

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
: ศึกษาเฉพาะกรณี กรุงเทพมหานคร

**Licensing facilitation: A case study of Bangkok
Metropolitan Administration**

วิโรจน์ ก่อสกุล¹, สิทธิพันธ์ พุทธหุน², บุญเกียรติ การะเวกพันธ์¹
&จักรภพ ศรีมณี³

**Viroj Korsakul, Sittipan Buddhahun, Boonyakiat Karavekphan &
Jakkrapob Sornmanee**

Viroj_kor@hotmail.com

Received: 07/01/66 Revised: 24/01/66 Accepted: 24/01/66

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ และแนวทางในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ โดยได้เลือกกรุงเทพมหานครเป็นกรณีศึกษา และใช้วิธีการวิจัยสามวิธี คือการวิจัยสนาม โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การวิจัยสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการวิจัยเอกสาร พบว่า 1) วิธีอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร เป็นไปตาม

¹ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² นักวิชาการอิสระ

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ 2) ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร 3) แนวทางการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร มุ่งพัฒนาเข้าสู่ข้อมูลในระบบดิจิทัล การลดขั้นตอน ลดกระบวนการ ลดการใช้เอกสาร นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : การอำนวยความสะดวก; การพิจารณาอนุญาต;
กรุงเทพมหานคร

Abstract

The purpose of this research is to study the licensing facilitation methods, opinions and public satisfaction on the licensing facilitation, and the development of the licensing facilitation by selecting Bangkok Metropolitan Administration as a case study. Three methods of field research were employed; filed research, collecting data by using semi-structured interviews, survey research, collecting data by using the same standardized questionnaire and document research. It found that 1) the method of facilitating the consideration of permission of Bangkok is in accordance with the Licensing Permission Facilitation Act. 2) most of the respondents agreed and were satisfied with Bangkok Metropolitan

Administration's permission process. 3) Bangkok Metropolitan Administration's guidelines for developing aim to create digital data, process reduction, document utilization, technology and innovation.

Keywords: facilitation; consideration of permission; Bangkok Metropolitan Administration

บทนำ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงภายใต้วิถีชีวิตใหม่ ภาครัฐต้องทบทวนกระบวนการทำงานให้มีสมรรถนะ คล่องตัว ยืดหยุ่น โดยปรับกระบวนการทำงาน รูปแบบการบริการสาธารณะวิธีการการอำนวยความสะดวกในการบริการและการพิจารณาอนุญาตของทางราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชน

ซึ่งคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการปกครองท้องถิ่น สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (อ้างถึงใน วัชรภรณ์ จุ้ยลำเพ็ญ (2559) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า

“...กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ แบ่งการปกครองออกเป็น 50 เขต โดยมีกฎหมายเฉพาะองค์กร คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการของกรุงเทพฯ กรุงเทพมหานครมีความสำคัญในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย”

“ . . . กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเฉพาะ ดังนี้ 1) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงองค์กรเดียวในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรี (เดิม) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่มีองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเหมือนกับจังหวัดอื่น ๆ 2) ไม่มีการปกครองส่วนภูมิภาคซ้ำซ้อนลงมีเฉพาะการปกครองส่วนกลางและการปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น 3) มีการแยกอำนาจการบริหารออกจากอำนาจนิติบัญญัติ โดยทั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้รับเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งจึงไม่จำเป็นที่องค์กรทั้งสองจะต้องขอรับการไว้วางใจกันและกัน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่โดยไม่ต้องกังวลกับปัญหาคะแนนเสียงในสภานิติบัญญัติแต่ประการใด 4) อำนาจการบริหารที่แท้จริงอยู่ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพราะกฎหมายประสงค์จะให้ฝ่ายบริหารมีอำนาจเข้มแข็ง ดังนั้น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจึงสามารถจัดตั้งที่บริหารกิจการของกรุงเทพมหานครเองได้ และจะมอบอำนาจหน้าที่บางประการให้แก่รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครน้อยเท่าใดก็ได้ตามแต่จะพิจารณาเห็นว่ามีความเหมาะสม ลักษณะเฉพาะดังกล่าวนี้จึงทำให้การบริหารงานของกรุงเทพมหานคร เป็นไปอย่างมีเอกภาพ”

“ . . . ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร โดยมีอำนาจหน้าที่ 1) เร่งกำหนดนโยบายและบริหารราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย 2) สั่ง อนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการกรุงเทพมหานคร 3) แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4) บริหารราชการตามคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย”

“ . . . ประเด็นการปฏิรูป 1) ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาชีวิตประจำวัน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

2) ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานโดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น 3) ปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่และศักยภาพของกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของมหานครในฐานะเป็นเมืองหลวงและเมืองสำคัญในภูมิภาคของโลก”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “. . .กำหนดภารกิจ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่นให้ชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อน โดยให้ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วางแผนระดับประเทศ กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐาน การอนุมัติ อนุญาต การส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา การบริการวิชาการ การกำกับ การดำเนินงาน และภารกิจที่มีพื้นที่ครอบคลุมหลายเขตการปกครอง โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและให้บริการสาธารณะเท่าที่จำเป็น ราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินภารกิจให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ตามขีดความสามารถและความพร้อมของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคมและประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานและตรวจสอบการใช้อำนาจ รัฐในระดับ ชุมชน รวมทั้งจูงใจให้ภาคเอกชนเข้าร่วมเป็นผู้จัดทำบริการ สาธารณะให้มากที่สุด”

