



**การปรับปรุงขั้นตอนการออกใบอนุญาตก่อสร้าง
กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด**

**An Improvement on the Building License Issuance
Case study: Naiklongbangplagod Subdistrict Administrative Organization**



นายัชชชด เกียรติสิริสกุล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการงานวิศวกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

ปริญญา

การจัดการงานวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย

(สาขาวิชา)

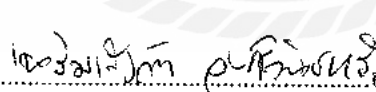
(คณะ)

เรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการออกใบอนุญาตก่อสร้าง
 กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด
 An Improvement on the Building License Issuance
 Case study: Naiklongbangplagod Subdistrict Administrative Organization

ผู้แต่ง นายชัชชต เกียรติศิริสกุล

Chatchon Kiatsirisakul

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

 อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจลิมเกียรติ วงศ์วันขทวี)

(รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย วิจิรวณิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิศวกรรมศาสตร์

วันที่ ๒๖ เดือน ปี พ.ศ. ๒๕๕๕

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การปรับปรุงขั้นตอนการการออกใบอนุญาตก่อสร้าง
กรณีศึกษา:องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด

โดย : นายชัชชก เกียรติศิริสกุล

ชื่อปริญญา : วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการงานวิศวกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษา: เฉลิมเกียรติ วงศ์วิเศษ
(ผศ.ดร.เฉลิมเกียรติ วงศ์วิเศษ)
.....23...../.....12...../.....60.....

จากการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง / ตัดแปลง / รื้อถอนอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากดให้แก่ประชาชนภายในพื้นที่นั้นมีระยะเวลาการให้บริการนานถึง 30 วันต่อผู้ขออนุญาต 1 ราย ทำให้ประชาชนผู้ขออนุญาตสูญเสียเวลา และไม่ได้รับความสะดวกจากการบริการ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางในการลดระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตให้น้อยลง

ในการศึกษาค้นคว้าได้นำหลักการของการศึกษาการทำงานเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์มูลเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางในการควบคุมการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง / ตัดแปลง / รื้อถอนอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในการให้บริการประชาชนและทำการสำรวจความพึงพอใจ

ผลการศึกษาพบว่าสามารถลดระยะเวลาดำเนินการออกใบอนุญาตให้กับประชาชนจากเดิมใช้เวลา 30 วัน ลดเหลือ 14 วันสำหรับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับดี (3.59) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับดี (3.35) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจระดับดี (3.43)

ABSTRACT

Title : An Improvement on the Building License Issuance
Case study: Naiklongbangplagod Subdistrict Administrative Organization

By : Mr.Chachchon kiatsirisakun

Degree : Master of Engineering

Major Field: Engineering Management

Thesis Adviser:.....*w. Chalermkiat*.....

(Asst.Prof.Dr.Chalermkiat Wongvannichtawee)

.....3.3...../.....13...../.....13.....

Construction/Modification/Memolition License issuance by Naiklongbangplagod Subdistrict Administrative Organization to the public within the period provided for up to 30 days. This study aims to propose ways to reduce the time for issuing the license.

In this study, the guiding principles of work study to analyze the cause of the problem and formulate guidelines to regulate the service to meet the requirements of the people And reduce the steps and time for the public service.

The results showed that it can reduce the time to issue license to people down to only 14 days. For satisfaction result, there are three aspects: public servicer (3.59), service process (3.35) and infrastructure (3.43). All is in good satisfaction score.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องด้วยการได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ วงศ์นิชทวิ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ริจิรวนิช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พงศ์พัฒน์ เพ็ชรรุ่งเรือง อาจารย์ปฎิษยาศาสตราจารย์ และ คณาจารย์บัณฑิตวิทยาลัยสาขาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ทุกๆท่าน ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำให้ประโยชน์ให้ความรู้รวมไปถึงการติดตามคอยดูแลมาโดยตลอด

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติ พี่น้อง มิตรสหาย รวมถึงผู้แต่งหนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ ที่ข้าพเจ้าได้ใช้เป็นเอกสารอ้างอิง รวมทั้งหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานทุกคนที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการต่างๆจนช่วยให้สามารถทำการศึกษาที่จบสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ชัชชล เกียรติศิริสกุล

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้าที่
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญรูป.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
1.3 ขั้นตอนการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.5 ประเด็นการศึกษาที่ต้องการทราบ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
1.7 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยศึกษาที่เกี่ยวข้อง	
2.1 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522.....	6
2.2 การขออนุญาตก่อสร้างและออกใบอนุญาต.....	11
2.3 การศึกษาการทำงาน.....	15
2.4 หลักทั่วไปในการปรับปรุงงาน.....	21
2.5 เทคนิคการลดขั้นตอน.....	22
2.6 เครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.....	23
2.7 การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้าที่
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	
3.1 การเลือกงาน.....	30
3.2 การเก็บข้อมูลวิธีการทำงาน.....	30
3.3 การวิเคราะห์การทำงาน.....	31
3.4 การปรับปรุงการทำงาน.....	31
3.5 การเปรียบเทียบวัดผลวิธีการทำงาน.....	31
3.6 การพัฒนามาตรฐานวิธีการทำงาน.....	31
3.7 การส่งเสริมใช้วิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้ว.....	32
3.8 การติดตามการใช้วิธีการปรับปรุงที่ปรับปรุงแล้ว.....	32
3.9 สรุปผลการศึกษาดำเนินการ.....	32
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการศึกษาด้านกระบวนการในการให้บริการ.....	33
4.2 การศึกษาเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการ.....	37
4.3 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากผลการปรับปรุงการดำเนินงาน.....	44
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	
5.1 สรุปผลการดำเนินการ.....	51
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	55
ประวัติการศึกษา.....	56

สารบัญรูป

รูปที่	หน้าที่
2.1 หลักการในการพัฒนากระบวนการ.....	22
4.1 ประชาชนที่มาขอใบอนุญาต.....	34
4.2 ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ.....	34
4.3 แผนผังก้างปลาซึ่งถึงสาเหตุ.....	36
4.4 กระบวนการเดิม 5 กระบวนการ.....	37
4.5 การให้ความรู้และการฝึกอบรม.....	39
4.6 การให้ความรู้และการฝึกอบรม (ต่อ).....	40
4.7 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลา.....	42
4.8 กระบวนการภายหลังปรับปรุง.....	43
4.9 ประชาชนที่มาขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร.....	50
4.10 ประชาชนที่มาขอใบอนุญาตตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร.....	50

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้าที่
1.1 จำนวนของผู้มาขอใบอนุญาต.....	2
1.2 เวลาเฉลี่ยในการรอรับใบอนุญาตต่อราย.....	2
2.1 สัญญาลักษณ์ที่ใช้บันทึกขั้นตอนการทำงาน.....	17
2.2 การใช้เทคนิคการตั้งคำถาม.....	18
4.1 จำนวนรายของผู้มาขอใบอนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/รื้อถอนอาคารในปี 2559.....	33
4.2 เวลาเฉลี่ยในการรอรับใบอนุญาตต่อราย.....	38
4.3 เวลาเฉลี่ยในแต่ละกิจกรรมก่อนการปรับปรุงวิธีการทำงาน.....	38
4.4 เวลาเฉลี่ยในการขอรับใบอนุญาตต่อราย.....	44
4.5 การเปรียบเทียบเวลาในการปฏิบัติงานก่อน-หลัง.....	44
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้มาขอออกใบอนุญาต.....	46
4.7 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขอใบอนุญาต.....	47
4.8 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง.....	48
4.9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ.....	49
5.1 ประเภทการให้บริการต่างๆที่มีการให้บริการ.....	54

บทที่ 1

บทนำ

ประเทศไทยก็มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุดครอบคลุมพื้นที่ชุมชนชนบททั่วประเทศไทย เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” หรือเรียกย่อๆว่า “อบต.” องค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พรบ. สถาปนาองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า อบต.เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดอีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมือง การปกครอง และการให้บริการพื้นฐานของชุมชนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบล อาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อ กฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ มีเขตทางทิศเหนือติดต่อกับแขวงทุ่งครุ เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ทิศใต้ติดต่อกับตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ทิศตะวันออกติดต่อกับ ตำบลปากคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลบ้านคลองสวนและตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ โดยมีการแบ่งการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 60,824 คน องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากดมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการ เพราะการพัฒนาที่มีคุณภาพที่พึงปรารถนา จำเป็นต้องให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาศักยภาพให้บรรลุวิสัยทัศน์พันธกิจและจุดมุ่งหมายที่วางไว้ด้านงานบริการสาธารณะลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด ได้กำหนดงานบริการ 3 งาน คือ

1. งานจัดเก็บภาษี
2. งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
3. งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

จากข้อมูลจำนวนผู้เข้ามาขอรับใบอนุญาตก่อสร้างตัดแปลงหรือถอนอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากดตามตารางที่ 1.1 พบว่าจะมีจำนวนประมาณ 30 รายต่อเดือนโดยสภาพปัญหาของความล่าช้าในการออกใบอนุญาตก่อสร้าง ซึ่งผู้ขออนุญาตแต่ละรายจะมีปัญหาที่เร่งรีบในการก่อสร้างถ้ากระบวนการในการขอรับใบอนุญาตล่าช้าจะมีผลกระทบต่อการทำงานการก่อสร้างทั้งด้านเวลา

และค่าใช้จ่ายของงานก่อสร้างของประชาชนที่มาขอรับบริการ จากข้อมูลเวลาที่ใช้ในการขอรับใบอนุญาต เริ่มตั้งแต่การขออนุญาตได้รับใบอนุญาตตลอดปี 2559 แสดงตามตารางที่ 1.2 จะใช้เวลาเฉลี่ยนานถึง 30 วันต่อผู้ขออนุญาต 1 ราย ซึ่งทำให้เกิดปัญหาความไม่พึงใจต่อหน่วยงานมากอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1.1 จำนวนของผู้มาขอใบอนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/รื้อถอนอาคาร

เดือน /ปี2559	ขอใบอนุญาตก่อสร้าง/ราย	ขออนุญาตดัดแปลง/ราย	ขออนุญาตรื้อถอน/ราย	รวม
ม.ค.	10	9	11	30
ก.พ.	7	10	10	27
มี.ค.	8	13	9	30
เม.ย.	9	11	10	30
พ.ค.	12	7	11	30
มิ.ย.	15	8	7	30
ก.ค.	12	10	8	30
ส.ค.	11	9	10	30
ก.ย.	14	9	7	30
ต.ค.	13	8	10	31
พ.ย.	7	6	12	25
ธ.ค.	9	8	11	28

ตารางที่ 1.2 เวลาเฉลี่ยในการรื้อรับใบอนุญาตต่อราย

เดือน /ปี2559	เวลา (วัน)	SD
ม.ค.	30	1.2
ก.พ.	27	0.8
มี.ค.	30	1.0
เม.ย.	30	1.4
พ.ค.	30	1.1
มิ.ย.	30	0.9
ก.ค.	30	1.4
ส.ค.	30	0.9
ก.ย.	30	1.0
ต.ค.	31	0.8
พ.ย.	26	1.1
ธ.ค.	30	0.9

ในอดีตที่ผ่านมาไม่เคยมีการจัดทำแผนลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด มักประสบกับปัญหาการจัดบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดความล่าช้า และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากดได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานอยู่บ่อยครั้งในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีแนวความคิดที่จะทำการศึกษาหาสาเหตุความล่าช้าในการบริการเพื่อหาแนวทางลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

การดำเนินการศึกษานี้ยังมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากดเฉพาะในด้านงานบริการโครงสร้างพื้นฐานในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างฯ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษามีดังนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการในการให้บริการแก่ประชาชนด้านการขออนุญาตก่อสร้างฯ
2. เพื่อปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาตรวจสอบเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น
3. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ

1.3 ขั้นตอนการศึกษา

ขั้นตอนการศึกษามีดังนี้

1. ศึกษากระบวนการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการ
2. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. เก็บข้อมูลและวิเคราะห์การทำงาน
4. ปรับปรุงวิธีการทำงาน
5. พัฒนามาตรฐานวิธีการทำงาน
6. เปรียบเทียบวัดผลวิธีการทำงาน
7. สรุปผลการศึกษา

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษามีดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาครอบคลุม
 - ศึกษาเวลาที่ใช้ในการขออนุญาตก่อสร้าง
 - ขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสารในการขอรับใบอนุญาตก่อสร้าง
 - ระยะเวลาในการรอรับเอกสารของผู้ขอรับอนุญาตก่อสร้าง
2. ขอบเขตด้านประชากรที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนประชากร 60,824 คน 13 หมู่บ้าน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 รวมเป็นระยะเวลา 12 เดือน
4. ขอบเขตด้านสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลในคลอง บางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

1.5 ประเด็นการศึกษาที่ต้องการทราบ

ประเด็นการศึกษาที่ต้องการทราบมีดังนี้

1. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการการออกใบอนุญาตฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการ
2. แนวทางการประยุกต์ใช้ในการให้บริการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
3. พึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังนี้

1. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในบางปลากดได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว
2. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล มีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน
3. เกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีและความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากดกับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในบางปลากด

1.7 การนิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะมีดังต่อไปนี้

1. การขออนุญาตก่อสร้าง หมายถึง การก่อสร้าง การตัดแปลง การรื้อถอน เคลื่อนย้าย และการใช้สอยอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้องได้รับอนุญาตจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสียก่อน จึงจะดำเนินการได้ ทั้งนี้ เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ.2522 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์แห่งความมั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกในการจราจร เพื่อประโยชน์ของผู้อยู่อาศัยในอาคาร

2. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการขออนุญาตก่อสร้าง หมายถึง การทำงานที่ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพทั่วถึงและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาขออนุญาต ก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอนอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

4. องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด หมายถึง สถานที่ราชการที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลในคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มาแสดงออกต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการการออกใบอนุญาตก่อสร้าง โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอนมีแนวคิดและทฤษฎีหรือหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
2. การขออนุญาตก่อสร้างและออกใบอนุญาต
3. การศึกษาการทำงาน
4. หลักทั่วไปในการปรับปรุงงาน
5. เทคนิคการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
6. เครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
7. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

ในส่วนจะเป็นการนำเสนอมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาด้านการปรับปรุงขั้นตอนการการออกใบอนุญาตก่อสร้างดังต่อไปนี้

2.1.1 มาตรา 4 ในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

“อาคาร” หมายความว่า ตึก บ้าน เรือน โรง ร้าน แพ คลังสินค้า สำนักงาน และสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างอื่น ซึ่งบุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้ และหมายความรวมถึง

