

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคารผ่าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ (Line Application)
และรับใบอนุญาตก่อสร้างอาคารภายใน
๙๐ นาที โดยสำนักงานเขตบางบอน

จัดทำโดย นายสามารถ สัจ
ตำแหน่ง นายช่างโยธาชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตบางบอน

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หัวข้อ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Line Application)

และรับใบอนุญาตก่อสร้างอาคารภายใน ๙๐ นาที โดยสำนักงานเขตบางบอน

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มีของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานคร มีแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) เป็นกรอบแนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานคร โดยมีมติที่ ๗ การบริหารเมืองมหานคร เป้าหมาย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ยึดโครงสร้างและเป้าหมายตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแผนงานการพัฒนากรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อสนับสนุนการไปสู่ “มหานครแห่งเอเชีย” ข้อที่ ๕ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารและดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ อาทิ โปรแกรมอัจฉริยะ อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง เทคโนโลยีคลาวด์ฟลิคโคม รูปแบบการดำรงชีวิตของประชาชน การประกอบธุรกิจ และการสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลกลุ่ม และองค์กรในสังคม เป็นแรงกดดันที่สำคัญให้ภาครัฐต้องพัฒนาระบบและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้แทน กำลังคนการให้บริการสาธารณะเน้นการยึดกฎระเบียบ งานเอกสาร และกระบวนการที่ยืดยาว ล่าช้า และไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการจะถูกแทนที่ด้วยรูปแบบความสัมพันธ์และการให้บริการที่เน้นความรวดเร็ว (Rapid) เป็นส่วนตัว (Personalized) และผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการจะมีข้อมูล และใช้ข้อมูลร่วมกับภาครัฐอย่างเปิดเผย แบบที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ซึ่งมีความคาดหวังให้ภาครัฐและระบบราชการต้องจัดบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม จึงได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาให้มีระบบบริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

สำนักงานเขตบางบอน มีที่ตั้งอยู่บริเวณสุดเขตพื้นที่การปกครองของกรุงเทพมหานคร ทำให้ประชาชนไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขตบางบอน ซึ่งปัจจุบันได้มีการใช้ระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Central Biz Box) ช่วยยืนยันตัวตนของผู้รับบริการและติดตามสถานะของคำขอของผู้ประกอบการ รวมถึงการตรวจสอบพิจารณาจนแล้วเสร็จ ในการให้บริการประชาชนจะต้องพัฒนาระบบและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนกำลังคน การให้บริการสาธารณะเน้นการยึดกฎระเบียบ งานเอกสาร และกระบวนการที่ยืดยาว ล่าช้า และไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการจะถูกแทนที่ด้วยรูปแบบความสัมพันธ์และการให้บริการที่เน้นความรวดเร็ว (Rapid) เป็นส่วนตัว (Personalized) และผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อความสะดวกในการให้บริการกับประชาชน สามารถตรวจสอบชี้แจง ค้นหา เอกสารได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ลดปัญหาการรื้อค้นเอกสาร โดยการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานที่ดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มว่าจะมีการพัฒนาและได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในงานสำนักงานแทบจะทุกหน่วยงานแล้วนั้น การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นเรื่องที่แทบจะทุกองค์กรกำลังให้ความสำคัญ

สนใจและมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมในอนาคต เนื่องจากการทำงานแบบลดการใช้งานกระดาษ มีมากขึ้น และการทำงานในอนาคตมีแนวโน้มว่าต้องมีความผูกพันกับสื่อ Digital มากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันมีการพัฒนาระบบต่าง ๆ ขึ้นอย่างมากมาย และยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพในการผลิต เผยแพร่และเข้าถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในสังคมยุคที่เทคโนโลยี กำลังได้รับความนิยม และในยุคที่องค์กรหน่วยงานต่าง ๆ กำลังก้าวสู่สำนักงานไร้กระดาษ สำนักงานเขตบางบอนจึงได้ปรับปรุงกระบวนการงาน การพิจารณาอนุญาตการอนุญาตก่อสร้างอาคารในพื้นที่ไม่เกิน ๑๕๐ ตร.ม.จากแบบบริการของกรุงเทพมหานคร และกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเจ้าของอาคารสามารถเป็นผู้ควบคุมงานได้เองตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ โดยการตรวจสอบความต้องการ ตรวจสอบเอกสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Line Application) ก่อนยื่นขอรับใบอนุญาต ภายใน ๙๐ นาที ในวันทำการของสำนักงานเขตบางบอน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้บริการประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และนโยบาย NOW ด้านสะดวก (Convenient) ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๓.๒ เพื่อลดขั้นตอน ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อราชการของประชาชน

