

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการ
พิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครอง
ส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
**People's Opinions on the Implementation of the Government's Permission
Facilitation Policy of Nihom Phatthana Subdistrict Administrative
Organization, Bang Rakam District, Phitsanulok Province**

อารีรัตน์ แก่นลิ้ม และ ภาสกร ดอกจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Areerath Kanluem and Phasakorn Dokchan

Phibunsongkhram Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: areerathkanluem65@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้ตารางเครชีและมอร์แกนที่จำนวน 367 คน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนานำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคู่มือสำหรับประชาชน ด้านการรับคำขออนุญาต ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต และด้านศูนย์บริการร่วม อยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแนวทางในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หน่วยงานต้องเผยแพร่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน และบริการประชาชนโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการขอใบอนุญาต และการต่อใบอนุญาตเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

* วันที่รับบทความ : 29 พฤษภาคม 2566; วันที่แก้ไขบทความ 1 กรกฎาคม 2566; วันที่ตอบรับบทความ : 4 กรกฎาคม 2566

Received: May 29, 2023; Revised: July 1, 2023; Accepted: July 4, 2023

คำสำคัญ: การอนุญาต; นโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

Abstracts

The purpose of this research was to study the opinions of the implementation of the government permit approval facilitation policy in local government organizations. A case study of Nikhom Phatthana Subdistrict Administrative Organization, Bang Rakam District, Phitsanulok Province. Including a comparative study of personal factors and the implementation of the government's policy of facilitating permission consideration. and study problems and obstacles and suggestions for implementing the government's policy of facilitating permission consideration. This research is a quantitative research. The sample size was calculated using the Craig C and Morgan tables of 367 subjects with a confidence level of 95 %. The instrument used for data collection was a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics to distribute frequency, percentage, mean and standard deviation. The results showed that Factors affecting the implementation of the policy to facilitate government permission consideration. The overall picture is at the highest level. When considering each side, it was found that the handbook for the people request for permission consideration of the request for permission and the joint service center at the highest level and opinions on the implementation of facilitating policies. Considering the government's permission to practice, it was found that people of the age and education level There were different opinions with statistical significance at the 0.05 level. Agencies must disseminate and provide up-to-date information to the public. and public services using electronic media regarding license application and license renewal to facilitate the public

Keywords: permission; Policies to facilitate consideration of government permits

บทนำ

ในอดีตที่ผ่านมา มุมมองในการตรากฎหมายมักคำนึงถึงแต่เพียงการมี เครื่องมือไว้ใช้ในการบริหารราชการ สั่งการ บังคับการ หรือจัดระเบียบในเรื่องหนึ่งเรื่องใดเพื่อให้เป็นไปตามความประสงค์ในการตรากฎหมาย โดยเฉพาะในการจัดระเบียบสำหรับการประกอบกิจการของประชาชนหรือภาคเอกชน ซึ่งกลไกของรัฐที่กำหนดไว้ในกฎหมายเหล่านั้นมักจะอยู่ในรูปแบบการควบคุมหรือกำกับดูแล ไม่ว่าจะเป็นการจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การลงทะเบียน หรือระบบการอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ (พงษ์สวาท กายอรุณสุทธิ์, 2540) แต่ในปัจจุบันนี้มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก และกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตได้กำหนดให้ประชาชนหรือภาคเอกชนที่ประกอบกิจการต้องติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เพื่อขออนุญาต อนุมัติ ขึ้นทะเบียน และรับแจ้ง ซึ่งการอนุญาตในบางเรื่องมีกฎหมายหลายฉบับที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ฉะนั้นในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจึงต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง นอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลา รายละเอียดของเอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ยื่นเพื่อประกอบพิจารณา รวมทั้งไม่ได้มีการกำหนดขั้นตอนในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนจนทำให้เกิดความไม่

