

การปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่าง
เทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง

IMPROVING THE BUILDING CONSTRUCTION LICENSE SYSTEMS OF THE ENGINEERING
DIVISION OF PHICHAI TOWN MUNICIPALITY, LAMPANG PROVINCE

¹ณัฐพล สายดำ และ ²อุดมโชค อาษาวิมลกิจ

¹Nattaphon Saitum and ²Udomchoke Asawimalkit

¹ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

¹Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Mai University, Thailand

¹ Corresponding Author's Email: Nattaphonsaitum@gmail.com

Received: 2025-10-08

¹ เบอร์โทร : 061-441-4539

Revised: 2025-10-22

Accepted: 2025-12-16

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กระบวนการในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย 3) แนวทางในการปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการกองคลังเทศบาลเมืองพิชัย ข้าราชการและพนักงานเทศบาลของเทศบาลเมืองพิชัย สังกัดกองช่าง และประชาชนผู้มาใช้บริการของการออกใบอนุญาตก่อสร้างบ้านพักอาศัย จำนวน 18 ราย ผลการวิจัยพบว่า

1. กระบวนการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่าง เทศบาลเมืองพิชัย มีขั้นตอนที่ชัดเจนตามระเบียบของทางราชการ แต่ยังคงประสบปัญหาในด้านเอกสารประกอบการยื่นคำขอ การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน และระยะเวลาการดำเนินงานที่ล่าช้า ปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร เทคโนโลยี และความเข้าใจของประชาชนต่อขั้นตอนการขออนุญาต

2. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่าง มีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานและถูกต้องตามกฎหมาย แต่ยังมีปัญหาด้านความเข้าใจของประชาชนและความล่าช้าในกระบวนการพิจารณา เนื่องจากขั้นตอนที่ซับซ้อน

3. แนวทางในการปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็ว จัดทำคู่มือ

ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนอย่างชัดเจน ปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และส่งเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

คำสำคัญ: การปรับปรุง; ใบอนุญาตก่อสร้าง; กองช่างเทศบาล

Abstract

This research aimed to examine: 1) the process of providing construction permit services of the Engineering Division of Phichai Municipality; 2) the problems and obstacles in providing construction permit services of the Engineering Division of Phichai Municipality; and 3) guidelines for improving the construction permit issuance system of the Engineering Division of Phichai Municipality, Lampang Province. The research instrument used was in-depth interviews. The sample was selected through purposive sampling. The key informants included the Head of the Finance Division of Phichai Municipality, government officials and municipal employees of Phichai Municipality under the Engineering Division, and members of the public who utilized residential construction permit services, totaling 18 informants.

The findings of the research revealed that:

1) The construction permit service process of the Engineering Division of Phichai Municipality had clearly defined procedures in accordance with official regulations; however, problems persisted regarding supporting documents for applications, coordination among internal departments, and delays in processing time. These problems were caused by limitations in personnel, technology, and the public's understanding of the permit application procedures.

2) The problems and obstacles affecting service efficiency indicated that, although the construction permit service process of the Engineering Division followed standardized and legally compliant procedures, issues remained concerning the public's understanding and delays in the review process due to the complexity of the procedures.

3) The guidelines for improving the construction permit issuance system of the Engineering Division of Phichai Municipality, Lampang Province, emphasized the development of digital systems to enhance convenience and speed, the preparation of public information manuals to clearly explain procedures, the reduction of redundant steps, and the enhancement of staff capacity in order to improve service efficiency and public confidence.

Keywords: Improvement; Building Permit; Municipal Engineering Department

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ถือเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในโครงสร้างของระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงสามารถเข้าใจและตอบสนองต่อปัญหา รวมถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรเหล่านี้เป็นกลไกหลักในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น ผ่านการจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็น การให้บริการด้านการศึกษา สาธารณสุข การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการจัดการสิ่งแวดล้อม ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการมีความใกล้ชิดกับชุมชน ทำให้สามารถจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ ตัวอย่างเช่น การจัดการด้านการศึกษา ที่เน้นการสร้างโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมให้กับเด็กและเยาวชนในท้องถิ่น การเข้าถึงบริการสาธารณสุข ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับการดูแลด้านสุขภาพที่เหมาะสมในระดับชุมชน การดูแลรักษาสภาพแวดล้อม เช่น การกำจัดขยะ การพัฒนาพื้นที่สีเขียว และการรักษาความสะอาดของเมือง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารและพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้าง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นระเบียบของเมือง ความปลอดภัยของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ทำให้กระบวนการออกใบอนุญาตเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายหลักที่ใช้ควบคุมมาตรฐานด้านการก่อสร้างในประเทศไทย โดยกำหนดข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างอาคาร การใช้วัสดุที่เหมาะสม การจัดการพื้นที่โดยรอบอาคารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยของชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญในการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวผ่านกระบวนการ ออกใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคาร เพื่อให้แน่ใจว่าทุกโครงการก่อสร้างเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดทางกฎหมาย Royal Thai Government Gazette (1979) การปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การให้ความรู้แก่ประชาชน การลดความซับซ้อนของขั้นตอน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร จะช่วยให้หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในพื้นที่ต่อไป การให้บริการที่มีประสิทธิภาพในกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคารในระดับท้องถิ่น การให้บริการที่มีประสิทธิภาพในกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคารในระดับท้องถิ่นถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการด้านผังเมืองและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ การพัฒนากระบวนการให้บริการดังกล่าวต้องอาศัยทั้งการปรับปรุงระบบภายในหน่วยงาน และการเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างภาครัฐและประชาชน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความล่าช้า ลดข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น และส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตก่อสร้างควรให้ความสำคัญกับการลดความซับซ้อนของกระบวนการ

