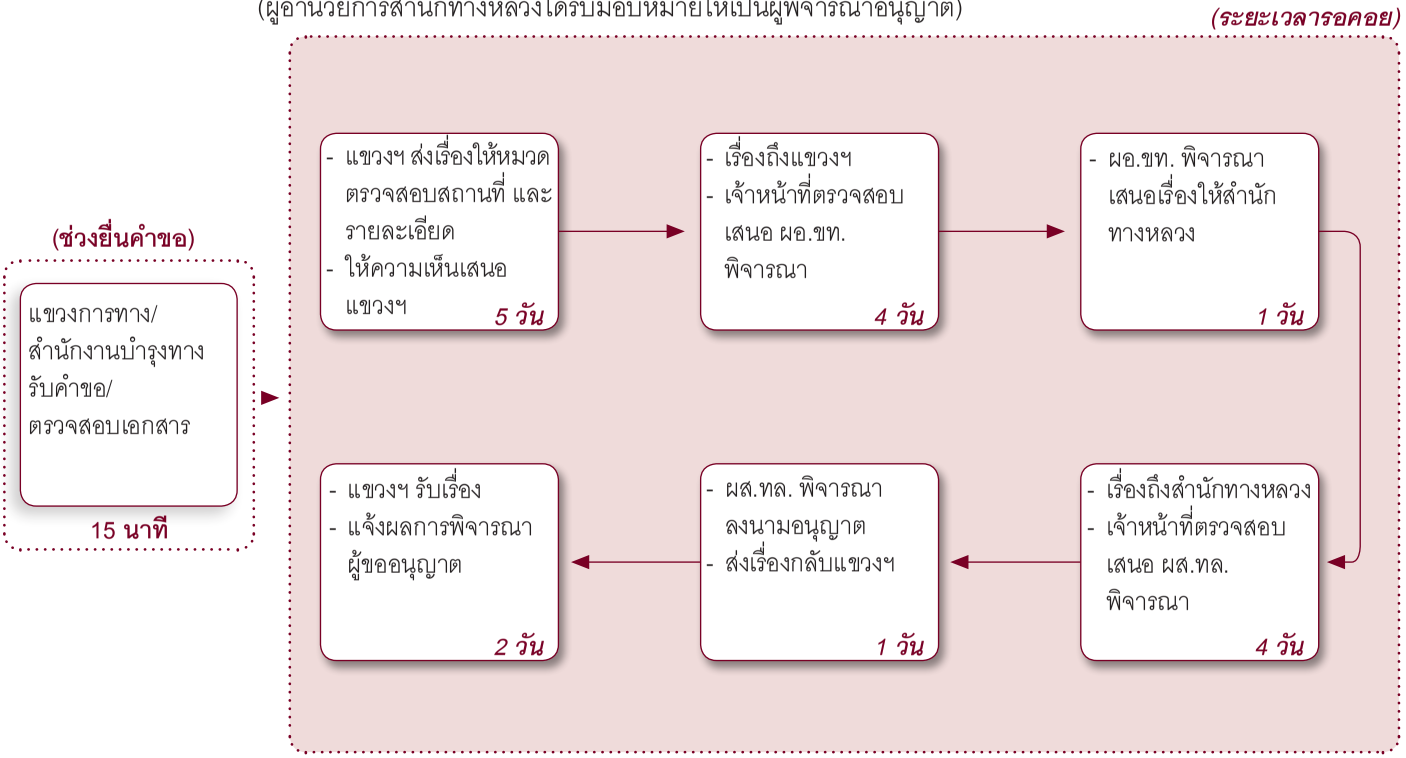
หน่วย 5
- ผู้อำนวยการกองช่าง
- นักบริหารงานช่างชำนาญการ
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร

หน่วย 3
- กองช่าง
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร

หน่วย 10
- นายก
- อนุมัติ/เห็นชอบ
- ปลัดเทศบาล/รองนายก

(ขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ)

