

การใช้ระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของเทศบาลตำบลหนองหว้า อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
**The Adoption of Digital Technology in Application for and Granting
Construction Permit of Nongwa Subdistrict Municipality
in Kumpawapi district, Udon Thani**

ธัญรัตน์ จันทพลั้ง และ พัฒนพงศ์ โตภาคงาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Thanyarat Chanthopalang and Pattanapong Topark-ngam
Khon Kaen University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: ch_thanyarat@kkumail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการนำระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเทศบาลตำบลหนองหว้า โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method Approach) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการขออนุญาตก่อสร้าง และประชาชนในเขตเทศบาลฯ จำนวน 226 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ร่วมกับแบบสอบถาม ร่วมกับแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรและของประชาชน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในเทศบาลฯ มีความเข้าใจต่อระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับต่ำ แต่มีความคาดหวังต่อระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ในขณะที่เดียวกัน ในกลุ่มประชาชนก็มี ความรู้ ความเข้าใจต่อการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนอยู่ในระดับต่ำที่สุด ทักษะทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความคาดหวังต่อระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจ ในระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การขออนุญาตก่อสร้างต่างกัน ส่วนในกลุ่มบุคลากรพบว่า ไม่พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจ

คำสำคัญ: การขออนุญาตก่อสร้าง; ระบบอิเล็กทรอนิกส์; ระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ;
เทศบาลตำบลหนองหว้า

* วันที่รับบทความ : 27 ธันวาคม 2566; วันแก้ไขบทความ 15 มกราคม 2567; วันตอบรับบทความ : 17 มกราคม 2567

Abstract

This objective of this study was to study the readiness of electronic building permission system (EBPS) of Nongwa subdistrict municipality, Kumpawapi district, Udon Thani. This study is a mixed method approach. The sample were personnel relevance with (EBPS) and people live in Nongwa sub district municipality consisted of 226 people. The study instruments were questionnaire, knowledge test, the statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and ANOVA.

The research findings indicate that; residents have a low level understanding of the (EBPS), but high expectations for the (EBPS). At the same time, people's level knowledge of (EBPS) is the lowest among residents. The public is in the moderate level, but expectations for the (EBPS) are also high. Other factors related to the levels of knowledge and understanding of the (EBPS) include age, education and experience. Finally, there is no relationship between the independent variables and levels of understanding.

Keywords: Granting Construction Permit; Electronic System; Biz Portal; Nongwa Sub District in Municipality

บทนำ

การก่อสร้างอาคารทุกประเภทควรมีความมั่นคงแข็งแรง เพื่อความปลอดภัยต่อผู้อาศัยและผู้ใช้งาน รวมถึงเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามของบ้านเมือง จำเป็นต้องมีกฎหมายเพื่อควบคุมการก่อสร้างอาคารโดยเจ้าของอาคารต้องได้รับอนุญาตก่อสร้างจากหน่วยงานภาครัฐก่อน และในการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร ต้องยื่นขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น โดยยื่นคำขอพร้อมแนบเอกสารประกอบการขออนุญาต ตามแบบคำขอและเอกสารที่กำหนด electronic system ไว้ (กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2552)

การออกใบอนุญาตการก่อสร้าง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการออกใบอนุญาตซึ่งมีขั้นตอน ทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง แบบบ้าน รายละเอียดการก่อสร้างที่ได้มาตรฐานมีสถาปนิกและวิศวกรเป็นผู้รับรองแบบ อาจเกิดความล่าช้าได้จากในเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นหรือของผู้ขออนุญาตที่เอกสารไม่สมบูรณ์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการจัดการภาครัฐ เรื่องอำนวยความสะดวกทางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน องค์การธุรกิจ โดยการลดขั้นตอน ลดเอกสารประกอบ ลดระยะเวลา ลดการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐโดยตรง รวมถึงการเชื่อมต่อข้อมูลข้ามหน่วยงาน และการบริการเบ็ดเสร็จจบในหนึ่งวันโดยได้เปิดตัวระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) ซึ่งเป็นหน่วยข้อมูลกลางในการติดต่อขอเริ่มต้นประกอบธุรกิจ โดยการกรอกแบบฟอร์มและยื่นเอกสาร หลักฐานทางออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่ต้องไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561 : 64-71)

ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจึงต้องการศึกษาความพร้อมการใช้งานระบบการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง เคลื่อนย้ายอาคาร และการขอใบรับรองการก่อสร้างอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบ Biz Portal โดยมุ่งหวังแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนหรือผู้ประกอบการเกี่ยวกับ จำนวนแบบฟอร์ม เอกสารหลักฐาน ที่มีหลายชุด และซ้ำซ้อน ทั้งส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลและงานบริการร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน ลดการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ปลอดภัยยุติธรรมและประพฤตินิยม เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมในการนำระบบขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเทศบาลตำบลหนองหว้า อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสัมพันธ์ต่อความพร้อมในการนำระบบขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเทศบาลตำบลหนองหว้า อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นที่เทศบาลตำบลหนองหว้า อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ

ประชากร

1. บุคลากร ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลหนองหว้า อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหว้า อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 2,065 คน (เทศบาลตำบลหนองหว้า, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง บุคลากร ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกจาก ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานในเทศบาล ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในสายงาน การบังคับบัญชา เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง ตั้งแต่ขั้นตอนแรกการรับเรื่องจนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือการออกใบอนุญาตก่อสร้าง จำนวน 26 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประชาชน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มที่ต้องการศึกษาไว้ก่อน เมื่อพบลักษณะตามที่ต้องการจึงเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกจากเฉพาะผู้มาติดต่องานในส่วนสำนักงานกองช่าง จำนวน 200 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของงานวิจัยนี้ ตาม Neuman (2003) ที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง 10-15% ของประชากร จำนวน 2,065 ครั้งเรือน คือ 207 คน งานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 226 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

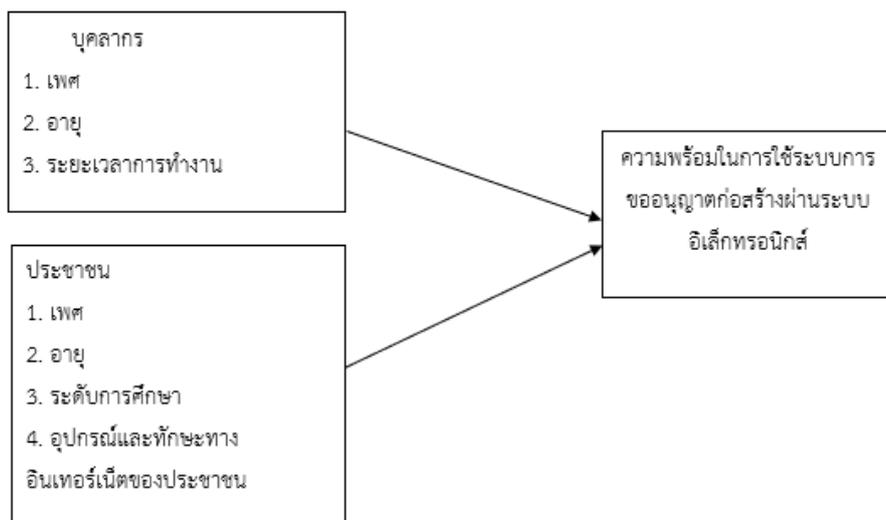
บุคลากรใช้แบบทดสอบความเข้าใจในระบบฯ แบบสอบถามความคาดหวังจากการให้บริการของบุคลากร ประชาชนใช้แบบทดสอบความรู้/ความเข้าใจของประชาชน แบบสอบถามอุปกรณ์และทักษะทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน และความคาดหวังจากการให้บริการของประชาชน

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยใช้สถิติพรรณนาที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วย ค่าเฉลี่ย ด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยต้องการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรและประชาชนว่า มีความรู้ความเข้าใจในระดับใด มีความคาดหวังอย่างไรบ้าง และปัจจัยส่วนบุคคลใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความเข้าใจ เพื่อวัดระดับความพร้อมในการนำระบบมาใช้ในเทศบาลฯ



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

กลุ่มบุคลากร ส่วนมากเป็นเพศหญิง (53.9%) และเพศชาย (46.1%) ส่วนมากอายุ 31-40 ปี (53.9%) รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี (46.2%) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนมากมีการปฏิบัติงานมากกว่า 9 ปี (46.2%) ส่วนที่เหลือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-8 ปี รวมกันคิดเป็น 53.8%

ความเข้าใจในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร จำนวน 26 คน มีคะแนนเฉลี่ย 2.08 (S.D =1.20) ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความรู้ความเข้าใจ พบว่า ความเข้าใจในการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในด้านเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน (Sig > .05)