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานกับประชาชน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาต ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ Thawonphian (2018) การปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่ช่วยให้หน่วยงานดำเนินงานภายในได้อย่างราบรื่นเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นอีกด้วย การให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถติดตามความคืบหน้าของใบอนุญาตได้ จะช่วยลดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้า และทำให้ประชาชนรับรู้ถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพของภาครัฐ ดังนั้น เพื่อให้การออกใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นไปที่การลดความซับซ้อนของขั้นตอน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยในการดำเนินงาน และการสื่อสารที่ชัดเจนกับประชาชน ซึ่งแนวทางเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้ดีขึ้น ลดภาระของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในระยะยาว (Kiattisirisakul, 2017)

การบริหารงานของเทศบาลเมืองพิชัยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมืองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมุ่งเน้นให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและลดระยะเวลาในการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เมื่อผู้ขออนุญาตก่อสร้างยื่นคำขอพร้อมเอกสารครบถ้วนแล้ว กองช่างของเทศบาลเมืองพิชัยจะดำเนินการพิจารณาภายใน ไม่เกิน 45 วัน หากมีความจำเป็นต้องให้ผู้ขอแก้ไขแบบหรือเพิ่มเติมเอกสาร คำขออาจใช้เวลาเพิ่มขึ้นตามจำนวนวันที่ต้องรอการแก้ไขนั้น โดยเทศบาลเมืองพิชัยได้กำหนดการให้บริการแก่ประชาชนหลัก ๆ ออกเป็น 3 หน่วยงาน ได้แก่ งานจัดเก็บภาษี คูแดูแลเรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และภาษีอื่น ๆ งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ดูแลการออกแบบและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ รวมถึงการออกใบอนุญาตก่อสร้าง งานประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาล โดย งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการดูแลและพิจารณาการออกใบอนุญาตก่อสร้างให้กับประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่

ทั้งนี้ความล่าช้าในการออกใบอนุญาตก่อสร้าง จากข้อมูลสถิติการยื่นขอใบอนุญาตก่อสร้างของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่ามีจำนวนผู้ขออนุญาตเฉลี่ย 78 รายต่อปี อย่างไรก็ตาม กระบวนการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างยังมีปัญหาความล่าช้า เนื่องจากประชาชนที่ยื่นคำขอจะไม่สามารถติดตามความคืบหน้าของใบอนุญาตได้ จนกว่ากระบวนการทั้งหมดจะเสร็จสิ้น ส่งผลให้เกิดความเข้าใจว่าการดำเนินงานของเทศบาลเป็นไปอย่างล่าช้า เมื่อพิจารณาข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับใบอนุญาตก่อสร้างตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนได้รับใบอนุญาตในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567 ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยสูงถึง 37 วันต่อผู้ขออนุญาต 1 ราย ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ส่งผลให้ประชาชนที่เข้ารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อหน่วยงานเป็นอย่างมาก ความล่าช้าดังกล่าวเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเศรษฐกิจในพื้นที่ ดังนั้น เทศบาลเมืองพิชัยจึงจำเป็นต้องพิจารณาปรับปรุงระบบ

การออกใบอนุญาตก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพิ่มความโปร่งใสในการให้บริการ และพัฒนาระบบติดตามสถานะใบอนุญาต เพื่อให้ประชาชนสามารถทราบความคืบหน้าได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความไม่พอใจของผู้ใช้บริการ และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การออกใบอนุญาตก่อสร้างเป็นกระบวนการที่สำคัญในการควบคุมและจัดการการพัฒนาเมืองให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้ Pichai Municipality Office (2024) นอกจากนี้ ความล่าช้าในการออกใบอนุญาตยังส่งผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น เนื่องจากกระบวนการก่อสร้างที่ต้องหยุดชะงักหรือยืดเยื้อออกไป ย่อมส่งผลให้การค้าการลงทุนชะลอตัว ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวยังสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคในการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การจ้างงาน และการลงทุนในพื้นที่

