

การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร *

Implementing New Public Management in Electronic Building Permit Applications

by Public Works Department, Bangkok Metropolitan Administration

ธวัชชัย ธาณินทรวัฒน์**

Tawatchai Tanintrawat

Mdntawatchai@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหามาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (BMA OSS) ของ สำนักการโยธา โดยทำการศึกษาจากการวิจัยเอกสาร ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ เอกสารราชการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการวิจัยสนามโดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดกลุ่มเป้าหมายจำนวน 7 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ในด้านการรับคำขอและการตรวจสอบเอกสาร ด้านการอนุมัติและ การออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านการสื่อสารกับประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการ และด้านการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร ซึ่งต้องดำเนินการผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น 2) การศึกษาปัญหา อุปสรรค พบว่าระบบ BMA OSS อยู่ในช่วงเริ่มต้นในบางครั้งที่ระบบขัดข้องไม่สามารถดำเนินการรับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร อนุมัติและออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 3) แนวทางการแก้ไขปัญหามาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 3) แนวทางการแก้ไขปัญหามาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 3) แนวทางการแก้ไขปัญหามาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร; ระบบอิเล็กทรอนิกส์; สำนักการโยธา

Keywords: Building Permit; Electronic System; Public Works Department

* การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักการโยธา

กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในช่วง 2 ทศวรรษกว่าที่ผ่านมา การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ได้รับการยอมรับและแพร่หลายไปทั่วโลก ล้วนส่งผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการบริหารราชการในประเทศต่าง ๆ มากมายทั้งที่เป็นกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วและกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาความสำคัญของการปรับใช้ (ไชยนันท์ ปัญญาศิริ, 2564, หน้า 31) จากผลสะท้อนกลับเชิงบวกที่ตามมากับการปรับใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ผู้กำหนดและปฏิบัตินโยบายรัฐเริ่มคิดที่จะแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการเพิ่มผลผลิตและผลลัพธ์ตลอดจนแนวทางการส่งมอบที่วางอยู่บนมุมมองและวิถีคิดการให้เหตุผลและคุณค่าในเชิงเศรษฐศาสตร์ มุ่งความสนใจไปที่การรับผิดชอบต่อประชาชนในฐานะลูกค้าผู้รับบริการ และเน้นผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้เป็นรูปธรรม มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากระบบราชการเดิม มาเป็นการกำหนดโครงสร้างตามพันธกิจให้มีความทันสมัยและสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงมีการปรับลดกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการนโยบาย ตลอดจนการกระจายอำนาจในการตัดสินใจมีการสร้างกระบวนการใหม่ ๆ ในการวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน มีการปรับโครงสร้างองค์การและการบริหารทั้งหมดนี้เพื่อสนับสนุนต่อเป้าหมายการเป็นที่พึงพาได้ของภาครัฐในการบริหารประเทศและการให้บริการสาธารณะสำหรับประชาชน ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดและมุมมองต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM)

ประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาปรับใช้เพราะระบบราชการไทยและรัฐวิสาหกิจมีข้อจำกัดของตัวระบบ ทำให้ไม่สามารถรองรับภารกิจสาธารณะในรูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ผลของการปฏิรูประบบราชการในช่วงเวลา 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไปไม่มีความ ต่อเนื่องในการปรับวัฒนธรรมองค์การ วิธีการทำงาน วิถีคิด ต่างๆ ขององค์การในภาครัฐ ดังที่ปรากฏออกมาให้เห็นในเชิงรูปธรรมคือการเปลี่ยนแปลง ที่ทันสมัยขึ้นของที่ตั้งสถานที่สำนักงานราชการต่างๆ วิถีคิดของบุคลากรภาครัฐ มีการเปลี่ยนแปลงมากจนเมื่อเปรียบเทียบกับภาครัฐกิจเอกชน บางครั้งอาจไม่สามารถกำหนดเส้นแบ่งที่จำแนกความแตกต่างได้ชัดเจนเหมือนสมัยก่อน การเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงรูปธรรมและนามธรรมต่างๆ เหล่านี้ ล้วนจะส่งผลต่อวิถีคิดและวัฒนธรรมองค์การของภาครัฐไทยที่เปลี่ยนไปภายใต้การปรับใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM)

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ยังคงปรากฏอยู่ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (2556 - 2561) (ไชยนันท์ ปัญญาศิริ, 2564, หน้า 31) มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกระบวนทัศน์ใหม่ประกอบด้วย ประเด็นยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กลยุทธ์การส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยน วิถีคิด ค่านิยม ตลอดจน วัฒนธรรมองค์การในการให้บริการประชาชน การจัดโครงสร้างองค์การภาครัฐให้มีความทันสมัย กระทัดรัด มีรูปแบบที่เรียบง่าย ระบบการทำงานที่คล่องตัวรวดเร็ว ตลอดจนการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการให้มีวิถีคิดและวิธีการทำงานแบบภาคเอกชน โดยมุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานทั้งในและนอกกระบวนราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการประชาชนเป็นหลัก

คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเห็นชอบ จึงได้มีการประกาศใช้เป็นพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2565 โดยมีผลใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐในฝ่ายบริหารเป็นหลัก ประกอบด้วยราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้ ยกเว้น

รัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ อัยการ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง (อารุณี ชัยสุวรรณ, 2567)

พระราชบัญญัตินี้ให้สิทธิแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคไม่ว่าจะเป็นบุคคลสัญชาติไทยหรือสัญชาติอื่น บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลต่างก็สามารถยื่นคำขอส่งหนังสือข้อมูลหรือรายงานติดต่อหรือแสดงเอกสารหลักฐานต่อหน่วยงานของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อีกทั้งยังได้กำหนดขอบเขตแห่งสิทธิแก่ประชาชนในการยื่นคำขอหรือติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่การขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น เป็นต้น พระราชบัญญัตินี้เป็นกฎหมายกลางที่มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐรวมตลอดทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกันสามารถทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมายนอกจากนั้นยังมุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ครอบคลุมตลอดทั้งระบบทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบันซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนรวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐอีกด้วย (อารุณี ชัยสุวรรณ, 2567)

กรุงเทพมหานคร, สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (2567) ได้รายงานว่ โครงการระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) เป็นแพลตฟอร์มที่พัฒนาตามคู่มือประชาชนตามที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ครอบคลุมการทำงานของสำนักงานเขต (ยกเว้นฝ่ายทะเบียน และฝ่ายการคลัง) จำนวน 109 กระบวนงานสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์) จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. พัฒนาระบบติดตามการขออนุญาตกับกรุงเทพมหานคร
2. ย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์
3. ใบอนุญาตตามประเภทกิจกรรม ศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมีความโปร่งใส ลดปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน และการเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจ ต้องการศึกษานำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีรูปแบบวิธีการให้บริการอย่างไรเพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษานำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการและการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 2 แนวทาง ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ ปรินท์มานิพนธ์ สารนิพนธ์ เอกสารทางราชการต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่,นโยบายสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ, ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์, ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการพัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร,ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานควบคุมอาคาร สำนักการโยธา ตลอดจนข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้ศึกษาลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Standardized or structured interview) คือ เป็นการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้นไว้เรียบร้อยแล้วแล้วล่วงหน้า

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการศึกษาครั้งนี้มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 59) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Person) จำนวน 7 คน ดังต่อไปนี้ 1) ผู้อำนวยการสำนักงานควบคุมอาคาร 1 คน 2) ผู้อำนวยการส่วนควบคุมอาคาร 1 คน 3) หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและสารสนเทศ ส่วนควบคุมอาคาร 1 คน 4) หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมอาคาร 2 คน 5) วิศวกรโยธาชำนาญการ 1 คน 6) วิศวกรโยธาปฏิบัติการ 1 คน

เครื่องมือในการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวนิช, 2567, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เก็บรวบรวมจากการค้นคว้าเอกสาร เป็นโดยศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยรวบรวมจากเอกสารทางวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ ปรินท์มานิพนธ์ สารนิพนธ์ เอกสารทางราชการต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักการโยธากรุงเทพมหานครตลอดจนข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนามโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างแน่นอน (Standardized or structured interview) คือ เป็นการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้นไว้เรียบร้อยแล้วแล้ว

ล่วงหน้า โดยบันทึกข้อมูลตามคำให้สัมภาษณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนจะถูกสัมภาษณ์ด้วยคำถามแบบเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล และเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็น
2. นำข้อมูลที่แยกประเด็นเรียบร้อยแล้ว เปรียบเทียบกันเพื่อหาความเหมือนและความแตกต่าง ก่อนนำไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่แยกประเด็นเรียบร้อยแล้วมาเปรียบเทียบ กับกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ ที่เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธากรุงเทพมหานคร
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อสรุปผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานครและแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้การศึกษาเรื่อง การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานครและได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

1. การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร

การขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร โดยนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration Online Submission System) หรือระบบ BMA OSS มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานควบคุมอาคาร สำนักงานโยธากรุงเทพมหานคร มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในหลายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการรับคำขอและการตรวจสอบเอกสาร