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับ สมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “. . . การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของ ภูมิภาค ปรับรูปแบบและวิธีการดำเนินการของภาครัฐมีลักษณะที่เบ็ดเสร็จ ครบ วงจรและหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ มีความร่วมมือ กับภาคอื่นๆ พร้อมทั้งปรับปรุงกลไกการปฏิบัติงานของภาครัฐให้มีลักษณะ

บูรณาการ สามารถส่งเสริมภารกิจของภาคส่วนต่างๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงบทบาทและกลไกภาครัฐให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการประกอบการ การกำหนดกฎระเบียบที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจภาคเอกชนทุกขนาดสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว” “... ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่างๆ นำไปสู่การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อยและตรวจสอบได้”

“... องค์การภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ ปรับโครงสร้าง และระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบที่มีความหลากหลาย มีการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้าสู่การเป็นสำนักงานสมัยใหม่ นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล มีความคล่องตัว ไม่ยึดติดกับการจัดโครงสร้างองค์กรแบบราชการ สามารถยุบ เลิก ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบได้ตามสถานการณ์”

เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นเมืองหลวงของประเทศ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง จึงมีลักษณะโดดเด่นในการบริหารและจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนมากกว่ารูปแบบอื่นของประเทศ ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นและ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการจากนักวิชาการต่างๆ มาใช้ในการวิจัย พอสรุปได้ดังนี้

Osborne and Gaebler (1992) อธิบายว่า “หน่วยงานของรัฐถูกออกแบบจากฐานคติที่ว่านักการเมืองและข้าราชการที่มีอำนาจมากจะทุจริต จึงเน้นการควบคุมและออกกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อควบคุม มากกว่าสนใจผลของงาน ทั้งคู่ได้มีกระบวนความคิดและประสบการณ์จากหลายหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงระบบราชการ จึงเสนอความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการ (Reinventing Government) 10 ประการ ดังนี้ 1) รัฐทำหน้าที่สนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก (Catalytic Government: Steering rather than Rowing) คือ รัฐทำหน้าที่เพียงจุดประกายความคิด มากกว่าดำเนินการเอง เน้นการจ้างจากภายนอก การแปรรูปให้เอกชนไปดำเนินการ เป็นต้น 2) สร้างรัฐบาลที่เป็น

ของชุมชน โดยให้ชุมชนสามารถดำเนินการและตัดสินใจได้เอง (Community Owned Government: Empowerment Rather than Serving) คือ เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รัฐดูเพียงนโยบายกว้าง 3) ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (Competition Government: Injection Competition into Service delivery) คือ เน้นให้มีการแข่งขัน อย่ายให้มีใครผูกขาด ไม่ว่าจะรัฐหรือเอกชน ภายใต้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ขจัดการผูกขาดให้หมดไป 4) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ มากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (Mission Driven Government: Transformation Rule Driven Organization) โดยยึดถือวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ยึดถือความสำเร็จขององค์กร มากกว่าติดยึดกับกฎระเบียบ 5) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงาน มากกว่าสนใจปัจจัยนำเข้าทางการบริหารและขั้นตอนการทำงาน (Results Oriented Government: Funding outcome not Inputs) โดยจะต้องสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 6) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของผู้รับบริการ (Customer Driven Government: Meeting the needs of customer not the Bureaucracy) คือ ระบบราชการทำงานเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ ไม่ใช่ตอบสนองระบบราชการหรือตัวข้าราชการเอง 7) ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานเชิงวิสาหกิจหรือเชิงประกอบการ (Enterprising Government: Earning rather than spending) โดยต้องพยายามหารายได้ด้วย มิใช่เป็นเพียงผู้ใช้งบประมาณแผ่นดินเพียงอย่างเดียว 8) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า (Anticipatory Government: Prevention than cure) คือ มองการณ์ไกล เน้นหามาตรการป้องกันมากกว่าปล่อยให้เกิดปัญหา แล้วแก้ไขภายหลัง 9) ต้องการให้ระบบราชการมีการกระจายอำนาจ (Decentralized Government: From Hierarchy the Participation and

Team work) เน้นการทำงานเป็นทีม โดยเปลี่ยนจากตามสายบังคับบัญชาไปสู่การมีส่วนร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับสังคมยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 10) ต้องการให้ระบบราชการปรับเปลี่ยนไปตามกลไกตลาด (Market-Oriented Government: Leveraging Through the Market) คือ ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงด้วยหลักการตลาด มากกว่ากลไกระบบราชการหรือให้รัฐเข้าไปแทรกแซง