ความคาดหวังจากการให้บริการของบุคลากรต่อการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความคาดหวังของบุคลากรในการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร จำแนกตามเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน (Sig > .05) รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความเข้าใจและความคาดหวังในการใช้ระบบ การขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร (n = 26)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ	ความเข้าใจ		ความคาดหวัง	
		(\bar{x}) (S.D.)	t / F (Sig)	(\bar{x}) (S.D.)	t / F (Sig)
เพศ					
ชาย	46.2 (12)	2.42 (1.16)	(t = 1.362)	4.18 (0.47)	(t = 1.539)
หญิง	53.8 (14)	1.79 (1.19)	(Sig = .186)	3.88 (0.51)	(Sig = .137)
รวม	100 (26)	2.08 (1.20)		4.02 (0.51)	
อายุ					
31-40 ปี	53.8 (14)	2.36 (1.01)	(t = 1.307)	4.17 (.50)	(t = 1.663)
> 40-50 ปี	46.2 (12)	1.75 (1.36)	(Sig = .204)	3.85 (.48)	(Sig = .109)
รวม	100 (26)	2.08 (1.20)		4.02 (.51)	
ระยะเวลาปฏิบัติงาน					
ไม่ถึง 1 ปี	3.8 (1)	4.00 (0.00)	(F = 1.091)	4.55 (0.00)	(F = .968)
3 ปี - 5 ปี	11.5 (3)	2.29 (1.25)	(Sig = .387)	3.82 (0.64)	(Sig = .446)
5 ปี - 7 ปี	26.9 (7)	2.33 (0.58)		4.03 (0.55)	
7 ปี - 9 ปี	11.5 (3)	1.92 (1.24)		4.42 (0.56)	
9 ปีขึ้นไป	46.2 (12)	2.08 (1.20)		3.92 (0.45)	
รวม	100 (26)	4.00 (1.15)		4.02 (0.51)	

ความเข้าใจในการยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร วัดคะแนนจากจำนวนข้อที่ตอบ ถูก จากผู้ตอบทั้งหมด 26 คน ภาพรวมมีการตอบผิดมากกว่าตอบถูก บุคลากรส่วนมากมีความรู้ ข้อที่ตอบผิดมากที่สุด คือ ขั้นตอนมาตรฐานการให้บริการบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความเข้าใจในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร (n = 26)

ความเข้าใจในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร	ตอบถูก % (คน)	ตอบผิด % (คน)
1. ลำดับขั้นตอนมาตรฐานการให้บริการบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ในส่วนของประชาชน	50.0 (13)	50.0 (13)
2. ลำดับขั้นตอนมาตรฐานการให้บริการบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ในส่วนของประชาชน ขั้นตอน “ยื่นคำขอ”	19.2 (5)	80.7 (21)
3. ลำดับขั้นตอนมาตรฐานการให้บริการบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ในส่วนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน	50.0 (13)	50.0 (13)
4. การจัดทำรายการสิ่งที่ต้องแก้ไขในกรณีมีข้อผิดพลาด อยู่ในขั้นตอนใดของขั้นตอนมาตรฐานการให้บริการบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal)	57.7 (15)	42.3 (11)
5. ในส่วนของประชาชน เมื่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานจัดทำรายการสิ่งที่ต้องแก้ไขในกรณีมีข้อผิดพลาดเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายการดังกล่าวจะอยู่ในขั้นตอนใด	30.7 (8)	69.2 (18)
ค่าเฉลี่ย	41.5	58.5

ความคาดหวังจากการให้บริการของบุคลากรต่อการนำระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$; S.D. = .51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรคาดหวังสูงสุด คือ การขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้เกิดการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ป้องกันการระบาดของโรคโควิด (Covid) ได้ คาดหวังน้อยที่สุด คือ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.54$; S.D. = .86) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรต่อระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (n = 26)

ข้อ	ประเด็นความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	มีขั้นตอนการขออนุญาตชัดเจน	3.77	.76	ระดับมาก
2.	สะดวกต่อประชาชนผู้รับบริการ	3.85	.88	ระดับมาก
3.	สะดวกต่อเจ้าหน้าที่ในการทำงาน	3.92	.63	ระดับมาก
4.	ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่	3.54	.86	ระดับมาก
5.	ประชาชนสามารถติดสถานะว่าอยู่ในขั้นตอนได้	4.08	.69	ระดับมาก
6.	มีความรวดเร็วกว่าแบบยื่นด้วยกระดาษ	4.04	.82	ระดับมาก
7.	ลดปริมาณการใช้กระดาษของเจ้าหน้าที่	4.15	.67	ระดับมาก
8.	ลดปริมาณการใช้กระดาษของประชาชน	4.12	.71	ระดับมาก
9.	ช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อ หน่วยงานราชการ	4.15	.67	ระดับมาก
10.	ช่วยให้ประชาชนประหยัดเงิน/ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา ติดต่อหน่วยงานราชการ	4.12	.91	ระดับมาก
11.	ช่วยให้เกิดการเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อป้องกันการ ระบาดของโรคโควิดได้	4.50	.65	ระดับมาก ที่สุด
รวม		4.02	.51	มาก