การขออนุญาตด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ส่งผลให้การปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมคือทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในการรับคำขอและการตรวจสอบเอกสารเพื่อพิจารณาการขออนุญาตก่อสร้างอาคารโดยเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ทำให้การตรวจสอบได้ง่ายขึ้น ระบบ BMA OSS ยังสามารถช่วยตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นของเอกสารได้อีกด้วยประกอบการพิจารณาการขออนุญาตก่อสร้างอาคารช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ส่งผลต่อการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างมาก

1.2 ด้านการอนุมัติและการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

การอนุมัติและการออกใบอนุญาตก่อสร้างด้วยระบบ BMA OSS ช่วยลดขั้นตอนการอนุมัติ ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบที่กำหนดไว้

1.3 ด้านการสื่อสารกับประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ

การนำระบบ BMA OSS มาใช้งาน เป็นการเพิ่มมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เช่น อีเมล และระบบแจ้งเตือน ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อเจ้าหน้าที่จะพิจารณาเอกสารแล้วว่าการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารดังกล่าวได้ถูกต้องตามข้อกำหนดหรือระเบียบของกรุงเทพมหานครหรือไม่และถ้าหากมีข้อกำหนดที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่จะมีคำสั่งให้แก้ไขส่งให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยจัดส่งในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล ให้กลับไปดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตามข้อกำหนดหรือระเบียบของกรุงเทพมหานคร และถ้าหากถูกต้องแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการพิจารณาการออกใบอนุญาตการก่อสร้างอาคารผ่านช่องทางระบบ BMA OSS ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการสามารถติดตามผลผ่านระบบ BMA OSS และดาวน์โหลดแบบชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการก่อสร้างอาคาร และนำไปชำระเงินค่าธรรมเนียมตามช่องทางกรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ เมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วสำนักงานโยธา จะอนุมัติใบอนุญาตออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการนำไปเป็นหลักฐานเพื่อแสดงว่าการก่อสร้างดังกล่าวได้รับการอนุญาตแล้ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการที่ไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงาน ลดค่าใช้จ่าย ลดการพบปะของเจ้าหน้าที่กับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการเพื่อป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร

1.4 ด้านการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร

การจัดเก็บข้อมูลเอกสารด้วยระบบ BMA OSS ช่วยจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ง่ายต่อการค้นหาและสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังช่วยลดการสูญหายของเอกสารต่างๆที่ใช้ประกอบการยื่นขอพิจารณาในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้เป็นอย่างมาก

2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัญหาด้านการรับคำขอและการตรวจสอบเอกสาร

ระบบ BMA OSS มีปัญหาขัดข้อง หรือใช้งานไม่ได้ในบางครั้ง ทำให้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้ ตัวระบบมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้งานยาก การกรอกข้อมูลค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อนโดยเฉพาะผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้งานและส่วนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังไม่เข้าใจของระบบ BMA OSS เนื่องจากหน่วยงานเพิ่งเริ่มนำระบบ BMA OSS มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในหน่วยงานไม่ได้รับรองรับกับระบบปฏิบัติการนี้

ระบบ BMA OSS อยู่ในช่วงเริ่มต้นยังไม่ได้รับการพัฒนาให้มีความสมบูรณ์แบบที่จะนำมาใช้งาน การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังไม่มีประสิทธิภาพและยังไม่ครบถ้วน ทำให้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการต้องยื่นเอกสารซ้ำซ้อน และเสียเวลาในการติดต่อประสานงานช่องทางการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่มีข้อจำกัด ทำให้ไม่สามารถสอบถามข้อมูล หรือขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกเพราะการพิจารณาและการตรวจสอบเอกสาร ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังต้องสอบถามเป็นหนังสือและเป็นลายลักษณ์อักษร และไฟล์ของเอกสารที่แนบในระบบ มีขนาดใหญ่ ความละเอียดน้อย หรือในกรณีที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการแนบไฟล์เอกสารที่มีความไม่สมบูรณ์หรือครบถ้วน ทำให้การตรวจสอบเอกสารมีปัญหาและอุปสรรค ส่งผลให้การพิจารณาและการตรวจสอบล่าช้า ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 ปัญหาด้านการอนุมัติและการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความไม่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน และอาจตีความผิดพลาดและข้อกำหนดที่มากเกินไปไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการ ไม่เข้าใจในระเบียบหรือกฎหมายควบคุมอาคาร แบบที่นำมาขออนุญาตไม่ถูกต้องตามข้อกำหนด กรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้กระบวนการในการพิจารณาการอนุญาตการก่อสร้างอาคารช้าลง เนื่องจากต้องออกหนังสือแนะนำให้แก้ไขผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จากเดิมที่สามารถให้คำแนะนำกับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการได้ทันที อีกทั้งเอกสารที่ต้องยื่นผ่านระบบ BMA OSS มีจำนวนมาก ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกยุ่งยากและเป็นภาระ