- (1) อัฒจันทร์หรือสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างอื่นเพื่อใช้เป็นที่ชุมนุมของประชาชน
- (2) เขื่อน สะพาน อุโมงค์ ทางหรือท่อระบายน้ำ อุโมงค์ คานเรือ ท่าเรือ ท่าจอดเรือ รั้ว กำแพง หรือ ประตูที่สร้างขึ้นติดต่อกับหรือใกล้เคียงกับที่สาธารณะหรือสิ่งที่สร้างขึ้นให้บุคคลทั่วไปใช้สอย
- (3) ป้ายหรือสิ่งที่สร้างขึ้นสำหรับติดหรือตั้งป้าย
 - (ก) ที่ติดหรือตั้งไว้เหนือที่สาธารณะและมีขนาดเกินหนึ่งตารางเมตร หรือมีน้ำหนักรวม ทั้งโครงสร้างเกินสิบกิโลกรัม
 - (ข) ที่ติดหรือตั้งไว้ในระยะห่างจากที่สาธารณะซึ่งเมื่อวัดในทางราบแล้วระยะห่างจากที่ สาธารณะมีน้อยกว่าความสูงของป้ายนั้นเมื่อวัดจากพื้นดิน และมีขนาดหรือมีน้ำหนักเกิน กว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง

- (4) พื้นหรือสิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่จอดรถ ที่กั๊บลร และทางเข้าออกของรถสำหรับอาคารที่กำหนดตามมาตรา 8(9)
- (5) สิ่งทีสร้างขึ้นอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงนี้ให้หมายความรวมถึงส่วนต่าง ๆ ของอาคารด้วย

“อาคารสูง” หมายความว่า อาคารที่บุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้ที่มีความสูงตั้งแต่ยี่สิบสามเมตรขึ้นไป การวัดความสูงของอาคารให้วัดจากระดับพื้นดินที่ก่อสร้างถึงพื้นคาถฟ้า สำหรับอาคารทรงจั่ว หรือปั้นหยาให้วัดจากระดับพื้นดินที่ก่อสร้างถึงยอดผนังของชั้นสูงสุด

“อาคารขนาดใหญ่พิเศษ” หมายความว่า อาคารที่ก่อสร้างขึ้นเพื่อใช้พื้นที่อาคารหรือส่วนใดของอาคารเป็นที่อยู่อาศัยหรือประกอบกิจการประเภทเดียวหรือหลายประเภท โดยมีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในหลังเดียวกันตั้งแต่หนึ่งหมื่นตารางเมตรขึ้นไป

“อาคารชุมนุมคน” หมายความว่า อาคารหรือส่วนใดของอาคารที่บุคคลอาจเข้าไปภายในเพื่อประโยชน์ในการชุมนุมคนที่มีพื้นที่ตั้งแต่หนึ่งพันตารางเมตรขึ้นไป หรือชุมนุมคนได้ตั้งแต่ห้าร้อยคนขึ้นไป

“โรงมหรสพ” หมายความว่า อาคารหรือส่วนใดของอาคารที่ใช้เป็นสถานที่สำหรับฉายภาพยนตร์แสดงละคร แสดงดนตรี หรือการแสดงรื่นเริงอื่นใด และมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดให้สาธารณชนเข้าชมการแสดงนั้นเป็นปกติธุระโดยจะมีค่าตอบแทนหรือไม่ก็ตาม

“ที่สาธารณะ” หมายความว่า ที่ซึ่งเปิดหรือยินยอมให้ประชาชนเข้าไปหรือใช้เป็นทางสัญจรได้ ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีการเรียกเก็บค่าตอบแทนหรือไม่

“แผนผังบริเวณ” หมายความว่า แผนที่แสดงลักษณะ ที่ตั้ง และขอบเขตของที่ดิน และอาคารที่ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้ รวมทั้งแสดงลักษณะและขอบเขตของที่สาธารณะและอาคารในบริเวณที่ดินที่ติดต่อโดยสังเขปด้วย

“แบบแปลน” หมายความว่า แบบเพื่อประโยชน์ในการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร โดยมีรูปแสดงรายละเอียดส่วนสำคัญ ขนาดเครื่องหมายวัสดุและการใช้สอยต่างๆ ของอาคารอย่างชัดเจนพอที่จะใช้ในการดำเนินการได้

“รายการประกอบแบบแปลน” หมายความว่า ข้อความชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพ และชนิดของวัสดุ ตลอดจนวิธีปฏิบัติหรือวิธีการสำหรับการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารเพื่อให้เป็นไปตามแบบแปลน

“รายการคำนวณ” หมายความว่า รายการแสดงวิธีการคำนวณกำลังของวัสดุ การรับน้ำหนัก และกำลังต้านทานของส่วนต่างๆ ของอาคาร

“ก่อสร้าง” หมายความว่า สร้างอาคารขึ้นใหม่ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขึ้นแทนของเดิมหรือไม่

“ดัดแปลง” หมายความว่า เปลี่ยนแปลงต่อเติม เพิ่ม ลด หรือขยายซึ่งลักษณะขอบเขต แบบรูปทรง สัดส่วน น้ำหนักเนื้อที่ ของโครงสร้างของอาคารหรือส่วนต่างๆ ของอาคารซึ่งได้ก่อสร้างไว้แล้วให้ผิดไปจากเดิม และมีใช้การซ่อมแซมหรือการดัดแปลงที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ซ่อมแซม” หมายความว่า ซ่อมหรือเปลี่ยนส่วนต่างๆ ของอาคารให้คงสภาพเดิม

“รื้อถอน” หมายความว่า รื้อส่วนอันเป็นโครงสร้างของอาคารออกไป เช่น เสา คาน ตง หรือส่วนอื่นของโครงสร้างตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“เขตเพลิงไหม้” หมายความว่า บริเวณที่เกิดเพลิงไหม้อาคารตั้งแต่สามสิบหลังคาเรือนขึ้นไป หรือมีเนื้อที่ตั้งแต่หนึ่งไร่ขึ้นไป รวมทั้ง บริเวณที่อยู่ติดต่อกภายในระยะสามสิบเมตร โดยรอบบริเวณที่เกิดเพลิงไหม้ด้วย

“ผู้ควบคุมงาน” หมายความว่า ผู้ซึ่งรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกหรือควบคุมดูแลการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร

2.1.2 มาตรา 39 ทวิ ในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

ผู้ใดจะก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร โดยไม่ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก็ได้ โดยการแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามแบบที่คณะกรรมการควบคุมอาคารกำหนด พร้อมด้วยเอกสารและหลักฐานตามที่ระบุไว้ในแบบดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องแจ้งข้อมูลและยื่นเอกสารและหลักฐานดังต่อไปนี้

(1) ชื่อของผู้รับผิดชอบงานออกแบบอาคาร ซึ่งเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมตามกฎหมายว่าด้วยสถาปนิกและต้องไม่เป็นผู้ได้รับการแจ้งชื่อตามมาตรา 49 ทวิ

(2) ชื่อของผู้รับผิดชอบงานออกแบบและคำนวณอาคาร ซึ่งเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมตามกฎหมายว่าด้วยวิศวกร และต้องไม่เป็นผู้ได้รับการแจ้งชื่อตามมาตรา 49 ทวิ

(3) ชื่อของผู้ควบคุมงาน ซึ่งต้องประกอบด้วยผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมตามกฎหมายว่าด้วยสถาปนิก และผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมตามกฎหมายว่าด้วยวิศวกรและต้องไม่เป็นผู้ได้รับการแจ้งชื่อตามมาตรา 49 ทวิ

(4) สำเนาใบอนุญาตของบุคคลตาม (1) (2) และ (3) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และหนังสือรับรองการได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมหรือผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมที่ออกโดยสภาสถาปนิกหรือสภาวิศวกร แล้วแต่กรณี

(5) แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณของอาคารที่จะก่อสร้างตัดแปลง หรือรื้อถอน ซึ่งลงลายมือชื่อพร้อมประทับชื่อของบุคคลตาม (1) และ (2) ให้ชัดเจนว่าตนเป็นผู้รับผิดชอบงานออกแบบอาคารและเป็นผู้รับผิดชอบงานออกแบบและคำนวณอาคารนั้น

(6) หนังสือรับรองของบุคคลตาม (1) และ (2) ซึ่งรับรองว่าตนเป็นผู้รับผิดชอบงานออกแบบอาคาร หรือเป็นผู้รับผิดชอบงานออกแบบและคำนวณอาคาร แล้วแต่กรณี พร้อมทั้งรับรองว่าการออกแบบอาคาร และการออกแบบและคำนวณอาคารดังกล่าว ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวง และข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำหรับอาคารที่ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้ทุพพลภาพ คนชรา หรือผู้สูงอายุ ตามที่กฎหมายกำหนด ให้รับรองการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นด้วย

(7) หนังสือรับรองของผู้ควบคุมงานตาม (3) ซึ่งรับรองว่าจะควบคุมการก่อสร้าง ตัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารนั้น ให้ถูกต้องตามแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณตามที่ได้แจ้งไว้ และ ที่ได้มีการแก้ไขตามข้อทักท้วง หรือดำเนินการให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวง และข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(8) หนังสือรับรองการตรวจสอบงานออกแบบและคำนวณส่วนต่างๆ ของโครงสร้างอาคาร ในกรณีอาคารที่จะก่อสร้างหรือตัดแปลงนั้น เป็นอาคารชนิดหรือประเภทที่กำหนดให้ต้องมีการตรวจสอบงานออกแบบ และคำนวณส่วนต่างๆ ของโครงสร้างอาคารตามมาตรา 21 ทวิ

(9) หนังสือแสดงการให้ความเห็นชอบรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมหรือรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น ในกรณีที่เป็นอาคารในโครงการหรือกิจการซึ่งต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมหรือรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้นตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ แล้วแต่กรณี

(10) หนังสือรับรองจากผู้แจ้ง พร้อมเอกสารและหลักฐานแสดงการให้ข้อมูลและการแจ้งสิทธิในการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นแก่บุคคลที่อยู่บริเวณข้างเคียง เกี่ยวกับการก่อสร้าง ตัดแปลง หรือการดำเนินโครงการหรือกิจการ ในกรณีที่อาคารที่จะก่อสร้าง ตัดแปลง หรือดำเนินโครงการหรือกิจการเป็นอาคารที่ไม่ต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมหรือรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น

2.1.3 มาตรา 39 ตริ ในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

เมื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้รับข้อมูล และเอกสารและหลักฐานจากผู้แจ้งตามมาตรา 39 ทวิ และผู้แจ้งได้ชำระค่าธรรมเนียมการตรวจแบบแปลนการก่อสร้าง ตัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกใบรับแจ้งภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับชำระค่าธรรมเนียม และให้ผู้แจ้งก่อสร้าง ตัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารตามที่ได้แจ้งไว้ได้ตั้งแต่วันที่ผู้แจ้งได้รับใบรับแจ้ง ในกรณีที่ผู้แจ้งไม่ก่อสร้าง ตัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารตามที่ได้แจ้งไว้ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่ได้ออกใบรับแจ้ง ให้ถือว่าผู้แจ้งไม่ประสงค์จะก่อสร้าง ตัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารตามใบรับแจ้งอีกต่อไป

และให้ใบรับแจ้งเป็นอันยกเลิกภายในหนึ่งร้อยสี่สิบวันนับแต่วันที่ได้ออกใบรับแจ้งตามวรรคสอง หรือนับตั้งแต่วันที่เริ่มการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร แล้วแต่กรณี หากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพบเหตุไม่ถูกต้อง ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) ผู้แจ้งได้แจ้งข้อมูลหรือยื่นเอกสารและหลักฐานตามมาตรา 39 ทวิ ไว้ไม่ถูกต้อง ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น มีหนังสือแจ้งข้อทักท้วงให้ผู้แจ้งดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ในกรณีที่ผู้แจ้งไม่ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารแล้ว ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นดำเนินการตามมาตรา 40 (1) และหากอาคารได้ก่อสร้างหรือดัดแปลง จนแล้วเสร็จตามที่ได้แจ้งไว้ เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะดำเนินการตามมาตรา 40 (2) จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องด้วยก็ได้

(2) แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน หรือรายการคำนวณของอาคารที่ผู้แจ้งได้ยื่นไว้ตามมาตรา 39 ทวิ ไม่ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงหรือข้อบัญญัติท้องถิ่น ที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งข้อทักท้วงให้ผู้แจ้งแก้ไข แผนผังบริเวณแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน หรือรายการคำนวณดังกล่าว ให้ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวง หรือข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนดแต่ต้องไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

(3) การก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารที่ได้แจ้งไว้ไม่ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งข้อทักท้วงให้ผู้แจ้งดำเนินการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารดังกล่าว ให้ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนดแต่ต้องไม่น้อยกว่า 30 วัน และ ในระหว่างระยะเวลาที่ผู้แจ้งดำเนินการแก้ไขตามหนังสือแจ้งข้อทักท้วง ให้ผู้แจ้งระงับการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารในส่วนที่ไม่ถูกต้องนั้นจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง เว้นแต่เป็นการกระทำเพื่อแก้ไขให้เป็นไปตามข้อทักท้วงของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ในกรณีที่ผู้แจ้งไม่ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งข้อทักท้วงตามวรรคสาม (2) หรือ (3) ให้ถือว่าผู้แจ้งไม่ประสงค์จะก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารตามที่ได้แจ้งไว้ในวันอีกต่อไป และให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีคำสั่ง ยกเลิกใบรับแจ้งที่ได้ออกไว้ และมีอำนาจดำเนินการตามมาตรา 40 (1) และ (2) และมาตร 42 แล้วแต่กรณีถ้าเจ้าพนักงานท้องถิ่นมิได้มีหนังสือแจ้งข้อทักท้วงให้ผู้แจ้งตามมาตรา 39 ทวิ ทราบภายในกำหนดเวลาตามวรรคสาม ให้ถือว่า การก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารดังกล่าว ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นแล้ว เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้ เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจแจ้งข้อทักท้วงได้ตลอดเวลา

(ก) กรณีเกี่ยวกับการรुकกล้าที่สาธารณะ

(ข) กรณีเกี่ยวกับระยะหรือระดับระหว่างอาคารกับถนน ตรอก ซอย ทางเท้า หรือที่สาธารณะที่เป็นการฝ่าฝืนกฎกระทรวง ประกาศ หรือข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องที่ใช้บังคับอยู่ในขณะที่ผู้แจ้งได้ยื่นแจ้ง

