

บทความวิจัย

การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล MANAGEMENT OF BUILDING PERMIT REQUESTS OF BUENG SAN SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

ปณัดดา วิภาคาร* และ เมธี ทรัพย์ประสพโชค

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Panatda Wipakarn* and Methee Traphrasopchok

Master of Public Administration, Program in Public Administrations, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Phranakhon Rajabhat University

*E-mail: junior-girl@hotmail.com

Received: 2025-05-23

Revised: 2025-12-29

Accepted: 2025-12-30

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล 2) ศึกษาการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล 3) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล เป็นการวิจัยผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มายื่นขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงศาล ประจำปี พ.ศ. 2555-2565 จำนวน 210 ท่าน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 13 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปความตามวัตถุประสงค์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) 2) การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และ 3) แนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ได้แก่ การให้ความสำคัญกับคุณภาพของงาน/บริการ มีการวางแผนและการกำหนดกระบวนการ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จัดทำคู่มือการขออนุญาตที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่ชัดเจน ออกแบบระบบการขออนุญาตแบบออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอน ลดเวลา ลดการเดินทาง เพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน และส่งเสริมการให้บริการที่ดีและเป็นมิตร

คำสำคัญ : การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การบริหารจัดการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

ABSTRACT

This independent research aims to 1) study the efficiency of the building permit application management of the Bueng Sal Subdistrict Administrative Organization, 2) study the building permit application management of the Bueng Sal Subdistrict Administrative Organization, and 3) study effective building permit application management guidelines of the Bueng Sal Subdistrict Administrative Organization. This is a mixed-method research combining qualitative and quantitative approaches. The population and sample consisted of 210 individuals who applied for building permits with the Bueng Sal Subdistrict Administrative Organization between 2012 and 2022, and 13 key informants. Data was analyzed using content analysis and summarized according to the research objectives.

The results of the study found that 1) the efficiency of the building permit management of Bueng San Subdistrict Administrative Organization was at a high level overall ($\bar{X} = 4.11$). When considering each aspect, it was found that satisfaction had the highest average value at the highest level ($\bar{X} = 4.27$). 2) The management of building permits of Bueng San Subdistrict Administrative

Organization was at a high level overall ($\bar{x} = 4.00$). When considering each aspect, it was found that personnel management had the highest average value at a high level ($\bar{x} = 4.08$). 3) The effective building permit management guidelines of Bueng San Subdistrict Administrative Organization include giving importance to the quality of work/service, planning and defining the process, providing reliable services, creating a clear and easy-to-understand permit application manual, specifying a clear time frame for consideration of permission, and designing an online permit application system to reduce steps, time, travel, increase convenience for the public, and promote good and friendly service.

Keywords: Building construction permit application, management, Bueng San Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริหารจัดการและการให้บริการในด้านต่าง ๆ แม้ว่าจะมีการกฎหมายที่เหมือนกัน แต่การบริหารจัดการของแต่ละ อบต. อาจแตกต่างกันไป ตามรัฐธรรมนูญไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 ได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการถ่ายโอนภารกิจที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ โดยเฉพาะในด้านการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามมาตรา 16 ของพระราชบัญญัตินี้กล่าวว่า ทั้งนี้พระราชบัญญัติที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับชุมชน คือ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 (สมัคร หดย้อย, 2556)

เจตนารมณ์ของการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การก่อสร้างอาคารมีความปลอดภัยและเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงควบคุมประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงแข็งแรง การป้องกันอัคคีภัย และการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่งานท้องถิ่นมีอำนาจในการออกใบอนุญาตและควบคุมการก่อสร้าง รวมถึงการสั่งระงับหรือรื้อถอน

อาคารที่ผิดกฎหมาย เพื่อให้การก่อสร้างเป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์ต่อชุมชน (นวพร จันทรตัน, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงการดูแลโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อชีวิตประชาชน กองช่างในส่วนของการงานที่มีหน้าที่รับเรื่องการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ซึ่งในปี พ.ศ. 2555–2565 มีผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รวมทั้งสิ้น 446 ราย