Osborne (2010, pp. 6-7) อธิบายว่า การบริหารที่ดี (Public Governance) จำแนกออกเป็น 5 แนวทาง ดังนี้ 1) การบริหารแบบสังคมการเมือง (Socio-Political Governance) แนวทางนี้มุ่งให้ความสนใจในการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การภาครัฐกับภาคสังคม โดยมีมุมมองว่ารัฐบาลหรือฝ่ายการเมืองไม่ได้มีบทบาทในการกำหนดนโยบายสาธารณะและส่งมอบบริการสาธารณะแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับสถาบัน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่างๆ ในสังคม โดยการมองแบบองค์รวม เพื่อจะได้เข้าใจถึงการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ การวิเคราะห์แนวนี้มองว่ากระบวนการนโยบายมักขึ้นอยู่กับผู้กระทำทางสังคมอันหลากหลายต่างๆ ที่จะให้ความชอบธรรมและสามารถบรรลุผลในทางปฏิบัติแก่นโยบาย ก็ต่อเมื่อกระบวนการดังกล่าวดำเนินการภายใต้ความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างภาครัฐกับภาคสังคม 2) การบริหารแบบนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) โดยให้ความสนใจไปที่การปฏิสัมพันธ์ระหว่างชนชั้นนำทางด้านนโยบาย กับชุมชนเครือข่ายต่างๆ ในการสร้างสรรค์และมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ การบริหารแบบนี้มองว่าศูนย์กลางของการกำหนดและการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งการส่งมอบบริการสาธารณะมีใช้หน้าที่ภาครัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่จะประกอบไปด้วยการทำงานร่วมกันของชุมชน และเครือข่ายต่างๆ ที่ประกอบไปด้วยหลายภาคส่วนที่มีผลประโยชน์ที่

แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม ที่ภาครัฐมีบทบาทหลักโดยมีฝ่ายการเมืองเป็นผู้กำหนดนโยบายและฝ่ายข้าราชการประจำเป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ตามแนวคิดการเมืองและการบริหารควรแยกออกจากกัน 3) การบริหารแบบบริหารราชการ (Administrative Governance) แนวทางนี้ให้ความสนใจไปที่การประยุกต์ใช้การบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม ให้เกิดประสิทธิผลกับการบริหารงานสาธารณะในบริบทปัจจุบัน พร้อมกับเสนอให้ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติภายใต้หลักการการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมเสียใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีความซับซ้อนในยุคปัจจุบัน การวิเคราะห์ในมุมมองที่เปลี่ยนแปลงไปของแนวคิดนี้ให้ความสำคัญในการศึกษาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติและการส่งมอบบริการสาธารณะ และการพัฒนากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของกระแสวิถีโลกในยุคปัจจุบัน การบริหารแนวทางนี้ ยังอยู่บนหลักการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม แต่ต้องมีการปรับปรุงสาระสำคัญในเรื่องของกรอบแนวคิดและหลักการปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการนำแนวคิดการบริหารแบบนโยบายสาธารณะมาปรับใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำบริการสาธารณะของรัฐจำนวนมากมาให้เครือข่ายขององค์กรไม่แสวงหากำไรและองค์กรเอกชนเป็นผู้รับเหมาช่วงจนแสดงให้เห็นว่า รัฐไม่สามารถจัดการบริหารได้เพียงลำพังอีกต่อไป และในการบริหารราชการ รัฐก็ไม่ได้มีบทบาทเหนือกว่าฝ่ายอื่นๆ ในสังคม ทำให้การบริหารจัดการสังคมปราศจากศูนย์กลางในการใช้อำนาจตัดสินใจ 4) การบริหารแบบระบบสัญญา (Contract Governance) แนวทางนี้ ให้ความสนใจไปยัง การบริหารงานภายใต้กรอบแนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำกลไกการสร้างความสัมพันธ์เชิงพันธะสัญญา มาใช้สำหรับการส่งมอบบริการสาธารณะของภาครัฐ และให้นำรูปแบบของการบริหารมาใช้ ในฐานะของการเปิดให้เอกชนทำหน้าที่รับทำสัญญาในการให้บริการสาธารณะแก่สาธารณชน