(ค) กรณีเกี่ยวกับข้อกำหนดในการห้ามก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน ใช้ หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร ชนิดใด หรือประเภทใดที่เป็นการฝ่าฝืนกฎกระทรวง ประกาศ หรือข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องที่ใช้บังคับอยู่ในขณะที่ผู้แจ้งได้ยื่นแจ้งใบรับแจ้งและหนังสือแจ้งข้อทักท้วง เป็นไปตามแบบที่คณะกรรมการควบคุมอาคารกำหนดให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 8 (12) และให้นำมาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 37 มาตรา 38 และมาตรา 39 มาใช้บังคับแก่ใบรับแจ้งโดยอนุโลม

2.2 การขออนุญาตก่อสร้างและออกใบอนุญาต

ในการขออนุญาตก่อสร้างและออกใบอนุญาตมีส่วนเกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การเตรียมหลักฐานทั่วไป
2. การเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่อง
3. การตรวจพิจารณาหลักฐาน
4. ระยะเวลาในการพิจารณา
5. คำแนะนำในการขอรับอนุญาตเกี่ยวกับอาคาร
6. ค่าธรรมเนียม
7. บทกำหนดโทษ

การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต้องเตรียมหลักฐานดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขออนุญาตและเจ้าของที่ดิน อย่างละ 1 ชุด
- สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาตและเจ้าของที่ดิน อย่างละ 1 ชุด
- แบบก่อสร้างแผนผังและรายการประกอบแบบ อย่างละ 5 ชุด
- สำเนาโฉนดที่ดินที่จะทำการก่อสร้าง จำนวน 1 ชุด (หรือเอกสารสิทธิ์อื่น ๆ)
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท วัตถุประสงค์ ผู้มีอำนาจลงชื่อแทน นิติบุคคล ที่ขออนุญาตที่ ออกให้ไม่เกิน 6 เดือน

การเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่องต้องเตรียมหลักฐานดังนี้

- หนังสือยินยอมจากเจ้าของที่ดิน (กรณีผู้ขออนุญาตมิได้เป็นเจ้าของที่ดิน)
- หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารชิดผนัง (กรณีใช้ผนังร่วมกัน)
- หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารชิดเขตที่ดิน (กรณีชิดเขตที่ดินข้างเคียง)

- หนังสือรับรองผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม พร้อมสำเนาบัตรประจำตัว (กรณีที่อยู่ในข่ายควบคุมตาม พ.ร.บ. วิศวกรรม และ พ.ร.บ. วิชาชีพสถาปัตยกรรม)

- รายการคำนวณ 1 ชุด (กรณีส่วนหนึ่งส่วนใดของอาคารก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและทนไฟ เป็นส่วนใหญ่ หรืออาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ)

- แบบระบบบำบัดน้ำเสียสำหรับบ้านพักอาศัย (ตามแบบมาตรฐานกรมโยธาธิการหรืออื่น ๆ)

- หนังสือแสดงว่าคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- แผนผังโครงการจัดสรรที่ดินที่ได้รับอนุญาตแล้ว (กรณีอาคารเข้าข่ายการจัดสรรที่ดิน)

- เตรียมแบบและใบอนุญาตเดิมที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จำนวน 1 ชุด (กรณีดัดแปลงอาคาร, ต่อเติมหรือต่ออายุใบอนุญาต)

ในการตรวจพิจารณารายละเอียดแบบแปลน เทศบาลอาจสั่งให้ผู้ขอใบอนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลง ผังบริเวณแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน หรือรายการคำนวณที่ได้ยื่นไว้ให้ถูกต้องตาม พ.ร.บ. ควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2479 และ พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- อาคารประเภทควบคุมการใช้ เมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จจะต้องแจ้งกองช่างทำการตรวจสอบ เพื่อขอใบรับรองการใช้อาคารก่อนเปิดใช้อาคารหรือให้ผู้อื่นใช้

- การขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 39 ทวิ โดยไม่ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น จะต้องดำเนินการ

- แจ้งให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นทราบตามแบบที่กำหนด พร้อมทั้งแจ้งข้อมูลและยื่นเอกสาร

ก) ชื่อผู้รับผิดชอบงานออกแบบอาคาร (วุฒิสถาปนิก) พร้อมสำเนาบัตรประจำตัว

ข) ชื่อของผู้รับงานออกแบบและคำนวณอาคาร (วุฒิวิศวกร) พร้อมสำเนาบัตรประจำตัว

ค) ชื่อผู้ควบคุมงาน (ตามกฎหมายวิชาชีพสถาปัตยกรรม-วิศวกรรม พร้อมสำเนาบัตรประจำตัว)

ง) แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบ รายการคำนวณ

จ) วันเริ่มต้น และวันสิ้นสุด การดำเนินการก่อสร้างอาคาร

ระยะเวลาในการพิจารณาในกรณีทั่วไปมีดังนี้

- อาคารพักอาศัยไม่เกิน 2 ชั้น ใช้เวลาในการพิจารณาไม่เกิน 20 วัน ไม่รวมระยะเวลาแก้ไขแบบแปลน

- อาคารพาณิชย์ อาคารขนาดใหญ่ อาคารประเภทควบคุมการใช้ ใช้เวลาในการพิจารณา 33 วัน (ไม่รวมระยะเวลาแก้ไขแบบแปลน)

- ยกเว้นในกรณีที่มีข้อขัดข้อง จะใช้เวลาพิจารณาตามที่ได้กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร คำแนะนำในการขอรับอนุญาตเกี่ยวกับอาคาร (ตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2528) มีดังนี้

1. ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องแนบเอกสารเกี่ยวกับแผนผังบริเวณ แบบแปลนรายการประกอบแบบแปลน จำนวน 5 ชุด พร้อมกับคำขอ อาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ หรืออาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวร และวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่ ต้องแนบรายการคำนวณ จำนวน 1 ชุด
2. เมื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ตรวจพิจารณาแผนผังบริเวณ แบบแปลนรายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณ (ถ้ามี) ถูกต้องแล้ว ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกใบอนุญาตได้
3. อาคารประเภทควบคุมการใช้เมื่อทำการก่อสร้างเสร็จแล้ว ให้เจ้าของอาคารหรือผู้ครอบครองอาคารยื่นคำขอใบรับรองต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
4. ในกรณีที่เจ้าของอาคาร ประสงค์จะใช้อาคารเพื่อกิจการประเภทควบคุมการใช้ จะเปลี่ยนการใช้อาคารให้ยื่นคำขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคารนั้น
5. ในกรณีที่เจ้าของอาคารประสงค์จะตัดแปลงหรือใช้ที่ जोดครดเพื่อการอื่นและก่อสร้างที่ जोดครดแทนของเดิมให้ยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
6. ผู้ได้รับใบอนุญาตประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ให้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ
7. ในกรณีที่ใบอนุญาตหรือใบรับรองสูญหาย ถูกทำลายหรือชำรุด ให้ยื่นคำขอรับใบแทนใบอนุญาตหรือใบแทนใบรับรองจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบถึงการสูญหาย
8. ผู้ได้รับใบอนุญาต ผู้ใดประสงค์จะโอนใบอนุญาตก่อสร้างอาคารให้แก่บุคคลอื่นให้ยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น เมื่อเห็นเป็นการสมควร ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกหนังสือแจ้งอนุญาตให้โอนใบอนุญาตให้แก่ผู้ขอโอนใบอนุญาตได้
9. แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณต้องเป็นสิ่งพิมพ์ สำเนาภาพถ่ายหรือเขียนด้วยหมึก และต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้
 - มาตรฐาน ให้ใช้มาตราเมตริก
 - แผนผังบริเวณ ให้ใช้มาตราเมตริก
 - แสดงขอบนอกของอาคารที่ขออนุญาตถึงขอบเขตของที่ดินทุกด้าน
 - ระยะห่างระหว่างอาคารต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้ว และอาคารที่ขออนุญาตในขอบเขตของ ที่ดิน
 - ลักษณะและขอบเขตของที่สาธารณะพร้อมด้วยเครื่องหมายทิศ
 - ให้แสดงทางระบายน้ำออกจากอาคาร ไปสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ พร้อมทั้งแสดงเครื่องหมายชี้ทิศทางน้ำไหลและส่วนลาด
 - แสดงระดับของพื้นชั้นล่างของอาคารและความสัมพันธ์กับระดับทาง หรือถนนสาธารณะที่ใกล้เคียงที่สุดและระดับพื้นดิน
 - ให้แสดงแผนผังบริเวณที่จะทำการเคลื่อนย้ายอาคารไปอยู่ในที่ใหม่ให้ชัดเจน
 - แบบแปลนให้ใช้มาตราส่วนไม่เล็กกว่า 1 ใน 100 โดยต้องแสดงแปลนพื้นรูปด้าน (ไม่น้อยกว่า 2 ด้าน) รูปตัดขวาง รูปตัดทางยาว ผังคานรับพื้นชั้นต่างๆ และผังฐานรากของอาคาร พร้อมด้วยรายละเอียด
 - แบบแปลน ต้องมีรูปรายละเอียดอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาตามกฎหมาย
 - แบบแปลน สำหรับการตัดแปลงอาคารให้แสดงส่วนต่าง ๆ ของอาคารที่จะก่อสร้างให้ชัดเจน

- แบบแปลน สำหรับการตัดแปลงอาคาร ให้แสดงส่วนที่มีอยู่เดิมและส่วนที่จะตัดแปลงให้ชัดเจน
- แบบแปลน สำหรับการรื้อถอนอาคาร ให้แสดงขั้นตอนวิธีการ ตลอดจนความปลอดภัยในการรื้อถอนอาคาร

ถอนอาคาร

- แบบแปลน สำหรับการเคลื่อนย้ายอาคาร ให้แสดงขั้นตอน วิธีการ ความมั่นคงแข็งแรง ตลอดจนความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายอาคาร

- สำหรับอาคารที่มีรูปตัดทางขวางหรือรูปตัดทางยาวของอาคาร มีความกว้าง ความยาว หรือความสูงเกิน 90 เมตร แบบแปลนจะใช้มาตรา ส่วนเล็กกว่า 1 ใน 100 ก็ได้ แต่ต้องไม่เล็กกว่า 1 ใน 250

- แบบแปลนสำหรับการเปลี่ยนการใช้อาคาร ให้แสดงส่วนที่ใช้อยู่เดิม และส่วนที่จะเปลี่ยนการใช้ใหม่ให้ชัดเจน

- รายการประกอบแบบแปลน ให้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพและชนิดของวัสดุ ตลอดจนวิธีปฏิบัติ หรือวิธีการสำหรับการก่อสร้างอาคาร

- รายการคำนวณ ให้แสดงวิธีการตามหลักวิศวกรรมศาสตร์

10. ผู้รับผิดชอบงานออกแบบหรือผู้รับผิดชอบงานออกแบบและคำนวณ ต้องลงลายมือชื่อพร้อมทั้งเขียนชื่อตัวบรรจง ที่อยู่พร้อมกับคุณวุฒิของผู้รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในแผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณแต่ละชุดด้วย ผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมวิศวกรรมควบคุมให้ระบุเลขทะเบียนในใบอนุญาตไว้ด้วย

ค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตมีดังนี้

- ใบอนุญาตก่อสร้าง ฉบับละ 20 บาท
- ใบอนุญาตตัดแปลง ฉบับละ 10 บาท
- ใบอนุญาตรื้อถอน ฉบับละ 10 บาท
- ใบอนุญาตเปลี่ยนการใช้ ฉบับละ 20 บาท
- ใบรับรอง ฉบับละ 10 บาท
- ใบแทนใบอนุญาตหรือใบแทนใบรับรอง ฉบับละ 5 บาท

ค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตมีดังนี้

- ใบอนุญาตก่อสร้าง ฉบับละ 20 บาท
- ใบอนุญาตตัดแปลง ฉบับละ 10 บาท
- ใบอนุญาตรื้อถอน ฉบับละ 10 บาท
- ใบอนุญาตเคลื่อนย้าย ฉบับละ 10 บาท

ค่าธรรมเนียมการตรวจแบบแปลนก่อสร้างหรือตัดแปลงอาคารมีดังนี้

1. อาคารไม่เกิน 2 ชั้น สูงไม่เกิน 12 เมตร ตารางเมตร ละ 50 สตางค์
2. อาคารไม่เกิน 3 ชั้น และสูงเกิน 12 เมตร แต่ไม่เกิน 15 เมตร ตารางเมตร ละ 12 บาท
3. อาคารสูงเกิน 3 ชั้น หรือสูงเกิน 15 เมตร ตารางเมตร ละ 4 บาท

4. ป้าย ตารางเมตร ละ 4 บาท

บทกำหนดโทษสำหรับการขออนุญาตก่อสร้างมีดังนี้

1. ผู้ใดก่อสร้าง คัดแปลง เคลื่อนย้ายอาคารโดยเจ้าของอาคาร ไม่ได้รับอนุญาตจากเทศบาล หรือผู้ใด ก่อสร้างคัดแปลง รื้อถอนอาคาร ให้ผิดไปจากที่ได้รับอนุญาต ตลอดจนเงื่อนไขที่เจ้าพนักงานท้องถิ่น กำหนดไว้ใน ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน ปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2. ผู้ใดได้รับคำสั่งจากเทศบาลฯ และฝ่าฝืนคำสั่งดังกล่าว นอกจากต้องระวางโทษปรับตามข้อ 1 แล้ว ยังต้องระวางโทษปรับอีกวันละไม่เกิน 10,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืน

3. ถ้าเป็นการกระทำเกี่ยวกับอาคารเพื่อพาณิชยกรรม อุตสาหกรรม การศึกษา หรือสาธารณสุข หรือ เป็นการกระทำในทางการค้าเพื่อให้เช่าหรือซื้อขาย หรือจำหน่าย โดยมีค่าตอบแทน ผู้กระทำต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับเป็นสิบเท่าของโทษที่บัญญัติไว้ สำหรับความผิดนั้น ๆ หรือทั้งจำทั้งปรับ

4. การปลูกสร้างโดยต่อเติม หรือคัดแปลงอาคาร ซึ่งจำต้องได้รับอนุญาตนั้นมีกำหนด ดังต่อไปนี้

- ขยายพื้นที่ชั้นหนึ่งชั้นใดตั้งแต่ 5 ตารางเมตร
- เปลี่ยนหลังคา หรือขยายหลังคาให้ปกคลุมเนื้อที่มากขึ้นกว่าเดิม
- เพิ่ม ลดจำนวน หรือเปลี่ยนเสา คาน บันได และผนัง

2.3 การศึกษาการทำงาน (Work Study)

“การศึกษาการทำงาน (Work Study) คือ การศึกษาวิธี (Method Study) และการวัดผลงาน (Work Measurement) ซึ่งใช้ในการศึกษากระบวนการทำงานและองค์ประกอบต่างๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนามาตรฐานของการทำงานและเวลาทำงาน รวมไปถึงการใช้ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาส่งเสริมจิตใจบุคลากร นำไปสู่การบริการลดขั้นตอนการขออนุญาตฯ” การศึกษา งานจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเราจึงใช้การศึกษางานนี้มาช่วย ในการวิเคราะห์เหตุผลเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางในการควบคุมการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ คัดแปลง/รื้อถอนอาคาร ซึ่งการศึกษางานประกอบด้วย เทคนิค 2 อย่าง ดังนี้