จากข้อมูลจำนวนผู้มาขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล พบว่า มีประชาชนมายื่นขออนุญาตอย่างต่อเนื่อง แต่ยังประสบปัญหาในขั้นตอนการออกใบอนุญาตเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบขั้นตอนและเอกสารที่ต้องยื่น ทำให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้ยังมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความจำเป็นในการขออนุญาต แม้จะเป็นการก่อสร้างในที่ดินของตนเองหรือเป็นบ้านหลังเล็ก ๆ บางคนรู้สึกว่าการยื่นขออนุญาตยุ่งยากและเสียเวลา ส่งผลให้บางคนหลีกเลี่ยงการขออนุญาต

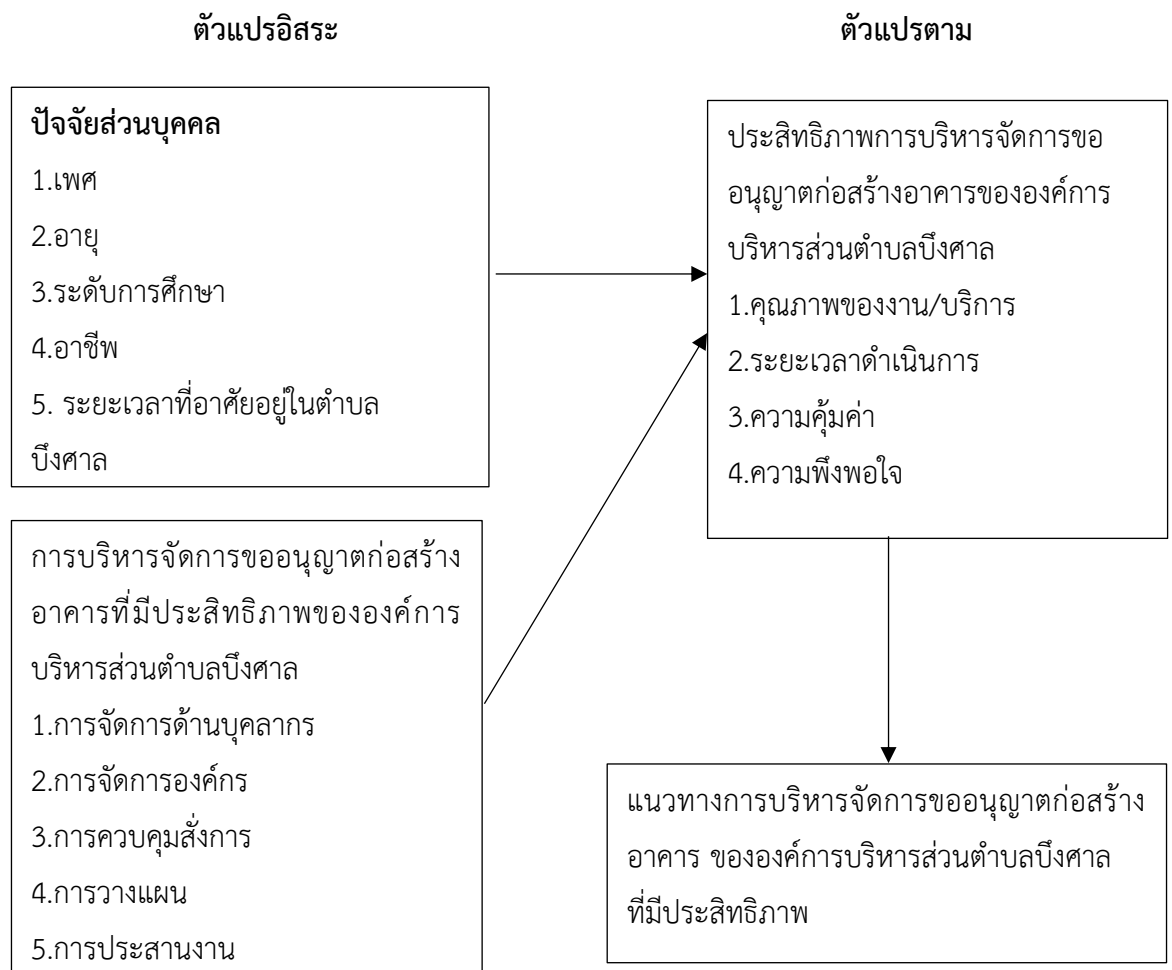
จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล เพื่อจะได้ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาไปปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและได้สรุปมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย / ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตำบลบึงศาล อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มายื่นขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ประจำปี พ.ศ. 2555 – 2565 จำนวนทั้งสิ้น 446 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 210 คน