อย่างไรก็ตาม ระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างในปัจจุบันยังคงมีปัญหาและข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความล่าช้าในการดำเนินการ ความซับซ้อนของขั้นตอน และการขาดความโปร่งใสในการตรวจสอบสถานะของใบอนุญาต ด้วยเหตุนี้ การปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่ออธิบายกระบวนการในการให้บริการของการออกใบอนุญาตก่อสร้างบ้านพักอาศัยของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปางพร้อมทั้งระบุปัญหาและอุปสรรคในการออกใบอนุญาตก่อสร้างบ้านพักอาศัย และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการการออกใบอนุญาตก่อสร้างบ้านพักอาศัยของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง
3. เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษากลุ่มประชากร ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการจากกองคลังของเทศบาลเมืองพิชัย จำนวน 4 ราย ข้าราชการและพนักงานในสังกัดกองช่าง ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทโดยตรงในกระบวนการออกใบอนุญาตก่อสร้าง จำนวน 2 ราย และประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการ จำนวน 12 ราย

ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง รวมทั้งสิ้น 18 ราย ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) (Creswell, 2014)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสัมภาษณ์ที่ใช้ในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured interview) ซึ่งรวมถึงการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ (Formal Interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) โดยมีการวางโครงสร้างคำถามล่วงหน้าในลักษณะของคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้ในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Form) เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถาม 1 ชุดคำถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ 1) กระบวนการในการให้บริการของการออกใบอนุญาตก่อสร้างบ้านพักอาศัยของเทศบาล 2) ปัญหาและอุปสรรคในการออกใบอนุญาตก่อสร้าง 3) แนวทางในการปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาหาข้อสรุปและนำไปใช้ในการประมวลผลตามกรอบแนวคิดการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย (Analytic Induction) เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จากนั้นนำความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่มมาสรุปและเรียบเรียงเพื่อตรวจสอบความคล้ายคลึงหรือความแตกต่างในแต่ละประเด็น เมื่อสรุปข้อมูลแล้วจะนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งเปรียบเทียบกับทฤษฎีในกรอบการศึกษาเพื่อค้นหาคำตอบหรือความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

การประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล

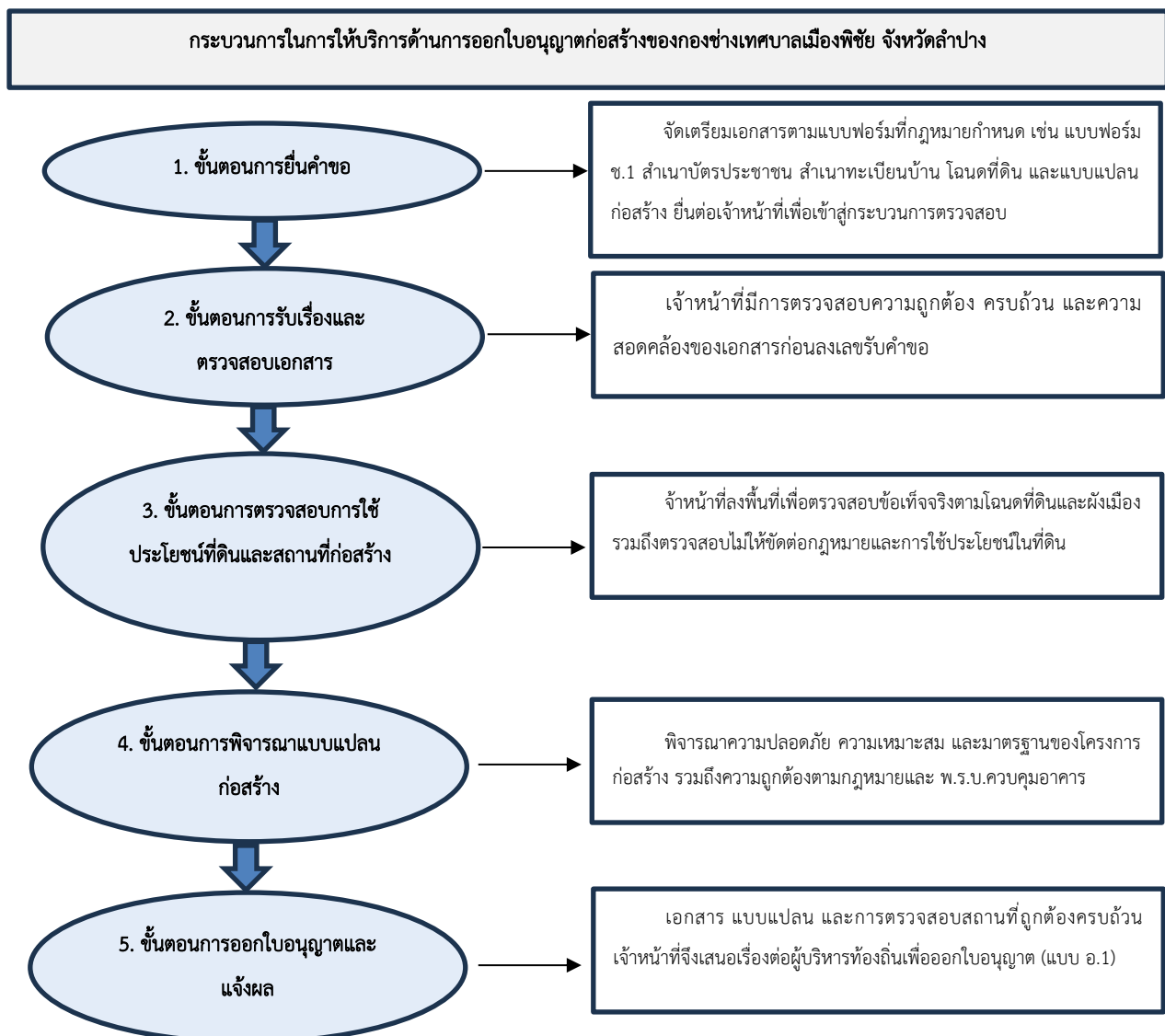
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเทคนิคการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) Denzin (1978) มาใช้ ซึ่งเน้นที่ด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary) เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งเหล่านี้มาตรวจสอบและเปรียบเทียบ ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือและครอบคลุมบริบทของการศึกษาครั้งนี้อย่างครบถ้วน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 กระบวนการในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง จากการศึกษา พบว่า มีการดำเนินงานที่เป็นระบบและเป็นไปตามมาตรฐาน

วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2569)

ที่พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ โดยเทศบาลเมืองพิชัยได้วางโครงสร้างการทำงานไว้อย่างชัดเจน เริ่มต้นจาก **ขั้นตอนการยื่นคำขอ** ซึ่งมุ่งเน้นความโปร่งใสโดยให้ผู้ขออนุญาตจัดเตรียมเอกสารสำคัญ เช่น แบบฟอร์ม ข.1 และแบบแปลนก่อสร้าง ให้ครบถ้วนตามกฎหมาย ซึ่งประชาชนผู้รับบริการให้การยอมรับว่าข้อกำหนดมีความชัดเจน **ขั้นตอนการรับเรื่องและตรวจสอบเอกสาร** โดยเจ้าหน้าที่จะใช้เวลา 3-7 วันทำการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นก่อนลงเลขรับคำขอ หากพบข้อบกพร่องจะแจ้งให้แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้แก่ การตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินและสถานที่ก่อสร้าง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะลงพื้นที่จริงภายใน 7-10 วันทำการ เพื่อให้มั่นใจว่าการก่อสร้างไม่ขัดต่อกฎหมายผังเมือง และการพิจารณาแบบแปลนก่อสร้าง ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้เวลามากที่สุดประมาณ 20-30 วันทำการ **ขั้นตอนการออกใบอนุญาตและแจ้งผล** เจ้าหน้าที่จะเสนอเรื่องต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อออกใบอนุญาต (แบบ อ.1) และแจ้งผลให้ผู้ขอทราบผ่านช่องทางที่ทันสมัย เช่น โทรศัพท์มือถือ ภายใน 5-7 วันทำการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเริ่มดำเนินการก่อสร้างได้ตามแผนงาน ดังรูปภาพที่ 2



รูปภาพที่ 2 กระบวนการในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง

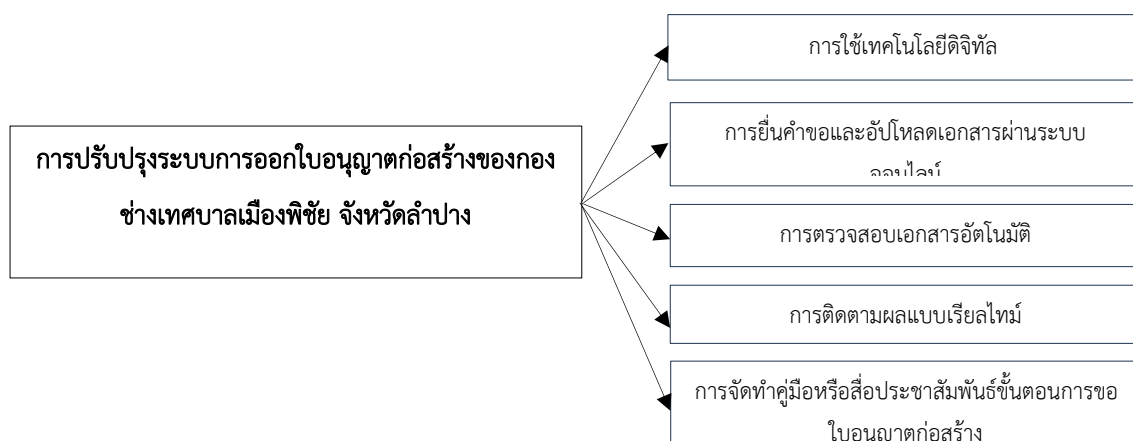
วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง จากการศึกษา พบว่า การให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่าง เทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง แม้จะมีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องตามกฎหมาย แต่ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนผู้ขออนุญาต ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังมีความไม่เข้าใจในขั้นตอนการขออนุญาตและการแยกประเภทของการก่อสร้าง รวมถึงการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความล่าช้าและความสับสนในการดำเนินการ ทั้งนี้แม้จะเกิดปัญหาดังกล่าว แต่เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงและให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนซึ่งช่วยลดข้อผิดพลาดและสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการพิจารณามีความซับซ้อน ต้องผ่านการตรวจสอบและการลงนามจากหลายฝ่าย ส่งผลให้กระบวนการล่าช้า และบางครั้งไม่สามารถดำเนินการอนุมัติได้ภายในเวลาที่กำหนด นอกจากนี้การขาดเครื่องมือหรือระบบสนับสนุนที่ทันสมัยก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ประชาชนต้องรอเป็นเวลานานกว่าจะได้รับใบอนุญาต 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากรของกองช่างมีความรู้ความสามารถเพียงพอ สามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมาย อีกทั้งยังมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม จึงไม่พบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กลับเป็นจุดแข็งที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง จากการศึกษา พบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่เทศบาลและประชาชนผู้มาใช้บริการต่างมีความคาดหวังให้ระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของเทศบาลเมืองพิชัยมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยประเด็นสำคัญที่สะท้อนจากการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) การจัดทำ คู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใบอนุญาตก่อสร้าง เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ หรือสื่อออนไลน์ พร้อมทั้งจัดอบรมหรือให้คำแนะนำเชิงรุกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ครบถ้วน ลดความสับสน และช่วยให้การดำเนินงานด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) การพัฒนาระบบดิจิทัล (Digital Transformation) ควรมีการยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบออนไลน์ เพื่อลดภาระการเดินทาง เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และสามารถจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่เป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ง่าย อีกทั้งผู้ขออนุญาตสามารถกรอกแบบฟอร์มและอัปโหลดเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ตลอดจนการติดตามความคืบหน้าของคำขอแบบเรียลไทม์ ซึ่งจะช่วยลดความซ้ำซ้อน ประหยัดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลได้อย่างยั่งยืน 3) การพัฒนาระบบตรวจสอบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถยืนยันความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารได้อย่างอัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน ลดความผิดพลาด และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น 4) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ประชาชน และเจ้าหน้าที่ต่างเห็นพ้องว่ากระบวนการออกใบอนุญาตควรมีขั้นตอนที่กระชับ รวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อน