1. การศึกษาวิธี (Method Study)
2. การวัดผลงาน (Work Measurement)

การศึกษาวิธี (Method Study) เป็นการศึกษาเพื่อหาวิธีการทำงานที่ง่ายที่สุด สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงกว่ามาใช้แทนวิธีการทำงานเดิม

การวัดผลงาน (Work Measurement) เป็นการศึกษาเพื่อกำหนดหาเวลามาตรฐาน (Standard Time) ซึ่งเป็นประโยชน์ในแง่ต่างๆ เช่น การวางแผนกำหนดแนวทางในการควบคุม

2.3.1 การศึกษาวิธีการ

การศึกษาวิธีการเป็นการศึกษา เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนกัน ส่วนการวัดผลงานเป็นการศึกษาเพื่อลดเวลาไร้ประสิทธิภาพ จากนั้นจึงทำการวัดผลงานนั้นๆ ในบางครั้งถ้าเราต้องการทราบเวลาที่ใช้ในการทำงานก็จะทำการศึกษาเวลาโดยตรง ผลที่ได้จากการศึกษางานคือการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานนั่นเอง

คำว่า วิธีการศึกษางานและการศึกษาการเคลื่อนไหว มีความหมายเหมือนกันและมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตเหมือนกัน ต่อมานิยมใช้คำว่า “การศึกษาวิธีการทำงาน” แทนคำว่า “การศึกษาการเคลื่อนไหว”

จุดประสงค์ของการศึกษาวิธีการทำงาน มีดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการลดขั้นตอนและระยะเวลาให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานให้มีความสะดวก ง่าย และลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงาน
3. เพื่อปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อมของการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงานขององค์กร
4. เพื่อใช้สำหรับการกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงาน

วันชัย ริจิรวนิช (2545:91-120) ได้กล่าวว่า ขั้นตอนการศึกษาวิธีการทำงานพอสรุปได้ดังนี้

1. การเลือกงาน
2. การเก็บข้อมูลวิธีการทำงาน
3. การวิเคราะห์วิธีการทำงาน
4. การปรับปรุงวิธีการทำงาน
5. การเปรียบเทียบวัดผลวิธีการทำงาน
6. การพัฒนามาตรฐานวิธีการทำงาน
7. การส่งเสริมใช้วิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้ว
8. การติดตามการใช้วิธีการปรับปรุงที่ปรับปรุงแล้ว

● การเลือกงาน

ขั้นตอนการเลือกงานที่จะศึกษาเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ เพราะงานที่ต้องการการปรับปรุงมีอยู่มากมาย การเลือกงานผิดย่อมเป็นการเสียโอกาสงานบางอย่างถ้าเลือกมาก่อนจะใช้ประโยชน์ต่อเนื่องไปถึงงานอื่นๆ ได้ ถ้าเลือกทำทีหลังจะไม่มีผลดีต่องานอื่น งานหลายอย่างมีเงื่อนไขเวลา ถ้าไม่เลือกที่จะศึกษาก่อน จะไม่สามารถใช้ประโยชน์จากการศึกษาวิธีการทำงานได้อย่างเต็มที่ในการเลือกงานที่จะศึกษาสิ่งแรกจึงควร

พิจารณาความสำคัญของงานตามเงื่อนไขต่างๆ อย่างไรก็ตามเพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจเราจะวางแผนการตัดสินใจเลือกงานเพื่อศึกษาวิธีการทำงานเราจะพิจารณาองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ด้านเทคนิค
2. ด้านปฏิกริยาบุคลากร
3. ด้านผลกระทบอื่นๆ

- การเก็บข้อมูลวิธีการทำงาน

เพื่อจะสามารถวิเคราะห์และปรับปรุงวิธีการทำงาน เราจำเป็นต้องการเก็บข้อมูลวิธีการทำงานของงานที่เราเลือกที่จะศึกษาวิธีการทำงานแล้ว การบันทึกข้อมูลวิธีการทำงานให้ถูกต้องแม่นยำครบถ้วนตามความเป็นจริงเท่านั้น จึงจะเกิดประโยชน์ในการวิเคราะห์และพัฒนาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นได้ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการบันทึกวิธีการทำงาน สัญลักษณ์ที่เป็นสากลซึ่งใช้ในการบันทึกวิธีการทำงานมีใช้อยู่เพียง 5 ลักษณะดังแสดงในรูปที่ 2.1 สัญลักษณ์เหล่านี้จะใช้ในการย่อการบันทึกวิธีการทำงานแบบเดียวกับการใช้วิธีจดตัวเลขซึ่งมีความยุ่งยากกว่า เพราะมีรหัสที่ต้องบันทึกและต้องถอดรหัสได้อย่างถูกต้อง ในการบันทึกการทำงานโดยการใช้สัญลักษณ์ ถ้าเราไม่มีแบบฟอร์มมาตรฐาน การใช้กระดาษเปล่าก็สามารถทำได้โดยไม่ยาก เพียงแต่ต้องใช้สัญลักษณ์ได้คล่องและรวดเร็ว ในการแยกประเภทของงานที่จะบันทึกด้วยสัญลักษณ์ให้ได้ เทคนิคขั้นตอนการบันทึกและใช้ข้อมูลที่บันทึกได้มาวิเคราะห์ตรวจตราวิธีการทำงานเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานต่อไป

ตารางที่ 2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้บันทึกขั้นตอนการทำงาน

สัญลักษณ์	ความหมาย
○	กิจกรรมปฏิบัติ
⇨	กิจกรรมการเคลื่อนย้าย
□	กิจกรรมการตรวจสอบ
D	การรอหรือการเก็บพักชั่วคราว
▽	การหยุดหรือการเก็บถาวร

ที่มา : วันชัย วิจิรวนิช (2545 : 104)

- การวิเคราะห์วิธีการทำงาน

การพิจารณาตรวจตราข้อมูลวิธีการทำงานที่บันทึกมาเพื่อทำการวิเคราะห์วิธีการทำงานจะใช้ “เทคนิคการตั้งคำถาม” เพื่อให้ช่วยสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงาน เทคนิคการตั้งคำถามนี้เรียกโดยย่อว่า “6W-1H” จะใช้กระบวนการตั้งคำถามตรวจสอบข้อมูลวิธีการทำงานที่บันทึกมาโดยมีการตรวจสอบความเหมาะสมของงานโดยใช้กลุ่มคำถาม 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่ม What Who When Where How สำหรับตรวจสอบ
 - 1) เป้าหมายและขอบข่ายของงานแต่ละกิจกรรม
 - 2) บุคลากรที่ทำงานแต่ละกิจกรรม
 - 3) สถานที่ทำงาน
 - 4) ลำดับขั้นตอนการทำงาน
 - 5) วิธีการทำงาน

2. กลุ่ม Why Which เพื่อพัฒนาแนวทางการปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยจะตรวจสอบเหตุผลความเหมาะสมของวิธีการทำงาน และเปิดโอกาสในทางเลือกอื่น ๆ

ตารางที่ 2.2 แสดงวิธีการใช้คำถามทั้งสองกลุ่มซึ่งจะพบว่า คำถามกลุ่มที่สองเป็นคำถามที่มีประโยชน์ในการตรวจสอบอย่างมาก เพราะเป็นการตรวจสอบทุกๆ คำถามในกลุ่มแรกทำให้เกิดความแน่ใจในความเหมาะสมของงาน คน สถานที่ ลำดับขั้นตอน และวิธีการทำงาน

ตารางที่ 2.2 การใช้เทคนิคการตั้งคำถาม

	คำถามกลุ่มที่ 1	คำถามกลุ่มที่ 2
เป้าหมายและขอบข่ายของงาน	What ทำอะไร ?	Why, Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?
บุคลากรที่ทำงาน	Who ใครทำ ?	Why, Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?
สถานที่ทำงาน	Where ทำที่ไหน ?	Why, Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?
ลำดับขั้นตอนของงาน	When ทำเมื่อไร ?	Why, Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?
วิธีการทำงาน	How ทำอย่างไร ?	Why, Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?


ที่มา : วันชัย ริจิรวนิช (2545 : 110)

• การปรับปรุงวิธีการทำงาน

การปรับปรุงวิธีการทำงานจะกลายเป็นเรื่องง่ายมากถ้าเรามีการใช้กระบวนการพิจารณาตรวจตรา วิเคราะห์ข้อมูล วิธีการที่บันทึกมาโดยการใช้เทคนิค “ 6W- 1H ” ซึ่งเกือบจะได้คำตอบแนวทางการ

ปรับปรุงครบถ้วนแล้ว ขั้นตอนการปรับปรุงวิธีการทำงานจึงเป็นทางเลือกใช้เทคนิคการปรับปรุงงาน ซึ่งมีหลักการดังต่อไปนี้

1. ตัด
2. แยก/รวม
3. เปลี่ยนขั้นตอน
4. ทำกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้น
5. ใช้เครื่องมือเข้าช่วย

การพิจารณาว่ากิจกรรมใดในขั้นตอนวิธีการทำงานเป็นกิจกรรมที่ไม่จำเป็น เช่น งานประเภทเวลาไร้ประสิทธิภาพหรือเวลาส่วนเกินซึ่งใช้สัญลักษณ์กลุ่ม  ให้พยายามตัดงานกลุ่มเหล่านี้ออกไปก่อน มีงานกลุ่มที่ตรวจแล้วเป็นงานที่ไม่จำเป็นก็ตัดออกได้

- การเปรียบเทียบการวัดผลงานการทำงาน

คำถามที่เกิดขึ้นหลังจากการวิเคราะห์และปรับปรุงวิธีการทำงานก็คือ วิธีการที่ปรับปรุงใหม่ดีกว่าเก่าจริงหรือไม่ ดีกว่าแค่ไหน มีอะไรเป็นเกณฑ์วัดผลงาน ถ้าจะบอกว่ามีขั้นตอนน้อยกว่า เราจะใช้จำนวนสัญลักษณ์ที่บันทึกก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงานตัวอย่างเช่น ก่อนการปรับปรุงวิธีการทำงาน มีจำนวนสัญลักษณ์เท่ากับ 23 หลังการปรับปรุงวิธีการทำงานจำนวนสัญลักษณ์ลดลงเหลือจำนวน 15 สัญลักษณ์คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มขึ้น 34.78 เปอร์เซ็นต์

สัญลักษณ์	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง
○	20	10
➡	10	5
□	10	5
D	5	3
▽	5	2
รวม	50	25

- การพัฒนามาตรฐานวิธีการทำงาน

เมื่อมั่นใจได้จากการเปรียบเทียบวิธีการทำงานก่อนและหลังการปรับปรุงแล้วงานต่อไป คือ การพัฒนาวิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้วให้เป็นวิธีการมาตรฐานเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานตามวิธีการทำงาน ที่

ปรับปรุงแล้วซึ่งจะใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเมื่อมีการบันทึกในรูปแบบวิดิทัศน์ก็จะสามารถใช้เป็นเครื่องในการอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านมาตรฐานวิธีการทำงาน เราสามารถพัฒนามาตรฐานของวิธีการทำงานเป็น 2 รูปแบบคือ

1. ภาพถ่ายวิดิทัศน์
2. แผนภูมิและไดอะแกรมต่าง ๆ

- **การส่งเสริมใช้วิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้ว**

การใช้วิธีการทำงานใหม่ซึ่งต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน รวมทั้งต้องฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถทำงานด้วยวิธีที่ถูกต้อง

- **การติดตามการใช้วิธีการปรับปรุงที่ปรับปรุงแล้ว**

การควบคุมดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามวิธีการทำงานใหม่ และค้นหาวิธีการทำงานที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

2.3.2 วัดผลงาน (Work Measurement)

วัชรินทร์ สิทธิเจริญ (2547 : 191-193) ได้กล่าวว่า การวัดผลงาน คือ การนำเทคนิคต่างๆ ที่ได้ออกแบบไว้ไปหาเวลามาตรฐานแล้วเสร็จของงานที่กำหนดให้ ซึ่งทำโดยคนงานที่เหมาะสมด้วยอัตราการทำงานปกติตามวิธีการทำงานที่กำหนดให้คนงานที่เหมาะสม (Qualified Workers) หมายถึง คนที่มีการศึกษาเฉลียวฉลาด มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ มีความรู้ ความชำนาญที่จะทำงานชิ้นนั้นให้สำเร็จตามปริมาณและคุณภาพที่กำหนด

ขั้นตอนในการวัดผลงานมีดังนี้

1. เลือกงาน งานที่ต้องการศึกษางานที่เลือกมักเป็นงานที่มีปัญหาหรือ เป็นงานใหม่
2. บันทึกวิธีการทำงาน องค์ประกอบของกิจกรรม รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานที่กำลังศึกษา

3. ตรวจสอบ ข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ ที่บันทึกไว้ (หลังการปรับปรุงแก้ไขแล้ว) เพื่อแน่ใจว่าได้ใช้วิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดแล้ว และแยกส่วนที่ไม่ได้ผลผลิตออกจากส่วนที่ได้ผลผลิต

4. กำหนด เวลามาตรฐานของกิจกรรมในกรณีของการจับเวลาโดยตรงต้องรวมเวลาเพื่อสำหรับการผ่อนคลาย

5. นิยาม ขั้นตอนของกิจกรรมและวิธีการทำงาน กำหนดเวลามาตรฐานให้กับกิจกรรม และวิธีการทำงานเหล่านั้น เป็นการศึกษาวิธีการทำงานที่มีอยู่เดิมว่ามีกิจกรรมใดที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงได้ และนำหลักการปรับปรุงงานพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ที่ดีกว่าเดิม และพัฒนามาตรฐานวิธีการทำงาน เพื่อหาเวลามาตรฐานในการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละกระบวนการงาน

2.4 หลักทั่วไปในการปรับปรุงงาน

หลักทั่วไปในการปรับปรุงงาน ได้แก่

1. ตัด
2. รวม
3. เปลี่ยนขั้นตอน
4. ทำให้ง่าย
5. ใช้เครื่องมืออุปกรณ์เข้าช่วย

การตัด เป็นการตัดทอนหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการปรับปรุงงาน เพราะการทำงานในสิ่งที่ไม่จำเป็นแล้วเป็นการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์และเป็นการทำงานที่สูญเปล่าโดยมิได้อะไรตอบแทนเลย