2.3 ปัญหาของเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเข้าใจเจ้าหน้าที่บางรายอาจขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบและการใช้งานระบบ BMA OSS ทำให้การให้ข้อมูลหรือการพิจารณาคำขอการขออนุญาตก่อสร้างอาคารไม่ถูกต้องเกิดความล่าช้าส่งผลต่อการให้บริการประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 แนวทางการแก้ไขด้านการรับคำขอและการตรวจสอบ

ควรมีการพัฒนาระบบ BMA OSS ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก และเข้าถึงได้จากหลากหลายอุปกรณ์ การลดขั้นตอน ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการขออนุญาตให้กระชับ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้วนเช่น สำนักงานเขต การไฟฟ้านครหลวง การประปา นครหลวง สำหรับอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้ให้บริการ ในการขอเลขประจำบ้าน การขอตัดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าและประปา เป็นต้น

ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการ โดยการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ BMA OSS ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาต และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง

ควรจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบ BMA OSS ให้กับประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการเกิดความเข้าใจ สามารถใช้งานและนำเข้าสู่ข้อมูลได้อย่างถูกต้องทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบเอกสารประกอบการขออนุญาต

3.2 แนวทางการแก้ไขด้านการอนุมัติและการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

ควรปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้มีความชัดเจนและทันสมัยที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันการลดข้อกำหนดที่ไม่จำเป็นการทบทวนและยกเลิกข้อกำหนดที่ไม่จำเป็น หรือเป็นอุปสรรคต่อการขออนุญาตการลดเอกสารที่ไม่จำเป็นการลดการอนุมัติที่ซ้ำซ้อน โดยผู้บริหารของสำนักงานควบคุมอาคาร สำนักงานโยธา เป็นผู้นำเสนอต่อผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร และจัดทำคู่มือเพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติเกิดความเข้าใจ และให้ประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการมีการอบรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

3.3 แนวทางการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเข้าใจ

ควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และการใช้งานระบบ BMA OSS อย่างมีประสิทธิภาพและจัดทำคู่มือการใช้งานเพื่อให้เจ้าหน้าที่

ที่ให้บริการ เกิดความเข้าใจตรงกันภายในหน่วยงานและมีการทดสอบการทำงานระบบ BMA OSS โดยการทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่นำมาใช้ในงานจริงในการขออนุญาตก่อสร้างเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติในการบริการที่ดี เพื่อให้บริการประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานผู้พัฒนาระบบ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้งานระบบ สามารถทำการแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ BMA OSS โดยทันที

อภิปรายผล

การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปราย ดังนี้

ด้านการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวทางที่กรุงเทพมหานครกำหนดอย่างเคร่งครัด ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับ การนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานครตามนโยบาย 9 ด้าน 9 ดี ด้านโปร่งใสดีและด้านบริหารจัดการดี ซึ่งเป็นนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มุ่งเน้นการบริการให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภักษร อำนยสวัสด์ (2567, หน้า 3) ได้อธิบายว่านโยบายสาธารณะ เป็นเรื่องทุกอย่างของรัฐบาลในการใช้อำนาจในการกำหนดนโยบายที่จะกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่จะกระทำภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ดำเนินงานโดยรัฐและสอดคล้องกับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อให้กรุงเทพมหานครเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและเป็นแพลตฟอร์มที่พัฒนาตามคู่มือประชาชนครอบคลุมการทำงานในทุกๆด้านซึ่งจะเป็นการช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วมยิ่งขึ้น การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ เดช อุณหะหะจรัส (2567, หน้า 34) ได้อธิบายว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการมุ่งเน้นการปฏิรูปการบริหารงานในภาครัฐ เพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบการบริหารดั้งเดิมมีอาจจะจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดของ Hood (1991, อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2567, หน้า 31) ได้อธิบายว่าการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐสอดคล้องกับแนวคิดของ ปกรณ์ ศิริประกอบ (2567, หน้า 43) ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นเพื่อต้องการลดบทบาทและขนาดของภาครัฐ ที่ใหญ่โตขึ้นอย่างมากโดยนำรูปแบบการบริหารจัดการภาคเอกชนซึ่งเน้นในเรื่องของกลไกการตลาด การแข่งขันประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2562) ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานครผลการศึกษาสรุพบว่าบริการเชิงรุก ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ทำงานแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ให้ประชาชนได้ประโยชน์และพึงพอใจมากที่สุด ให้บริการด้วยความเป็นธรรม การให้บริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย หลากหลาย เน้นการบริการเชิงรุกโดยจัดให้เจ้าหน้าที่มาพบประชาชนเพื่อให้บริการตอบประเด็นปัญหาต่าง ๆ ได้รวดเร็วทันที ลดขั้นตอนการให้บริการ

การขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานครได้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานควบคุมอาคาร สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในหลายด้าน ดังนี้

1. ด้านการรับคำขอและการตรวจสอบเอกสาร

การขออนุญาตด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ส่งผลให้การปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมคือทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในการรับคำขอและการตรวจสอบเอกสารเพื่อพิจารณาการขออนุญาตก่อสร้างอาคารโดยเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วทำให้การตรวจสอบได้ง่ายขึ้น ระบบ BMA OSS ยังสามารถช่วยตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นของเอกสารได้อีกด้วย ประกอบการพิจารณาการขออนุญาตก่อสร้างอาคารช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ส่งผลต่อการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างมาก

2. ด้านการอนุมัติและการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

การอนุมัติและการออกใบอนุญาตก่อสร้างด้วยระบบ BMA OSS ช่วยลดขั้นตอนการอนุมัติ ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบที่กำหนดไว้

3. ด้านการสื่อสารกับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการและการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

การนำระบบ BMA OSS มาใช้งาน เป็นการเพิ่มมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการให้หลากหลายมากขึ้น เช่น อีเมล และระบบแจ้งเตือน ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อเจ้าหน้าที่จะพิจารณาเอกสารแล้วว่าการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารดังกล่าวได้ถูกต้องตามข้อกำหนดหรือระเบียบของกรุงเทพมหานครหรือไม่และถ้าหากมีข้อกำหนดที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่จะมีคำสั่งให้แก้ไขส่งให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยจัดส่งในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลให้กลับไปดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตามข้อกำหนดหรือระเบียบของกรุงเทพมหานคร และถ้าหากถูกต้องแล้วเจ้าหน้าที่จะดำเนินการพิจารณาการออกใบอนุญาตการก่อสร้างอาคารผ่านช่องทางระบบ BMA OSS ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการสามารถติดตามผลผ่านระบบ BMA OSS และดาวน์โหลดแบบชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการก่อสร้างอาคาร และนำไปชำระเงินค่าธรรมเนียมตามช่องทางกรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ เมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วสำนักงานโยธา จะอนุมัติใบอนุญาตออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการนำไปเป็นหลักฐานเพื่อแสดงว่าการก่อสร้างดังกล่าวได้รับการอนุญาตแล้ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการที่ไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงาน ลดค่าใช้จ่าย ลดการพบปะของเจ้าหน้าที่กับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการเพื่อป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร

4. ด้านการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร

การจัดเก็บข้อมูลเอกสารด้วยระบบ BMA OSS ช่วยจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ง่ายต่อการค้นหาและสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังช่วยลดการสูญหายของเอกสารต่างๆ ที่ใช้ประกอบการยื่นเพื่อพิจารณาในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้เป็นอย่างมาก

ปัญหาและอุปสรรคในการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาด้านการรับคำขอและการตรวจสอบเอกสาร

ระบบ BMA OSS มีปัญหาขัดข้อง หรือใช้งานไม่ได้ในบางครั้ง ทำให้ประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้ ตัวระบบมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้งานยาก การกรอกข้อมูลค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อนโดยเฉพาะผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้งานและส่วนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังไม่เข้าใจของระบบ BMA OSS เนื่องจากหน่วยงานเพิ่งเริ่มนำระบบ BMA OSS มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในหน่วยงานไม่ได้รับกับระบบปฏิบัติการนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธีรรัตน์ จันทพล (2566) การใช้ระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลตำบลหนองหว้า อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาสรุปว่า “การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการภาครัฐนั้นประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจอยู่มากเนื่องจากระบบการใช้งานที่ค่อนข้างซับซ้อนและไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล” ซึ่งในปัจจุบันประชาชนบางส่วนได้รับความเสียหายจากการนำเข้าสู่ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เลขประจำตัวประชาชน วัน เดือน ปีเกิด เข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพให้เสียทรัพย์ ส่งผลให้เกิดความไม่มั่นใจในระบบ BMA OSS เพราะต้องสมัครใช้บริการด้วยเลขประจำตัวประชาชน