กลุ่มประชาชน

ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 60 ปีขึ้นไป (31.0%) รองลงมา อายุ 51-60 ปี (27.5%) ส่วนมาก จบ ม.ปลาย/ปวช. (31.5%) รองลงมาคือ จบ ป.ตรี (17.5%) ประเภทใบอนุญาตที่มาขอรับบริการ กว่า 94.5% ยื่นใบอนุญาตก่อสร้างที่อยู่อาศัย และมีสถานะเป็นเจ้าของอาคาร ระยะทางจากบ้าน/สถานประกอบการถึงเทศบาล ระยะทางมากกว่า 5 ก.ม. (46.5%) รองลงมา คือ มากกว่า 3-5 ก.ม. (35.5%) ในส่วนของ ประสพการณ์การยื่นขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า 70.5% ไม่เคยยื่นแบบคำขอ มีผู้ที่เคยยื่นแบบเพียง 29.5%

ความเข้าใจในระบบ ฯ พบว่า เพศต่างกันมีความเข้าใจในระบบฯ ไม่แตกต่างกัน (Sig > .05) อายุ ระดับการศึกษา ประสพการณ์การยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ต่างกันมีความเข้าใจในระบบฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < .05)

ความคาดหวังในระบบฯ พบว่า เพศ และประสบการณ์การยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ต่างกันมีความคาดหวังในระบบฯ ไม่แตกต่างกัน (Sig > .05) อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคาดหวังในระบบฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < .05) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความเข้าใจ ความคาดหวังจากการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน (n = 200)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)	ความเข้าใจ		ความคาดหวัง	
		(\bar{x}) (S.D.)	t / F (Sig)	(\bar{x}) (S.D.)	t / F (Sig)
เพศ					
ชาย	36.5 (73)	0.41 (1.01)	(t = .216)	6.99 (3.00)	(t = .0125)
หญิง	63.5 (127)	0.38 (1.05)	(Sig = .829)	6.93 (3.17)	(Sig = .900)
อายุ					
20-30 ปี	8.5 (17)	1.13 (1.67)	(F = 4.618)	8.31 (2.15)	(F = 3.347)
30-40 ปี	14.5 (29)	0.52 (1.18)	(Sig = 0.001**)	8.28 (2.30)	(Sig = 0.006**)
40-50 ปี	18.5 (37)	0.78 (1.42)		7.35 (2.96)	
50-60 ปี	27.5 (55)	0.18 (0.67)		6.09 (3.20)	
60 ปี ขึ้นไป	31.0 (62)	0.10 (0.47)		6.45 (3.33)	
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่า ป.6	6.0 (12)	-	(F = 3.667)	5.75 (3.79)	(F = 3.9157)
ป.6	16.5 (33)	0.12 (0.70)	(Sig = 0.003**)	5.70 (3.46)	(Sig = 0.002**)
ม.3	14.0 (28)	0.14 (0.59)		6.36 (3.22)	
ม.6 / ปวช.	31.5 (63)	0.33 (0.95)		6.87 (3.08)	
ปวส.	13.5 (27)	0.44 (1.09)		8.63 (1.86)	
ป.ตรี ขึ้นไป	17.5 (35)	0.97 (1.50)		7.71 (2.57)	
ไม่ระบุ	1.0 (2)	0.00 (0.00)		0.00 (0.00)	
ประสบการณ์ต่อระบบการขออนุญาตก่อสร้าง					
ไม่เคย	70.5 (141)	0.13 (0.65)	(t = 4.370)	6.82 (3.15)	(t = .897)
เคย	29.5 (59)	1.00 (1.46)	(Sig = .000**)	7.25 (2.97)	(Sig = .371)
รวม	100 (200)	0.39 (1.04)		6.95 (3.10)	

* นัยสำคัญที่ระดับ .05 ** นัยสำคัญที่ระดับ .01

ประสบการณ์การยื่นขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 59 คน พบว่า 86.4% เคยยื่น 1 ครั้ง รองลงมา คือ 10.2% เคยยื่น 2 ครั้ง ผลการใช้บริการ 67.8% ตอบว่า ไม่มีปัญหา ส่วนอีก 25.4% ตอบว่า มีปัญหาบ้างเล็กน้อย ด้านจำนวนครั้งในการติดต่อ 55.9% ตอบว่า ต้องมาติดต่อเทศบาล 2 ครั้งขึ้นไป ด้านระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยในการยื่นแบบขออนุญาต กลุ่มตัวอย่าง 59.3% ตอบว่า ส่วนมากใช้เวลาประมาณ 15 นาที รองลงมา คือ 37.3% ตอบว่าใช้เวลา 30 นาที ในส่วนระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยที่เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ก่อสร้าง 57.6% ตอบว่าส่วนมากใช้เวลา 4-7 วัน รองลงมาคือ 30.5% ตอบว่า ใช้เวลาไม่เกิน 3 วัน ระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ให้มาชำระค่าธรรมเนียมและรับใบอนุญาตก่อสร้าง ส่วนมาก 59.3% ตอบว่า ใช้เวลาไม่เกิน 2 สัปดาห์ รองลงมา คือ 37.3% ตอบว่า ใช้เวลาไม่เกิน 1 สัปดาห์ ระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยที่ใช้ในชำระเงินค่าธรรมเนียมและรอรับใบอนุญาต ส่วนมาก 76.3% ตอบว่า ใช้เวลา 15 นาที และอีก 15.3% ตอบว่าใช้เวลา 30 นาที ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ประสบการณ์ผู้เคยยื่นขออนุญาตก่อสร้าง (n = 59)