๓.๓ เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๔ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และลดปัญหาสิ่งแวดล้อม

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ประชาชนยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย ที่มีพื้นที่ไม่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร ได้อย่างสะดวก รวดเร็วโดยการตรวจสอบผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Line Application) และขออนุญาตมีแบบภายใน ๙๐ นาที

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจกับการใช้บริการยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดปัญหาการร้องเรียนถึงความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

๔.๓ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดขั้นตอนการขออนุญาต ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ลดมลภาวะ และช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

๔.๔ พัฒนาบุคลากรของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตบางบอนให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และสามารถพัฒนางานการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้นในอนาคต

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวนราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

๑) กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

๒) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร

และระดับบุคคล

- การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

- การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

๑) จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะไม่เกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

๒) มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๓) เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

๔) แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๕) เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีการไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๖) เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๗) เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยังการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๕.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- ๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- ๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ
- ๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

๕.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ไอที นั้น มักนำมาใช้อย่างกว้างขวาง เกือบทุกวงการ ล้วนเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศกันแทบทั้งสิ้น หรือโลกแห่งยุคไอที ในความเป็นจริง คำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ประกอบด้วยคำว่า เทคโนโลยี และคำว่า สารสนเทศ มารวมกันโดยแต่ละคำมีความหมาย ดังนี้

๑) เทคโนโลยี (Technology) คือ การประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวกับการผลิต การสร้างวิธีการดำเนิน และรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้มีในตามธรรมชาติโลกแห่งเทคโนโลยียุคนี้ ทำให้มนุษย์ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตประจำวันไม่เว้น

๒) สารสนเทศ (Information) คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบ (Raw data) ด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ และนำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดข้อมูล การเรียงลำดับข้อมูล การคำนวณและสรุปผล จากนั้นก็นำมาเสนอในรูปแบบของรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ ในชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการ และธุรกิจ

เมื่อนำเอาคำว่า เทคโนโลยี และ สารสนเทศ รวมเข้าไว้ด้วยกันแล้ว จึงสรุปความหมายโดยรวมได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) คือการประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้นั่นเอง

การแสวงหา การวิเคราะห์และการจัดเก็บข้อมูล จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและแม่นยำ ในทำนองเดียวกันเทคโนโลยีทางด้านเครือข่ายการสื่อสารและโทรคมนาคมสามารถช่วยให้การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศทำได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

๑) การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลเข้าสู่ระบบ อาจเห็นพนักงานการไฟฟ้าไปที่บ้านพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก เพื่อบันทึกข้อมูลการใช้ไฟฟ้า ในการสอบแข่งขันที่มีผู้สอบจำนวนมาก ก็มีการใช้ดินสอระบายตามช่องที่เลือกตอบ เพื่อให้เครื่องอ่านเก็บรวบรวมข้อมูลได้ เมื่อไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าก็มีการใช้รหัสแท่ง (Bar code) พนักงานจะนำสินค้าผ่านการตรวจของเครื่องเพื่ออ่านข้อมูลการซื้อสินค้าที่บรรจุในรหัสแท่ง เมื่อไปที่ห้องสมุดก็พบว่าหนังสือมีรหัสแท่งเช่นเดียวกัน การใช้รหัสแท่งเพื่อให้ง่ายต่อการเก็บรวบรวม

๒) การประมวลผล ข้อมูลที่เก็บมาได้มักจะเก็บหนังสือต่าง ๆ เช่น แผ่นบันทึก แผ่นซีดี หรือเทป เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาประมวลผลตามต้องการ เช่น แยกแยะข้อมูลเป็นกลุ่ม เรียงลำดับข้อมูล คำนวณ หรือจัดการคัดแยกข้อมูลที่จัดเก็บเหล่านั้น

