

**ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**
Expectations of the Use of Construction Permit Systems, Modifications, Demolition, or
Movement of Buildings Electronically and The Application of Electronic Building
Construction Certificates of People in Pakkret District, Nonthaburi Province

สุเมธ ดวงแก้ว
Sumet Doungkaeo

เมงลิ้ม ฮอย
Menglim Hoy

ขวัญกมล ดอนขวา
Kwunkamol Donkwa

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธาและการบริหารงานก่อสร้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
School of Civil Engineering and Construction Management, Suranaree University of Technology

Received: 28 December 2022

Revised: 10 March 2023

Accepted: 16 March 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประเภทของผู้ขออนุญาต ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนที่ยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารมีผลต่อระดับความคาดหวังในการด้านความพร้อมใช้งานของระบบอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จำนวนทั้งหมด 100 ตัวอย่าง อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง ที่มายื่นขอรับบริการ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งใช้สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบ T-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับความคาดหวังของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในด้านความพร้อมใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก (3.77) โดยมีปัจจัยด้านคุณภาพซึ่งประกอบไปด้วยด้านความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความไว้วางใจได้ และด้านการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.80 3.74 3.87 3.72 และ 3.71 ตามลำดับ ผลการวิจัยยังพบว่ากลุ่ม

ตัวอย่างเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไปหรือกลุ่มบริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด/ผู้รับมอบอำนาจในการขออนุญาต มีการศึกษาและการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคาดหวังด้านความพร้อมใช้งานผ่านระบบดังกล่าวไม่แตกต่างกันในปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการวิจัยทำให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้ในการพิจารณาถึงระดับความพร้อมของประชาชน ปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขและปรับใช้ตามความเหมาะสม

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การขออนุญาตก่อสร้าง ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และจังหวัดนนทบุรี

Abstract

Research on the expectation of asking for permission to build, modify, and demolish or move buildings through electronic systems of people in Pak Kret District, Nonthaburi Province. The objectives were 1) to study the level of people's expectations regarding the availability of a building permit application system, modify, demolish, or move a building via electronic system; and 2) to analyze the factors of the type of applicant, the level of Education, and the occupations of people applying for permits to construct, modify, and demolish or relocate buildings affect the level of expectations for the availability of electronic systems. The total number of target groups of 100 samples were in the responsible areas of 8 local administrative organizations that came to apply for services. A non-probability sampling was performed using a purposive sampling method. Use questionnaires as a tool to collect data. Data were analyzed by descriptive statistics consisting of percentage, mean, and standard deviation. In addition, inferential statistics were used to analyze the data with T-test and F-test values.

The results of the study found that, in general, the level of expectation of people in Pakkret District, Nonthaburi Province was at a high level in using the system for requesting permission for construction, modification, demolition or moving of buildings via electronic systems. with an average of 3.77, with a quality factor consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy at high level in all factors with mean 3.80, 3.74, 3.87, 3.72 and 3.71, respectively. The results also found that the target sample, whether individual people or group company/limited partnership/authorized person applying for permission, had different education and occupation. There were no differences in the level of expectation of availability through the system among the five quality factors, with a high mean level of expectation in all aspects. The results of the research will enable local government agencies and agencies related to electronic systems to be used to consider the level of public readiness, problems, and obstacles in order to analyze, find solutions and adapt as appropriate.

Keywords: Expectations, Construction permit systems, Electronics and Nonthaburi Province

1. บทนำ (Introduction)