กระบวนงานที่ 5 การขออนุญาตติดตั้ง วาง หรือ กองสิ่งใดในเขตทางหลวงในลักษณะที่เป็นการกีดขวางหรืออาจเป็นอันตรายแก่ยานพาหนะ หรือในลักษณะที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่ทางหลวง หรือไม่สะดวกแก่งานทาง (มาตรา 38) (ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 15 นาที

2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)
7 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 17 วัน

(ศูนย์ฝึกอบรมเด็กพิการแห่งชาติ ในพระบรมราชูปถัมภ์ฯ)

(43 นักเรียน) กลุ่มการแพทย์แผนไทย ฝึกปฏิบัติการ ณ ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ

(ยังไม่ระบุสถานที่)

กลุ่ม 7 ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ

กลุ่ม 01 กลุ่มการแพทย์แผนไทย
กลุ่มการแพทย์แผนไทย
กลุ่มการแพทย์แผนไทย
กลุ่มการแพทย์แผนไทย
กลุ่มการแพทย์แผนไทย
กลุ่มการแพทย์แผนไทย
กลุ่มการแพทย์แผนไทย

กลุ่ม 7 นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย

กลุ่ม 3 นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย

กลุ่ม 2 ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ

กลุ่ม 3 นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย
นวดแผนไทย

กลุ่ม 1 ระบบปิดฯ
ระบบปิดฯ
ระบบปิดฯ
ระบบปิดฯ
ระบบปิดฯ
ระบบปิดฯ
ระบบปิดฯ

กลุ่ม 3 ระบบวิสัยทัศน์
ระบบวิสัยทัศน์
ระบบวิสัยทัศน์
ระบบวิสัยทัศน์
ระบบวิสัยทัศน์
ระบบวิสัยทัศน์
ระบบวิสัยทัศน์

กลุ่ม 7 ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ
ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ

(ยังไม่ระบุสถานที่ฝึกอบรม/ระบบวิสัยทัศน์)

1. ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ/ผู้พิการที่ผ่านการฝึกอบรมอาชีพ
2. ศูนย์ฝึกอบรมอาชีพ/ผู้พิการที่ผ่านการฝึกอบรมอาชีพ

ปีที่ 15

ระบบเตือนผู้ขับขี่
/ระบบปิดไฟ
ระบบห้ามล้อ
/ระบบเบรกฯ

(ลงทุนซื้อ)

7 ทักษะชีวิต

(47 นาที) กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่การเรียนรู้ในชั้นเรียน

(เตรียมห้องเรียนให้เหมาะสมกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียน)

(ขั้นตอนการจัดกิจกรรม)

ขั้นที่ 1 กิจกรรมสร้างความคุ้นเคยและสร้างข้อตกลงร่วมกัน (15 นาที)

1. ครูและนักเรียนร่วมกันสร้างข้อตกลงร่วมกันในการเรียนรู้ในชั้นเรียน
2. ครูและนักเรียนร่วมกันสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ในชั้นเรียน

ขั้นที่ 2 กิจกรรมเรียนรู้ (22 นาที)

- ครูให้นักเรียนแบ่งกลุ่มๆ ละ 5 คน โดยนับเลข 1 ถึง 5 ตามลำดับ
- ครูให้นักเรียนที่นับเลขได้เหมือนกันอยู่กลุ่มเดียวกัน
- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มเลือกประธานกลุ่ม 1 คน

ขั้นที่ 3 กิจกรรมเรียนรู้ (15 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มเลือกอุปกรณ์ที่ตนเองชอบ กลุ่มละ 1 ชิ้น
- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่เลือกมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

ขั้นที่ 4 กิจกรรมเรียนรู้ (10 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่เลือกมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง
- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มส่งตัวแทนกลุ่มมาจับฉลากอุปกรณ์ที่เลือกมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

ขั้นที่ 5 กิจกรรมเรียนรู้ (5 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่ได้จากการจับฉลากมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