ของการเตรียมเอกสาร โดยควรตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป รวมทั้งควรมีระบบติดตามสถานะการดำเนินงานแบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบความก้าวหน้าได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง 5) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานไม่ได้ปรากฏปัญหาที่ส่งผลต่อการให้บริการแต่อย่างใด ตรงกันข้าม กลับสะท้อนถึงความพร้อมในด้านความรู้ความเข้าใจ ความสามารถเชิงวิชาชีพ ตลอดจนทักษะด้านการสื่อสารและการบริการที่เหมาะสม สิ่งนี้ถือเป็นจุดแข็งของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัยที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยเรื่อง การปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ การดำเนินงานด้านการอนุญาตก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ขึ้นอยู่กับอยู่เพียงการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายเท่านั้น หากแต่ยังต้องอาศัยกระบวนการบริการเชิงรุก การสื่อสารที่ชัดเจน และการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนควบคู่กันไปด้วย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการบูรณาการระหว่างข้อบังคับทางกฎหมายกับมิติการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ที่มุ่งเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ อีกทั้งขั้นตอนการพิจารณาแบบแปลนก่อสร้างจะมีความซับซ้อนและใช้เวลานาน แต่ประชาชนกลับยอมรับ เนื่องจากตระหนักถึงความปลอดภัยและคุณภาพของโครงการก่อสร้าง นอกจากนี้บุคลากรของกองช่างมีความรู้ความสามารถ ทักษะที่ดี และทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่และประชาชนที่เห็นพ้องกันว่า การพัฒนาระบบควรมุ่งสู่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การยื่นคำขอและอัปโหลดเอกสารผ่านระบบออนไลน์ การตรวจสอบเอกสารอัตโนมัติ และการติดตามผลแบบเรียลไทม์ ซึ่งเป็นแนวโน้มสำคัญของการปรับปรุงการบริการภาครัฐ ซึ่งการบริการท้องถิ่นในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องผสานทั้งมิติทางเทคนิค เทคโนโลยี และการสื่อสารเข้าด้วยกัน ดังนั้น ระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างในระดับท้องถิ่นควรพัฒนาไปสู่การบริการความถูกต้องตามกฎหมาย ความรอบคอบด้านวิชาชีพ ความพร้อมของบุคลากร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการสื่อสารเชิงรุกและการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน สิ่งเหล่านี้สามารถต่อยอดเป็นฐานความรู้สำหรับการออกแบบและปรับปรุงระบบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งแสดงเป็นแผนผังองค์ความรู้ ดังรูปภาพที่ 3