ประสบการณ์ผู้เคยยื่นขออนุญาตก่อสร้าง	ร้อยละ %	จำนวน
1. ในกรณีที่ท่านเคยยื่นบริการ ท่านเคยมายื่นบริการแล้วกี่ครั้ง		
1 ครั้ง	86.44	51
2 ครั้ง	10.17	6
3 ครั้ง	3.39	2
2. ผลการดำเนินการใช้บริการหรือติดต่อครั้งนี้เป็นอย่างไร		
ไม่มีปัญหา	67.80	40
มีปัญหาบ้างเล็กน้อย	25.42	15
ข้อมูลขาดหาย	6.78	4
3. ในการขออนุญาต 1 เรื่อง ต้องมาติดต่อเทศบาลกี่ครั้ง		
1 ครั้ง	40.68	24
2 ครั้ง	55.93	33
3 ครั้ง	1.69	1
มากกว่า 3 ครั้ง	1.69	1
4. ระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ย		
ขั้นที่ 1 การยื่นแบบขออนุญาตพร้อมตรวจเอกสาร		
15 นาที	59.32	35
30 นาที	37.29	22

ประสบการณ์ผู้เคยยื่นขออนุญาตก่อสร้าง	ร้อยละ %	จำนวน
1 ชั่วโมง	1.69	1
2 ชั่วโมง	1.69	1
ขั้นที่ 2 เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ก่อสร้าง		
ไม่เกิน 3 วัน	30.51	18
4-7 วัน	57.63	34
มากกว่า 7 วัน	10.17	6
ข้อมูลขาดหาย	1.69	1
ขั้นที่ 3 ได้รับการแจ้งจากเจ้าหน้าที่ให้มาชำระค่าธรรมเนียมและรับใบอนุญาตก่อสร้าง		
ไม่เกิน 1 สัปดาห์	37.29	22
ไม่เกิน 2 สัปดาห์	59.32	35
มากกว่า 2 สัปดาห์	1.69	1
ข้อมูลขาดหาย	1.69	1
ขั้นที่ 4 ชำระเงินค่าธรรมเนียมและรอรับใบอนุญาต		
15 นาที	76.27	45
30 นาที	15.25	9
2 ชั่วโมง	3.39	2
ข้อมูลขาดหาย	5.09	3
รวม	100.00	59

ความรู้ ความเข้าใจในระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม อยู่ที่ 10.5% ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีผู้ตอบว่าทราบ และเข้าใจมากที่สุด คือ ข้อ 2 คิดเป็น 13.0% ส่วนข้อที่มีผู้ตอบถูกน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 คิดเป็นเพียง 8.5% เท่านั้น ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน

ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการขออนุญาตก่อสร้าง	ร้อยละ (จำนวน)		รวม (n = 200)
	กลุ่มเคย (n = 59)	กลุ่มไม่เคย (n = 141)	
1. ทราบ และรู้จักการเข้าระบบการขออนุญาตก่อสร้างระบบอิเล็กทรอนิกส์	23.7 (14)	2.1 (3)	8.5 (17)
2. ทราบและเข้าใจ กรณีที่เอกสารไม่ครบถ้วนหรือเอกสารไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะออกคำสั่งให้แก้ไข (ค.1) แจ้งให้ยื่นเอกสารเพิ่มเติม (ภายใน 30 วัน) หากผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไข คำขอนั้นจะถูกละทิ้งไป	32.2 (19)	5.0 (7)	13.0 (26)
3. ทราบและเข้าใจ กรณีการขยายเวลาการพิจารณา (น.3) สามารถขยายเวลาได้ 2 รอบ รอบละ 45 วัน รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 135 วัน	30.5 (18)	2.8 (4)	11.0 (22)
4. ทราบและเข้าใจ กรณีที่ผู้ยื่นไม่เสียค่าธรรมเนียมหรือหรือไม่มีมารับใบอนุญาตภายใน 30 วัน เจ้าหน้าที่จะขึ้นสถานะ ไม่มารับใบอนุญาต ถือว่าการยื่นคำขอนั้นตกไป	23.7 (14)	3.6 (5)	9.5 (19)
ค่าเฉลี่ยรวม			10.5

อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อเข้าถึงการขอใบอนุญาตก่อสร้างของประชาชน กว่า 98.0% ตอบว่า ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน รองลงมา คือใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา และใช้คอมพิวเตอร์ Tablet คิดเป็น 14.0% จำนวน 28 คน ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การใช้อุปกรณ์เพื่อเข้าถึงการยื่นขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (n = 200)

อุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึง	ร้อยละ	จำนวน (คน)
โทรศัพท์ smartphone	98.00	196
คอมพิวเตอร์ PC	7.50	15
คอมพิวเตอร์ Laptop	14.00	28
คอมพิวเตอร์ Tablet	14.00	28

ทักษะทางอินเทอร์เน็ตในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมอยู่ที่ 48.17% อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายข้อ พบว่า มีความเข้าใจการลงทะเบียนสมาชิก มากที่สุด 50.0% รองลงมาคือ มีความเข้าใจในการกรอกข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 48.5% และข้อที่กลุ่มตัวอย่างตอบว่ามีความเข้าใจน้อยที่สุด คือ การอัปโหลดเอกสารลงในระบบ คือ 46.0% ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเข้าใจในขั้นตอนการใช้อินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าระบบการยื่นขออนุญาต	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
การลงทะเบียนสมาชิก	50.0 (100)	50.0 (100)
การกรอกข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	48.5 (97)	51.5 (103)
การ Upload เอกสารเข้าระบบ	46.0 (92)	54.0 (108)
ค่าเฉลี่ยทักษะทางอินเทอร์เน็ต	48.17	51.83

ความคาดหวังต่อการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 69.4% ซึ่งอยู่ในระดับมาก ข้อที่ตอบว่า มีความคาดหวังมากที่สุด คือ หวังว่าระบบสามารถลดการเดินทางได้ คิดเป็นถึง 94.0% รองลงมา คือ คาดหวังว่าจะช่วยลดการเดินทาง ประหยัดเวลาในการเดินทาง 89.0% และจำนวนผู้ตอบน้อยที่สุด คือ หวังว่าระบบจะมีการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต 37.0% ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความคาดหวังต่อการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (n = 200)

ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	กลุ่มเคย (n = 59)	กลุ่มไม่เคย (n = 141)	รวม (n = 200)
1. ระบบสามารถลดการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย (น้ำมัน) (ค่าโดยสาร) ได้	89.8 (53)	95.7 (135)	94.0 (188)
2. ระบบสามารถลดการใช้กระดาษ ลดปริมาณขยะได้	88.1 (52)	81.6 (115)	83.5 (167)
3. ระบบสามารถลดการติดต่อระหว่างบุคคล ลดการแพร่ระบาดของโรคโควิดได้	79.7 (47)	75.9 (107)	77.0 (154)
4. สามารถติดตามความคืบหน้าของขั้นตอนหรือสถานะในการดำเนินการได้ด้วยตัวเอง	59.3 (35)	50.5 (71)	53.0 (106)
5. สามารถใช้บริการหรือยื่นเอกสารได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องรอดำเนินการในเวลาทำการ	74.6 (44)	70.0 (86)	65.0 (130)

ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	กลุ่มเคย (n = 59)	กลุ่มไม่เคย (n =141)	รวม (n = 200)
6. สามารถยื่นคำร้องได้หลายช่องทาง หรือยื่นที่ไหนก็ได้ ไม่จำกัดสถานที่	66.1 (39)	56.7 (80)	59.5 (119)
7. ระบบมีการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต	37.3 (22)	36.9 (52)	37.0 (74)
8. ลดระยะเวลาในการยื่นเอกสารและไม่ต้องรอคิวในการยื่นเอกสาร	72.9(43)	72.34 (102)	72.5 (145)
9. ลดมลพิษทางอากาศที่เกิดจากการเดินทาง	66.1 (39)	61.8 (87)	63.0 (126)
10. ลดการเดินทาง ประหยัดเวลาในการเดินทาง	86.4 (51)	90.1 (127)	89.0 (178)
ค่าเฉลี่ย			69.4