ชัดเจน เป็นการสร้างภาระ และเป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตเพื่อดำเนินการต่างๆ (พิรุณวรรณ กิตติคุณ, 2563) นับแต่มีพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและระยะเวลาในการอนุมัติ อนุญาตจากทางราชการเพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ เช่น กำหนดให้ผู้มีอำนาจต้องมีคู่มือไว้บริการประชาชน ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด เป็นต้น และประกาศยุทธศาสตร์ชาติที่มุ่งเน้นการปรับปรุงบทบาทและกลไกภาครัฐให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่ต้องการให้การบริการภาครัฐอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม เสมอภาค มีช่องทางการบริการสะดวก ทันสมัย มีกรอบเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารภาครัฐมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศสูงขึ้น (วิโรจน์ ก่อสกุล , 2563) ดังนั้นเพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตให้มีความชัดเจน รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้การบริการและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการอนุญาต ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามหลักของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงาน คือผู้นำขององค์กรในทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการผลักดันให้เกิดความชัดเจนอย่างแน่วแน่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ หน่วยงานต้องสนับสนุนนโยบายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก และต้องมีการสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนที่พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ (ธนเทพ ทองชมพู, 2554 : 25-52)

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ การสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญคือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา , 2558) องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนและมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนกันยายน 2565 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 87.68 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการมีการประเมินผลงานบริการแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น การให้บริการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด การให้บริการตามลำดับ

ก่อนหลัง การลดขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ 2.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เช่น การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จุด/ช่องให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการและมีมาตรการป้องกันโรคติดต่อ โดยเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา, 2565)

ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการมาใช้ในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานและศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปวางแผนงานให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพิ่มประสิทธิภาพต่อการให้บริการแก่ประชาชน และปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานในด้านการอำนวยความสะดวกให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วต่อการรับบริการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการราชไปปฏิบัติ โดยแนวทางในการกำหนดความคิดเห็นของการนำนโยบายมีทั้งหมด 4 ด้าน

ประกอบด้วย ด้านคู่มือสำหรับประชาชน ด้านการรับคำขออนุญาต ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต และ ศูนย์บริการร่วม ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม ว่ามีข้อคำถามครบที่จะศึกษาตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ การวิจัย และ สมมติฐานการวิจัย ที่เรียกว่าการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เพื่อแก้ไข ปรับปรุง หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความ สอดคล้องของข้อความในเครื่องมือที่สร้างไว้ว่ามีความสอดคล้องกับการนิยามตัวแปรที่ต้องการวัดหรือไม่ ที่ เรียกว่าการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC : Index of item objective congruence) โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

การทดสอบข้อคำถาม เป็นการทดสอบรายข้อ โดยข้อคำถามที่ใช้ได้ในขั้นตอนนี้ ค่า IOC ต้องมีค่า มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นของประชาชนผู้มารับบริการในเขตตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกเป็น 4 ด้าน 1)คู่มือสำหรับประชาชน 2)การรับคำขออนุญาต 3)การพิจารณาคำขออนุญาต 4)ศูนย์บริการร่วม เป็นคำถามแบบปลายปิด และ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert Scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 5 ซึ่งเพียงพอที่จะแสดงค่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสเลือกตอบได้ตามความเป็นจริง โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