2.2 ประชากรเชิงคุณภาพ

ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ได้แก่ 1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล จำนวน 1 คน 2) รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล จำนวน 2 คน 3) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล จำนวน 9 คน 4) ผู้อำนวยการกองช่าง จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 13 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

3.1 ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

3.2 ศึกษาการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

3.3 ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาลที่มีประสิทธิภาพ

4. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2566 ถึงเดือน มิถุนายน 2567

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มายื่นขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ในเขตตำบลบึงศาล ประจำปี พ.ศ. 2555 - 2565 จำนวน 210 ชุด

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล จำนวน 13 คน โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบไม่เป็นทางการ โดยเน้นการสัมภาษณ์เจาะลึก

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้การวิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้วยสถิติ

การวิจัยเชิงคุณภาพ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการจดบันทึกในส่วนของการวิเคราะห์ ใช้การสรุปความด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) ซึ่งจะจำแนกและจัดหมวดหมู่ แล้วสรุปเป็นประเด็นหลักและพรรณนาข้อความอย่างละเอียด เริ่มจากการทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นแล้วนำข้อมูลที่มีความหมายเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาลมาจัดหมวดหมู่ แล้วจึงนำมาสู่การสรุปประเด็น เพื่อนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน / บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาดำเนินการ

2. การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการประสานงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวางแผน

3. แนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ได้แก่ การให้ความสำคัญกับคุณภาพของงาน/บริการ มีการวางแผนและการกำหนดกระบวนการ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จัดทำคู่มือการขออนุญาตที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่ชัดเจน ออกแบบระบบการขออนุญาตแบบ

ออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอน ลดเวลา ลดการเดินทาง เพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน และส่งเสริมการให้บริการที่ดีและเป็นมิตร

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการนำผลการวิจัยที่ค้นพบข้อเท็จจริงแล้วนำมาอภิปรายผลที่สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล
ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การจัดการด้านบุคลากร, การจัดการองค์กร, การควบคุมสั่งการ, การวางแผน และการประสานงาน

1.1 การจัดการด้านบุคลากร จากผลการศึกษาด้านการจัดการบุคลากรในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยให้กับผู้ขออนุญาตซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน และมีความเต็มใจในการให้บริการ จึงสอดคล้องกับหลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของ เฟรดเดอริก วินสโลว์ เทเลอร์ (Frederick Winslow Taylor) ที่เน้นการคัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เทเลอร์ (1911) (Taylor 1911) เสนอว่าควร "จ้างคนงานที่เหมาะสมสำหรับแต่ละงาน และฝึกอบรมพวกเขาให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด" ซึ่งสะท้อนให้เห็นในผลการศึกษาที่บุคลากรสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าบุคลากรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การสื่อสารผ่าน Line และ Facebook ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ ลิลเลียน กิลเบรธ (Lillian Gilbreth อ้างถึงใน Giges, 2012) ที่เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม กิลเบรธ (Gilbreth) มองว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้สามารถช่วยลดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการในอนาคต ตามแนวคิดของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (1999) (Peter Drucker 1999) ที่

เน้นความสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์กร ซึ่งจำเป็นต่อการวางแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคต

1.2 การจัดการองค์กร จากผลการศึกษาด้านการจัดการองค์กรของ อบต.บึงศาล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการจัดเตรียมเอกสารและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมีจัดเตรียมเอกสารและสถานที่อย่างเหมาะสมเพื่อรองรับการให้บริการอย่างเป็นเป็นระบบ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการของ อบต.บึงศาล จึงสอดคล้องกับหลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของ เฟรดเดอริก วินสโลว์ เทย์เลอร์ (1911) (Frederick Winslow Taylor 1911) ที่เน้นการจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพ เทเลอร์ (Taylor) เสนอว่าควร "พัฒนาวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละองค์ประกอบของงาน เพื่อแทนที่วิธีการแบบลองผิดลองถูกแบบเดิม"

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งจากข้อมูลพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้สามารถนำแนวคิดของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (1999) (Peter Drucker 1999) เกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการทำงานขององค์กร