โดยรัฐจะต้องมีการประสานงานและกำกับติดตามการดำเนินงานของกลุ่มสัญญาต่างๆ ได้อย่างไรจึงจะทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ แนวคิดนี้มองว่ารัฐสมัยใหม่ต้องรับผิดชอบในระบบการให้บริการสาธารณะจึงต้องมีการอาศัยการทำสัญญาแทน 5) การบริหารแบบเครือข่าย (Network Governance) แนวทางนี้ ให้ความสนใจไปที่การวิเคราะห์ถึงวิธีการทำงานของเครือข่ายที่มีการประสานงานร่วมกันระหว่างองค์กรต่างๆ ในการจัดตั้งตนเองของเครือข่าย ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรดังกล่าวนี้ จะทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ โดยมีรัฐเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายอยู่ด้วยหรือไม่ก็ได้ แนวคิดนี้คล้ายคลึงกับแนวคิดการบริหารรูปแบบนโยบายสาธารณะ ที่ให้ความสนใจต่อบทบาทของชนชั้นนำทางนโยบายในการเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับเครือข่าย เพื่อการริเริ่มและกำหนดนโยบายสาธารณะ แต่แนวคิดการบริหารแบบเครือข่าย มุ่งความสนใจไปที่บทบาทของเครือข่ายที่มีบทบาทร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Mori (2010, pp. 14-23) ได้สรุปผลการสำรวจว่า “สาธารณชนชาวอังกฤษมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริการสาธารณะที่พวกเขาได้รับ สิ่งสำคัญที่สุดลำดับแรกคือ ต้องการเห็นการบริการสาธารณะที่มีการให้บริการเป็นไปตามพื้นฐานของความยุติธรรม และเสมอภาค (Fairness) ซึ่งถือเป็นค่านิยมสากลที่พบได้ในทุกประเทศ แต่การตีความของคำว่ายุติธรรม อาจแตกต่างกันไปก็ได้ บางคนก็ตีความโดยเอาตัวเองเป็นหลัก บริการสาธารณะใดที่เอื้อต่อพวกเขา ก็บอกว่ายุติธรรมแล้ว แต่ถ้าเอื้อต่อคนกลุ่มอื่นก็บอกว่าไม่ยุติธรรม แม้นคนเหล่านั้นจะเป็นพวกที่ด้อยโอกาสหรือเป็นคนยากไร้ก็ตาม

สิ่งที่สำคัญอันดับที่สองคือ ต้องการเห็นการบริการสาธารณะมีมาตรฐานที่ดี และมีการให้บริการที่มีคุณภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีหลายประการ เช่น กระบวนการในการให้บริการ ระยะเวลา ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความเป็นมืออาชีพและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น แต่ความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้แปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของการบริการด้วย เช่น การให้บริการด้านสุขภาพ ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีศักดิ์ศรีและให้เกียรติกัน

สิ่งสำคัญที่สุดลำดับที่สาม คือการให้ท้องถิ่นกำกับดูแล มองว่า ส่วนท้องถิ่นจะสามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของชุมชนในท้องถิ่นดีกว่า ส่วนกลาง และพบว่าประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้สึกเพิ่มขึ้นว่าพวกเขาสามารถเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจระดับท้องถิ่นมากกว่าระดับประเทศ

สิ่งสำคัญลำดับสี่ คือความรับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องหนึ่งกับความรู้สึกของประชาชนในแง่ของความผูกพันและรู้สึกว่าตนเองมีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะของรัฐบาล

สิ่งสำคัญลำดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมส่วนตัวและการมีทางเลือกให้เลือก เช่น บริการชำระไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง มีทางเลือกให้ชำระหลายช่องทาง ประชาชนสามารถเลือกช่องทางที่สะดวกที่สุดสำหรับตนเองได้ เป็นต้น”

พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ว่า “. . .โดยที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการ

ยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนด ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจน เกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

และมาตรา 7 ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง ว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีให้เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ให้หน่วยงานของรัฐทราบและถือปฏิบัติ ตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ 1) ผู้มีอำนาจต้องมีคู่มือสำหรับประชาชนไว้บริการประชาชนตามที่กฎหมายหรือกฎกำหนดทุกเรื่อง พร้อมทั้งปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอทุกแห่งและเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย 2) เมื่อมีประชาชนมายื่นคำขอ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมคำขอว่าถูกต้องครบถ้วนตามที่คู่มือสำหรับประชาชน กำหนดหรือไม่ หากเห็นว่าไม่ถูกต้องครบถ้วนให้แจ้งผู้ยื่นคำขอแก้ไขทันที (เรียกได้ครั้งหนึ่งครั้งเดียว หากเลยระยะเวลานี้แล้วจะเรียกไม่ได้) กรณีผู้ยื่นคำขอไม่

สามารถแก้ไขได้ทันทีให้จัดทำบันทึกสองฝ่ายประกอบด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้ยื่นคำขอ โดยในบันทึกสองฝ่ายให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสาร หรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้อง ดำเนินการ (ระยะเวลาให้ถามจากผู้ยื่นคำขอ) และหากผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขความ บกพร่องหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในบันทึกสองฝ่าย ให้ พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่ง การคืนคำขอด้วย ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์หรือยื่นคำขอใหม่ก็ได้ 3) เมื่อผู้ยื่น คำขอแนบเอกสารครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว หรือได้ ส่งเอกสารเพิ่มเติมตามบันทึกสองฝ่ายแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสาร หลักฐานเพิ่มเติมอีกไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลไม่อาจอนุญาตได้ ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการ ทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า 4) ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชน กำหนดและแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีเป็นอำนาจของผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งคือวันที่ผู้มีอำนาจลงนาม หรือกรณีเป็นอำนาจของคณะกรรมการคือวันที่คณะกรรมการมีมติ) 5) กรณีผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือกำหนด ให้ผู้อนุญาตแจ้ง เป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งการล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณา แล้วเสร็จ และส่งสำเนาให้ ก.พ.ร. ทราบทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้ง 6) กรณี ผู้อนุญาตไม่แจ้งตามข้อ 4 และ ข้อ 5 ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำความผิดตาม มาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา เว้นแต่จะเป็นเพราะเหตุสุดวิสัย 7) ผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการ ประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่ กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตฉบับนั้นๆ กำหนด และให้ผู้อนุญาตมีหน้าที่ต้อง