การรวม เป็นการรวมส่วนที่เหลือหรือส่วนที่จำเป็นเข้าด้วยกัน แล้วปรับปรุงให้ดีขึ้นเมื่อได้ตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วก็ต้องจัดระบบงานเสียใหม่ โดยนำงานส่วนที่เหลือ ส่วนที่มีลักษณะงานคล้ายกัน และส่วนที่จำเป็นต่างๆ มารวมกัน และปรับปรุงให้ดีขึ้น

การเปลี่ยนขั้นตอน เป็นการลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ให้กระชับสั้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม หรือการสับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่เพื่อให้การทำงานคล่องตัวยิ่งขึ้น

การทำให้ง่าย เป็นการทำงานให้ง่ายหรือปรับปรุงส่วนที่จำเป็นให้ดีขึ้น โดยในการปฏิบัติงานนั้น มักจะมีงานที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน มีขั้นตอนมาก ควรทำกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้นทุกคนเข้าใจได้ง่าย หากเป็นไปได้ให้จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จประชาชนสามารถติดต่อได้ในที่เดียวกัน

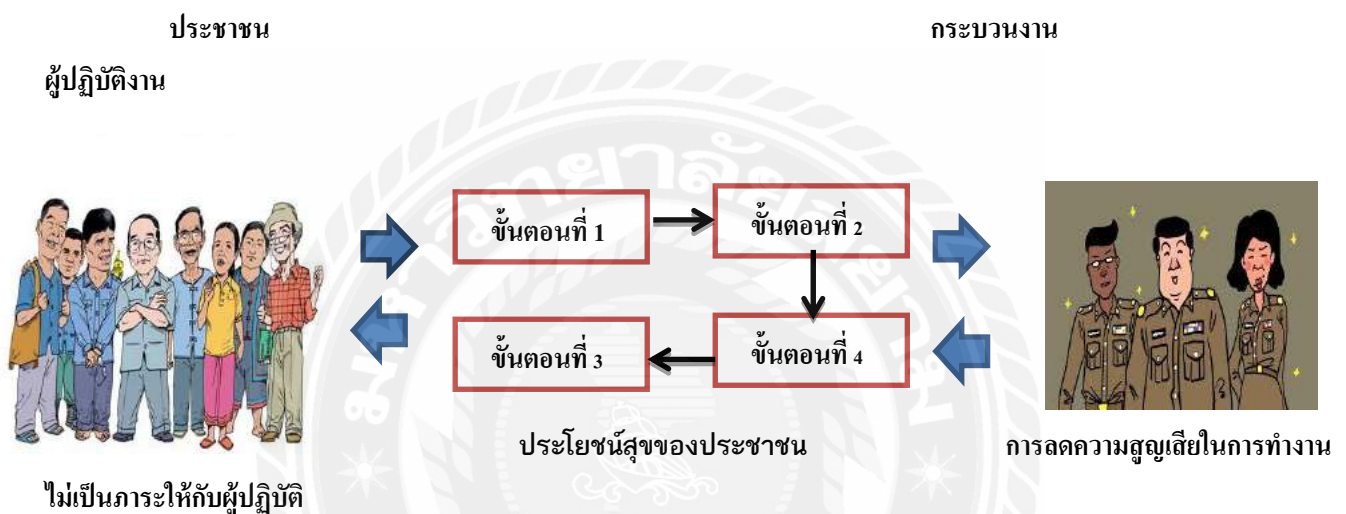
การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เข้าช่วย เป็นการนำเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น การนำระบบ IT เข้ามาใช้ในสำนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นเรื่องที่ส่วนราชการได้มีการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ที่ให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นๆของรัฐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 - 50 จากที่กำหนดไว้เดิม ทั้งนี้ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้น ไม่ใช่เป็นการเร่งการทำงานให้เร็วขึ้น หรือเป็นการผลักงานบางอย่างให้ประชาชนเป็นผู้รับภาระแทน แต่เป็นการดำเนินการเพื่อให้ส่วนราชการทำการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น โดยมีหลักการในเรื่องดังกล่าวอยู่ 3 ประการ คือ

1. ประโยชน์สุขของประชาชน
2. การลดความสูญเสียนในการทำงาน
3. การไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติราชการ

2.5 เทคนิคการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

โดยหลักการทั้ง 3 ประการดังกล่าวเป็นเรื่องที่ต้องการให้มีการพัฒนากระบวนการโดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้ประโยชน์สุขเพิ่มมากขึ้น และกระบวนการพัฒนาปรับปรุงโดยมีการลดความสูญเสียในการทำงาน รวมถึงการพัฒนากระบวนการนั้นต้องไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน ถ้าส่วนราชการมีการเร่งการทำงานในกระบวนการนั้นๆ ประชาชนอาจได้รับประโยชน์แต่ขั้นตอนการทำงานยังเหมือนเดิม คือ ไม่มีการลดความสูญเสียในการทำงาน และการเร่งการทำงานยังเป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาแล้วการทำเช่นนั้น ประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้เพิ่มขึ้นประชาชน



รูปที่ 2.1 หลักการในการพัฒนากระบวนการ

การที่สามารถพัฒนากระบวนการโดยทำให้ประชาชนได้ประโยชน์ และทำให้ขั้นตอนการทำงานมีการลดความสูญเสีย รวมถึงทำให้ไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการด้วยหลักการของ LEAN ซึ่งหลักการนี้เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานโดยเน้นการลดความสูญเสียในการทำงานความสูญเสียในการทำงาน คือ กิจกรรมหรืองานที่เป็นภาระหรือค่าใช้จ่ายกับภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ความสูญเสียเนื่องมาจากการรอนาน (Waiting) เป็นความสูญเสียในการรอคอยหรือรอนานซึ่งทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานหรือลูกค้าจากจุดหนึ่ง ไปสู่จุดหนึ่งด้วยความจำเป็นหรือด้วยความไม่จำเป็น
3. ความสูญเสียเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect) เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำและต้องนำมาสู่การแก้ไข
4. ความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing) เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อนที่ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก การทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (Do it right the first time)

5. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งส่งผลเสียต่องานที่ไม่สามารถเสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

6. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Movement) เป็นความสูญเสียอันเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวหรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ สามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่ (Layout)

7. ความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over producing) เป็นความสูญเสียเนื่องจากการทำงานมากเกินไป แต่งานที่ทำมากเป็นงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

2.6 เครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

เครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานหรือลดความสูญเสียในการทำงาน เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์การทำงาน (Process analysis) เครื่องมือประเภทนี้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ระบบงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงขั้นตอนการทำงานความเกี่ยวข้องความเชื่อมโยง ซึ่งมีเครื่องมืออยู่ 2 ชนิด คือ

1. แผนผังการไหลของงาน (Flow Diagram)
2. แผนภูมิกระบวนการงาน (Process Chart)

แผนผังการไหลเป็นเครื่องมือที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของจุดต่างในกระบวนการให้บริการ ซึ่งการจัดทำแผนผังการไหลจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงกระบวนการในการให้บริการ โดยรูปแบบของแผนผังการไหลมีได้หลากหลายรูปแบบตั้งแต่การใช้สัญลักษณ์จนถึงการใช้ภาพถ่ายหรือภาพเสมือนในการจัดทำแผนผังการไหล สำหรับการจัดทำแผนผังการไหล (Flow) ของงานว่า เริ่มต้น ณ จุดใดและสิ้นสุดที่ใดนั้น จะต้องมีการกำหนดจุดบริการต่างๆ โดยเริ่มจากการใส่หมายเลขเพื่อกำหนดจุดการให้บริการจากแผนผังสำนักงาน โดยเริ่มเรียงหมายเลขจากจุดแรกที่ประชาชนมาติดต่อไปจนถึงจุดสิ้นสุดของงานบริการ ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการบริการในศูนย์บริการรถยนต์ ซึ่งจะมีกำหนดหมายเลข 1 เป็นจุดแรกที่ลูกค้ามาติดต่อสั่งซ่อม จากนั้นรถก็เคลื่อนไปยังโรงซ่อมในจุดที่ 2 และเมื่อเสร็จจากโรงซ่อมก็ไปรอล้างในจุดที่ 3 และเมื่อเสร็จก็ไปจอดรอให้ลูกค้ามารับรถที่จุดที่ 4 (รายละเอียดดังภาพที่ 3 และ 4) ภาพที่ 3 ตัวอย่างแผนผังการไหลของกระบวนการบริการของศูนย์บริการรถยนต์

แผนภูมิกระบวนการเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นสิ่งสูญเสีย (Waste) หรือจุดที่ควรปรับปรุงโดยแผนภูมิกระบวนการ โดยการเฝ้าสังเกตการทำงาน ว่ามีขั้นตอนการทำงานและกิจกรรมอะไรบ้าง มีกี่กิจกรรม แต่ละกิจกรรมใช้เวลาเฉลี่ยเท่าใด โดยมีการบันทึกเวลาและกิจกรรมลงในตาราง Time Sheet

2.7 การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ดังนี้

ธณัญชัย ศรีชัยรัตน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการลดความสูญเปล่าในสายการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาจึงได้เสนอให้ทำการพิจารณากิจกรรมในแต่ละขั้นตอนการทำงานตลอดทั้งสายการผลิตเพื่อจำแนกกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าโดยทำการวิเคราะห์ในแต่ละกิจกรรมและจำแนกออกให้อยู่ในรูปแบบของความสูญเปล่าแต่ละประเภท จากนั้นทำการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการและการเลือกใช้เทคนิคการลดความสูญเปล่าเจ็ดประการมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละประเภทของความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น ผลหลังจากการดำเนินการปรับปรุงโรงงานกรณีศึกษาแห่งนี้พบว่าความสูญเปล่ามีแนวโน้มที่ลดลงคู่ได้จากกรอบการผลิตที่ลดลงจาก 159.81 วินาทีต่อชิ้น เป็น 103.52 วินาทีต่อชิ้น เมื่อคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ความสูญเปล่าจะลดลงเท่ากับ 35.22 %

ประสิทธิ์ เดชนครินทร์ (2550) [3] ทำการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตโดยใช้เทคนิค TPM กรณีศึกษาโรงงานอาหารกึ่งสำเร็จรูป เพื่อลดความสูญเปล่าเนื่องจากเครื่องจักรชำรุดโดยวัดประสิทธิภาพของเครื่องจักรโดยรวมของเครื่องจักร (OEE) หลังทำการปรับปรุงพบว่าประสิทธิภาพโดยรวมของเครื่องจักรเพิ่มขึ้นจาก 64 เปอร์เซ็นต์เป็น 78 เปอร์เซ็นต์

กิริติ ศรีสุวรรณ (2537) ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตสำหรับการผลิตผลิตภัณฑ์วัตถุดิบเพื่อเสนอวิธีการเพิ่มผลผลิตของการขาดประสิทธิภาพและความไม่ประหยัดวิธีการ คือ จัดทามาตรฐานของการผลิต ปรับปรุงวิธีการทำงานและปรับปรุงผังการผลิตของการทำงานผลจากการศึกษาพบว่า การปรับปรุงการทำงานสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายของการผลิตลงเวลาการผลิตของวิธีการเดิมเฉลี่ย คือ 0.25 นาทีต่อชิ้น หลังจากทำการปรับปรุงสามารถลดเวลาในการผลิตลงเหลือเพียง 0.18 นาทีต่อชิ้นหรือลดลงร้อยละ 28 ค่าจ้างแรงงานการผลิตของวิธีการเดิมเฉลี่ยคือ 4.77 บาทต่อชิ้น หลังจากทำการปรับปรุงสามารถลดค่าจ้างแรงงานการผลิตให้เหลือเพียง 3.32 บาท ต่อชิ้น หรือลดลงร้อยละ 30.40

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่ เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้บริการ แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บริการให้บุคคลต่างๆได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใสใจแข็ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างกันติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ใน องค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆในโอกาสหน้าต่อไป

ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 48 - 53 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่าเกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการอาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีสนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือการจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง เช่น การให้บริการโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวาง บัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา ,การจัดแถวการติดต่อให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ,การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ,การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควร

1. แยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน เช่น การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น. การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ การจัดจุดรับบริการจุดที่รับผิดชอบควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณ ด้านหน้าของหน่วยงานบริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุดการกำหนดจุดรับผิดชอบจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวกประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด ความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็วลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการต้องจัดให้ประชาชน เกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัดไม่เบียดเสียดไม่ขัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่มประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงานสร้างความถูกต้องช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อยเทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการหน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการ บริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการเทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคลรูปการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธีโดยส่วนรวมแล้วเทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสมการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญคือพนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้

คุณธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่หลักการ ให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ง่ายๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2546, หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐาน อีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไปแต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการ บางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ. ดูแรน (Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตซ์เจอร์รัลด์และดูแรนได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถ แบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

ก.ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ

ข.ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของ ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

วงค์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการทำข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยงกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนี้เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจาก การกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนา ความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมาย ในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย



บทที่ 3

การดำเนินงานศึกษา

เนื้อหาบทนี้กล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินงานการศึกษา เพื่อปรับปรุงการให้บริการลดความสูญเปล่าและเพิ่มประสิทธิภาพปรับปรุงในการทำงาน และลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยการศึกษาการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเราจึงใช้การศึกษานี้มาช่วยในการวิเคราะห์มูลเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางในการควบคุมการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร และเก็บข้อมูล ในขั้นตอนดังกล่าวจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลหาสาเหตุการเกิดความสูญเปล่า วิเคราะห์ปริมาณลดขั้นตอนและระยะเวลาและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นมีรายละเอียดดังนี้

- การเลือกงาน
- การเก็บข้อมูลวิธีการทำงาน
- การวิเคราะห์วิธีการทำงาน
- การปรับปรุงวิธีการทำงาน
- การเปรียบเทียบวัดผลวิธีการทำงาน
- การพัฒนามาตรฐานวิธีการทำงาน
- การส่งเสริมใช้วิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้ว
- การติดตามการใช้วิธีการปรับปรุงที่ปรับปรุงแล้ว
- สรุปผลการศึกษาการดำเนินการ

3.1 การเลือกงาน

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อความต้องการปรับปรุงลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร และจัดทำมาตรฐานเพื่อปรับปรุงลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการลดความสูญเปล่า ศึกษาสภาพปัญหาในกระบวนการที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่าของลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาต ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง และวิธีการทำงาน โดยการนำ การศึกษาวิธีการทำงาน (Work Study)

3.2 การเก็บข้อมูลวิธีการทำงาน

การศึกษาระยะนี้จะประกอบด้วย

- การศึกษาทฤษฎีและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับวิธีการลดความสูญเปล่า เพื่อให้สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับงานศึกษาได้
- ศึกษาวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร

- ศึกษาข้อมูลส่วนเกินของวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร

3.3 การวิเคราะห์วิธีการทำงาน

การศึกษาระยะนี้จะประกอบด้วย

- เก็บข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นและรวบรวมข้อมูลการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร เพื่อเป็นสถิติ
- ขาดการควบคุมวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร

3.4 การปรับปรุงวิธีการทำงาน

การศึกษาระยะนี้จะประกอบด้วย

- จัดทำมาตรฐานการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคารให้กับพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ที่มีส่วนร่วมต่อกิจกรรม
- ระยะเวลาตรวจติดตามควบคุมการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องภายในระยะเวลาการศึกษา
- จะใช้วิธีวัดผลจริงที่ได้ หลังการดำเนินการทดลองใช้แนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่ได้ภายในระยะเวลาการศึกษา

3.5 การเปรียบเทียบวัดผลวิธีการทำงาน

การศึกษาระยะนี้จะประกอบด้วย

- เปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังดำเนินการปรับปรุงเพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงาน
- เปรียบเทียบปริมาณการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร ก่อนและหลังดำเนินการปรับปรุง

3.6 การพัฒนามาตรฐานวิธีการทำงาน

การศึกษาระยะนี้จะประกอบด้วย

- จัดทำมาตรฐานการปรับปรุง และลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร และควบคุมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
- มีการติดตามผลและควบคุมมาตรฐานการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร
- มีการพัฒนาวิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้วให้เป็นวิธีการมาตรฐานเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติมาตรฐาน

3.7 การส่งเสริมใช้วิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้ว

การศึกษาระยะนี้จะประกอบด้วย

- ฝึกอบรมพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง และปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

- ให้พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง รับรู้ถึงความสูญเสียเวลาการให้บริการที่เกิดขึ้น
- ให้พนักงานมีส่วนตำบล พนักงานจ้าง ร่วมในการออกความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
- ทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

3.8 การติดตามการใช้วิธีการปรับปรุงที่ปรับปรุงแล้ว

การศึกษาระยะนี้จะประกอบด้วย

- ตารางการติดตามผลหลังนำวิธีการมาปรับปรุง
- มีการควบคุมดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามวิธีการทำงานใหม่

3.9 สรุปผลการศึกษาดำเนินงาน

จากผลการศึกษาและปรับปรุงจะสรุปผลเป็นการวัดผลเชิงปริมาณในเรื่องการปรับปรุงและลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคารบรรจุที่เปลี่ยนแปลงในช่วง 6 เดือนประเมินแนวโน้มผลการดำเนินงานว่าดีหรือไม่อย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงจุดอื่นๆต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาขั้นตอนการการออกใบอนุญาตก่อสร้างเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง รื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยการ

1. ศึกษาด้านกระบวนการในการให้บริการออกใบอนุญาต เพื่อประเมินขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการออกใบอนุญาต ระบุปัญหาการดำเนินงานและมูลเหตุของปัญหา
2. ศึกษาเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการให้สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ลดเวลาสูญเสีย และลดระยะเวลาในการให้บริการ โดยใช้หลักการของการศึกษาการทำงานมาช่วยในการวิเคราะห์มูลเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางในการควบคุมการให้บริการออกใบอนุญาตโดยให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - ด้านกระบวนการในการให้บริการออกใบอนุญาต
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านแผนการปรับปรุงการลดขั้นตอน
3. สืบหาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากผลการปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

4.1 การศึกษาด้านกระบวนการในการให้บริการออกใบอนุญาต

จากการศึกษาข้อมูลผู้มาขอใบอนุญาตตลอดปี 2559 พบว่ามีผู้เข้ารับการใบอนุญาตต่าง ๆ จำนวน 351 รายแสดงตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนรายของผู้มาขอใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคารในปี 2559

ขอใบอนุญาตก่อสร้าง	ขออนุญาตตัดแปลง	ขออนุญาตรื้อถอน	รวม
127	108	116	351

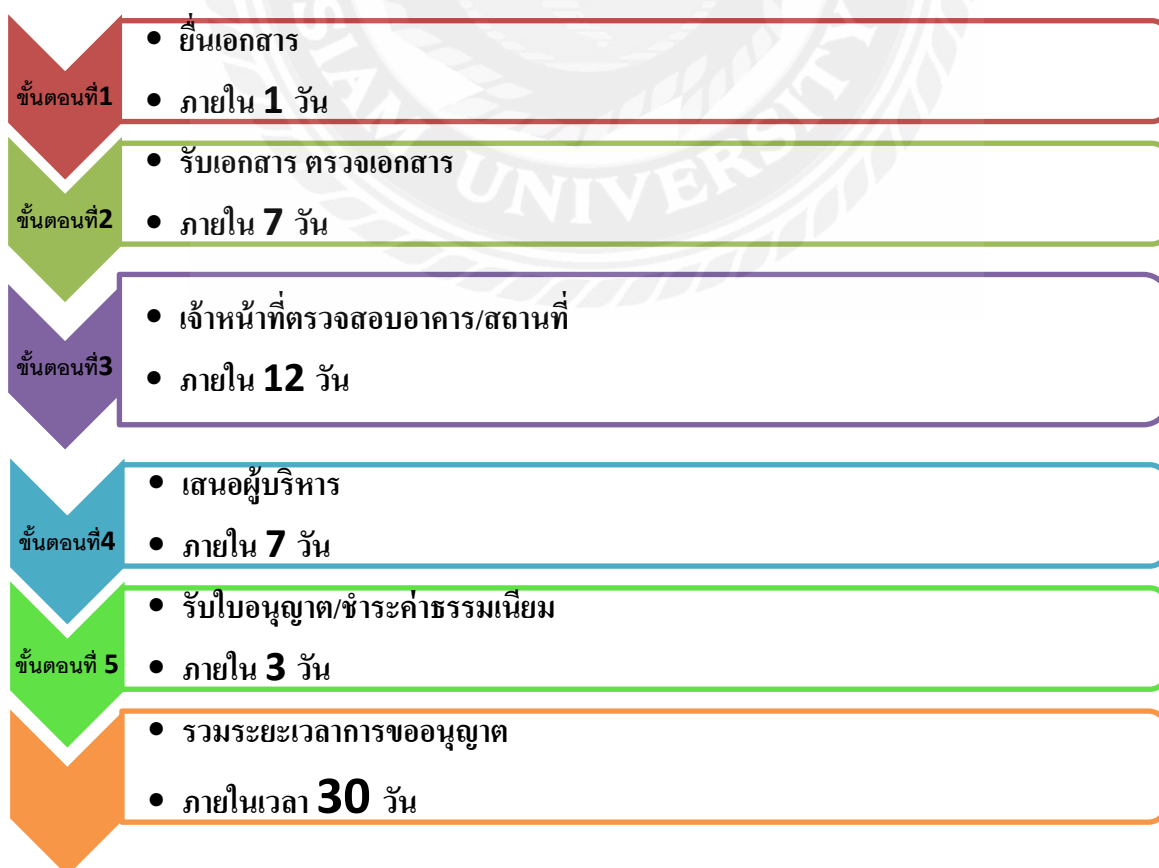
กระบวนการในการขอใบอนุญาตเริ่มจากประชาชนที่มาขอใบอนุญาตเพื่อตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร จะยื่นเอกสารที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารแล้วในวันถัดไปจึงจะเริ่มพิจารณาตรวจสอบเอกสารซึ่งจะใช้เวลาจนถึง 7 จากนั้นจึงนัดวันเพื่อไปตรวจสอบอาคารซึ่งกำหนดเวลาที่เจ้าหน้าที่จากสำนักงานฯ จะใช้ในการดำเนินการเพื่อตรวจสอบอาคารจะใช้เวลาจนถึง 12 วัน จึงจะนำผลการตรวจสอบเสนอเพื่อรับการอนุมัติจากผู้บริหารซึ่งต้องใช้เวลาอีกประมาณ 7 วัน ผู้ขอใบอนุญาตจึงจะสามารถมาชำระเงินเพื่อรับใบอนุญาตซึ่งจะใช้เวลาอีกประมาณ 3 วันเพื่อการเรียก

การตรวจสอบ และการชำระเงิน รวมเวลาเริ่มยื่นเอกสารขอรับใบอนุญาตจนถึงวันที่รับใบอนุญาตจะใช้เวลา รวม 30 วัน ซึ่งเป็นปัญหาต่อการดำเนินการของประชาชนผู้มาขอใบอนุญาต

รูปที่ 4.1 และ 4.2 แสดงการยื่นเอกสารขอรับใบอนุญาตและขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารก่อนการดำเนินการปรับปรุง ซึ่งจากการศึกษาพบว่าจะต้องใช้เวลาในการรอตั้งแต่วันที่เข้าขอรับบริการการกรจนได้รับใบอนุญาตใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 30 วัน เป็นการใช้เวลาที่ค่อนข้างนาน ทำให้ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องเสียเวลางานซึ่งมีส่วนสร้างความเสียหายต่องานที่ทำด้วย



รูปที่ 4.1 ประชาชนที่มาขอใบอนุญาตเพื่อตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร



รูปที่ 4.2 ขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

4.1.1 การวิเคราะห์สภาพปัญหาของการดำเนินการในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาต

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาของการดำเนินการในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาต ก่อสร้าง/ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด พบว่ามีปัญหาการดำเนินงานอยู่สองส่วนคือ

1. ในส่วนของการให้บริการ
2. ในส่วนของการขอรับบริการ

ในส่วนของการให้บริการจะพบปัญหาดังนี้

1. ขั้นตอนของการตรวจสอบเอกสารมีความซ้ำซ้อน
2. การกระบวนการตรวจ รออนุมัติ รอออกเอกสารมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น
3. มีความล่าช้าในการให้บริการ
4. มีปัญหาด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

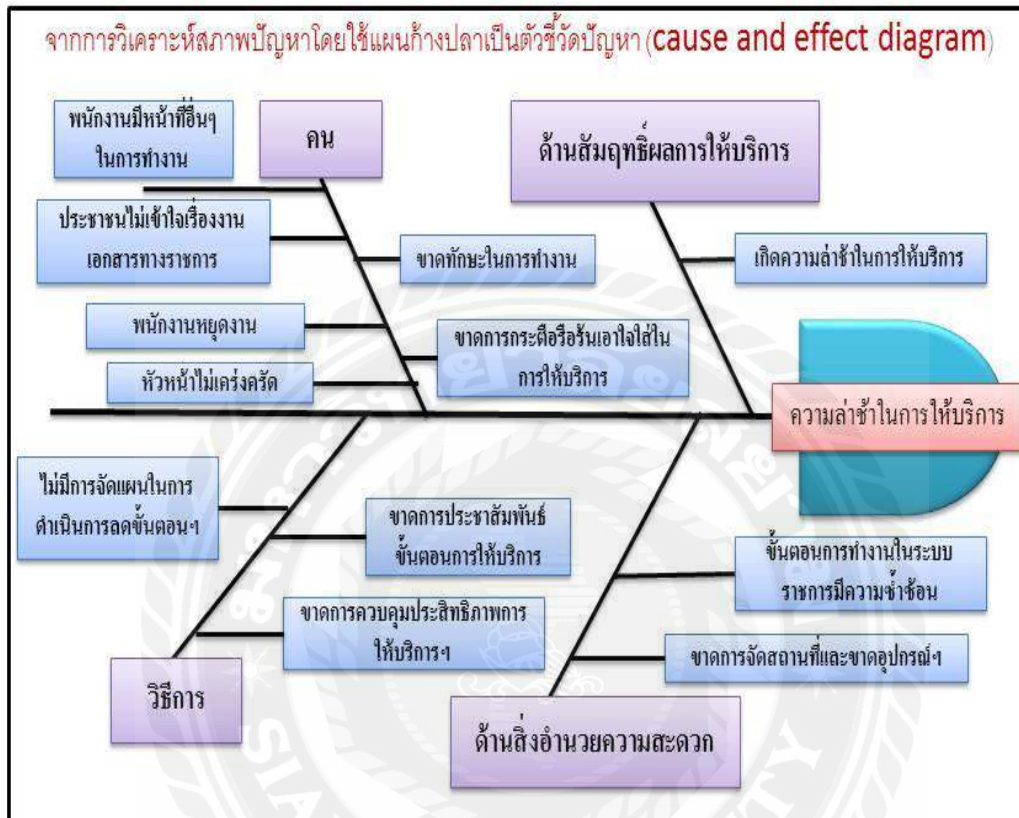
ในส่วนของการรับบริการจะพบปัญหาดังนี้

1. เกิดความไม่เรียบร้อยในการยื่นเอกสารทำให้ต้องมีกระบวนการตรวจสอบเอกสาร
2. ต้องรอเอกสาร ใบอนุญาตที่อนุมัติด้วยเวลาที่ยาวนานจนมีส่วนทำให้เกิดความเสียหายต่องานที่ต้องดำเนินการใบอนุญาต
3. เกิดความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการรับบริการในการขอรับใบอนุญาตซึ่งเกิดความล่าช้าจนเป็นส่วนหนึ่งของเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายต่องาน

4.1.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากปัญหาความล่าช้าในการให้บริการในการรับใบอนุญาตก่อสร้างของการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการดำเนินการในการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตองค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด ทำให้เกิดความจำเป็นในการศึกษาเพื่อปรับปรุงการให้บริการ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนผังก้างปลาเป็นตัวชี้วัดปัญหา (Cause and Effect Diagram) ดังแสดงตามรูปที่ 4.3 ซึ่งแสดงสาเหตุของปัญหาในด้านคน วิธีการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการเป็นความล่าช้าและความไม่พึงพอใจของผู้มาขอรับบริการออกใบอนุญาตงานก่อนสร้าง

วิเคราะห์สภาพปัญหา



รูปที่ 4.3 แผนผังก้างปลาซึ่งบ่งถึงสาเหตุของปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ

จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความล่าช้าในการออกใบอนุญาตมีประสาเหตุดังนี้
สาเหตุสภาพปัญหาที่เกิดจากคนมีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ขาดทักษะ และการฝึกอบรมให้พนักงานจ้าง
2. พนักงานจ้างหยุดงาน
3. หัวหน้าไม่เคร่งครัด
4. ขาดการกระตือรือร้นการเอาใจใส่ในการให้บริการ
5. ประชาชนไม่เข้าใจเอกสารของทางราชการ
6. พนักงานมีหน้าที่อื่นๆ ในการทำงาน

สาเหตุสภาพปัญหาที่เกิดจากวิธีการมีดังนี้

1. ไม่มีการจัดแผนในการดำเนินการลดขั้นต้น
2. ขาดการประชาสัมพันธ์เอกสารในการรับบริการฯ
3. ขาดความควบคุมประสิทธิภาพการให้บริการฯ