ปี พ.ศ. 2564 กระทรวงมหาดไทยออกกฎกระทรวงควบคุมอาคารฉบับใหม่สองฉบับ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกัน ได้แก่ “กฎกระทรวง กำหนดแบบคำขออนุญาต ใบอนุญาต ใบรับรอง คำสั่งและแบบหนังสือตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร พ.ศ. 2564” และ “กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาต การอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การโอนใบอนุญาต การออกใบรับรองและการออกใบแทนตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร พ.ศ. 2564” โดยฉบับแรกเพื่อใช้บังคับแทนกฎกระทรวงฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2528) และอีกฉบับหนึ่งเพื่อใช้แทนกฎกระทรวงฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2528) กฎกระทรวง ฉบับที่ 29 (พ.ศ. 2534) กฎกระทรวง ฉบับที่ 45 (พ.ศ. 2538) กฎกระทรวง ฉบับที่ 56 (พ.ศ. 2543) และกฎกระทรวง ฉบับที่ 57 (พ.ศ. 2544) ซึ่งกฎกระทรวงควบคุมอาคารฉบับใหม่สองฉบับประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2564 อีกทั้งกฎกระทรวงได้กำหนดแบบคำขออนุญาต ใบอนุญาต ใบรับรอง คำสั่งและแบบหนังสือตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร พ.ศ. 2564 เป็นการกำหนดแบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตตามกฎหมายควบคุมอาคารขึ้นใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาต การอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การโอนใบอนุญาต การออกใบรับรอง และการออกใบแทนตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร พ.ศ. 2564 โดยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาต ฯลฯ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยสาระสำคัญของกฎกระทรวงฉบับนี้ คือการกำหนดให้สามารถยื่นคำขอพร้อมเอกสารโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อกับภาครัฐ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้นาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างยิ่งขึ้นในการให้บริการประชาชน (The Association of Siamese Architects under Royal Patronage, 2016)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีหนังสือที่ มท 0804.6/ว 1474 ลงวันที่ 5 เมษายน 2562 เรื่อง เตรียมความพร้อมการใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง เคลื่อนย้ายอาคาร และการขอใบรับรอง การก่อสร้างทางอิเล็กทรอนิกส์ แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด ให้แจ้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีอำนาจในการพิจารณาอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร จะต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรและอุปกรณ์ให้สามารถรองรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง เคลื่อนย้ายอาคาร และการขอใบรับรองการก่อสร้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการยื่นคำขออนุญาตออนไลน์ จะทำผ่านระบบกลางที่เรียกว่า Biz Portal ซึ่งหมายถึงศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน บนเว็บไซต์ biz.govchannel.go.th ที่จัดทำโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักนายกรัฐมนตรี ระบบ Biz Portal เป็นแพลตฟอร์มกลางที่รวบรวมข้อมูลและงานบริการต่างๆ เพื่อภาครัฐกิจ จัดขึ้นโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน กพร.) โดยได้บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ไว้ด้วยกัน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถใช้บริการค้นหาข้อมูลสำหรับการทำธุรกิจ ติดต่อทำธุรกรรมกับภาครัฐแบบออนไลน์ ไม่ต้องไปยื่นเอกสารประกอบการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง สามารถยื่นขอได้ 78 ใบอนุญาต ใน 25 กลุ่มธุรกิจ ทำให้สะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล และบริการภาครัฐ จบในที่เดียวตั้งแต่ยื่นเอกสาร ติดตามสถานะ และติดต่อรับเอกสาร (Bangkokbiznews, 2022)

ทั้งนี้ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาตฯ พ.ศ. 2564 ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของการใช้งานแบบดิจิทัลของประชาชนในการเข้าใช้ระบบดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่องความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ของประชาชน โดยเน้นศึกษาในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นกรณีศึกษา สารสนเทศที่ได้จากการศึกษา จะมีประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการพิจารณาถึงระดับความพร้อมเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนที่จะเข้ามาใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (1985) มาปรับใช้กับงานวิจัยเรื่องนี้ โดย 5 ปัจจัยดังกล่าวได้มีการทบทวนให้เข้ากับคุณภาพบริการของระบบ Biz Portal ซึ่งเน้นถึงความคาดหวังจาก 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของระบบ Biz Portal 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้รับบริการในระบบ Biz Portal 3) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในระบบ Biz Portal 4) ความไว้วางใจได้และความมั่นใจของผู้ใช้งานในระบบ Biz Portal และ 5) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในระบบ Biz Portal

2. วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

- 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
- 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประเภทของผู้ขออนุญาต ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนที่มายื่นขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีผลต่อระดับความคาดหวัง ในการด้านความพร้อมใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

3. การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

งานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย รวมถึงการจัดทำเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และใช้เป็นข้อมูลประกอบการอ้างอิงในการอภิปรายผลการวิจัยเพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

3.1 ระบบ Biz Portal

เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2558 คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบเรื่องการกำหนดแนวทางการจัดทำงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เรื่องการอำนวยความสะดวกทางธุรกิจ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นเจ้าภาพหลัก ได้ให้ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยมุ่งเน้นที่งานบริการภาครัฐที่มีลำดับความสำคัญสูง และการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอน ระยะเวลา แบบฟอร์ม เอกสารประกอบเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจเพื่อลดภาระติดต่อกับภาครัฐ รวมทั้งการบูรณาการข้ามหน่วยงานเพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว และได้สำรวจ 5 ประเทศต้นแบบรัฐบาลดิจิทัลที่ทำการพัฒนา e-Government สร้างบริการสุดล้ำเพื่อประชาชนเป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อ และขอรับบริการจากภาครัฐได้ง่าย รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการตรวจสอบ การจัดทำเอกสารสำคัญต่างๆ ที่ภาครัฐร้องขอที่สำคัญ ประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกด้วย ในประเทศเดนมาร์ก เกาหลีใต้ เอสโตเนีย สิงคโปร์ และไทย (Electronic Transactions Development Agency, 2022)