ขั้นที่ 6 กิจกรรมเรียนรู้ (5 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่ได้จากการจับฉลากมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

ขั้นที่ 7 กิจกรรมเรียนรู้ (5 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่ได้จากการจับฉลากมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

(ขั้นตอนการจัดกิจกรรม)

ขั้นที่ 1 กิจกรรมสร้างความคุ้นเคยและสร้างข้อตกลงร่วมกัน (15 นาที)

1. ครูและนักเรียนร่วมกันสร้างข้อตกลงร่วมกันในการเรียนรู้ในชั้นเรียน
2. ครูและนักเรียนร่วมกันสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ในชั้นเรียน

ขั้นที่ 2 กิจกรรมเรียนรู้ (22 นาที)

- ครูให้นักเรียนแบ่งกลุ่มๆ ละ 5 คน โดยนับเลข 1 ถึง 5 ตามลำดับ
- ครูให้นักเรียนที่นับเลขได้เหมือนกันอยู่กลุ่มเดียวกัน
- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มเลือกประธานกลุ่ม 1 คน

ขั้นที่ 3 กิจกรรมเรียนรู้ (15 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มเลือกอุปกรณ์ที่ตนเองชอบ กลุ่มละ 1 ชิ้น
- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่เลือกมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

ขั้นที่ 4 กิจกรรมเรียนรู้ (10 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่เลือกมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง
- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มส่งตัวแทนกลุ่มมาจับฉลากอุปกรณ์ที่เลือกมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

ขั้นที่ 5 กิจกรรมเรียนรู้ (5 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่ได้จากการจับฉลากมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

ขั้นที่ 6 กิจกรรมเรียนรู้ (5 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่ได้จากการจับฉลากมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

ขั้นที่ 7 กิจกรรมเรียนรู้ (5 นาที)

- ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำอุปกรณ์ที่ได้จากการจับฉลากมาวางรวมกันไว้ที่กลางห้อง

15 นาที

(ห่วงยิ่งนำพาซึ่งสุข)

(เส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางที่ผู้ชนะการประมูลต้องดำเนินการ)

47 เส้นทาง (รวมทางเข้าและทางออกของสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้งหมด)

(ระยะเวลาของสัญญา)

(ช่วงยื่นคำขอ)

15 วัน

ระบบตรวจสอบและควบคุมการเดินรถ
/อุปกรณ์ที่ใช้
ระบบจำหน่ายบัตรโดยสาร
/ระบบบริการอื่นๆ

ระยะที่ 1 : ตั้งแต่ปีที่ 1 ถึงปีที่ 3

ระยะที่ 2 : ตั้งแต่ปีที่ 4 ถึงปีที่ 5

ระยะที่ 3 : ตั้งแต่ปีที่ 6 ถึงปีที่ 7

ระยะที่ 4 : ตั้งแต่ปีที่ 8 ถึงปีที่ 15

ระยะที่ 1 (ปีที่ 1 ถึงปีที่ 3)

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ระยะที่ 2 (ปีที่ 4 ถึงปีที่ 5)

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ระยะที่ 3 (ปีที่ 6 ถึงปีที่ 7)

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ระยะที่ 4 (ปีที่ 8 ถึงปีที่ 15)

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ปีที่ 1 ถึงปีที่ 3

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ปีที่ 4 ถึงปีที่ 5

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ปีที่ 6 ถึงปีที่ 7

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ปีที่ 8 ถึงปีที่ 15

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

(ระยะเวลาของสัญญา)

ระยะที่ 1 (ปีที่ 1 ถึงปีที่ 3)

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ระยะที่ 2 (ปีที่ 4 ถึงปีที่ 5)

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ระยะที่ 3 (ปีที่ 6 ถึงปีที่ 7)

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

รวม 47 เส้นทาง

ระยะที่ 4 (ปีที่ 8 ถึงปีที่ 15)