ระบบ BMA OSS อยู่ในช่วงเริ่มต้นยังไม่ได้รับการพัฒนาให้สมบูรณ์แบบที่จะนำมาใช้งานการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังไม่มีประสิทธิภาพและยังไม่ครบถ้วน ทำให้ประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการต้องยื่นเอกสารซ้ำซ้อน และเสียเวลาในการติดต่อประสานงานช่องทางการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่มีข้อจำกัด ทำให้ไม่สามารถสอบถามข้อมูล หรือขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกเพราะการพิจารณาและการตรวจสอบเอกสาร ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังต้องสอบถามเป็นหนังสือและเป็นลายลักษณ์อักษร และไฟล์ของเอกสารที่แนบในระบบ มีขนาดใหญ่ ความละเอียดน้อย หรือในกรณีที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการแนบไฟล์เอกสารที่มีความไม่สมบูรณ์หรือครบถ้วน ทำให้การตรวจสอบเอกสารมีปัญหาและอุปสรรคส่งผลให้การพิจารณาและการตรวจสอบล่าช้า ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัชชล เกียรติสิริสกุล (2560) ได้ศึกษา “การปรับปรุงขั้นตอนการออกใบอนุญาตก่อสร้างกรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากดผลการศึกษาสรุปว่า สาเหตุสภาพปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการทำงานในระบบราชการมีความซ้ำซ้อน, ขาดการจัดสถานที่เหมาะสมชัดเจนและขาดอุปกรณ์ ไม่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการขอใบอนุญาต” ซึ่งมีสาเหตุมาจากการใช้งานระบบมีความยุ่งยาก โดยจะต้องนำเข้าสู่ข้อมูลของเอกสารประกอบการขออนุญาตและแบบก่อสร้างในรูปแบบของ PDF ไฟล์ ซึ่งจะต้องจัดทำผ่านเครื่องแสกนเนอร์ขนาดใหญ่ ที่มีอยู่ในบริษัทรับออกแบบเท่านั้น ทำให้ประชาชนเสียค่าใช้จ่ายขึ้นจากเดิมที่นำเอกสารไปยื่นที่หน่วยงาน

2. ปัญหาด้านการอนุมัติและการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความ ไม่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกิดความสับสน และอาจตีความผิดพลาดและข้อกำหนดที่มากเกินไปไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการ ไม่เข้าใจระเบียบหรือกฎหมายควบคุมอาคาร นำแบบที่นำมาขออนุญาตไม่ถูกต้องตามข้อกำหนด กรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้กระบวนการในการพิจารณาพิจารณาการอนุญาตการก่อสร้างอาคารช้าลง เนื่องจากต้องออกหนังสือแนะนำให้แก่ไขผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จากเดิมที่สามารถให้คำแนะนำกับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการให้แก่ไขได้ทันที อีกทั้งเอกสารที่ต้องยื่นผ่านระบบ BMA OSS มีจำนวนมาก ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกยุ่งยากและเป็นภาระสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประจักษ์ วงษ์พันธุ์เที่ยง (2562) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างอาคารสูงในกรุงเทพมหานครผลการ ศึกษาสรุปว่า “ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตการก่อสร้างอาคารสูงนั้น

มีหลายขั้นตอนและมีความซับซ้อนและแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเนื่องจากมีกฎหมายระเบียบข้อบังคับเข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินงานทุกขั้นตอนดังนั้นในการดำเนินงานจึงต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดเพื่อความถูกต้องด้วยเหตุนี้การดำเนินงานทุกขั้นตอนจึงมีความล่าช้าข้อกำหนดที่มากเกินไปไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเอกสารที่ต้องยื่นจำนวนมาก ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกยุ่งยากและเป็นภาระยังพบว่าขั้นตอนการยื่นขออนุญาตพิจารณานั้นไม่มีระบบการติดตามความก้าวหน้าของขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้ประชาชนไม่สามารถติดตามความก้าวหน้าของขั้นตอนการยื่นเอกสารของตนเองบางครั้งอาจมีการตกลงของเอกสารแล้วประชาชนไม่ทราบถึงความผิดพลาดนั้นทำให้ประชาชนต้องเริ่มต้นดำเนินการใหม่ทั้งหมดตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายซึ่งเป็นการทำให้ประชาชนเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางยื่นเอกสารใหม่ ทั้งนี้จากการตีความข้อกฎหมายที่ไม่เหมือนกัน เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ทำให้จัดทำเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาตถูกต้อง ครบถ้วน เกิดความล่าช้า ในกระบวนการพิจารณาเอกสาร

3. ปัญหาของเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเข้าใจ

เจ้าหน้าที่บางรายอาจขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบและการทำงานของระบบ BMA OSS ทำให้การให้ข้อมูลหรือการพิจารณาคำขอการขออนุญาตก่อสร้างอาคารไม่ถูกต้องเกิดความล่าช้าส่งผลกระทบต่อให้การบริการประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รังสรรค์ แก้ววงษา (2561) ศึกษาการปรับใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาของควบคุมอาคาร สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ได้ให้ข้อเสนอแนะในการเปลี่ยนแปลงการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบอิเล็กทรอนิกส์ “เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นว่า “ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากขึ้นได้กล่าวสรุปว่าการเปลี่ยนลักษณะงานในหน้าที่ของภาครัฐทำให้องค์การภาครัฐและข้าราชการมีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะและความสามารถในการเรียนรู้ให้แก่ทั้งข้าราชการและองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปรับตัวให้แก่องค์การสาธารณะทบทวนถึงแนวทาง การพัฒนาหรือบำรุงรักษาความรู้ทักษะและความชำนาญ” ซึ่งในปัจจุบันการเปิดใช้งานระบบ BMA OSS กรุงเทพมหานครยังไม่ได้จัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้งานระบบ BMA OSS อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการไม่ครบถ้วนตามที่ข้อกำหนดไว้

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

1. แนวทางการแก้ไขด้านการรับคำขอและการตรวจสอบ

ควรพัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย สะดวก และเข้าถึงได้ จากหลากหลายอุปกรณ์ และใช้งานได้จากทุกสถานที่ การลดขั้นตอนทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการ ขออนุญาตให้กระชับ ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น และลดการอนุมัติซ้ำซ้อน สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมที่ดิน การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อลดการยื่นเอกสารซ้ำซ้อนและอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล เพิ่มช่องทางการติดต่อ สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รังสรรค์ แก้ววงษา (2561) ศึกษาการปรับใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาของควบคุมอาคาร สำนักการโยธา กรุงเทพมหานครผลการศึกษารูปร่าง “การพัฒนาและอุปสรรคให้มีความพร้อมและสอดคล้องกับข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ ให้มีการรองรับการ ยื่นขออนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์และตรวจสอบระบบป้องกันให้มีความปลอดภัยในการจัดเก็บไฟล์เอกสาร การพัฒนาระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถนำไปใช้ในการ

รับส่งหนังสือเวียนจัดเก็บหนังสือเวียนสืบค้นปรับปรุงแก้ไขข้อมูลลดความซ้ำซ้อน” และ “ต้องมีการสำรวจระบบฐานข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นด้วยเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ควรมีการปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่”

2. แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการอนุมัติและการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

ควรจัดให้มีการทบทวน และยกเลิกข้อกำหนดที่ไม่จำเป็น หรือเป็นอุปสรรคต่อการขออนุญาต สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รังสรรค์ แก้ววงษา (2561) ศึกษาการปรับใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาของควบคุมอาคาร สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสรุปว่า “ต้องมีการลดขั้นตอนการพิจารณาโดยใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์ระบบสารสนเทศหรือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมาใช้ในการแก้ไขปัญหาลดความล่าช้าและความถูกต้องของกฎหมาย”

ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาต และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รังสรรค์ แก้ววงษา (2561) ศึกษาการปรับใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาของควบคุมอาคาร สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสรุปว่า “เจ้าพนักงานต้องให้ความรู้สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการ ผู้มาขออนุญาตผู้ออกแบบให้ทราบถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมีศูนย์ข้อมูลให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผ่านหลายช่องทางได้กล่าวสรุปว่า การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านของบุคลากร (เช่นระบบการฝึกอบรมระบบคำตอบแทนและระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่นระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์”

3. แนวทางแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเข้าใจ

ควรจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย กฎระเบียบ และการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพการสร้างทัศนคติการบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัชชล เกียรติสิริสกุล (2560) ได้ศึกษาการปรับปรุงขั้นตอนการออกใบอนุญาตก่อสร้างกรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด ผลการศึกษาสรุปว่า “ควรจัดทำมาตรฐานวิธีทำงานในการลดขั้นตอนการให้บริการ, ฝึกอบรมให้พนักงานจ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานให้พนักงานรับรู้ถึงขั้นตอนการดำเนินงานลดความสูญเสียและผลกระทบในการให้บริการต่อประชาชน, จัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการติดต่อในการใช้บริการ, ปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดให้ความเห็นใจและความเข้าใจแก่ผู้รับบริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม, ให้มีการติดตามผลและควบคุมการให้บริการการตามกระบวนการลดขั้นตอนฯ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเอกสารต่างๆในการขอใบอนุญาตฯ” และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรังสรรค์ แก้ววงษา (2561) ศึกษาการปรับใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาของควบคุมอาคารสำนักการโยธากรุงเทพมหานครผลการศึกษาสรุปว่า “การพัฒนาหรือฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากขึ้นได้” กล่าวสรุปว่าการเปลี่ยนลักษณะงานในหน้าที่ของภาครัฐทำให้องค์การภาครัฐและข้าราชการมีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะและความสามารถในการเรียนรู้ให้แก่ทั้งข้าราชการและองค์การเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปรับตัวให้แก่องค์การสาธารณะทบทวนถึงแนวทางการพัฒนาหรือบำรุงรักษาความรู้ทักษะและความชำนาญ