ดังนั้น ภาครัฐโดยสำนักงาน ก.พ.ร. จึงร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) (ปัจจุบันคือสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงาน

ประกันสังคม และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เริ่มต้นโครงการระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจ เพื่อให้การเริ่มต้นธุรกิจของประชาชน/ผู้ประกอบการมีความง่าย สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น โดยได้เปิดตัวระบบ Biz Portal ในวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559 เพื่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการ และหน่วยงานภาครัฐ ให้ทราบถึงระบบ Biz Portal ซึ่งจะเป็นระบบกลางในการติดต่อขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจในประเทศไทย โดยภาครัฐได้เปิดใช้งานระบบ Biz Portal ในวันที่ 1 มิถุนายน 2559 อย่างเป็นทางการ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน/ผู้ประกอบการในการเริ่มต้น การประกอบธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ และภาครัฐยังคงดำเนินการพัฒนาระบบ Biz Portal อย่างต่อเนื่อง จนถึงปัจจุบัน โดยเริ่มนำมาสู่การใช้ระบบจริงเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2565 (Digital Government Development Agency, 2022) ระบบ Biz Portal เป็นระบบกลางในการขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจในประเทศไทย โดยประชาชน/ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจ โดยการกรอกแบบฟอร์มและยื่นเอกสารหลักฐาน ผ่านช่องทางออนไลน์ (<https://bizgovchannel.go.th/>) ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อที่หน่วยงานราชการด้วยตนเอง (Segkhoonthod, 2017) หรืออาจกล่าวง่ายๆ ได้ว่า ระบบ Biz Portal เป็นเสมือนการบูรณาการศูนย์กลางบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อภาครัฐกิจอย่างแท้จริง เพราะเป็นการลดระยะเวลา ขั้นตอน แบบฟอร์ม และเอกสารหลักฐานที่ซ้ำซ้อน ตลอดจนดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างครอบคลุม โดยมีสำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการเริ่มต้นธุรกิจคือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานประกันสังคม และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นหน่วยงานที่ร่วมกันในการพัฒนาระบบ Biz Portal ต่อไป เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการในการขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันและอนาคต

รูปแบบการให้บริการของระบบ Biz Portal ภาครัฐแบ่งการให้บริการของระบบ Biz Portal ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) การให้ข้อมูล (information) ระบบ Biz Portal จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาต ตามคู่มือประชาชนที่หน่วยงานภาครัฐจัดทำขึ้น นอกจากนี้ ระบบ Biz Portal ยังให้ข้อมูลแบบบูรณาการ จากผลการศึกษาขั้นตอนการให้บริการแต่ละใบอนุญาตแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (end-to-end) ตามประเภทธุรกิจแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการ และ 2) การให้บริการ (Service) ระบบ Biz Portal จะให้บริการยื่นคำขออนุญาตแบบบูรณาการโดยใช้ แบบฟอร์มคำขออนุญาตแบบ Single Form ที่ประชาชน/ผู้ประกอบการให้ข้อมูลที่ซ้ำกันแค่เพียงครั้งเดียว โดยระบบ Biz Portal จะส่งเอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์เพียงชุดเดียวและสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยน ฐานข้อมูลใบอนุญาตระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้ โดยประชาชน/ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการในการใช้บริการ (Office of the Public Sector Development Commission, 2019; ECOTEC Research and Consulting Limited., 2007)

3.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman และคณะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ และด้านการคาดหวัง ซึ่งประกอบด้วย ความไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) การเข้าถึงการบริการ (Access) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (Parasuraman et al., 1985)

ต่อมา Parasuraman และคณะ ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้านไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมิน คุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ (Berry, 1988)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน
2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้ในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman ดังกล่าวข้างต้น ได้นำมาปรับใช้กับงานวิจัยเรื่องนี้ โดย 5 ปัจจัยดังกล่าวได้มีการทบทวนให้เข้ากับคุณภาพบริการของระบบ Biz Portal โดยกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้ระบบดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการ และผู้ขอรับบริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคุณภาพการบริการจะเน้นถึงความคาดหวังจาก 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของระบบ Biz Portal 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้รับบริการในระบบ Biz Portal 3) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในระบบ Biz Portal 4) ความไว้วางใจได้และความมั่นใจของผู้ใช้งานในระบบ Biz Portal และ 5) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในระบบ Biz Portal