นอกจากนี้ การบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพของ อบต.บึงศาล ยังแสดงถึงการนำหลักการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เซอร์โต (2000) (Certo 2000) ที่กล่าวว่า การจัดการเป็นกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การควบคุมสั่งการ จากผลการศึกษาด้านการควบคุมสั่งการของ อบต.บึงศาล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้จนเสร็จสิ้นกระบวนการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (1968) (Chester Barnard 1968) มองว่าองค์กรเป็นระบบความร่วมมือของมนุษย์ โดยเน้นความสำคัญของการสื่อสารและการประสานงานในองค์กร รวมถึงบทบาทของผู้บริหารในการกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทให้กับงาน

ผลการวิจัยยังพบว่า อบต.บึงศาลมีการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการกำหนดระยะเวลาการพิจารณาการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (1911) (Frederick Taylor 1911) เกี่ยวกับการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ โดยเน้นการศึกษาวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการดำเนินงาน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบการกำหนดวันออกตรวจสถานที่ก่อสร้าง ซึ่งจากข้อมูลพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้อาจนำแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (1949) (Henri Fayol 1949) เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะในหลักของการวางแผน (Planning) และการจัดระเบียบ (Organizing) เพื่อให้การกำหนดวันตรวจสอบที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น การควบคุมสั่งการที่มีประสิทธิภาพของ อบต.บึงศาล แสดงถึงความสามารถในการนำหลักการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยให้กระบวนการขออนุญาตก่อสร้างอาคารดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่ยังสามารถเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการได้อีกด้วย การปรับปรุงระบบตรวจสอบและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ จะช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจและข้อร้องเรียนจากประชาชน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สูงขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

1.4 การวางแผน จากผลการศึกษาด้านการวางแผนของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้ขออนุญาตมีส่วนร่วมในการวางแผนซึ่งแสดงให้เห็นว่า อบต.บึงศาลมีการสร้างกระบวนการที่ชัดเจนในการพิจารณาออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสอดคล้องกับแนวคิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่ ที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วอล์คเกอร์ และคณะ (2019) (Walker et al. 2019) ได้ทำการวิเคราะห์ทอรักันเกี่ยวกับผลกระทบของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ต่อประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านประสิทธิภาพ ซึ่ง

สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า อบต.บึงศาลมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นถึงความยืดหยุ่นในการวางแผนของ อบต.บึงศาล ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักการวางแผนของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) ที่เน้นความสำคัญของความยืดหยุ่นและการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง การมีความยืดหยุ่นนี้ช่วยให้ อบต. บึงศาล สามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบว่าควรพัฒนาระบบการกำหนดเป้าหมายและขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งจากข้อมูลพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้สามารถนำแนวคิดของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) เกี่ยวกับการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objectives) มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายและขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น การวางแผนที่มีประสิทธิภาพของ อบต.บึงศาล แสดงถึงการนำหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการมีส่วนร่วม ความยืดหยุ่น และกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การปรับปรุงระบบกำหนดเป้าหมายและขั้นตอนจะช่วยให้ อบต. บึงศาล สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้ดียิ่งขึ้น

1.5 การประสานงาน จากผลการศึกษาด้านการประสานงานของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการแจ้งประสานงานโดยตรงกับผู้ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการอำนวยความสะดวกในการประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถประสานงานกับทั้งผู้ขออนุญาตและหน่วยงานภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น จึงสอดคล้องกับหลักการประสานงานของ เฮนรี ฟาโยล (1949) (Henri Fayol 1949) ที่เน้นความสำคัญของการสร้างความร่วมมือและการจัดระเบียบงานให้สอดคล้องกลมกลืนกัน

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับแนวคิดของ ลูเธอร์ กุลลิค และลินดัล เออร์วิค (Luther Gulick และ Lyndall Urwick) เกี่ยวกับการประสานงานในหลักการ POSDCORB โดย กุลลิคและเออร์วิค มองว่าการประสานงานเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของผู้บริหาร ซึ่งเกี่ยวข้อง

กับการเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ขององค์กรให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการที่ อบต.บึงศาล สามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าควรพัฒนาระบบการประสานงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่มีเอกสารที่ต้องแก้ไขหรือส่งเพิ่มเติม ซึ่งจากข้อมูลพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้อาจนำแนวคิดของ วอร์คเกอร์ และคณะ (2019) (Walker et al., 2019) เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการวางแผนเชิงกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานและ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและผู้ขออนุญาต

การประสานงานที่มีประสิทธิภาพของ อบต.บึงศาล สะท้อนให้เห็นถึงการนำหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของการสื่อสารและการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การปรับปรุงระบบการประสานงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องมีการแก้ไข หรือส่งเอกสารเพิ่มเติม จะช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ คุณภาพของงาน/บริการ, ระยะเวลาดำเนินการ, ความคุ้มค่า และความพึงพอใจ อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 คุณภาพของงาน/บริการ จากผลการศึกษาด้านคุณภาพของงาน/บริการในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (อ.1) ที่ออกให้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความตั้งใจทำงานเพื่อความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีความถูกต้องสูงสุด จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ คาร์น่า และคณะ (2004) (Karna et al. 2004) ที่ระบุว่าคุณภาพของงานเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมก่อสร้าง

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าการให้บริการของ อบต.บึงศาล สามารถตอบสนองเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้ขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัล-มานี (2000) (Al-Momani 2000) ที่พบว่าคุณภาพของบริการในกระบวนการก่อสร้างมี

ผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความถูกต้องและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือการพัฒนาความพร้อมในการให้บริการ ทั้งด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ เฟง และ วี 2001 (Pheng and Wee 2001) ที่เน้นความสำคัญของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพในองค์กรก่อสร้างเพื่อลดข้อบกพร่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

คุณภาพของงาน/บริการที่ดีของ อบต.บึงศาล แสดงถึงการนำหลักการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ราชิด และ ออธมาน (2015) (Rashed and Othman 2015) ที่เสนอว่าการนำระบบการจัดการคุณภาพมาใช้ในโครงการก่อสร้างสามารถช่วยยกระดับคุณภาพของงานและความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ระยะเวลาดำเนินการ จากผลการศึกษาด้านระยะเวลาดำเนินการในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการออกใบอนุญาตภายในระยะเวลา 45 วัน ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ทำให้การพิจารณาออกใบอนุญาตรวดเร็วขึ้น จึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของทีดีอาร์ไอที่พบว่า การขออนุญาตก่อสร้างในกรุงเทพมหานครใช้เวลาประมาณ 30-60 วัน (ThaiPublica, 2023) แสดงให้เห็นว่า อบต.บึงศาล มีประสิทธิภาพในการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานในระดับเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบว่า อบต.บึงศาล มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ทำให้การพิจารณาออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารมีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของทีดีอาร์ไอ ในการ "เพิ่มความเร็ว" ของกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง โดยเสนอให้มีการแก้ไขกฎหมายเพื่อปรับปรุงระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตตามความเสี่ยงของประเภทอาคาร (ธารทิพย์ ศรีสุวรรณเกศ, 2023)

นอกจากนี้ ประเด็นเรื่องความเหมาะสมของวันและเวลาในการให้บริการที่ได้คะแนนน้อยที่สุด อาจเป็นโอกาสในการพัฒนาการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการ "เพิ่มความทันสมัย" ของทีดีอาร์ไอ ที่เสนอให้พัฒนาช่องทางการขออนุญาตออนไลน์ให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น (ธารทิพย์ ศรีสุวรรณเกศ, 2023)

การปรับปรุงกระบวนการและระยะเวลาในการออกใบอนุญาตก่อสร้างมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ สอดคล้องกับการจัดอันดับความสะดวกในการขออนุญาตก่อสร้างของธนาคารโลก ที่พบว่าประเทศไทยยังมีคะแนนประเมินต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ (ThaiPublica, 2023) การปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2.3 ความคุ้มค่า จากผลการศึกษาด้านความคุ้มค่าในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นความคุ้มค่าของใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (อ.1) เมื่อเทียบกับระยะเวลาดำเนินการและค่าธรรมเนียม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนรู้สึกพึงพอใจกับระยะเวลาในการดำเนินการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารกับ อบต.บึงศาล อีกทั้งค่าธรรมเนียมก็มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ PwC เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสร้างคุณค่าให้กับเงินภาษีของประชาชน (value for money) ด้วยการปรับปรุงคุณภาพการบริการและลดต้นทุนในการให้บริการ (PwC, n.d.)