- เส้นทางที่ 1 ถึง เส้นทางที่ 5
- เส้นทางที่ 6 ถึง เส้นทางที่ 10
- เส้นทางที่ 11 ถึง เส้นทางที่ 15
- เส้นทางที่ 16 ถึง เส้นทางที่ 20
- เส้นทางที่ 21 ถึง เส้นทางที่ 25
- เส้นทางที่ 26 ถึง เส้นทางที่ 30
- เส้นทางที่ 31 ถึง เส้นทางที่ 35
- เส้นทางที่ 36 ถึง เส้นทางที่ 40
- เส้นทางที่ 41 ถึง เส้นทางที่ 45
- เส้นทางที่ 46 ถึง เส้นทางที่ 47

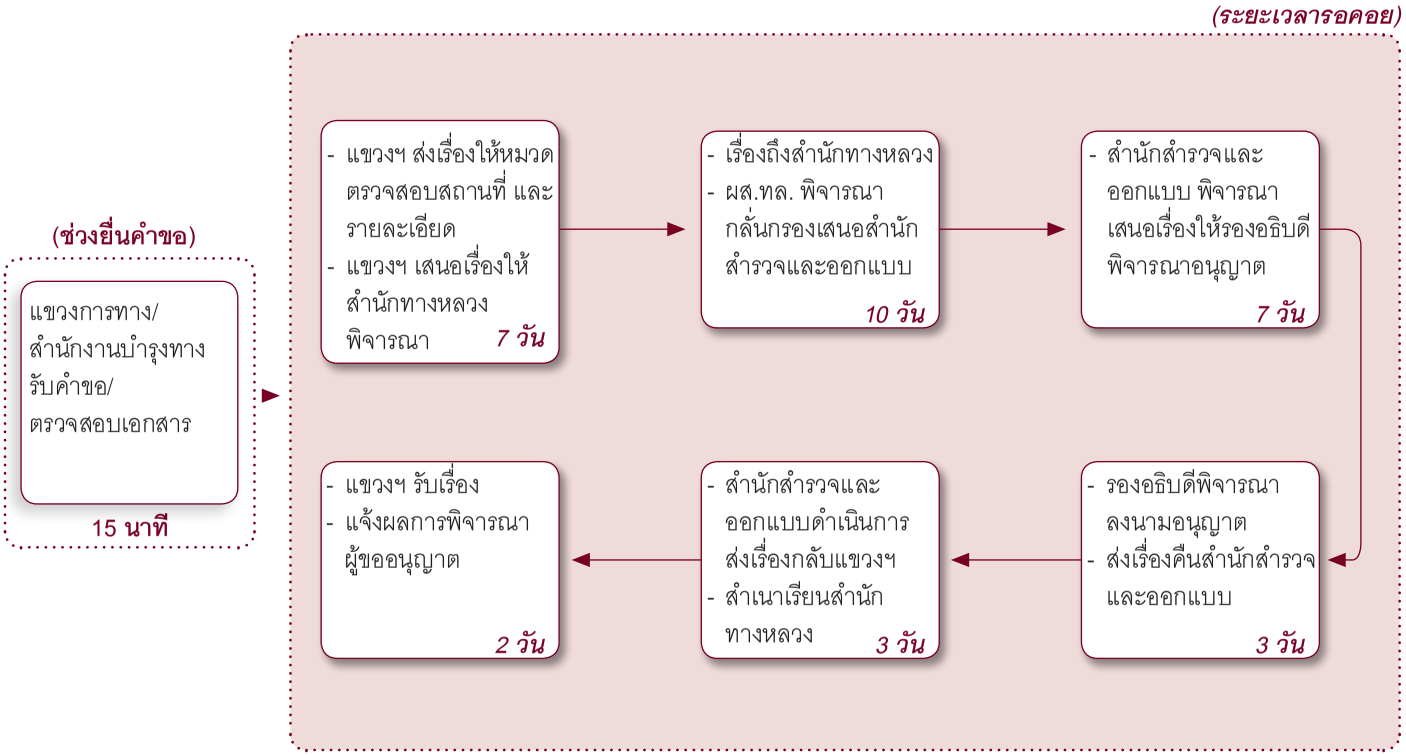
รวม 47 เส้นทาง

กระบวนงานที่ 9 การขออนุญาตสร้าง หรือดัดแปลงต่อเติมอาคารต่างๆ ในที่ดินริมเขตทางหลวงระยะไม่เกิน 15 เมตร หรือ 50 เมตร เฉพาะทางหลวงบางสายตามที่ได้มี พ.ร.ฎ. ออกมากำหนดไว้ (มาตรา 49)
(รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



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

กระบวนงานที่ 10 การขออนุญาตกีดกั้น หรือเปลี่ยนแปลงทางน้ำที่ติดต่อกับเขตทางหลวง หรือทางน้ำที่ไหลผ่านทางหลวงในเขตที่ดินภายในระยะ 500 เมตร จากแนวกลางทางหลวง (มาตรา 59) (รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 15 นาที

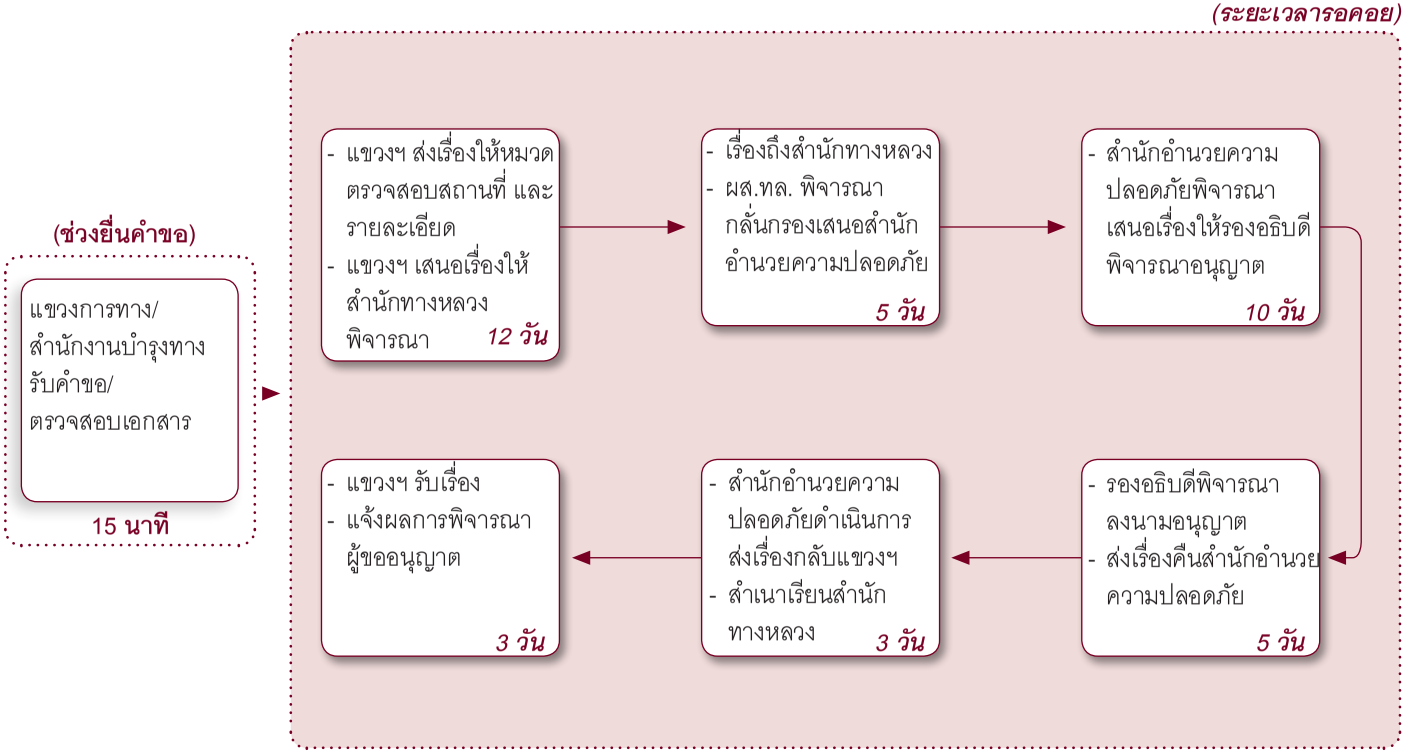
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)
7 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 33 วัน