3.3 บทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sutapod et al. (2017) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบ Navis ภายในท่าเรือแหลมฉบัง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบในมิติความสะดวกในการเข้าถึง มิติความง่ายในการใช้งาน มิติเวลาในการตอบสนอง และมิติความปลอดภัย มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Navis อีกทั้ง ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของระบบ Navis นอกจากนี้ Khanthanurak and Ekudompong (2017) ได้การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พบว่า คุณภาพในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.36 โดยคุณภาพการให้บริการด้านการบริการที่เอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความไว้วางใจได้ และด้านการให้ความสำคัญ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.40 4.38 4.38 4.34 และ 4.32 ตามลำดับ

Khantichoti and Suriyarpa (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำระบบ SAP (Systems, Applications and Products in Data Processing) เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพบว่า ภาพรวมของการนำระบบ SAP เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและความสำเร็จของระบบ SAP ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้า 4 ด้านคือ ด้านคุณภาพของระบบ SAP มีการกำหนดรหัสผ่านในการเข้าใช้งาน ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านการใช้สารสนเทศ มีความสะดวกในการใช้งานและง่ายไม่ซับซ้อน

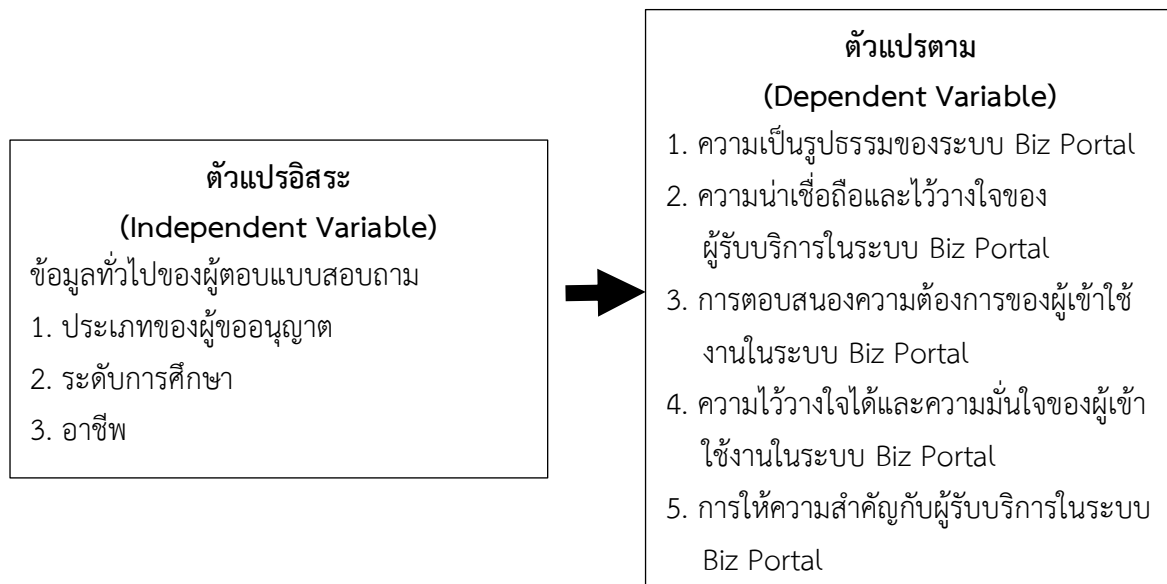
และด้านผลกระทบต่อบุคคล ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง การใช้งานระบบ SAP ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความประหยัดต้นทุน เสร็จทันตามกำหนดเวลา และคุณภาพของงาน อีกทั้ง Pongpakeesiri and Pongpakeesiri (2018) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการเซิร์ฟเวอร์ข้อมูลของภาครัฐด้วยระบบปฏิบัติการ FreeBSD UNIX และพบว่า การพัฒนาทำให้ได้เซิร์ฟเวอร์บริการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ 1 ระบบ มีระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัดอุดรดิตถ์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์จังหวัด (GIS) และเว็บไซต์ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการสร้าง ดูแล และซ่อมบำรุงระบบ เกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบในระดับดี นอกจากนี้ Keawsaen et al. (2018) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ผลกระทบการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีภาครัฐ (FORMULA) ที่มีผลต่อคุณภาพงบการเงินในประเทศไทย และพบว่า การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีภาครัฐในประเทศไทย ได้แก่ ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพของงบการเงิน ความเข้าใจได้ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเชื่อถือได้