รูปภาพที่ 3 แผนผังองค์ความรู้การปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง การปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า กระบวนการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย มีความเป็นระบบ ชัดเจน และเป็นไปตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 รวมทั้งกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการยื่นคำขอ มีความชัดเจนตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนด ทำให้ผู้ขออนุญาตสามารถเตรียมเอกสารได้ตรงตามที่กำหนด และลดความสับสนในการยื่นคำขอ ขั้นตอนการรับเรื่องและตรวจสอบเอกสาร เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบอย่างครบถ้วนและมีมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาด สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ขั้นตอนการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินและสถานที่ก่อสร้าง มีการลงพื้นที่ตรวจสอบจริงเพื่อให้มั่นใจว่าไม่ขัดต่อกฎหมาย และข้อกำหนดด้านผังเมือง ขั้นตอนการพิจารณาแบบแปลนก่อสร้าง แม้จะเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลานาน แต่เป็นกระบวนการที่จำเป็น เนื่องจากต้องอาศัยความรู้ทางเทคนิคและกฎหมายเพื่อตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัย และความเหมาะสมของโครงการก่อสร้าง

ประเด็นนี้ชี้ให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพและความปลอดภัยมากกว่าความรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการบริหารงานก่อสร้างของภาครัฐ ขั้นตอนการออกใบอนุญาตและแจ้งผล มีการกำหนดรายละเอียดที่ชัดเจนในใบอนุญาต และมีการแจ้งผลแก่ผู้ขออนุญาตผ่านช่องทางที่สะดวก ทำให้กระบวนการมีความโปร่งใสและเป็นมิตรต่อประชาชน ทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Boonyaratphan (2011) กล่าวว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นความโปร่งใสและการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสอดคล้องกับ Ruenruangrit (2016) กล่าวว่า หน่วยงานทางภาครัฐหรือภาคเอกชนทำหน้าที่ในการทำการให้บริการทางด้านสาธารณะให้กับผู้มาติดต่อหรือรับบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ได้แก่ สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ และผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ อีกทั้งหลักการให้บริการประกอบด้วย หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วน ความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความปลอดภัย และหลักความสะดวก เป็นต้น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Kamsiripiman (2021) พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ประกอบด้วย การยื่นขอรับใบอนุญาต การตรวจสอบแนวเขต สถานที่ขอรับใบอนุญาต การรับใบอนุญาต และการตรวจ สถานที่ขณะดำเนินการ หลังรับใบอนุญาต และสอดคล้องกับ Makmool (2024) พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เอกสารการขออนุญาตอาจมีขั้นตอนซับซ้อนมาก แต่เจ้าหน้าที่

ให้ความสนใจใส่ใจและช่วยเหลือผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี ทั้งนี้ผู้มารับบริการยังมีความกังวลใจในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการขออนุญาต จะเห็นได้ว่ากระบวนการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัยมีความครบถ้วนตามหลักกฎหมาย มีมาตรฐาน และให้ความสำคัญกับทั้งความถูกต้อง ความปลอดภัย และความพึงพอใจของประชาชน อันสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐในระดับท้องถิ่นต่อไป

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง แม้จะดำเนินการตามขั้นตอนที่ชัดเจนและสอดคล้องกับกฎหมาย แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรค คือ ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนผู้ขออนุญาตหลายรายยังไม่ทราบขั้นตอนการขออนุญาต การแยกประเภทของการก่อสร้าง รวมถึงเอกสารที่ต้องเตรียม ทำให้เกิดความสับสนและความล่าช้าในการดำเนินการ แม้จะมีปัญหาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ของกองช่างก็สามารถให้คำปรึกษาและชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ซึ่งช่วยลดข้อผิดพลาดและสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี และด้านกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาใบอนุญาตก่อสร้างมีความซับซ้อน ต้องผ่านการตรวจสอบและการลงนามจากหลายฝ่าย ส่งผลให้บางครั้งไม่สามารถดำเนินการอนุมัติได้ภายในเวลาที่กำหนด

ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ถือเป็นจุดแข็ง เนื่องจากบุคลากรของกองช่างมีความรู้ความสามารถ สามารถอธิบายขั้นตอนและให้คำแนะนำได้ครบถ้วนตามกฎหมาย อีกทั้งยังมีทัศนคติที่ดี สุภาพและอ่อนน้อม การให้บริการเช่นนี้สร้างความเชื่อมั่นและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และสอดคล้องกับ Yodmanee (2020) พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบในเรื่องของการดูแลงานควบคุมการก่อสร้างอาคาร มีจิตบริการที่ดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้มาขอรับบริการ หรือมีความเป็นมิตรกับผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี

ผลงานดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ Thawonphan (2018) พบว่า ปัญหาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาล คือ การขาดความรู้ความเข้าใจของประชาชนประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงขั้นตอนและเอกสารที่จำเป็นในการยื่นขออนุญาต ขาดความเข้าใจในข้อกำหนดและบทบัญญัติต่าง ๆ ของกฎหมายควบคุมอาคาร มีกรณีที่ประชาชนหลีกเลี่ยงการขออนุญาตเนื่องจากมองว่าเป็นภาระหรือยุ่งยาก อีกทั้งขั้นตอนที่ซับซ้อน กระบวนการยื่นคำร้องและตรวจสอบเอกสารมีหลายขั้นตอน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน การขาดระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อมูลทำให้เกิดความผิดพลาดในการบันทึกและตรวจสอบ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Kiattisirisakul (2017) พบว่า ปัญหาและสาเหตุของการปรับปรุงขั้นตอนการออกใบอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ กระบวนการที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน