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผล ได้ 4 ประเด็น ดังนี้

1. ความเข้าใจของบุคลากรและความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อระบบฯ อยู่ในระดับต่ำและต่ำที่สุด ตามลำดับ อาจเป็นเพราะระบบฯ ยังเป็นเรื่องใหม่ ขั้นตอนและการเตรียมเอกสารที่ค่อนข้างเยอะ ประชาชนเกิดความกลัวจากการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องอาจแฝงมากับการหลอกหรือล่อลวง ยิ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวและเอกสารสำคัญด้วยแล้ว ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย และรับรู้ว่าการใช้งานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นยุ่งยากไม่เหมือนการไปติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตัวเอง จะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกิดความมั่นใจว่าสามารถเตรียมเอกสารและดำเนินการได้ตรงกับที่เจ้าหน้าที่กำหนด สอดคล้องกับอาภรณ์ คุระเอียด (2562) พบว่า การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการภาครัฐนั้น ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจอยู่มาก เนื่องจากระบบการใช้งานที่ค่อนข้างซับซ้อน และไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล บางหน่วยงานไม่มีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน และไม่ได้รับการเข้าอบรมความรู้อย่างเพียงพอ และพรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ (2562) พบว่า ขั้นตอนและเอกสารประกอบการขออนุญาตก่อสร้างค่อนข้างเยอะและซับซ้อน ในบางครั้งอาจทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการกรอกเอกสาร การแนบเอกสาร ทำให้ยื่นเอกสารไม่ครบถ้วน ทำให้การขอรับบริการนั้นล่าช้าไป และพิรุวรรณ กิติคุณ (2562) ได้กล่าวว่า การไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐนั้นส่วนใหญ่ไม่เสร็จในครั้งเดียว ในบางครั้งต้องไปหลายหน่วยงาน และใช้เอกสารจำนวนมากทั้งที่เป็นเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว และในแต่ละขั้นตอนก็ใช้เอกสารซ้ำซ้อน เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล สำเนาบัตรประชาชน ฯลฯ

รวมถึงติดตามสถานะการดำเนินการได้ยากและไม่รู้ว่าจะอนุมัติเสร็จเมื่อใด อีกทั้งยังใช้ระยะเวลาพอสมควรกว่าจะดำเนินการสำเร็จ

2. อุปกรณ์และทักษะทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน การเข้าถึงอุปกรณ์สำหรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 98 ใช้โทรศัพท์ Smartphone สอดคล้องกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) พบว่า การใช้โทรศัพท์มือถือระหว่างปี 2560-2564 ในปี 2564 เพิ่มขึ้นร้อยละ 92.7 และใช้อินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 81.8 ประชาชนมีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เปลี่ยนแปลงไป แต่ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนยังยึดติดอยู่กับรูปแบบเดิม คือ การไปติดต่อยื่นเอกสารด้วยตัวเอง เคยชินกับการไปติดต่อที่หน่วยงานราชการ สอดคล้องกับ วรรณมาฆะ เกษรดอกไม้ และณัฐชัย นิมนวล (2564) พบว่า ประชาชนมีทักษะพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีค่อนข้างน้อย ระบบค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับศักยภาพของประชาชน เช่นเดียวกับกับ เรวัต แสงสุริยงค์ (2562) พบว่า ประชาชนมีความเชื่อว่าอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่ประชาชนยังคุ้นเคยกับการโทรศัพท์สอบถามและการไปติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเองมากกว่าการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

3. ด้านความคาดหวังของบุคลากรและความคาดหวังต่อการรับบริการของประชาชน พบว่า ทั้งบุคลากรและประชาชนมีความคาดหวัง ไม่ต่างกัน อยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีความคาดหวังว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความเสี่ยง เกิดการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดการใช้กระดาษ ลดปริมาณขยะ ลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยไม่ต้องรอดำเนินการในเวลาทำการ และติดตามขั้นตอนหรือสถานะได้ ซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินในด้านการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในการขออนุมัติ/อนุญาต ควรลดการขอข้อมูลและเอกสารที่ซ้ำซ้อน ดำเนินการผ่านช่องทางดิจิทัล ลดกระบวนการทำงาน มีความโปร่งใส (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) สอดคล้องกับ มานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) พบว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนการทำงานและประหยัดงบประมาณ

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร พบว่า ด้านเพศ อายุ อายุงาน ส่งผลต่อความพร้อมการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรมีความเข้าใจและความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน อายุ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมการขออนุญาตก่อสร้างฯ ทั้งด้านความเข้าใจ และความคาดหวัง ส่วนประสบการณ์การขออนุญาตก่อสร้างฯ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมการขออนุญาตก่อสร้างฯ ด้านความเข้าใจ โดยกลุ่มที่อายุมากกว่าจะมีความเข้าใจต่ำกว่า แต่ความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า กลุ่มที่ระดับการศึกษามากกว่าจะมีความเข้าใจสูงกว่า แต่ความคาดหวังต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาน้อยกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การขออนุญาตก่อสร้างจะมีความ