ตรวจสอบและสั่งการตามหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบดังกล่าวด้วย 8) ส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกัน ตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะแจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง 9) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของสำนักงาน ก.พ.ร. ขึ้น เพื่อรับข้อร้องเรียนกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กำหนด โดยประชาชนสามารถติดต่อและร้องเรียนเรื่องดังกล่าวด้วยตนเองได้ที่ศูนย์อำนวยความสะดวกฯ สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2564) ศึกษาผลสำเร็จ 4 ปี พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 พบว่า ลดขั้นตอนการดำเนินงานลงได้ 30-50% ลดระยะเวลาการดำเนินงานลงได้ 41-71% รายการเอกสารที่เรียกจากประชาชนลดลง ช่วยประหยัดการแปลเอกสาร สามารถยกเลิกการขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านลงได้ทุกหน่วยงาน

บทความวิจัยนี้นำเสนอหลักคิด วิวัฒนาการ วิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการในประเทศไทย เริ่มจากแนวคิดคณะกรรมการวิชาการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการปกครองท้องถิ่นฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ ผลงานวิจัยและแนวคิดใหม่ ๆ ของนักวิชาการต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอนและพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตขององค์การสาธารณะต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้

1. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และ 3 ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยสนาม (Field Research) และวิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research)
2. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย แบ่งเป็นสองส่วนได้แก่ บุคลากรผู้ให้การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต จากสำนักและสำนักงานเขตต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร และประชาชนที่มียื่นคำขออนุญาตที่สำนักและสำนักงานเขตดังกล่าว ของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็นสองส่วนเช่นกัน คือ

1. กลุ่มตัวอย่างบุคลากรผู้ให้การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 8 คน โดยเจาะจงเลือกเฉพาะบุคลากรผู้ให้การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตจากสำนักและสำนักงานเขต ดังนี้

- 1) สำนัก จำนวน 2 สำนัก
- 2) สำนักงานเขตจำนวน 6 สำนักงานเขต คือ
 - (1) กลุ่มกรุงเทพมหานคร 1 สำนักงานเขต
 - (2) กลุ่มกรุงเทพใต้ 1 สำนักงานเขต
 - (3) กลุ่มกรุงเทพเหนือ 1 สำนักงานเขต
 - (4) กลุ่มกรุงเทพตะวันออก 1 สำนักงานเขต
 - (5) กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ 1 สำนักงานเขต
 - (6) กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ 1 สำนักงานเขต

2. กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มายื่นคำขออนุญาต จากกรุงเทพมหานครที่ สุ่มเลือกได้จากสำนักและสำนักงานเขตตามที่คณะผู้วิจัยเลือกเป็นกรณีศึกษา จำนวน 400 คน ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ James A. Rosenthal ที่แนะนำว่า ถ้าขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนตั้งแต่ 201-500 คน สามารถประเมินอย่างคร่าว ๆ ได้ว่า อานาจทางสถิติอยู่ในระดับดี (Rosenthal, 2001, p.308) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดังนี้

- 1) จากสำนัก 2 สำนักดังกล่าว สำนักละ 50 คน
- 2) จากสำนักงานเขตจำนวน 6 สำนักงานเขตดังกล่าว เขตละ

50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้คำถามแบบปลายปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และ 3

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวมข้อมูล เป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัยมอบหมายให้ผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกันให้แก่กลุ่มตัวอย่างฯ แล้วนำส่งให้คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 การวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviewing) เป็นเทคนิคการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามในประเด็นที่ต้องการทราบ และอาศัยคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ในการสร้างคำถามต่อเนื่องในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น มีรายละเอียดและลึก (Babbie, 2013, pp. 345-347)

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ประสานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดหมายวัน เวลา และสถานที่ ในการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 การวิจัยเอกสาร คณะผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่างๆ เช่น ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศไทย พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลกรุงเทพมหานคร และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยนี้ ทั้งในส่วนของ การวิจัยสำรวจและการวิจัยสนาม คณะผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ที่ได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่เต็มใจและเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีการกดดัน หากข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนใดๆ ถือเป็นความรับผิดชอบของคณะผู้วิจัยแต่เพียงฝ่ายเดียวตามหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ ไม่ก่ออันตรายและหลักความยุติธรรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้ทั้งการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามซึ่งมีสองประเด็นคือความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครมาคำนวณค่าสถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่ได้จากแบบสอบถาม ได้ถูกนำมาคำนวณค่าการกระจายความถี่ (Frequency distribution) และค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นฯ แตกต่างกัน สามารถแยกออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ก็กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีจำนวนเท่าไร คิดเป็นร้อยละเท่าไร ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดเป็นคะแนนระหว่าง 0 ถึง 10 คะแนน โดยมีความหมาย ดังนี้

0 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

10 คะแนน หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง

5 คะแนน หมายถึง เฉย ๆ

1-4 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจ (ถ้าคะแนนยิ่งมีค่าใกล้ 0 ยิ่งไม่พอใจมาก)