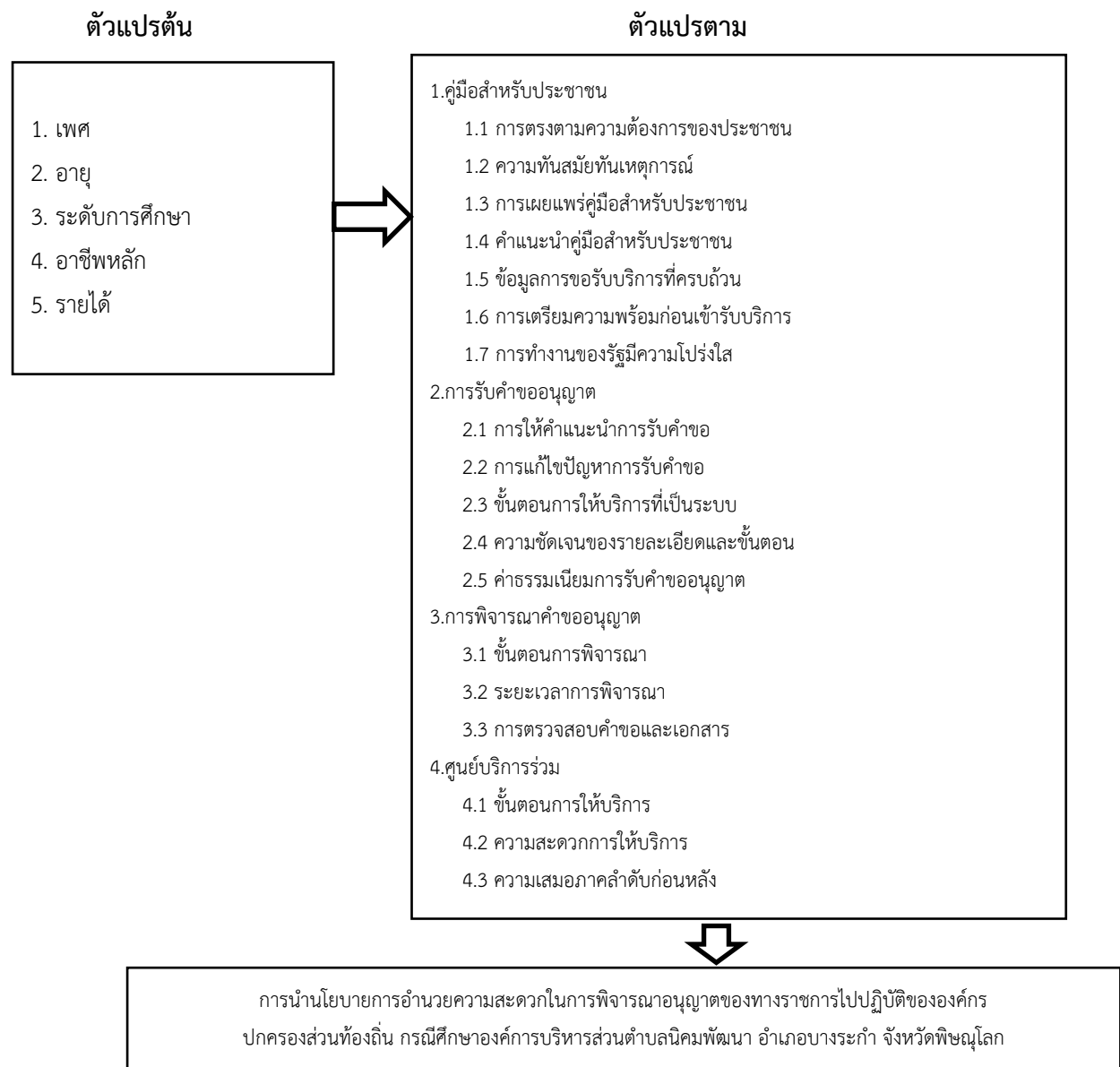
โดยให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรในเขตพื้นที่ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก จำนวนทั้งหมด 8,069 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) อย่างเป็นระบบ รวม จำนวน 367 ตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเองทั้งหมด โดยผู้วิจัยช่วยให้คำแนะนำในการตอบ

คำถามในแบบสอบถาม ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่เข้าใจคำถาม เมื่อทำการเก็บแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 367 ตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ความคิดเห็นของการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ โดยนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการใช้สถิติเปรียบเทียบที (t-test) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ เช่น ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสาร ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย และประกอบการวิเคราะห์สรุปผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ให้ใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียน หรือแจ้ง โดยให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 และให้มีเจ้าหน้าที่รับคำขออนุญาตจากผู้ยื่นคำขอตามมาตรา 8 การพิจารณาคำขออนุญาต ผู้อนุญาตต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชน ตามมาตรา 10 และให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขออนุญาตเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามมาตรา 14 (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ 2558) จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : ภาพโดยผู้วิจัย อาริรัตน์ แก่นลิ้ม

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยข้อมูลได้ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่ตอบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 52.32 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.89 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.25 ด้านอาชีพหลักส่วนใหญ่เป็นรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.25 และรายได้ต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.33

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ จำแนกเป็นรายด้าน

ลำดับ	การนำนโยบายอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านคู่มือสำหรับประชาชน	4.41	0.26	มากที่สุด
2.	ด้านการรับคำขออนุญาต	4.37	0.28	มากที่สุด
3.	ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต	4.36	0.34	มากที่สุด
4.	ด้านศูนย์บริการร่วม	4.38	0.31	มากที่สุด
รวม		4.38	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 การนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.38$, S.D. = 0.23) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคู่มือสำหรับประชาชน ด้านการรับคำขออนุญาต ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต และด้านศูนย์บริการร่วม ทุกด้านมีความเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านคู่มือสำหรับประชาชน