มิติด้านการตอบสนองความต้องการในการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับยุคดิจิทัลนั้น Keandoungchun and Donkwa (2019) พบว่า ปัจจัยด้านระดับการตอบสนองความต้องการในการซื้อสินค้าผ่านไลน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในด้านผลงานการวิจัยของ Inphirom et al. (2021) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง การศึกษาการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และปัจจัยสำคัญอื่นๆ รวมด้วย ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในด้านประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่น ด้านความรู้ทางภาษี ด้านศีลธรรมทางภาษี ด้านความคุ้มค่าในการลงทุน และด้านความคาดหวังในนโยบายภาครัฐ ทั้งนี้ Tejangkura (2021) ได้ศึกษาและวิเคราะห์สรุปได้ว่า ประเทศไทยมีการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาบริหารงานและให้บริการภาครัฐ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลในยุคของการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือยุคดิจิทัล โดยมีพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายที่มีหลักการและวัตถุประสงค์มุ่งเน้นให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

Srikamdon and Penvutikul (2021) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินประสิทธิภาพของการนำโปรแกรมบัญชีมาใช้ของสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านส่วนประกอบของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ พบว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ระบบ ตามลำดับ และด้านคุณสมบัติของโปรแกรมบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ Sornphet (2022) ได้ข้อค้นพบจากการศึกษาเรื่อง การออกแบบภาพอินโฟกราฟิกบนเว็บไซต์ รายวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ 6 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนชุมชนเทศบาล 3 (พินิจพิทยานุสรณ์) และพบว่า บทเรียนออนไลน์ เรื่อง การออกแบบภาพอินโฟกราฟิกบนเว็บไซต์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีประสิทธิภาพ สูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนออนไลน์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

3.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: ปรับปรุงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

4. วิธีการวิจัย (Research Methodology)

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยมีขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย 1) ศึกษางานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือ และบทความทางวิชาการ เพื่อเรียบเรียงความสำคัญของปัญหาการวิจัย 2) กำหนดวัตถุประสงค์ และสมมติฐานงานวิจัย 3) พัฒนากลอบแนวคิดงานวิจัย 4) ระบุประชากรเป้าหมายที่จะทำการศึกษา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเลือกสถานที่ที่จะทำการวิจัย 5) สร้างและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย รวมทั้งหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ 6) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐานงานวิจัย 7) สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลที่ได้จากการวิจัย 8) นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์และพัฒนา งานวิจัยครั้งต่อไปได้ สรุปภาพรวมได้ดังนี้

4.1 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data sources) และปฐมภูมิ (Primary data) กลุ่มเป้าหมายได้เน้นเฉพาะประชาชนในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง ที่มายื่นขอรับบริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เนื่องจากเป็น

กลุ่มที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งเป็นผู้ที่เข้ามาขอรับบริการจากหน่วยงานราชการ ในรูปแบบปกติเดิม โดยได้อ้างอิงจากจำนวนผู้ได้รับอนุญาตให้ก่อสร้างอาคารในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 960 ราย (Nonthaburi Provincial Statistical Office, 2022)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมาย ซึ่งทราบจำนวนประชากร ผู้ได้รับอนุญาตให้ก่อสร้างอาคารในพื้นที่เป้าหมาย กำหนดจำนวนตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (1967) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 90 ราย ในพื้นที่ได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความครบถ้วนสมบูรณ์ของผลการวิเคราะห์ได้แม่นยำยิ่งขึ้น ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ด้วยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งแบ่งตัวอย่างกระจาย 2 กลุ่ม ตามประเภทของผู้มีประสบการณ์กระจายตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 8 แห่ง มาขออนุญาตกระจายตาม ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มบริษัท ห้างหุ้นส่วน ผู้รับมอบอำนาจ จำนวน 67 ตัวอย่าง และ 33 ตัวอย่าง ตามลำดับ

ผลการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ พบว่า ความถูกต้องของเนื้อหาและข้อคำถามในแต่ละข้อเป็นไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัย โดยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เท่ากับ 0.89–1.00 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ 0.50 ขึ้นไป (Rovinelli and Hambleton, 1977) และการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.985 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ 0.70 ขึ้นไป ถือเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ (Tavakol and Dennick, 2011)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในการด้านความพร้อมใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประเภทของผู้ขออนุญาต ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนที่มายื่นขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีผลต่อระดับความคาดหวัง ในด้านความพร้อมใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าสถิติ T-Test และ F-Test

4.3 สมมติฐานการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้กำหนดสมมติฐานที่สำคัญดังนี้

สมมติฐาน: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทของผู้ขออนุญาต ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการใช้บริการระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ผลการวิจัย (Research Finding)

กลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมายในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง จำนวนทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นประเภทประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 67.00 และกลุ่มบริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด/ผู้รับมอบอำนาจในการขออนุญาต คิดเป็นร้อยละ 33.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 ผู้ที่ยื่นขออนุญาตส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 และพบว่าผู้ที่ยื่นขออนุญาตส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.00 และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ผลการวิเคราะห์สรุปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของประชาชน ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในด้านความพร้อมใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง ที่มายื่นขอรับบริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังของประชาชนในด้านความพร้อมใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

สำหรับผลการวิเคราะห์รายละเอียดแต่ละปัจจัย สรุปว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ที่ยื่นขอรับบริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยของปัจจัย พบว่า ผู้ที่ยื่นขอรับบริการมีความคิดเห็นในระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ระบบ Biz Portal ช่วยตอบสนองการใช้งานให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระบบ Biz Portal มีรูปแบบที่เข้าใจง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ในด้านปัจจัยความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ที่ยื่นขอรับบริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยของปัจจัย พบว่า ผู้ที่ยื่นขอรับบริการมีความคิดเห็นในระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ระบบ Biz Portal เป็นระบบที่เป็นมาตรฐานที่พัฒนาจากหน่วยงานภาครัฐ มีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระบบ Biz Portal มีความถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ในด้านปัจจัยการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ที่ยื่นขอรับบริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยของปัจจัย พบว่า ผู้ที่ยื่นขอรับบริการมีความคิดเห็นในระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ระบบ Biz Portal สามารถยื่นขอรับบริการได้ทุก

สถานที่และทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระบบ Biz Portal ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ในด้านปัจจัยความไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ที่มายื่นขอรับบริการในการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยของปัจจัย พบว่า ผู้ที่มายื่นขอรับบริการมีความคิดเห็นในระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ระบบ Biz Portal สามารถให้ใบอนุญาตตามระยะเวลาที่กำหนดมาตรฐานไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระบบ Biz Portal ให้ความมั่นใจในการจัดเก็บและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

สำหรับปัจจัยด้านการให้ความสำคัญ พบว่า ผู้ที่มายื่นขอรับบริการในการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยของปัจจัย พบว่า ผู้ที่มายื่นขอรับบริการมีความคิดเห็นในระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ระบบ Biz Portal เปิดโอกาสให้ผู้เข้าใช้บริการสามารถขอตรวจสอบขั้นตอนและเอกสารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระบบ Biz Portal ส่งข้อมูลการขออนุญาตมายังพื้นที่รับผิดชอบเพื่อให้บุคลากรชี้แจงข้อบกพร่อง/ข้อผิดพลาดอย่างถูกต้องและเป็นธรรมต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญมีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าปัจจัยอื่น เนื่องจากด้านการให้ความสำคัญนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระบบการยื่นขออนุญาตฯ ควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าใช้บริการสามารถขอตรวจสอบขั้นตอนและเอกสารได้ อีกทั้งมีการระบุหน่วยงานและชื่อผู้รับผิดชอบและระบบแสดงไว้อย่างชัดเจน เพื่อรับคำร้องเรียนและตอบข้อซักถามผู้ใช้งานในระบบ

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ด้านประเภทของผู้ขออนุญาต ด้านระดับการศึกษา และด้านอาชีพของประชาชนที่มายื่นขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีผลต่อระดับความคาดหวังในด้านความพร้อมใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ด้านประเภทของผู้ขออนุญาต ด้านระดับการศึกษา และด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไปหรือกลุ่มบริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด/ผู้รับมอบอำนาจในการขออนุญาต อีกทั้งไม่ว่าจะมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี มีการประกอบอาชีพในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคาดหวังด้านความพร้อมใช้งานในระบบฯ ไม่แตกต่างกันในปัจจัยคุณภาพการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความไว้วางใจได้ และการให้ความสำคัญ หมายความว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยคุณภาพการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ประเภท	การศึกษา	อาชีพ
1. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	×	×	×
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	×	×	×
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	×	×	×
4. ความไว้วางใจได้ (Assurance)	×	×	×
5. การให้ความสำคัญ (Empathy)	×	×	×

ที่มา: การสำรวจปี พ.ศ. 2565 และจากการคำนวณ

หมายเหตุ: เครื่องหมาย x คือ ปฏิเสธสมมติฐาน

6. สรุปผลการวิจัยและอภิปราย (Conclusion and Discussion)