6-9 คะแนน หมายถึง พึงพอใจ (ถ้าคะแนนยิ่งค่าใกล้ 10 ยิ่งพึงพอใจมาก)

คะแนนความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้ถูกนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ อยู่ระดับใด และคะแนนความพึงพอใจ มีความเกาะกลุ่มกันหรือไม่

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ในประเด็นที่เกี่ยวกับวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์โดยใช้ตรรกะแบบอุปนัย (Inductive) โดยตีความข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เพื่อค้นหาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องว่ามีหรือไม่ อย่างไร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

พบว่า วิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ โดยทุกหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน จัดให้มีคู่มือสำหรับประชาชนอยู่ประจำจุดให้บริการ แสดงในเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ซึ่งในคู่มือประชาชนจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลา และค่าธรรมเนียมต่างๆ กรณีประชาชนมายื่นคำขอ เจ้าหน้าที่จะรับคำขอ โดยจะตรวจสอบเอกสาร หลักฐานคำขอให้ครบถ้วนถูกต้องก่อน จึงจะดำเนินการตามขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต หากหลักฐานไม่ถูกต้อง ครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอ ทราบทันที เพื่อแก้ไขหรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมให้ครบถ้วนก่อนดำเนินการตามขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต กรณีผู้ยื่นคำขอไม่สามารถยื่นเอกสารได้ครบถ้วนในทันที เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกรายการเอกสารที่ไม่ครบถ้วนและกำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นคำขอทำการแก้ไข หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติม พร้อมลงนามเป็นหลักฐานไว้ทั้งสองฝ่าย และมอบสำเนาบันทึกให้กับผู้ยื่นคำขอ ไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ยื่นคำขอไม่ได้ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ที่รับคำขอจะทำการคืนคำขอและทำหนังสือแจ้งสาเหตุที่คืนคำขอ ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอ สามารถยื่นคำขอใหม่ได้

เมื่อผู้ยื่นคำขอยื่นเอกสารครบถ้วน หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการพิจารณาอนุญาต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน เมื่อพิจารณาแล้วเสร็จจะแจ้งให้ผู้รับคำขอภายใน 7 วัน

กรณีความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาท เลินเล่อหรือทุจริตของเจ้าหน้าที่ และทำให้ไม่อนุญาตได้ ผู้บังคับบัญชาจะทำการสอบสวน และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขทันที และรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน

กรณีผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่ระบุในคู่มือประชาชน ผู้อนุญาตต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุผลที่ล่าช้า ภายใน 7 วัน และผู้บังคับบัญชาจะมีการสอบสวนหาสาเหตุที่ล่าช้ากับเจ้าหน้าที่ เพื่อหาหรือแก้ไขปัญหาเหล่านั้นๆ

กรณีเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯ ผู้บังคับบัญชา จะดำเนินการว่ากล่าวตักเตือน จนไปถึงดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามสมควร

กรุงเทพมหานคร จัดให้ช่องทางร้องเรียนสำหรับประชาชนที่ไม่ได้รับความสะดวกหลายช่องทาง เช่น การร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ทาง e-mail ทางเว็บไซต์ ทาง Facebook fan page หรือสายด่วน 1555

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เป็นการสรุปผลเชิงปริมาณ โดยอาศัยข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น 400 ชุด ใช้สถิติเพื่ออธิบายข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยนำเสนอผลการประเมินใน 2 ประเด็น คือ

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

(n=400)

ประเด็นความคิดเห็น	ความคิดเห็น		
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)

1. วิธีการอำนวยความสะดวกในการ

พิจารณาอนุญาตของ

กรุงเทพมหานคร มีความ	267	40	93
เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	(66.75)	(10.00)	(23.25)

2. การอำนวยความสะดวกในการ

พิจารณาอนุญาตของ

กรุงเทพมหานคร สามารถแก้ไข			
ปัญหาการพิจารณาอนุญาตได้	246	53	101
ตรงจุด	(61.50)	(13.25)	(25.25)

3. การอำนวยความสะดวกในการ

พิจารณาอนุญาตของ

กรุงเทพมหานคร ตรงกับความ			
ต้องการของผู้ใช้บริการของ	249	42	109
กรุงเทพมหานคร	(62.25)	(10.50)	(27.25)

4. การอำนวยความสะดวกในการ

พิจารณาอนุญาตของ

กรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิด			
ผลประโยชน์ต่อประชาชน	284	27	88
โดยรวม	(71.00)	(7.00)	(22.00)

2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

(n=400)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนระดับความ คะแนน มาตรฐาน พึงพอใจ		
1. การอำนวยความสะดวกของกรุงเทพมหานครเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือคนส่วนใหญ่	6.74	1.91	พึงพอใจ
2. การอำนวยความสะดวกของกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคู่มือประชาชน	6.51	1.79	พึงพอใจ
3. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการปิดประกาศ การเผยแพร่ชัดเจน	6.71	1.63	พึงพอใจ
4. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอ การตรวจสอบเอกสารหรือหลักฐานคำขอ	6.79	1.73	พึงพอใจ
5. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง	6.80	1.85	พึงพอใจ
6. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร มีมาตรฐานเดียวกัน	6.86	1.82	พึงพอใจ

7. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร เข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความโปร่งใส	6.67	1.76	พึงพอใจ
8. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี	6.70	1.67	พึงพอใจ
9. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร เป็นไปตามกำหนดเวลาในการอนุญาต	6.73	1.73	พึงพอใจ
10. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มายื่นคำขออนุญาต	6.80	1.83	พึงพอใจ
11. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น ลดขั้นตอนใน การทำงานที่ไม่จำเป็น	6.75	1.73	พึงพอใจ
12. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ให้ประชาชนใช้บริการได้ง่าย	6.99	1.71	พึงพอใจ
13. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานครว่าทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	7.00	1.82	พึงพอใจ
รวม	6.77	1.42	พึงพอใจ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร มีแนวทางในการพัฒนาอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร เช่น

- 1.เตรียมความพร้อมฐานข้อมูลและพัฒนาเข้าสู่ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล มีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อป เพื่อให้ความสะดวกในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ที่มีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน

- 2.พัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตโดยลดขั้นตอน กระบวนการ ลดการใช้เอกสาร ลดเวลาให้เหลือน้อยลง ให้ประชาชนยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

- 3.พัฒนา อบรมและให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้สามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงาน

- 4.มีแนวทางการให้บริการ การจองคิวรับบริการผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ จะให้คำแนะนำเรื่องรายการเอกสารที่จะต้องนำมาประกอบคำขอ โดยให้ประชาชนสามารถเลือกวัน เวลาที่ต้องการมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการยื่นคำขออนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อลดจำนวนประชากรที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง

- 5.เพิ่มจุดบริการ Bangkok Express Service ให้บริการนอกสถานที่ ๆ มีประชาชนใช้บริการจำนวนมาก เช่น สถานีรถไฟฟ้า จัดให้มีการบริการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยไปตั้งจุดบริการในชุมชนต่าง ๆ

6. การยื่นคำร้องผ่านทางออนไลน์ไม่ต้องมาติดต่อทางสำนักงานเขต และปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้รวดเร็วมากขึ้นรองรับต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

7. จัดหาไมโครโฟนและลำโพงให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและให้การสื่อสารกับประชาชนได้ชัดเจนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่ามาอภิปรายได้ดังนี้

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการ ให้บริการประชาชน โดยจัดให้มีคู่มือสำหรับประชาชนอยู่ประจำจุด ให้บริการ แสดงในเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว มีรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลา และค่าธรรมเนียม ต่างๆ ไว้ครบถ้วน สอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560 -2564 ที่ว่า “...ปรับปรุงแบบการให้บริการประชาชน... ไปสู่การ ให้บริการผ่านระบบดิจิทัล... ลดขั้นตอนการทำงาน... ใช้ระบบงานเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์... ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านระบบเว็บไซต์... กำหนด ค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้เหมาะสม... ตลอดจนประชาชนสามารถตรวจสอบและ ติดตามการดำเนินงานของรัฐได้...” เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ราย หนึ่งที่ว่า “... กรุงเทพมหานครได้บริการอำนวยความสะดวกกับประชาชนด้วย การจัดทำข้อมูลการให้บริการ คู่มือประชาชน แบบฟอร์มต่างๆ ที่จำเป็นในรูปแบบ ออนไลน์ ประชาชนสามารถสืบค้น ดาวน์โหลดข้อมูลได้ด้วยตนเองก่อนเข้ารับ บริการหรือหากมีข้อสงสัยในส่วนใดสามารถสอบถามได้ทางเว็บไซต์ของสำนัก และสำนักงานเขตต่าง ๆ หรือทางโทรศัพท์ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่

กรุงเทพมหานคร จะมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก มีจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนสอบถามข้อมูล และแนะนำการเข้ารับบริการ มีระบบจัดลำดับคิวก่อน หลัง ในการเข้ารับบริการ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้บริการตลอดเวลา. . .”

สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การให้บริการมีความเปิดเผย โปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ การให้บริการจะต้องไม่ทำให้ประชาชนมีข้อสงสัย หากประชาชนมีปัญหาหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริการ เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำ เพื่อช่วยเหลือและหาทางออกอย่างถูกต้อง ไม่ผิดกฎ ระเบียบ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mori (2010) ที่ว่า สาธารณชนชาวอังกฤษ มีความเห็นว่าการบริการสาธารณะให้เป็นไปพื้นฐานของความยุติธรรม โปร่งใส...มีมาตรฐาน มีความเป็นมืออาชีพ บริการด้วยความสุภาพ. . .”