ผลการศึกษายังพบว่าค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ThaiPublica (2023) ที่เสนอให้มีการปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้สอดคล้องกับข้อเสนอของ อเมริกันซิตี แอนด์ เคาน์ตี 2021 (American City & County 2021) ที่เน้นความสำคัญของการนำระบบการขออนุญาตออนไลน์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการให้บริการ

การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีความคุ้มค่าของ อบต.บึงศาล แสดงถึงความพยายามในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งอเมริกา (Inter-American Development Bank) ที่เน้นว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการสาธารณะสามารถช่วยลดต้นทุนได้ถึง 95% และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการได้ถึง 74% เมื่อเทียบกับการให้บริการแบบดั้งเดิม (Inter-American Development Bank, n.d.)

2.4 ความพึงพอใจ จากผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ทำงานด้วยความโปร่งใส ยึดมั่นในความสัตย์จริงและในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีความซื่อตรง และมีเจตนาที่บริสุทธิ์ ปฏิบัติต่อตนเองและผู้อื่นโดยชอบ ไม่คดโกง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มากมูล (2566) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.04

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราซูรามาน และคณะ 1988 (Parasuraman et al. 1988) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในมิติของการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ที่รวมถึงความสุภาพและความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือความพึงพอใจต่อความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้สอดคล้องกับข้อเสนอของ ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งอเมริกา 2021 (American City & County 2021) ที่เน้นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของ อบต.บึงศาล แสดงถึงความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไซธฮามล์ และคณะ 1990 (Zeithaml et al. 1990) ที่เสนอว่าคุณภาพการบริการที่ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

3. แนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาลที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. คุณภาพของงาน/บริการ มีการวางแผนและการกำหนดกระบวนการ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จัดทำคู่มือการขออนุญาตที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คู่มือควรระบุขั้นตอน ข้อมูลที่ต้องเตรียม เอกสารที่จำเป็น ระยะเวลาในการดำเนินการ ค่าธรรมเนียมต่างๆ และช่องทางการติดต่อสอบถามอย่างละเอียด ควรมีทั้งแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษหากจำเป็น สามารถในการแก้ไขปัญหา หรือข้อข้องใจของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและตรงตามความต้องการของประชาชน

2. ระยะเวลาดำเนินการ กำหนดระยะเวลาการพิจารณาขออนุญาตที่ชัดเจน ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับแต่ละขั้นตอน และมีการติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิด หากล่าช้าควรมีการแจ้งเหตุผลและกำหนดระยะเวลาใหม่ให้ชัดเจน

3. ความคุ้มค่า ออกแบบระบบการขออนุญาตแบบออนไลน์ (e-Permitting) ช่วยลดขั้นตอน ลดเวลา ลดการเดินทาง เพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน และสามารถติดตามความคืบหน้าได้อย่างง่ายดาย ควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ และระบบตรวจสอบเอกสารออนไลน์

4. ความพึงพอใจ ส่งเสริมการให้บริการที่ดีและเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่เหมาะสมด้วยความสุภาพ อธิบายขั้นตอนต่างๆ อย่างชัดเจน และพร้อมให้ความช่วยเหลือ แก่ประชาชนอย่างเต็มที่

การนำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนาคารโลกที่พบว่า การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการลงได้อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการขออนุญาตแนะนำให้จัดทำระบบออนไลน์ที่สามารถรองรับการขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้ทุกขั้นตอน เช่น ระบบ e-Permitting ซึ่งรวม

การยื่นเอกสาร การตรวจสอบ และการอนุมัติในแพลตฟอร์มเดียว ระบบนี้ช่วยลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินการ อีกทั้งยังเพิ่มความโปร่งใสและลดโอกาสการทุจริต

2. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอการสร้างฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กรมโยธาธิการ การไฟฟ้า และการประปา เพื่อให้การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสามารถตรวจสอบได้ง่าย และช่วยให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความรวดเร็วขึ้น

3. การอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานในหน่วยงานที่ดูแลกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ รวมถึงเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เช่น การใช้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์แบบแปลนหรือการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

4. การสร้างทีมตรวจสอบคุณภาพบริการ ควรจัดตั้งทีมภายในที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ทันต่อสถานการณ์และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

การนำข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปปฏิบัติ จะช่วยให้การขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน และสร้างประโยชน์ให้กับทั้งภาครัฐและประชาชน รวมถึงการนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายๆ แห่ง เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ

2. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ขออนุญาตก่อสร้าง และผู้เชี่ยวชาญในวงการก่อสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม

3. ควรมีการศึกษาผลกระทบของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น ระบบ e-Permitting หรือ Building Information Modeling (BIM) ต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

REFERENCES

- American City & County. (2021). **How simplifying the permit process empowers local governments and improves local communities.** [Online]. Available : <https://www.americancityandcounty.com/2021/10/13/how-simplifying-the-permit-process-empowers-local-governments-and-improves-local-communities/>Inter- American Development Bank. (n.d.). How Digital Technology Can Deliver. Retrieved 2023, 11 November.
- Al-Momani, A. H. (2000). Examining service quality within construction processes. **Technovation**, 20(11), 643-651.
- Barnard, C. I. (1968). **The functions of the executive** (30th anniversary ed.). Harvard University Press.
- Certo, S. C. (2000). **Modern management: Diversity, quality, ethics, and the global environment** (8th ed.). Prentice Hall.
- Drucker, P. F. (1954). **The practice of management.** Harper & Brothers.
- Drucker, P. F. (1999). **Management challenges for the 21st century.** Harper Business.
- Fayol, H. (1949). **General and industrial management.** Pitman.
- Giges, N. (2012, April 30). **Lillian Moller Gilbreth.** ASME.
- Karna, S., Junnonen, J. M., & Kankainen, J. (2004). **Customer satisfaction in construction.** in proceedings of the 12th annual conference on lean construction. (pp. 476-488).
- Makmool D. (2023). **A study of problems and satisfaction of citizens in requesting permission to construct buildings in the Bang Khun Non District Office, Bangkok.** Siam University. (In Thai)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.

- Pheng, L. S., & Wee, D. (2001). Improving maintenance and reducing building defects through ISO 9000. **Journal of Quality in Maintenance Engineering**, 7(1), 6-24.
- Rashed, A., & Othman, M. (2015). **Implementing quality management in construction projects**. In *Proceedings of the 5th International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*.
- Samack Yodyoy. (2013). **Study the problems and satisfaction of the people in requesting permission to construct buildings Within the area of the Taling Chan Subdistrict Administrative Organization Mueang Saraburi District, Saraburi Province**. Suranaree University of Technology. (In Thai)
- Taylor, F. W. (1911). **The principles of scientific management**. Harper & Brothers.
- ThaiPublica. (2023, February 22). **ที่ดีอาร์ไอเปิดผลวิจัยเชิงลึกของอนุญาตก่อสร้างใน กทม**. [Online]. Available : <https://thaipublica.org/2023/02/tdri-corruption-construction-permit-1/>. Retrieved 2024, 15 October.
- Tharnthip Srisuwanket. (2023). **Amend the law for requesting permission to build in Bangkok. Remove "4 No" and use "4 Add". People are convenient, the government is comfortable**. Thailand Development Research Institute [Online]. Available : <https://tdri.or.th/2023/06/construction-permits-in-bangkok-article/> Retrieved 2023, 20 September. (In Thai)
- Walker, R. M., Chandra, Y., Zhang, J., & van Witteloostuijn, A. (2019). **Does strategic planning improve organizational performance? A meta-analysis**. **Public Administration Review**, 79(6), 810-819. [Online]. Available <https://doi.org/10.1111/puar.13104>. Retrieved 2024, 27 January.
- World Bank. (2020). **From Paper to the Cloud: Improving Building Control through E- permitting**. [Online]. Available : <https://documents1.worldbank.org/curated/zh/705331592344507733/pdf/From-Paper-to-the->

Cloud-Improving-Building-Control-through-Epermitting.pdf Retrieved 2024,
15 October.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service:
Balancing customer perceptions and expectations.** Simon and
Schuster.

.....