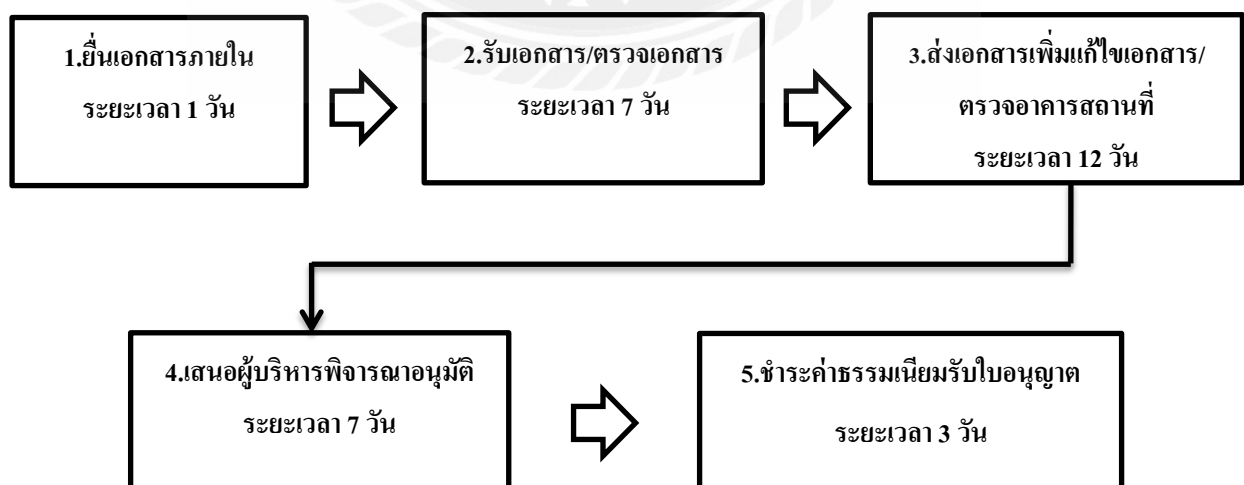
สาเหตุสภาพปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีดังนี้

1. ขั้นตอนการทำงานในระบบราชการมีความซ้ำซ้อน
2. ขาดการจัดสถานที่เหมาะสมชัดเจนและ
3. ขาดอุปกรณ์ไม่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการขอใบอนุญาต

4.2 การศึกษาเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการ

ในการศึกษาเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการเพื่อออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง รื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จะทำการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานก่อนและหลัง การปรับการดำเนินการ รูปที่ 4.4 แสดงกระบวนการดำเนินงานแบบเดิมซึ่งมี 5 กระบวนการ ใช้ระยะเวลา เฉลี่ย 30 วัน ตารางที่ 4.1 และ ตารางที่ 4.2 แสดงเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในแต่ละกิจกรรมแสดงใน

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเดิม



รูปที่ 4.4 กระบวนการเดิม 5 กระบวนการ ใช้ระยะเวลา 30 วัน

ตารางที่ 4.2 เวลาเฉลี่ยในการรอรับใบอนุญาตต่อราย

เดือน /ปี2559	เวลา (วัน)	SD
ม.ค.	30	1.2
ก.พ.	27	0.8
มี.ค.	30	1.0
เม.ย.	30	1.4
พ.ค.	30	1.1
มิ.ย.	30	0.9
ก.ค.	30	1.4
ส.ค.	30	0.9
ก.ย.	30	1.0
ต.ค.	31	0.8
พ.ย.	26	1.1
ธ.ค.	30	0.9

ตารางที่ 4.3 เวลาเฉลี่ยในแต่ละกิจกรรมก่อนการปรับปรุงวิธีการทำงาน

ก่อนการปรับปรุงวิธีการทำงาน	ระยะเวลาเฉลี่ย	SD
1. ยื่นเอกสาร	1 วัน	0.04
2.รับเอกสาร/ตรวจเอกสาร	7 วัน	0.29
3.ส่งเอกสารเพิ่มแก้ไขเอกสาร จากตรวจอาคารสถานที่	12 วัน	0.50
4.เสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ	7 วัน	0.29
5.ชำระค่าธรรมเนียมรับใบอนุญาต	3 วัน	0.12
5 ขั้นตอนรวม	30 วัน	1.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการปรับปรุงจากการสุ่มเก็บข้อมูล 30 ตัวอย่างสำหรับการทำงานที่มี 5 ขั้นตอน แสดงตามตารางที่ 4.2 เป็นการรวบรวมระยะเวลาการทำงานในแต่ละกระบวนการเฉลี่ยต่อ 1 ราย ต่อพนักงาน 1 คน ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 30 วัน มี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.2 วัน

ในการปรับปรุงการดำเนินการแบ่งแนวทางไว้เป็นสองแนวทางคือ

1. แนวทางการแก้ไขปัญหา
2. แนวทางป้องกันปัญหา

4.2.1 แนวทางการแก้ไขปัญหา

ในแนวทางการแก้ไขปัญหามีได้วางมาตรการและการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดทำมาตรฐานวิธีทำงานในการลดขั้นตอนการให้บริการ
2. ฝึกอบรมให้พนักงานจ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานให้พนักงานรับรู้ถึงขั้นตอนการดำเนินงาน
3. ลดความสูญเสียและผลกระทบในการให้บริการต่อประชาชน
4. จัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการติดต่อในการใช้บริการฯ
5. ปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดให้ความเห็นใจ และความเข้าใจแก่ผู้รับบริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม
6. ให้มีการติดตามผลและควบคุมการให้บริการการตามกระบวนการลดขั้นตอนฯ
7. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเอกสารต่าง ๆ ในการขอใบอนุญาตฯ

รูปที่ 4.5 และ 4.6 แสดงกิจกรรมการให้บริการเป็นการให้ความรู้โดยการฝึกอบรมพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจะมีกระบวนการให้พนักงานรับรู้ถึงขั้นตอนการดำเนินงานที่มีการปรับปรุงใหม่ และแสดงแนวทางการ ลดความสูญเสียและผลกระทบในการให้บริการต่อประชาชน การแสดงลักษณะจัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการติดต่อในการใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการติดตามผลและควบคุมการให้บริการ รวมทั้งแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเอกสารต่าง ๆ ในการขอใบอนุญาต



รูปที่ 4.5 การให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานจ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน



รูปที่ 4.6 การให้ความรู้และการฝึกอบรมให้แก่พนักงานจ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน

4.2.2 แนวทางป้องกันปัญหา

ในด้านแนวทางป้องกันปัญหามีการวางมาตรการและกระบวนการสำหรับพนักงานดังต่อไปนี้

1. ปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
2. สร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
3. ใช้หลักการบริการเป็นเลิศ
4. รับรู้เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
5. มีจิตสำนึกในหลักการที่ดีของงานบริการ

ในการปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ พนักงานได้รับรู้ว่า

- จะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
- มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
- จะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
- จะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือความสำเร็จของเรา

ในการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ พนักงานต้อง

- มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
- ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

- คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- ใ้ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- ทำงานเป็นทีม
- ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ยืดการบริหารจัดการที่ดี
- มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

ในด้านหลักการบริการเป็นเลิศ พนักงานต้อง

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เต็มใจบริการ
- ทำงานจับใจ
- ปราศรัยไพเราะ
- เหมาะสมโอกาส
- ไม่ขาดน้ำใจ

ด้วยเทคนิคในการต้อนรับประชาชน พนักงานจะมีการ

- ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
- ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
- ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- ต้อนรับด้วยความอดทน
- ต้อนรับด้วยความเพียร
- ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

โดยสรุปแล้ว จะพบได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้าง ความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ด้วยหลักการบริการที่ดีมีคุณภาพ พนักงานต้องมีกำหนดคุณภาพของบริการไว้ ดังนี้

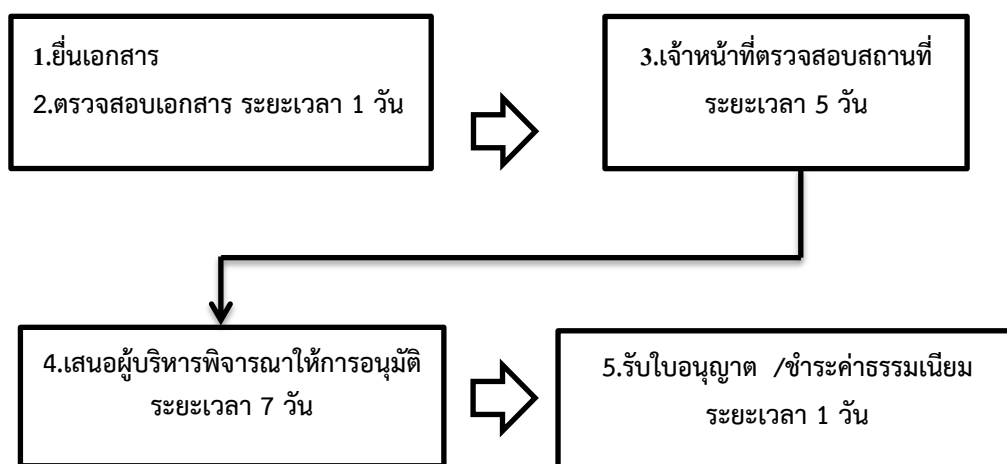
1. มีความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
2. มีความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
4. ควรสร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักพนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนอย่างไร มีพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดตั้งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากดซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

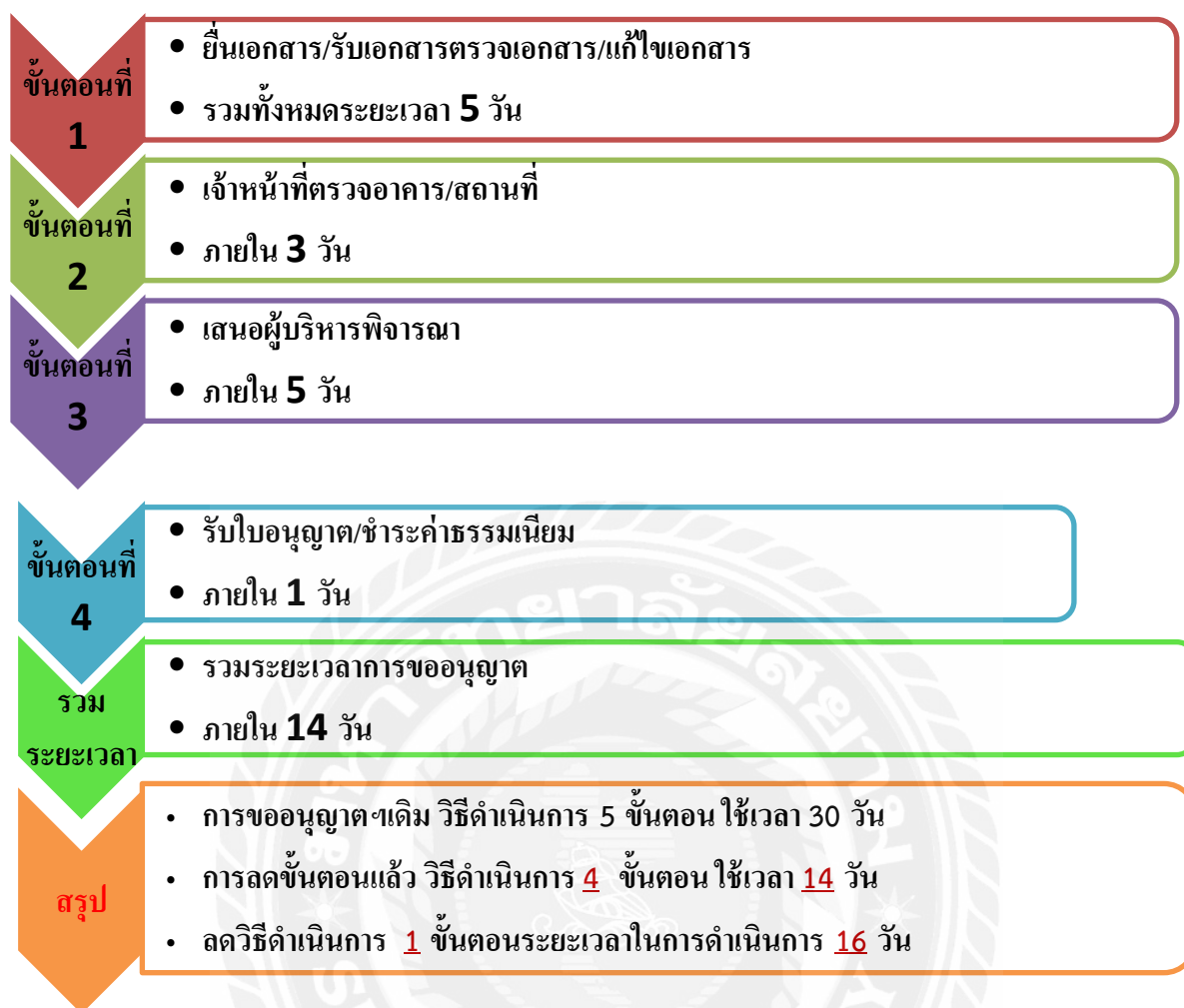
4.2.3 การวัดผลและเปรียบเทียบผลการปรับปรุงงาน

ผลของการการปรับปรุงการดำเนินการ สามารถลดขั้นตอนกระบวนการขอใบอนุญาตลงเหลือเพียง 4 ขั้นตอนและเวลาเหลือเพียง 14 วันดังแสดงในรูปที่ 4.7 และ 4.8

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการใหม่



รูปที่ 4.7 กระบวนการหลังปรับปรุงแล้วมี 4 กระบวนการ ใช้ระยะเวลา 14 วัน



รูปที่ 4.8 กระบวนการภายหลังปรับปรุง

จากนั้นเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานหลังการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พบว่าก่อนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน จากพนักงาน 7 คน มีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน การทำงานในแต่ละกระบวนการการทำงานเฉลี่ยต่อ 1 รายการต่อพนักงาน 1 คนใช้เวลาการดำเนินการ 30 วัน และหลังจากการปรับปรุงวิธีการทำงานแบบใหม่ในการลดขั้นตอนใช้วิธีดำเนินการ 4 ขั้นตอน ใช้เวลาเหลือเพียง 14 วัน ดังข้อมูลแสดงตามตารางที่ 4.3 และ 4.4

ตารางที่ 4.4 เวลาเฉลี่ยในการรอรับใบอนุญาตต่อราย

เดือน /ปี2560	เวลา (วัน)	SD
ม.ค.	15	1.2
ก.พ.	14	0.8
มี.ค.	14	1.0
เม.ย.	16	1.4
พ.ค.	14	1.1
มิ.ย.	14	0.9
เฉลี่ย	14.5	0.9

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบเวลาในการปฏิบัติงานก่อน-หลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน

ก่อนการปรับปรุงวิธีการทำงาน	ระยะเวลา	หลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน ลดขั้นตอน	ระยะเวลา
1. ขึ้นเอกสาร	1 วัน	1. ขึ้นเอกสาร/รับเอกสารตรวจ	1 วัน
2.รับเอกสาร/ตรวจเอกสาร	7 วัน	เอกสาร	
3.ส่งเอกสารเพิ่มแก้ไขเอกสาร	12 วัน	2.ส่งเอกสารเพิ่มแก้ไขเอกสาร	5 วัน
ตรวจอาคารสถานที่		ตรวจอาคาร	
4.เสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ	7 วัน	3.เสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ	7 วัน
5.ชำระค่าธรรมเนียมรับใบอนุญาต	3 วัน	4.ชำระค่าธรรมเนียมรับใบอนุญาต	1 วัน
5 ขั้นตอน	รวม30 วัน	4 ขั้นตอน	รวม 14 วัน

4.3 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการจากผลการปรับปรุงการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการสำรวจความคิดเห็นสองระยะคือระยะก่อนและภายหลังจากการปรับปรุงการดำเนิน

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล จากประชาชนจำนวน 350 คนช่วงระยะก่อนการปรับปรุง และ 180 คนช่วงระยะภายหลังการปรับปรุง โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายตามลำดับ มีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด
จังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างก่อนการปรับปรุง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างก่อนการปรับปรุง ตามตารางที่ 4.5 เป็นการวิเคราะห์ผลตามการศึกษาด้าน

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. อาชีพ และ
5. เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้มาขอออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	300	300
1.2 หญิง	50	50
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่าไม่เกิน 20 ปี	10	10
2.2 21- 30 ปี	30	30
2.3 31- 40 ปี	90	90
2.4 41- 50 ปี	120	120
2.5 51 ปีขึ้นไป	100	100
3. การศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	250	250
3.2 ปริญญาตรี/เทียบเท่า	95	95
3.3 ปริญญาโท	5	5
3.4 ปริญญาเอก	0	0
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ	54	54
4.2 พนักงานของรัฐ	56	56
4.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	95	95
4.4 อื่นๆ(ธุรกิจส่วนตัว,รับจ้างทั่วไป)	145	145
5. เรื่องที่ขอรับบริการ		
5.1 ขอบริษัทก่อสร้าง เดือนม.ค.-ธ.ค 2559/ราย	127	127
5.2 ขอบริษัทตัดแปลงอาคาร เดือนม.ค.-ธ.ค 2559/ราย	108	108
5.3 ขอบริษัทรื้อถอนอาคาร เดือนม.ค.-ธ.ค 2559/ราย	116	116

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ จำนวนทั้งสิ้น 350 คน โดยคิดเป็นสถิติร้อยละพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 300 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 และเพศหญิง 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุ 31- 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 อายุ 21- 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 อายุต่ำกว่าไม่เกิน 20 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อื่นๆ(ธุรกิจส่วนตัว,รับจ้างทั่วไป) จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 50.76 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 พนักงานของรัฐ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รัฐบาล จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.43

เรื่องที่จะขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอใบอนุญาตก่อสร้าง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.33 ขอใบอนุญาตรีดถอนอาคาร จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.14 ขอใบอนุญาตตัดแปลงอาคาร จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.86

4.3.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการก่อนการปรับปรุง

ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขอใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รีดถอนอาคารของ องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการแสดงตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขอใบอนุญาตก่อนการปรับปรุง

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปลความ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.60	0.66	ดี
1.2 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	3.50	0.67	พอใช้
1.3 การตั้งใจในการให้บริการ	3.66	0.47	ดี
1.4 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.48	0.67	พอใช้
1.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม	3.76	0.42	ดี
1.6 มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.58	0.60	ดี
รวม	3.59	0.58	ดี
2. ด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางบริการหลากหลาย	3.40	0.66	พอใช้
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.50	0.67	พอใช้
2.3 มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.35	0.84	พอใช้
2.4 มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน ฯลฯ	3.30	0.88	พอใช้
2.5 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	3.24	0.76	พอใช้
รวม	3.35	0.76	พอใช้
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	3.40	0.66	พอใช้
3.2 สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	3.46	0.57	พอใช้
รวม	3.43	0.61	พอใช้
รวมทั้งสิ้น	3.47	0.65	พอใช้

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.65$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ถึงดี ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับดี คือ
 - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
 - การตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ คือ
 - มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน
 - มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย
 - มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว
 - มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆอย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น
 - มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ คือ
 - สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
 - การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ
 - มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว
 - มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆอย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น

4.3.3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนาสรุปได้ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ข้อเสนอแนะสิ่งที่จะต้องปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงด้านใด	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	54	15.42
2. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	56	16.00
3. ด้านสถานที่การให้บริการประชาชน	95	27.14
4. ด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร	145	50.84

จากผลการศึกษาพบว่า ก่อนการปรับปรุงประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวน 350 คน ให้ความเห็นโดยรวมว่า มีความพึงพอใจระดับดีสำหรับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีความพึงพอใจระดับพอใช้สำหรับด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ

4.3.4 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภายหลังการปรับปรุง

ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขอใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการภายหลังการปรับปรุงจากผู้เข้าขอรับบริการ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขอใบอนุญาตภายหลังการปรับปรุง

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปลความ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.90	0.64	ดี
1.2 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	3.77	0.61	ดี
1.3 การตั้งใจในการให้บริการ	4.05	0.47	ดีมาก
1.4 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.68	0.67	ดี
1.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม	3.96	0.32	ดี
1.6 มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	0.40	ดี
รวม	3.87	0.48	ดี
2. ด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางบริการหลากหลาย	3.52	0.61	ดี
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.57	0.57	ดี
2.3 มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.55	0.54	ดี
2.4 มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน ฯลฯ	3.55	0.62	ดี
2.5 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	3.54	0.46	ดี
รวม	3.55	0.61	ดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	3.55	0.56	ดี
3.2 สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	3.57	0.47	ดี
รวม	3.56	0.51	ดี
รวมทั้งสิ้น	3.69	0.53	ดี

บริการจำนวน 180 คนช่วงระหว่างเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน 2560 แสดงตามตารางที่ 4.8 จากตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.53$) เมื่อเทียบกับก่อนหน้า ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.65$) โดยพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับดีถึงดีมากในด้านต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจ

รูปที่ 4.9 และ 4.10 แสดงภาพการให้บริการภายหลังการปรับปรุงการดำเนินงานแสดงการรับบริการที่มีความพึงพอใจมากขึ้น



รูปที่ 4.9 ประชาชนที่มาขอใบอนุญาตขออนุญาตก่อสร้างอาคาร



รูปที่ 4.10 ประชาชนที่มาขอใบอนุญาตขออนุญาตตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร

บทที่ 5

สรุปผลการดำเนินงาน

การดำเนินการศึกษาเพื่อการปรับปรุงการให้บริการการออกใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รีดออนอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด เป็นการศึกษาที่ต้องการค้นหาปัญหาและสาเหตุของการใช้ระยะเวลาที่นานวันในการขออนุญาต วิเคราะห์เพื่อการแก้ไขปรับปรุงดำเนินการบริการออกใบอนุญาตฯเปรียบเทียบก่อนและภายหลังปรับปรุง พร้อมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากผลการดำเนินการศึกษาได้กล่าวมาทั้งหมดแสดงให้เห็นประโยชน์ที่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์เพื่อความต้องการในการลดขั้นตอนการออกใบอนุญาต พบปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะความล่าช้าในการออกใบอนุญาต

5.1.1 ผลการศึกษาด้านปัญหาและสาเหตุของปัญหาการดำเนินงาน

โดยสรุปเป็นกระบวนการจะต้องใช้เวลาในการรอตั้งแต่วันที่เข้าขอรับบริการการจนได้รับใบอนุญาตจะใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 30 วัน เป็นการใช้เวลาที่ค่อนข้างนาน ทำให้ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องเสียเวลางานซึ่งมีส่วนสร้างความเสียหายต่องานที่ทำ โดยมีปัญหาการดำเนินงานอยู่สองส่วนคือ

1. ในส่วนของการให้บริการพบปัญหาดังนี้
 - ขั้นตอนของการตรวจสอบเอกสารมีความซ้ำซ้อน
 - การกระบวนการรอตรวจ รออนุมัติ รอออกเอกสารมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น
 - มีความล่าช้าในการให้บริการ
 - มีปัญหาด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
2. ในส่วนของการรับบริการจะพบปัญหาดังนี้
 - เกิดความไม่เรียบร้อยในการยื่นเอกสารทำให้ต้องมีกระบวนการตรวจสอบเอกสาร
 - ต้องรอเอกสารใบอนุญาตที่อนุมัติด้วยเวลาที่ยาวนานจนมีส่วนทำให้เกิดความเสียหายต่องานที่ต้องดำเนินการใบอนุญาต
 - เกิดความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการรับบริการในการขอรับใบอนุญาตซึ่งเกิดความล่าช้าจนเป็นส่วนหนึ่งของเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายต่องาน

สาเหตุที่แท้จริงของปัญหามีสามประเด็นคือ

1. สาเหตุสภาพปัญหาที่เกิดจากคนมีดังนี้

- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ขาดทักษะ และการฝึกอบรมให้พนักงานจ้าง
- พนักงานจ้างหยุดงาน
- หัวหน้าไม่เคร่งครัด
- ขาดการกระตือรือร้นการเอาใจใส่ในการให้บริการ
- ประชาชนไม่เข้าใจเอกสารของทางราชการ
- พนักงานมีหน้าที่อื่นๆในการทำงาน

2. สาเหตุสภาพปัญหาที่เกิดจากวิธีการมีดังนี้

- ไม่มีการจัดแผนในการดำเนินการลดขั้นตอน
- ขาดการประชาสัมพันธ์เอกสารในการรับบริการฯ
- ขาดความควบคุมประสิทธิภาพการให้บริการฯ

3. สาเหตุสภาพปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีดังนี้

- ขั้นตอนการทำงานในระบบราชการมีความซ้ำซ้อน
- ขาดการจัดสถานที่เหมาะสมชัดเจนและ
- ขาดอุปกรณ์ไม่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการขอใบอนุญาต

5.1.2 การปรับปรุงการดำเนินการ

การปรับปรุงการดำเนินการแบ่งแนวทางไว้เป็นสองแนวทางคือ

1. แนวทางการแก้ไขปัญหา
2. แนวทางป้องกันปัญหา

แนวทางการแก้ไขปัญหาได้วางมาตรการและการดำเนินการดังต่อไปนี้

- จัดทำมาตรฐานวิธีทำงานในการลดขั้นตอนการให้บริการ
- ฝึกอบรมให้พนักงานจ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานให้พนักงานรับรู้ถึงขั้นตอนการดำเนินงาน

- ลดความสูญเสียและผลกระทบในการให้บริการต่อประชาชน
- จัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการติดต่อในการใช้บริการ
- ปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดให้ความเห็นใจ และความเข้าใจแก่ผู้รับบริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม
- ให้มีการติดตามผลและควบคุมการให้บริการการตามกระบวนการลดขั้นตอน
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเอกสารต่าง ๆ ในการขอใบอนุญาต

แนวทางป้องกันปัญหามีการวางมาตรการและกระบวนการสำหรับพนักงานดังต่อไปนี้

1. ปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
2. สร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
3. ใช้หลักการบริการเป็นเลิศ
4. รับรู้เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
5. มีจิตสำนึกในหลักการที่ดีของงานบริการ

5.1.3 ผลการปรับปรุงการดำเนินงาน

ผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พบว่าก่อนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน จากพนักงาน 7 คน มีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน การทำงานในแต่ละกระบวนการทำงานเฉลี่ยต่อ 1 รายการต่อพนักงาน 1 คน ใช้เวลาการดำเนินการ 30 วัน และหลังจากการปรับปรุงวิธีการทำงานแบบใหม่สามารถลดขั้นตอนใช้วิธีดำเนินการ 4 ขั้นตอน ใช้เวลาในการขอรับใบอนุญาตลดลงเหลือเพียง 14 วัน

5.1.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ

จากสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการพบว่าความความพึงพอใจสูงขึ้นในทุกประเด็นการสำรวจความพึงใจดังต่อไปนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพอสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. จัดทำมาตรฐานวิธีทำงานในการลดขั้นตอนการให้บริการฯ
2. ฝึกอบรมให้พนักงานจ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานให้พนักงานรับรู้ถึงความสูญเสียและผลกระทบในการให้บริการฯต่อประชาชน
3. จัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการติดต่อในการใช้บริการฯ
4. ปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดให้ความเข้าใจ และความเข้าใจแก่ผู้รับบริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม
5. มีการติดตามผลและควบคุมการให้บริการการลดขั้นตอนฯ
6. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเอกสารต่างๆในการขอใบอนุญาตฯ

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเคยมาใช้บริการประเภทต่าง ๆ พบว่านอกจากการให้บริการที่มากที่สุดคือ การขอใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 20 แล้วยังมีการบริการอื่น ๆ ดังแสดงในตารางที่ 5.1 ที่ยังต้องการการบริการที่ดีขึ้น จึงน่าจะมีการศึกษาปัญหาและการดำเนินการที่ดีขึ้นในประเภทการบริการอื่น ๆ ในอนาคตด้วย

ตารางที่ 5.1 ประเภทการบริการต่าง ๆ ที่มีการให้บริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.ขอใบอนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร	80	20
2.งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	42	10.5
3.งานคูคลองปฎิภูม	63	15.8
4.งานด้านจัดเก็บรายได้	21	5.3
5.งานด้านส่งเสริมอาชีพ	41	10.3
6.งานสังคมสงเคราะห์	66	16.5
7.งานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	25	6.5
8.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	38	9.5
9.งานด้านส่งเสริมการศึกษา	23	5.8
รวม	400	100.00

บรรณานุกรม

- [1]. 1.กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. คู่มือ “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ” : กรุงเทพฯ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (มปป.)
- [2]. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. รายงานผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (2546)
- [3]. คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ. กรุงเทพฯ : สุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง (มปป.)
- [4]. แนวทางการพิจารณาให้รางวัลคุณภาพการให้ประชาชนและวิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548)
- [5]. พัทธนี ธารเสนา. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การประกาศขั้นตอนแผนภูมิการปฏิบัติงานและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- [6]. วันชัย ริจิรวณิช. (2548). การศึกษาการทำงาน หลักการและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการศึกษา

ชื่อ-นามสกุล	นายชัชชล เกียรติสิริสกุล
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (เทคโนโลยีการจัดการ อุตสาหกรรม)
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัด สมุทรปราการ