๓) การแสดงผลลัพธ์ อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีในการแสดงผลลัพธ์มีมากสามารถแสดงเป็นตัวหนังสือ เป็นรูปภาพตลอดจนพิมพ์ออกมาที่กระดาษ การแสดงผลลัพธ์มีทั้งที่แสดงเป็นภาพ เป็นเสียง เป็นวีดิทัศน์

๔) การทำสำเนา เมื่อมีข้อมูลที่จัดเก็บในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ การทำสำเนาจะทำได้ง่ายและทำได้เป็นจำนวนมาก

๕) การสื่อสารโทรคมนาคม เป็นวิธีการที่จะส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งหรือกระจายออกไปยังปลายทางครั้งละมาก ๆ ปัจจุบันมีอุปกรณ์ระบบสื่อสารโทรคมนาคมหลายประเภท ตั้งแต่ตัวเลขโทรศัพท์ เส้นใยนำแสง เคเบิลใต้น้ำ คลื่นวิทยุไมโครเวฟและดาวเทียม เป็นต้น

๕.๔ สื่อดิจิทัล (Digital Media)

สื่อดิจิทัล เป็นนวัตกรรมที่สร้างขึ้นมาทดแทนสิ่งที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ราคาถูกลงและรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ วัตถุประสงค์ของการใช้สอย ที่มากกว่าเดิมและสื่อดิจิทัล (ตรงกันข้ามกับสื่ออนาล็อก) มักหมายถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งทำงานโดยใช้รหัสดิจิทัล ในปัจจุบัน การเขียนโปรแกรมตั้งอยู่บนพื้นฐานของเลขฐานสอง ในกรณีนี้ ดิจิตอล หมายถึงการแยกแยะระหว่าง "๐" กับ "๑" ในการแสดงข้อมูล คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องจักรที่มักจะแปลข้อมูลดิจิทัลฐานสองแล้วจึงแสดงขึ้นของเครื่องประมวลผลขั้นของข้อมูลดิจิทัลที่เหนือกว่า สื่อดิจิทัลเช่นเดียวกับสื่อเสียง วิดีโอ หรือเนื้อหาดิจิทัลอื่น ๆ สามารถถูกสร้างขึ้น อ้างอิงถึงและได้รับการแจกจ่ายผ่านทางเครื่องประมวลผลข้อมูลดิจิทัล สื่อดิจิทัลได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงเมื่อเทียบกับสื่ออนาล็อก

องค์ประกอบของสื่อดิจิทัล

องค์ประกอบของสื่อดิจิทัลเบื้องต้นจึงน่าจะเป็นอย่างเดียวกันกับองค์ประกอบเบื้องต้นของ มัลติมีเดียด้วย ซึ่งมักประกอบไปด้วยพื้นฐาน ๕ ชนิดได้แก่ ๑. ข้อความ (Text) ๒. เสียง (Audio) ๓. ภาพนิ่ง (Still Image) ๔. ภาพเคลื่อนไหว (Animation) ๕. ภาพวิดีโอ (Video)

๑. ข้อความ เป็นส่วนที่เกี่ยวกับเนื้อหาของมัลติมีเดีย ใช้แสดงรายละเอียด หรือเนื้อหาของเรื่องที่น่าเสนอ ถือว่าเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของมัลติมีเดีย ระบบมัลติมีเดียที่น่าเสนอผ่านจอภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ นอกจากจะมีรูปแบบและสีของตัวอักษรให้เลือกมากมายตามความต้องการแล้วยังสามารถกำหนดลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ (โต้ตอบ) ในระหว่างการนำเสนอได้อีกด้วย ซึ่งปัจจุบัน มีหลายรูปแบบ ได้แก่

๑.๑ ข้อความที่ได้จากการพิมพ์ เป็นข้อความปกติที่พบได้ทั่วไป ได้จากการพิมพ์ด้วยโปรแกรมประมวลผลงาน (Word Processor) เช่น NotePad Text Editor Microsoft Word โดยตัวอักษรแต่ละตัวเก็บในรหัส เช่น ASCII