ส่วนความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

จากผลการประเมินใน 2 ประเด็น คือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในประเด็นที่ศึกษา เช่น การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม ร้อยละ 71.00 และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นที่ศึกษา เช่น การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครว่าการทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชน มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.00 จากคะแนนเต็ม 10 สอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

(องค์การมหาชน) (2564) ศึกษา ผลสำเร็จ 4 ปี พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 พบว่า ลดขั้นตอนการดำเนินงานลงได้ 30-50 % ลดระยะเวลาการดำเนินงานลงได้ 41-71 % รายการเอกสารที่เรียกจากประชาชนลดลง ช่วยประหยัดการแปลเอกสาร สามารถยกเลิกการขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านลงได้ทุกหน่วยงาน

ส่วนแนวทางในการพัฒนาอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร โดยเตรียมความพร้อมฐานข้อมูลและพัฒนาเข้าสู่ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล มีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อป เพื่อให้ความสะดวกในการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ที่มีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน สอดคล้องกับ... ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580 กำหนดว่า “... การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ... เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อยและตรวจสอบได้”

เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่ง กล่าวว่า “... พิจารณาลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบ เพื่อเป็นการลดภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายและระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมเอกสาร.....พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอ.....รวมถึงระบบแจ้งเตือนผู้ยื่นคำขอและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเมื่อใกล้กำหนดตามระยะเวลา.... เพื่อให้การดำเนินการมีความคล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น ...”

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการวิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะในการพัฒนา
อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร เช่น

1) เตรียมความพร้อมฐานข้อมูลและพัฒนาเข้าสู่ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล มีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แล็บท็อป เพื่อให้ความสะดวกในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ที่มีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน

2) พัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตโดยลดขั้นตอน กระบวนการ ลดการใช้เอกสาร ลดเวลาให้เหลือน้อยลง ให้ประชาชนยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

3) พัฒนา อบรมและให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้สามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงาน

4) เพิ่มช่องทางการให้บริการ การจองคิวมารับบริการผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ จะให้คำแนะนำเรื่องรายการเอกสารที่จะต้องนำมาประกอบคำขอ โดยให้ประชาชนสามารถเลือกวัน เวลาที่ต้องการมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการยื่นคำขออนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อลดจำนวนประชากรที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง

5) เพิ่มจุดบริการ Bangkok Express Service ให้บริการนอกสถานที่
ๆ มีประชาชนใช้บริการจำนวนมาก เช่น สถานีรถไฟฟ้า จัดให้มีการบริการรับ
ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยไปตั้งจุดบริการในชุมชนต่างๆ

6) การยื่นคำร้องผ่านทางออนไลน์ไม่ต้องมาติดต่อทางสำนักงาน
เขต และปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้รวดเร็วมากขึ้นรองรับต่อความต้องการ
ของประชาชนผู้รับบริการ

7) จัดหาไมโครโฟนและลำโพงให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและให้การสื่อสารกับประชาชนได้ชัดเจนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

แม้ผลการประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในทุกประเด็น และการประเมินความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในทุกประเด็น แต่จากผลการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ประเด็น การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ไม่น่าใจ 27.25 % และการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ไม่น่าใจ 25.25 %

ดังนั้น กรุงเทพมหานคร จึงควรมีมาตรการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ทั้งทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแผ่นพับ แผ่นป้าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจและพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

สามารถพัฒนาต่อยอดในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรกรุงเทพมหานครและบุคลากรภาครัฐให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น

4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครว่า ได้ดำเนินการตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ที่สำคัญคือ ประชาชนเห็นด้วยและพึงพอใจ โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นและองค์การสาธารณะทั่วไป โดยให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการ

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการในแต่ละด้าน เช่น ด้านทะเบียนราษฎร ด้านโยธาธิการ ด้านการพัฒนาชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทศกิจ และการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564). ราชกิจจานุเบกษา, 133(15ก), 1-224.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. ราชกิจจานุเบกษา, 120(100ก), 1-16.
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. ราชกิจจานุเบกษา, 132(4ก), 1-8.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528. ราชกิจจานุเบกษา, 102(115), 1-28.
- ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580). (2561). (2561 ตุลาคม 13). ราชกิจจานุเบกษา, 135(82ก), 1-61
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. (ม.ป.ป.). การปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. ค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2562, จาก <https://www2.opdc.go.th/index.php>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). 2 ปี แห่งการบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. ค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2561, จาก <https://www.opdc.go.th/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). ผลสำเร็จ 4 ปี พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2565, จาก

- <https://www.dga.or.th/document-sharing/infographic/49290/>
อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2561). พลิกโฉมงานบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวก
สะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร. ค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2563, จาก
<https://dga.or.th/upload/download/>
- Babbie, E. (2013). *The practice of social research* (13th ed.). Toronto, Canada: Wadsworth.
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service*. New York: M. E. Sharpe, Inc.
- Mori, I. (2010). *What do the people want, need and expect from public services?*. London: 2020 Public Services Trust at the RSA.
- Osborne, P. (2010). Introduction the (new) public governance: A suitable case for treatment. In S. P. Osborne (Ed). *The new Public Governance?*, New York: Routledge.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York: Wesley Publishing Company.
- Osborne, D. & Plastrick, P. (1998). *Banishing bureaucracy: The five strategies for reinventing government*. New York: A plume Book.
- Rosenthal, J. A. (2001). *Statistics and data interpretation for the helping professions*. Belmont, CA: Wadsworth.