กระบวนงานที่ 11 การขออนุญาตเข้าครอบครอง หักร้าง จัดทำ หรือปลูกสร้างใดๆ ในที่ดินสงวน (มาตรา 65)
(รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต พิจารณาการขอใช้ ขอเช่าที่ดินสงวน)



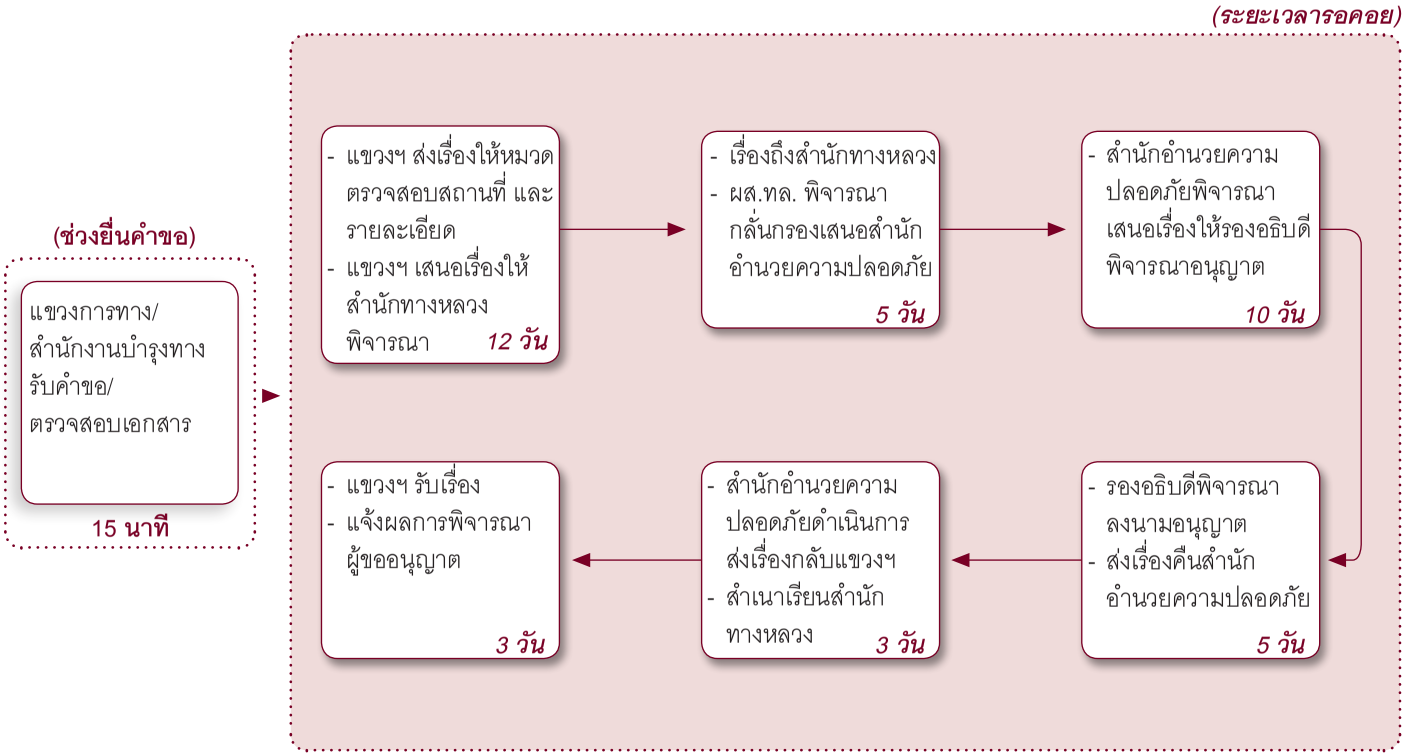
1. *ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 15 นาที*
2. *ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)*
   9 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 54 วัน (เฉพาะที่กรมทางหลวงรับผิดชอบ)