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังของประชาชนในด้านความพร้อมใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์รายละเอียดแต่ละปัจจัย สรุปว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจได้ และด้านการให้ความสำคัญ มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.80 3.74 3.72 และ 3.71 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Khanthanurak and Ekudompong (2017) ที่พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.36 โดยปัจจัยด้านการบริการที่เอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความไว้วางใจได้ และด้านการให้ความสำคัญ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.40 4.38 4.38 4.34 และ 4.32 โดยเฉพาะปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือสอดคล้องกับงานวิจัยของ Keawsaen et al. (2018) ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้โปรแกรมอยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่ด้านปัจจัยการตอบสนองความต้องการของคุณภาพการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของการวิจัยเรื่องนี้มีระดับการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ซึ่งปัจจัยการตอบสนองความต้องการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ Sutapod et al. (2017); Keandoungchun and Donkwa, (2019) และ Tejangkura (2021) สำหรับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นนั้นยังเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pongpakeesiri and Pongpakeesiri (2018) และ Inphirom et al. (2021)

6.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทของผู้ขออนุญาต ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความคาดหวังคุณภาพการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงและรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่แตกต่างกันทุกปัจจัย ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจได้ และด้านการให้ความสำคัญ ด้วยระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ซึ่งเป็นข้อค้นพบใหม่ในงานผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ทำการศึกษาอย่างชัดเจนในปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับการให้บริการแบบดิจิทัล

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังต่อไปนี้

7.1 ข้อเสนอแนะจากผลวิจัย

1. ผลการวิจัย สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการเข้าใช้บริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรับผิดชอบในการพิจารณาอนุญาต ควรให้ความสำคัญในปัจจัยคุณภาพ 5 ด้าน โดยด้านความเป็นรูปธรรมให้ความสำคัญในการตอบสนองการใช้งานให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันเป็นอันดับแรก ด้านความน่าเชื่อถือให้ความสำคัญกับมาตรฐานของระบบฯ ด้านการตอบสนองความต้องการให้ความสำคัญกับการยื่นขอรับบริการผ่านระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านความไว้วางใจได้ให้ความสำคัญกับการให้ใบอนุญาตตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด 45 วัน และด้านการให้ความสำคัญนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระบบการยื่นขออนุญาตฯ ควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าใช้บริการสามารถขอตรวจสอบขั้นตอนและเอกสารได้ อีกทั้งระบบฯ ควรมีข้อมูลของหน่วยงานและผู้รับผิดชอบดูแลระบบแสดงไว้อย่างชัดเจนในระบบการขออนุญาตฯ เพื่อรับคำร้องเรียนและตอบข้อซักถามผู้ใช้งานในระบบ

นอกจากนี้ความต้องการที่จะให้หน่วยงานส่วนกลางมีการจัดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในแต่ละหน่วยงานที่พิจารณาออกใบอนุญาต ต้องการให้สามารถดาวน์โหลดเอกสารการยื่น จากระบบกลาง Biz Portal ต้องการให้หน่วยงานที่รับยื่นขออนุญาตสามารถให้บริการด้านการออกแบบให้แก่ประชาชน ต้องการให้ระบบสามารถแจ้งเตือนการต่อใบอนุญาตในกรณีที่ใบอนุญาตได้ระบุระยะเวลาตามกฎหมาย และต้องการให้ระบบ Biz Portal มีการแยกประเภทของอาคารที่ขออนุญาตให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุญาตอาคารประเภทนั้นๆ ไว้อย่างชัดเจน นั้นสะท้อนถึงความต้องการของประชาชนในเรื่องต่างๆ ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาออกใบอนุญาตฯ พึงจะรับทราบได้เพื่อนำมาศึกษาความเป็นไปได้ในการตอบสนอง รวมถึงแจ้งการปรับปรุงระบบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านระบบ Biz Portal

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พิจารณาอนุญาตผ่านระบบ Biz Portal ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของระบบในภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความไว้วางใจได้ และการให้ความสำคัญ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่มีประเภทของผู้ขออนุญาต ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน ได้ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย

7.2 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการทำวิจัยโดยขยายขอบเขตของปัจจัยอื่นๆ ที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบ Biz Portal ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในการนำไปพัฒนาระบบมากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านระดับการรับรู้และทัศนคติของผู้เข้าใช้บริการระบบ การรับรู้คุณภาพที่เกิดขึ้นจริงจากการใช้งานระบบ เป็นต้น

2. ควรมีการทำวิจัยต่อยอดในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จะได้เกิดประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง นำไปปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลประโยชน์กับผู้รับบริการและหน่วยงานผู้ให้บริการ

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตามการรับรอง EC-65-55 ที่ COA no. 51/2565 วันที่รับรอง 11 กรกฎาคม 2565 วันหมดอายุ 10 กรกฎาคม 2566