๑.๒ ข้อความจากการสแกน เป็นข้อความในลักษณะภาพ หรือ Image ได้จากการนำเอกสารที่พิมพ์ไว้แล้ว (เอกสารต้นฉบับ) มาทำการสแกน ด้วยเครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) ซึ่งจะได้ผลออกมาเป็นภาพ (Image) ๑ ภาพ ปัจจุบันสามารถแปลงข้อความภาพ เป็นข้อความปกติได้ โดยอาศัยโปรแกรม OCR ข้อความอิเล็กทรอนิกส์ เป็นข้อความที่พัฒนาให้อยู่ในรูปของสื่อที่ใช้ประมวลผลได้

๑.๓ ข้อความไฮเปอร์เท็กซ์ (HyperText) เป็นรูปแบบของข้อความ ที่ได้รับความนิยมสูงมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะการเผยแพร่เอกสารในรูปของเอกสารเว็บ เนื่องจากสามารถใช้เทคนิคการลิงก์ หรือเชื่อมข้อความไปยังข้อความ หรือจุดอื่น ๆ ได้

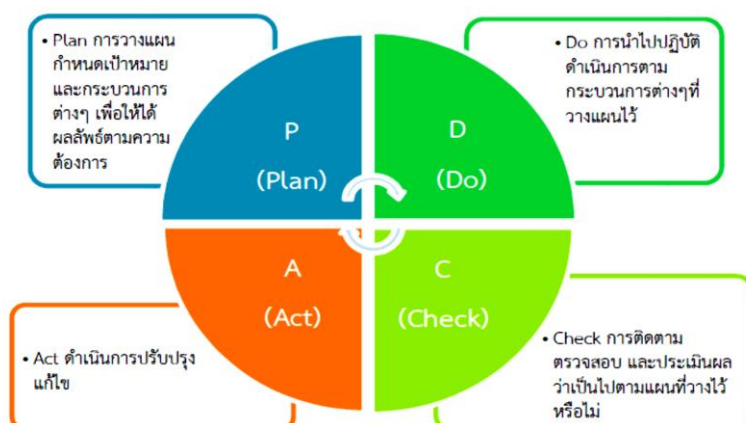
๒. เสียง ถูกจัดเก็บอยู่ในรูปของสัญญาณดิจิทัลซึ่งสามารถเล่นซ้ำกลับไปกลับมาได้ โดยใช้โปรแกรมที่ออกแบบมาโดยเฉพาะสำหรับทำงานด้านเสียง หากในงานมัลติมีเดียมีการใช้เสียงที่เร้าใจ และสอดคล้องกับเนื้อหาใน การนำเสนอ จะช่วยให้ระบบมัลติมีเดียนั้นเกิดความสมบูรณ์แบบ มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความน่าสนใจและน่าติดตามในเรื่องราวต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ เนื่องจากเสียงมีอิทธิพลต่อผู้ใช่มากกว่าข้อความหรือภาพหนึ่งดั่งนั้น เสียงจึงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็น สำหรับมัลติมีเดียซึ่งสามารถนำเข้าเสียงผ่านทางไมโครโฟน แผ่นซีดีดีวีดี เทป และวิทยุ เป็นต้น

๓. ภาพนิ่ง เป็นภาพที่ไม่มีการเคลื่อนไหว เช่น ภาพถ่าย ภาพวาด และภาพลายเส้น เป็นต้น ภาพนิ่งนับว่ามีบทบาทต่อระบบงานมัลติมีเดียมากกว่าข้อความหรือตัวอักษร เนื่องจากภาพ จะให้ผลในเชิงการเรียนรู้หรือรับรู้ด้วยการมองเห็นได้ดีกว่า นอกจากนี้ยังสามารถถ่ายทอดความหมายได้ ลึกซึ้งมากกว่าข้อความหรือตัวอักษรซึ่งข้อความหรือตัวอักษรจะมีข้อจำกัดทางด้านความแตกต่างของ แต่ละภาษา แต่ภาพนั้นสามารถสื่อความหมายได้กับทุกชนชาติ ภาพนิ่งมักจะแสดงอยู่บนสื่อชนิดต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์หรือวารสารวิชาการ เป็นต้น