กระบวนงานที่ 12 การขออนุญาตวางหรือเชื่อมต่อท่อระบายน้ำ เพื่อระบายน้ำทิ้งลงสู่ทางหลวง (มาตรา 47)
(รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



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

กระบวนงานที่ 13 การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งใดในเขตทางหลวง (มาตรา 47)
(รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



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

กระบวนงานที่ 14 การขออนุญาตกระทำการใดๆ อันเป็นกิจการสาธารณูปโภคในเขตทางหลวง (มาตรา 48, 56, วรรค 2)
(ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



1. ช่วงยื่นคำขอ : 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 15 นาที

2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)

5 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 30 วัน

กระบวนงานที่ 15 การขออนุญาตกระทำการใดๆ อันเป็นกิจการสาธารณูปโภคในเขตทางหลวง (มาตรา 48, 56, วรรค 2)
(รองอธิบดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้พิจารณาอนุญาต)



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

(ยอดยอดประกาศนียบัตร)
หน่วยที่ 1
: ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
หน่วยที่ 2
: ติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงและระบบปฏิบัติการเครือข่าย
(ใช้ดุลพินิจของครูผู้สอนในการจัดลำดับหน่วยการเรียนรู้ก่อนหลังได้ตามความเหมาะสม)
หน่วยที่ 1
ระบบปฏิบัติการ
หน่วยที่ 2
เทคนิคการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์
หน่วยที่ 3
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบปฏิบัติการเครือข่าย
หน่วยที่ 4
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบอินเทอร์เน็ต
หน่วยที่ 5
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบรักษาความปลอดภัย
หน่วยที่ 6
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบอีเมล์
หน่วยที่ 7
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบเว็บไซต์
หน่วยที่ 8
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบฐานข้อมูล
หน่วยที่ 9
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบเครือข่ายไร้สาย
หน่วยที่ 10
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบเครือข่ายเสมือน
หน่วยที่ 11
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบเครือข่ายขนาดใหญ่
หน่วยที่ 12
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบเครือข่ายขนาดเล็ก
หน่วยที่ 13
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบเครือข่ายขนาดกลาง
หน่วยที่ 14
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบเครือข่ายขนาดใหญ่
หน่วยที่ 15
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบเครือข่ายขนาดใหญ่
(ต่างสถานศึกษา)
หน่วยที่ 15
การติดตั้งและดูแลรักษาระบบเครือข่ายขนาดใหญ่
/ปัญหาและการแก้ไข

บรรณานุกรม

สำนักงาน ก.พ.ร. 2548. **คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน**, 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.

แขวงการทางลำปาง. 2547. **เอกสารศูนย์บริการประชาชน**.

⏩ บันทึก

⏩ บันทึก

⏩ บันทึก

⏩ บันทึก

⏩ บันทึก

⏩ บันทึก

⏩ บันทึก



สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร
กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร กรมทางหลวง
สายตรง 0 2354 6758 หรือ 0 2354 6668-78 ต่อ 4803
โทรสาร 0 2354 6756
E-mail : adminis.10@doh.go.th