เข้าใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ อาจเป็นเพราะกลุ่มอายุมากกว่า และกลุ่มการศึกษาต่ำกว่า จะมีทักษะทางอินเทอร์เน็ต ความสามารถในการหาข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ได้ต่ำกว่า และยังส่งผลต่อความคาดหวังที่สูงกว่าด้วย สอดคล้องกับ ธรรมกร อนุเวช (2563) พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการเข้าใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และพบว่า อายุ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้งานระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับกับ พิชญายุทธ์ ปรวิเชียรสุดตา และณัฐพัชร มณีโรจน์ (2564) พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

จากการศึกษาความพร้อมการขออนุญาตก่อสร้างฯ ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการส่งเอกสาร ทำให้ประชาชนต้องเข้ามาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตัวเองเช่นเดิม และให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ ทำให้เป็นการเพิ่มภาระงานต่อเจ้าหน้าที่ แต่ทั้งนี้ก็ยังมีความหวังว่าระบบฯ จะมีประโยชน์ และด้วยระบบฯ ที่มีขั้นตอน วิธีการในการดำเนินการที่ใช้เวลานาน ทางหน่วยงานผู้ให้บริการควรมีการเตรียมการรองรับผู้มาใช้บริการทั้งในด้านอุปกรณ์ บุคลากร ซึ่งอาจเป็นการเพิ่มภาระงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในช่วงเริ่มต้น ที่ต้องให้คำแนะนำและช่วยเหลือในแต่ละขั้นตอนซึ่งค่อนข้างละเอียดและใช้เวลานานต่อการบริการประชาชนแต่ละราย อาจมีปัญหาในการให้บริการได้อย่างทั่วถึง แต่เมื่อนำระบบฯ มาใช้ ให้บริการประชาชนสักระยะหนึ่ง ประชาชนจะมีทั้งความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง สามารถลดภาระงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสร้างรูปแบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเสถียร น่าเชื่อถือ ใช้งานง่าย ในรูปของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน มีระบบช่วยเหลือเบื้องต้นต่อผู้ใช้งานในฐานะบุคลากรและประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยต่อประชาชน จัดทำคู่มือสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานควรจัดอบรมให้ความรู้ เพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรเพื่อรองรับการให้บริการของประชาชน จัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ปริ้นเตอร์ เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาล และควรกำหนดให้งานบริการสาธารณะอยู่ในรูปแบบของระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เพื่อให้ประชาชนรู้สึกถึงความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์

จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่สามารถเข้าใจง่ายทั้งในรูปแบบพับหรือวีดิทัศน์ มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง รวมถึงสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์จากการเข้าใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการและการศึกษาครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาประเด็นความพร้อมในการนำระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในเทศบาลตำบลหนองหว้า อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น ในหลายกลุ่มเทศบาล กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเปรียบเทียบภายในกลุ่มเดียวกัน และเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม และอาจเพิ่มตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขอใบอนุญาต หรือศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายกับระยะเวลาในการขอใบอนุญาต

เอกสารอ้างอิง

- กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2552). คู่มือกฎหมายควบคุมอาคาร. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2565. แหล่งที่มา: <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER17/DRAWER018/GENERAL/GENERAL/DATA0000/00000251.PDF>
- เทศบาลตำบลหนองหว้า. (2566). ข้อมูลพื้นฐาน. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2566. แหล่งที่มา: http://nongwa-ud.go.th/?page_id=4914
- ธราภร อนุเวช. (2563). การใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง*. 10 (3), 228-241.
- พิรุวรรณ กิตติคุณ. (2562). การบูรณาการศูนย์กลางการบริการภาครัฐ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อภาครัฐกิจ: ระบบ Biz Portal. *วารสารและจุลสารของวุฒิสภา* (ส.ค. 2562). *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/previewer.php>
- พิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา และ ณิชฎพัชร มณีโรจน์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2566. แหล่งที่มา: http://kowdum.com/article/fileattachs/28062021085434_f_0.pdf
- พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ. (2562). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2562). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. 13 (2), 173-183.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2562). บนเส้นทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย: ยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 27 (55). 294-317.

- วรรณมาฆะ เกสรตอกไม้ และณัฐชัย นิมนวล. (2564). แนวทางการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์มจร.* 9 (5), 2064-2073.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580. *ออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566. แหล่งที่มา: <https://infocenter.nationalhealth.or.th/Ebook/NationalStrategy/book.html>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). สสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2564 (ไตรมาส2). *ออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2566. แหล่งที่มา: http://www.nso.go.th/sites/Survey/ICT/Survey%20In%20Household/2021/fullreport_64_q2.pdf
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). แผนการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน. *ออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม พ.ศ. 2566. แหล่งที่มา: https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/RF_Plan02.pdf
- อาภรณ์ คุระเอียด. (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ. *วารสารการเมืองการบริหาร และกฎหมาย.* 11 (1), 191-208.
- Neuman, W. L. (2003). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.