นอกจากนี้ ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและการอนุมัติมีหลายชั้น ส่งผลให้เกิดความล่าช้า การจัดการข้อมูลเป็นระบบเอกสารแบบดั้งเดิม ทำให้เกิดความผิดพลาดและการสูญหายของข้อมูล จะเห็นได้ว่าปัญหาและอุปสรรคหลักในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างมาจากความเข้าใจของประชาชนและความซับซ้อนของกระบวนการ ในขณะที่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สร้างความ

พึงพอใจให้ผู้มาใช้บริการอย่างดียิ่ง ดังนั้นหากมีการพัฒนากระบวนการให้ชัดเจนและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการประชาชน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลและประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังให้ระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างบ้านพักอาศัยของเทศบาลเมืองพิชัยมีความทันสมัย รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น แนวทางการปรับปรุง ได้แก่ การให้ความรู้และประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน การจัดทำคู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ หรือสื่อออนไลน์ พร้อมทั้งการอบรมและให้คำแนะนำเชิงรุก จะช่วยสร้างความเข้าใจที่ครบถ้วน ลดความสับสน และเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงานด้านการออกใบอนุญาต การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ ยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์ การกรอกแบบฟอร์ม

นอกจากนี้ การอัปเดตเอกสาร และการติดตามสถานะคำขอแบบเรียลไทม์ จะช่วยลดความซ้ำซ้อน ประหยัดเวลา และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ อีกทั้งการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ง่าย การพัฒนาระบบตรวจสอบเอกสารแบบอัตโนมัติ ซึ่งสามารถยืนยันความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสาร การดำเนินการนี้จะช่วยลดความผิดพลาด เพิ่มความเร็วในการทำงาน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้ให้บริการ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีขั้นตอน กระชับ รวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร การตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก และการมีระบบติดตามสถานะออนไลน์ จะช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องสอบถามเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง

ผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kamsiripiman (2021) ที่พบว่า แนวทางในการปรับปรุงระบบประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 คือ การให้ความรู้แก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดกิจกรรมอบรมหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสำคัญของการขออนุญาตก่อสร้าง ใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ข้อมูลและบริการคำแนะนำ การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ จัดการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านกฎหมายและการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้อง จัดหาทรัพยากรและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการลดความซับซ้อนของกระบวนการอนุญาต โดยลดจำนวนขั้นตอนในกระบวนการอนุมัติ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการยื่นคำร้อง ตรวจสอบ และติดตามสถานะ จากการศึกษาได้กล่าวถึงผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดจากการปรับปรุง

การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร และสอดคล้องกับ Thawonphian (2018) พบว่า แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาล คือ ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน จัดอบรมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตและความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมาย ใช้สื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ และโซเชียลมีเดีย เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลและคู่มือสำหรับประชาชน ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ลดความซับซ้อนในขั้นตอนการยื่นขออนุญาต โดยการบูรณาการขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน พัฒนาระบบออนไลน์ สำหรับการยื่นคำร้องและการติดตามผล เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดระยะเวลา และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ในการบริหารจัดการ นำระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเก็บบันทึกและตรวจสอบข้อมูล ใช้แอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำร้องและตรวจสอบสถานะได้สะดวก จะเห็นได้ว่าแนวทางการปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างควรเน้นทั้งการให้ความรู้แก่ประชาชน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย การตรวจสอบเอกสารอย่างมีระบบ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เรียบง่าย รวดเร็ว และโปร่งใส ขณะเดียวกัน การรักษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้ระบบใหม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

สรุป

การวิจัยเรื่อง การปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างของกองช่างเทศบาลเมืองพิชัย จังหวัดลำปาง สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตาม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง โดยมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน ตั้งแต่การยื่นคำขอ การตรวจสอบเอกสาร การตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน การพิจารณาแบบแปลนก่อสร้าง ไปจนถึงการออกใบอนุญาตและแจ้งผลแก่ผู้ขออนุญาต โดยประชาชนสะท้อนว่ากระบวนการมีความโปร่งใส รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจ แม้บางขั้นตอน เช่น การพิจารณาแบบแปลน จะใช้เวลามาก แต่ถือเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อความถูกต้อง และปลอดภัยของโครงการก่อสร้าง

2. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะด้านความเข้าใจของประชาชน ผู้มาขออนุญาตซึ่งมักไม่เข้าใจขั้นตอนหรือการเตรียมเอกสารที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้าและความสับสน นอกจากนี้ ขั้นตอนการพิจารณายังมีความซับซ้อน ต้องผ่านหลายฝ่ายและใช้เวลานาน อีกทั้งยังขาดระบบหรือเทคโนโลยีสนับสนุนที่ทันสมัย อย่างไรก็ตาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่พบปัญหา บุคลากรมีความรู้ความสามารถและให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายขั้นตอนได้ชัดเจน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. แนวทางการปรับปรุงระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้าง ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนต่างเห็นพ้องว่าควรมีการพัฒนาให้ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการมากขึ้น แนวทางสำคัญ ได้แก่ การจัดทำคู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง การนำระบบดิจิทัลมาใช้ เช่น การยื่นคำขออนุญาตออนไลน์ การอัปเดตเอกสาร และการติดตามสถานะคำขอแบบเรียลไทม์ รวมถึงการพัฒนากระบวนการตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับ ลดความซ้ำซ้อน และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนตรวจสอบความก้าวหน้าได้ด้วยตนเอง ขณะเดียวกันการรักษามาตรฐานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นจุดแข็งอยู่แล้ว จะช่วยยกระดับระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า กระบวนการยื่นขออนุญาตมีความเป็นระบบและเป็นไปตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคารฯ ช่วยลดความสับสนในการเตรียมเอกสารและเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่จริงและพิจารณาแบบแปลนอย่างละเอียดตามหลักเทคนิคและผังเมือง เพื่อความถูกต้องแม่นยำ และความปลอดภัยสูงสุดของโครงการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ดำเนินการ ดังนี้

1.1. การส่งเสริมการใช้ระบบดิจิทัล ควรสนับสนุนการยื่นคำขออนุญาตและการติดตามผลผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดภาระการเดินทาง และลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน เพื่อให้ข้อมูลสามารถจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ง่าย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน ผู้ขออนุญาตหลายรายยังไม่ทราบขั้นตอนการขออนุญาต การแยกประเภทของการก่อสร้าง รวมถึงเอกสารที่ต้องเตรียม ทำให้เกิดความสับสนและความล่าช้าในการดำเนินการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ดำเนินการ ดังนี้

2.1. การพัฒนาคู่มือและสื่อประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำคู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอใบอนุญาตก่อสร้างในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ หรือสื่อออนไลน์ พร้อมทั้งจัดอบรมหรือให้คำแนะนำเชิงรุกแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจขั้นตอนและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน ลดความสับสนและข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน

2.2. ระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ควรพัฒนาระบบตรวจสอบเอกสารอัตโนมัติ เพื่อยืนยันความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร ซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการพิจารณาและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ขออนุญาต

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลและประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังให้ระบบการออกใบอนุญาตก่อสร้างบ้านพักอาศัยของเทศบาลเมืองพิชัยมีความทันสมัย รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ดำเนินการ ดังนี้

3.1. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ควรพิจารณาการตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ลดความซ้ำซ้อนของการเตรียมเอกสาร และจัดทำระบบติดตามสถานะคำขออนุญาต เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้ด้วยตนเอง

3.2. รักษามาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ขยายขอบเขตการศึกษา ได้แก่ การเปรียบเทียบกระบวนการออกใบอนุญาตก่อสร้างระหว่างหลายเทศบาลหรือจังหวัด เพื่อวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำมาปรับใช้ได้

2.2. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของการใช้ระบบดิจิทัลและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการออกใบอนุญาต เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ความสะดวก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.3. ควรศึกษาแนวโน้มและปัญหาการเข้าใจขั้นตอนการขออนุญาตของประชาชนเชิงลึก เพื่อออกแบบมาตรการให้คำแนะนำและอบรมที่เหมาะสม

References

- Boonyaratphan, T. (2011). *Public Administration and Civil Service Reform*. In the Compilation of Public Administration Concepts, Theories, and Principles. (7th ed.). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Kamsiripiman, K. (2021). The effectiveness of local administrative organization management under the Building Control Act B.E. 2522 in Samut Prakan Province. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 8(1), 14–25.
- Kiattisirisakul, C. (2017). *Improvement of construction permit procedures: A case study of Bang Pla Kod Subdistrict Administrative Organization*. (Master of Engineering thesis). Siam University. Bangkok.
- Makmool, D. (2024). *A study of problems and public satisfaction with building permit applications in Bang Khun Non District Office, Bangkok*. (Master of Engineering thesis). Siam University. Bangkok.
- Pichai Municipality Office. (2024). *General information about Pichai Municipality*. Retrieved July 7, 2024, from https://www.pichaicity.go.th/category/stat_report/
- Royal Thai Government Gazette. (1979). *Building Control Act B.E. 2522 [Building Control Act 1979]*. Bangkok: Secretariat of the Cabinet.
- Ruenruangrit, M. (2016). *Public satisfaction with municipal engineering services of Phra Nakhon Si Ayutthaya Municipality*. (Master's thesis). Siam University. Bangkok.
- Thawonphan, C. (2018). *A study of problems in providing construction, alteration, and demolition permit services of the municipal engineering office in Mueang District, Rayong Province*. (Master's thesis). Burapha University. Chon Buri.

Yodmanee, N. (2020). *Service efficiency of the civil engineering department, Lat Krabang District Office*. (Independent study, Master of Public Administration). Thammasat University. Bangkok.