REFERENCES

- Bangkokbiznews. (2021). *BIZ PORTAL, The government service center for the business sector*. Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/business/935461>
- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Digital Government Development Agency. (2022). *Leading the public sector to become a digital government*. Retrieved from <https://www.dga.or.th/home/>
- ECOTEC Research and Consulting Limited. (2007). *A Handbook for Citizen-centric eGovernment. (Version 2.1)*. Retrieved from <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2014-12/media1781.pdf>
- Electronic Transactions Development Agency. (2022). *ETDA explores 5 model countries of digital government to develop e-government to create state-of-the-art services for citizens*. Retrieved from <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/5e-Government.aspx>
- Inphirom, S., Thamrongsinthaworn, S., Sanglimsuwan, S., and Ananthanond, S. (2021). A study on the acceptance of the use of e-tax invoice and e-receipt systems. *RMUTSB Academic Journal (Humanities and Social Sciences)*, 6(2), 212-227.
- Keandoungchun, N., and Donkwa, K. (2019). Influence of attitude and intention on consumer behavior of goods purchasing via line. *Suranaree Journal of Social Science*, 13(2), 58-78. <https://doi.org/10.55766/PMXS4439>

- Keawsaen, V., Taweethan, S., Rate., and Ittichinbanchorn, N. (2018). Impact of using the government accounting program (FORMULA) on quality of financial statements of Mahachulalongkornrajavidyalaya University in Thailand. *Journal of Ratchathani Innovative Social Sciences*, 2(3), 50-61.
- Khantichoti, P. and Suriyarpa, C. (2018). The implementation of SAP to enhance operational efficiency. *Kasem Bundit Journal*, 19(October), 47-62.
- Khanthanurak, S. and Ekudompong, P. (2017). Development of Causal Model of Factors Effecting Motivation to use hi-Speed Internet. *Journal of Industrial Education*, 16(2), 72-80.
- Nonthaburi Provincial Statistical Office. (2022). *Number of persons permitted for new construction and addition or modification of buildings and non-house buildings in 2021 Pakkret District, Nonthaburi Province*. Nonthaburi Province: Nonthaburi Provincial Statistical Office.
- Office of the Public Sector Development Commission. (2019). *Project to enhance the development of comprehensive electronic government services to juristic persons (Central Biz Box)*. Retrieved from <https://www.opdc.go.th/content/NTYzMA>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Poungpakeesiri, P. and Poungpakeesiri, N. (2018). Serving government information servers with FreeBSD UNIX operating system. *Academic Journal Uttaradit University*, 13(1), 31-45.
- Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Segkhoonthod, S. (2017). *Driving government agencies under the digital government development plan*. Retrieved from https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2016/12/file_c77c118f554dfa976fde89b3247b4fe8.pdf
- Sornphet, M. (2022). The online lesson on infographic design on website computer technology course 6 using by computer package program to develop learningachievement of Matthayomsuksa 6 students at Chumchon Thetsaban 3 School (Phinit Phitthayanuson). *Journal of Engineering Technology Access*, 2(2), 82-92.
- Srikamdon, Y., and Penvutikul, P. (2021). Factors affecting efficiency evaluation of accounting software adoption by Court of Justice. *Academic Journal Bangkokthonburi University*, 10(2), 1-13.

- Sutapod, R., Narintarakul Na Ayuthaya, A., Shoosnuk, A., and Numprasertchai, S. (2017). The influence of system quality on system usage, user satisfaction and net benefits for users of the navis system of Laem Chabang Deep Water Seaport. *Suranaree Journal of Social Science*, 11(2), 145–162. <https://doi.org/10.55766/ACNT4439>
- Tavakol, M., and Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.
- Tejangkura, N. (2021). Some observations on the digital public administration and services under the digital administration and services act B.E. 2562. *Academic Journal Phranakhon Rajabhat University*, 12(1), 345-364.
- The Association of Siamese Architects under Royal Patronage. (2016). *Building Laws*. Retrieved from <https://asa.or.th/laws-and-regulations/>
- Yamane, T. (1967). *Problems to accompany " Statistics, an introductory analysis"*. Harper & Row.

ข้อมูลติดต่อ

1. สุเมธ ดวงแก้ว (Sumet Doungkaeo)
E-mail: sumet41@hotmail.com
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมงลิ้ม ฮอย (Assistant Professor Dr.Menglim Hoy)
E-mail: menglim@sut.ac.th
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนخوا (Associate Professor Dr.Kwunkamol Donkwa)
E-mail: kwnkamol@sut.ac.th
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธาและการบริหารงานก่อสร้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
School of Civil Engineering and Construction Management, Suranaree University of Technology