๔. ภาพเคลื่อนไหว ภาพกราฟิกที่มีการเคลื่อนไหวเพื่อแสดงขั้นตอนหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเคลื่อนที่ของลูกสูบของเครื่องยนต์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์ จินตนาการให้เกิดแรงจูงใจจากผู้ชม การผลิตภาพเคลื่อนไหวจะต้องใช้โปรแกรมที่มีคุณสมบัติเฉพาะทาง ซึ่งอาจมีปัญหาเกิดขึ้นอยู่บ้างเกี่ยวกับขนาดของไฟล์ที่ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บมากกว่าภาพนิ่งหลายเท่า

๕. วิดีโอ เป็นองค์ประกอบของมัลติมีเดียที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากวิดีโอ ในระบบดิจิทัล สามารถ นำเสนอข้อความหรือรูปภาพ (ภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว) ประกอบกับเสียง ได้สมบูรณ์มากกว่าองค์ประกอบชนิดอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ปัญหาหลักของการใช้วิดีโอในระบบมัลติมีเดีย ก็คือ การสิ้นเปลืองทรัพยากรของพื้นที่บนหน่วยความจำเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการนำเสนอวิดีโอ ด้วยเวลาที่เกิดขึ้นจริง (Real-Time) จะต้องประกอบด้วยจำนวนภาพไม่ต่ำกว่า ๓๐ ภาพต่อวินาที (Frame/Second) ถ้าหากการประมวลผลภาพดังกล่าวไม่ได้ผ่านกระบวนการบีบอัดขนาดของสัญญาณ มาก่อน การนำเสนอภาพเพียง ๑ นาทีอาจต้องใช้หน่วยความจำมากกว่า ๑๐๐ MB ซึ่งจะทำให้ไฟล์ มีขนาดใหญ่เกินขนาดและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ด้อยลงนั่นเอง

๕.๕ วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA cycle)



วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA cycle) เป็นแนวคิดของ W.Edwards Deming เป็นกิจกรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑) การวางแผน (Plan) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และตั้งเป้าหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลา ทำให้เกิดการพัฒนาระบบที่ปรับปรุงที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งในการวางแผนจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือ เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ และการปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๒) การปฏิบัติ (Do) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และลงมือปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด

๓) การตรวจสอบ (Check) คือ การติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และดูผลสำเร็จของงานนั้นว่า เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ

๔) การปรับปรุงงานหรือการดำเนินกิจกรรม (Act) คือ การดำเนินการให้เหมาะสม มีการประเมินผล หากการปฏิบัติเป็นที่น่าพอใจก็จัดให้เป็นมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางให้ปฏิบัติต่อไป หากการปฏิบัติมีข้อปรับปรุงให้กำหนดวิธีการปรับปรุงจะช่วยให้มีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ นำเสนอแผนแนวทางให้ผู้บริหารทราบ

๖.๒ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ให้บริการทราบ เช่น ผู้มาติดต่อราชการ การพบปะหรือประชุมชุมชน และระบบ IT เช่น แอปพลิเคชันไลน์, Facebook, Google ฯลฯ โดยสื่อสารให้ทราบถึงเป้าหมายการให้บริการอนุญาตอาคารพื้นที่ขนาดไม่เกิน ๑๕๐ ตร.ม. ตามแบบบ้านให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการ เช่น กรุงเทพมหานครและกระทรวงมหาดไทย เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างอาคารให้กับประชาชน พร้อมเสนอแนวทางขั้นตอนให้ทราบอย่างถูกต้องชัดเจน

๖.๓ มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญและระบบการให้บริการและติดต่อสื่อสารผ่านระบบ IT บนคอมพิวเตอร์ที่มีไว้เฉพาะการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยในระบบประกอบด้วย ระบบ GIS (Geographic Information System), Google, Googlemap ข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ และใช้เก็บข้อมูลการอนุญาตสำรองในเครื่องคอมพิวเตอร์