ควรนำเทคโนโลยี Artificial Intelligence (AI) มาใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น และตอบคำถามของประชาชน นำ Big Data มาวิเคราะห์ข้อมูลการขออนุญาต เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงระบบและลดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประจักษ์ วงษ์พันธุ์เที่ยง (2562) ศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างอาคารสูงในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสรุปว่า “การจัดเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยใช้ในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนแทนระบบเดิมและควรมีการจัดหาอัตราค่าจ้างที่มีความรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และควรมีการเริ่มทดลองใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและมีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้ข้อมูลได้รวดเร็วสะดวกตอบสนองการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่” และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2562) ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานครผลการศึกษาสรุปว่า “ช่องทางการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการมีทางเลือกหลายช่องทาง เช่น ติดต่อด้วยตัวเองที่เคาน์เตอร์ มอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ติดต่อทางโทรศัพท์ ทาง Line, E-mail, Website, Facebook ก็ได้ อาทิ ติดต่อให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ที่เดิมต้องรับบัตรคิวที่สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร สามารถยื่นคำร้องด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โทรสายด่วน 1555, Face book, Line กลุ่มต่าง ๆ และศูนย์บริการ One Stop Service”

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ ดังนี้

1. กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาระบบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้งานได้จากทุกสถานที่ เนื่องจากปัจจุบันการใช้งานระบบ BMA OSS ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ยังคงต้องปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงาน เป็นการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรุงเทพมหานครเท่านั้น
2. กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดให้มีการอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่ในปฏิบัติงานระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในระบบเพื่อนำมาใช้ในปฏิบัติงาน และเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไขระหว่างหน่วยงาน
3. กรุงเทพมหานคร ควรจัดให้มีการให้ความรู้แก่ประชาชนหรือผู้มาขอใช้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ BMA OSS อาจจะเป็นรูปแบบการอบรมออนไลน์หรือเป็นสื่อการสอนในรูปแบบของวีดิทัศน์
4. กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาระบบ BMA OSS ให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากทุกหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประชาชนหรือผู้มาขอใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้มีจำนวนที่มากขึ้น เพื่อทราบถึงแนวทางการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค มาใช้การขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียดของข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในมิติและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้การขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (BMA OSS) ของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร, สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2567). ศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2567, จาก <https://bmaoss.bangkok.go.th/index>
- ชลิตา ศรมณี. (2555). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยองค์การบริหารส่วนตำบล.การวิจัยมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ชัชชล เกียรติสิริสกุล. (2561). การปรับปรุงขั้นตอนการออกใบอนุญาตก่อสร้าง กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด. ค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2567,
จาก <https://e-research.siam.edu/kb/an-improvement-on-the-building/>
- ไชนันท์ ปัญญาศิริ. (2564). แนวคิดร่วมสมัยทางการจัดการสาธารณะ การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ และการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมนิติ เพรส จำกัด
- เดช อุณะหะจิรังรักษ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7403 สัมมนาโยบายและการจัดการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ธัญรัตน์ จันทโพธิ์. (2566). การใช้ระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลตำบลหนองหัว อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. ค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2567,
จาก <https://e-research.siam.edu/kb/an-improvement-on-the-building/>
- ปกรณ ศิริประกอบ. (2567). 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิด ทฤษฎีและการนำไปปฏิบัติจริง (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7402 การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะรัฐศาสตร์, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7403 สัมมนาโยบายและการจัดการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย รามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ประจักษ์ วงษ์พันธุ์เที่ยง. (2562). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างอาคารสูงในกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2567,
จาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:179636
- รังสรรค์ แก้ววงษา. (2561). การปรับใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาของควบคุมอาคารสำนักการโยธากรุงเทพมหานคร. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, ปีที่ 1 (ฉบับที่ 3), 147-173
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2562). การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์, ปีที่ 13 (ฉบับที่ 31), 55-68
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะรัฐศาสตร์, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศุภัทรา อำนวยสวัสดิ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7402 การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะรัฐศาสตร์, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สุภางค์ จันทรวานิช. (2555). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565, ค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2567, จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>

อรอุมา ตีระศร. (2562). การสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะโดยฝ่ายโยธา สำนักงานเขตบึงกุ่ม
 กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2567,
 จาก <https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/264>

อารุณี ชัยสุวรรณ. (2567). การปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานเลขาธิการสภา
 ผู้แทนราษฎร. สำนักวิชาการสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา.
 ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2567, จาก <https://library.parliament.go.th/th/radioscript/rr2566-dec>