๖.๔ ประชาชนติดต่อแจ้งความประสงค์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพื่อขอรูปแบบอาคารอยู่อาศัยพื้นที่ขนาดไม่เกิน ๑๕๐ ตร.ม.โดยเจ้าหน้าที่แนะนำรูปแบบบ้านบริการประชาชนให้ทราบและขอทราบตำแหน่งโฉนดที่ดิน เพื่อนำไปจัดทำผังบริเวณแล้วให้ประชาชนผู้จะขออนุญาตทราบ

๖.๕ ประชาชนจัดเตรียมเอกสารตามแบบฟอร์ม (Checklist)

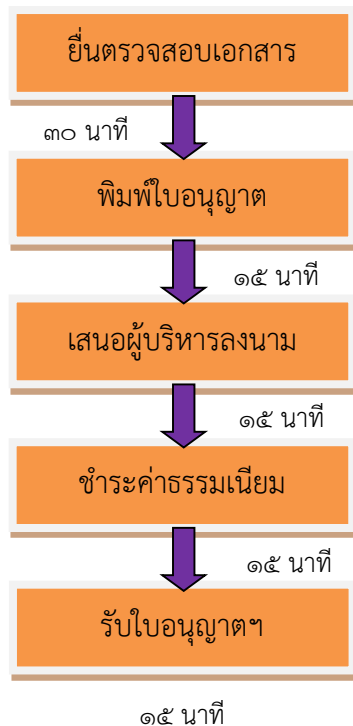
๖.๖ ประชาชนนำเอกสารพร้อมสำเนาแบบ ๕ ชุด มายื่นขออนุญาตที่ฝ่ายโยธา

๖.๗ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วรับรองเอกสาร เพื่อพิมพ์ใบอนุญาตเสนอผู้บริหารพิจารณาลงนามให้แล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกิน ๙๐ นาที

ตารางการดำเนินงาน/ระยะเวลาดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)												ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. นำเสนอแผน แนวทางให้ผู้บริหาร ทราบและอนุมัติ โครงการ													ข้าราชการ และบุคลากร ฝ่ายโยธา ผู้บริหารเขต
๒. ตั้งคณะทำงาน โครงการการให้บริการ อนุญาตอาคารพื้นที่ ขนาดไม่เกิน ๑๕๐ ตร.ม. ในระบบ IT													ผู้บริหารเขต และฝ่ายโยธา
๓. ดำเนินการจัดทำ ระบบ IT ใน Line Application													ข้าราชการ และบุคลากร ฝ่ายโยธา
๔. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลโครงการ ให้ประชาชนทราบ และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ โครงการที่รับผิดชอบ													ข้าราชการ และบุคลากร ฝ่ายโยธา ผู้บริหารเขต
๕. เริ่มให้บริการ ประชาชน													ข้าราชการ และบุคลากร ฝ่ายโยธา
๖. ติดตามประเมินผล การดำเนินการ และ สรุปรายงานผู้บริหาร เขตทราบ													ผู้บริหารเขต ข้าราชการ และบุคลากร ฝ่ายโยธา

แผนผังแสดงขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ



๗. ประโยชน์จากการศึกษา

- ๗.๑ ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อราชการถึงสำนักงานเขตเพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง
- ๗.๒ เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ๗.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ
- ๗.๔ สามารถเป็นต้นแบบในการใช้ Technology เพื่อพิจารณาต่อไปได้ในอนาคต

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

- ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)
 - ระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างอาคารในพื้นที่ขนาดไม่เกิน ๑๕๐ ตร.ม. จากแบบบริการของกรุงเทพมหานครและกระทรวงมหาดไทย โดยใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ นาที
 - ร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
- ๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)
 - แบบสอบถามความพึงพอใจจากระบบ (Central Biz Box)

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าควรเตรียมเอกสารอะไรบ้างในการติดต่อขอรับบริการฯ

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจากเอกสารไม่ได้ลงพื้นที่จริงทำให้ไม่เห็นพื้นที่ที่แท้จริงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของขนาดอาคารและที่ดิน

๑๐.๓ ผู้อำนวยการลงนามไม่มอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติแทน ทำให้ไม่สามารถลงนามอนุญาตภายในเวลาที่กำหนดได้