ด้านคู่มือสำหรับประชาชน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. คู่มือสำหรับประชาชนที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.47	0.58	มากที่สุด
2. คู่มือสำหรับประชาชนมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์	4.37	0.59	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์คู่มือสำหรับประชาชนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.42	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 การนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านคู่มือสำหรับประชาชน เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อในด้านคู่มือสำหรับประชาชนมีค่ามากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือคู่มือสำหรับประชาชนที่ได้รับตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.47$, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านการรับคำขออนุญาต

ด้านการรับคำขออนุญาต	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.44	0.62	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.28	0.62	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	4.33	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 การนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านการรับคำขออนุญาต เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อในด้านการรับคำขออนุญาตมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.44$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต

ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนในการพิจารณาคำขออนุญาตมีความเหมาะสม	4.45	0.62	มากที่สุด
2. การนำคำขออนุญาตที่ได้รับการอนุญาตแล้วไปใช้ประโยชน์	4.24	0.62	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการพิจารณาคำขออนุญาตมีความเหมาะสม	4.31	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 การนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการพิจารณาคำขออนุญาตมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.45$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านศูนย์บริการร่วม

ด้านศูนย์บริการร่วม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.43	0.67	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	4.28	0.65	มากที่สุด
3. มีความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.28	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 การนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านศูนย์บริการร่วม เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.45$, S.D. = 0.62)

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นดังนี้

3.1 ปัญหาและอุปสรรค พบว่า คู่มือสำหรับประชาชนมีความล่าช้า และการขออนุญาตบางประเภทมีการปรับปรุงแก้ไขเนื่องจากคู่มือประชาชนของหน่วยงานได้จัดทำในปี พ.ศ.2558 อาจจะทำให้เกิดความไม่สะดวกและผิดพลาดต่อการเตรียมเอกสารก่อนเข้ารับบริการที่หน่วยงาน อุปสรรคการขอรับเอกสาร

เกี่ยวกับการอนุญาตทางราชการในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

3.2 แนวทางในการพัฒนาการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ มีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาควรปรับปรุงและจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนทุก 5 ปีและเผยแพร่เอกสารบนเว็บไซต์และเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน ณ สถานที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการของการขอรับบริการก่อนที่จะยื่นคำขอต่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาควรให้บริการประชาชนในด้านการขอเอกสารเกี่ยวกับการรับคำขออนุญาตของทางราชการทางระบบอีเมลของหน่วยงานของรัฐ โดยที่ประชาชนไม่ต้องไปขอรับเอกสารคำขอที่หน่วยงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล และทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เกิดความพึงพอใจกับประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยที่เป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนในเขตตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ได้นำนโยบายในการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เป็นที่น่าพึงพอใจกับประชาชนเป็นอย่างมากที่จะเข้ามายื่นคำขออนุญาตในเรื่องต่างๆของหน่วยงาน ทำให้เกิดความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ความโปร่งใสในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตามรายงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ได้ดำเนินการสรุปแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นร้อยละ 87.68 ส่งผลให้การดำเนินการตามนโยบายตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ซึ่งสอดคล้องกับ (เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2665 : 77-92) การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการนโยบายที่ส่งผลต่อการบรรลุ ความสำเร็จของนโยบาย เป็นการจัดการและประสานกิจกรรมเพื่อนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ตามเจตจำนงของนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสำคัญต่อผู้ตัดสินใจนโยบาย กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากนโยบาย หน่วยปฏิบัติที่จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ความคุ้มค่าใน การใช้ทรัพยากร และความก้าวหน้าใน

การพัฒนาประเทศ การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสำคัญเพราะ เป็นกระบวนการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบาย

2. ความคิดเห็นของการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านคู่มือสำหรับประชาชน พบว่าอยู่ในระดับมากทำให้เราได้เห็นชัดเจนแล้วว่า ด้านคู่มือสำหรับประชาชนต่อการนำนโยบายอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ เป็นสิ่งที่ยังยี่ง ดังจะเห็นได้จากแบบสอบถามที่ประชาชนในเขตตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ได้แสดงความคิดเห็นว่าคู่มือสำหรับประชาชนเป็นสิ่งสำคัญในการอำนวยความสะดวกในด้านพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ซึ่งได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญคือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และหน่วยงานของรัฐมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องขออนุญาต จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน หรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใดๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อกำหนดให้ประชาชนต้องมายื่นคำขออนุญาตก่อนดำเนินการใดให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และนำไปใช้ในการบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความชัดเจน ไม่สับสน ในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน ทำให้ทราบแนวปฏิบัติในการรับบริการอย่างชัดเจน ได้รับบริการที่มีมาตรฐาน และมีความโปร่งใส สอดคล้องกับงานวิจัยของเทศบาลนครอุบลราชธานี ที่ศึกษาคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 พบว่าหน่วยงานจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558เป็นไปตามแนวทางในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน สอดคล้องกับ (ธนาพร เติงรัตนประเสริฐ , 2564 : 89-115) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับธรรมาภิบาลและการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจของหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการขับเคลื่อนความยากง่ายในการประกอบธุรกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การกำกับดูแลภาครัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญกับความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ดังนั้น ภาครัฐควรพิจารณาบทบาทที่เหมาะสม มุ่งเน้นความโปร่งใสและมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมากขึ้น และสร้างแพลตฟอร์มในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

3. ความคิดเห็นของการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ ด้านศูนย์บริการร่วม พบว่าด้านศูนย์บริการร่วม ซึ่งจากผลการวิจัยที่พบว่า การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาได้ตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนในการใช้บริการต่างๆ โดยให้บริการลงทะเบียนเด็กแรกเกิด บริการประสานการทำบัตรผู้พิการ บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางสังคม บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน บริการเสียภาษีต่างๆ บริการขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอนอาคาร/การขุด-ถมดิน บริการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ บริการรับ

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และบริการด้านอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา การบริการของศูนย์บริการร่วมทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการในการให้บริการที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับ (พิรุวรรณ กิตติคุณ, 2561) ควรมีการประเมินผลการดำเนินงาน ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของศูนย์รับคำขออนุญาตเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจริงและสถานการณ์แนวโน้มในอนาคตตามนโยบายรัฐบาล และในอนาคตควรมีการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์รับคำขออนุญาตให้สามารถให้บริการทุกกระบวนการงานบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตได้อย่างแท้จริง

4. ความคิดเห็นของการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ไปปฏิบัติ ด้านการรับคำขออนุญาต พบว่าเป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ ตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ในกรณีคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ซึ่งสอดคล้องกับ (อารีย์พันธ์ เจริญสุข, 2558) พนักงานเจ้าหน้าที่จะแก้ไขให้ทันทีในกรณีที่ทำได้ หรือแก้ไขไม่ได้ในทันที พนักงานเจ้าที่จะทำบันทึกความบกพร่องและกำหนดระยะเวลาและลงนามทั้งสองฝ่ายไว้ในบันทึกนั้น ในกรณีคำขอถูกต้อง ครบถ้วน หรือแก้ไขแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเก็บเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอีกไม่ได้ พนักงานเจ้าที่ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยอ้างความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐาน ไม่ได้ เว้นแต่ ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนเกิดจากความประมาทเลินเล่อ หรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ทำให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร กรณีที่ประชาชนที่มายื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม พนักงานเจ้าหน้าที่จะคืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอ พร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุผลของการคืนคำขอให้ประชาชนที่มายื่นคำขอทราบ และผู้ยื่นคำขอมีสถานะที่จะอุทธรณ์หรือยื่นคำขอใหม่ได้ ในความรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการรับคำขอ กรณีความไม่สมบูรณ์ของคำขอ หรือความไม่ครบถ้วนของเอกสาร หรือหลักฐานซึ่งเกิดจากความประมาทเลินเล่อ หรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ผู้อนุญาตดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (ตุลญา โรจน์ทั้งคำ, 2563) ปัญหาอันเกิดจากหน่วยงานภายนอกอาจเกิดจากการที่หน่วยงานนั้นไม่ให้ความร่วมมือ หรือมีการประสานงานหรือดำเนินการที่ล่าช้า ด้วยสาเหตุที่หน่วยงานภายนอกเหล่านั้นอาจเพิกเฉยหรือทำตามกฎเกณฑ์ภายในระเบียบของหน่วยงานนั้นๆ จึงย่อมเกิดผลกระทบต่อระยะเวลาของหน่วยงานต้นเรื่องได้

5. ความคิดเห็นของการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ไปปฏิบัติ ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต พบว่า การพิจารณาคำขออนุญาตขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาเป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน เมื่อประชาชนที่ยื่นคำขอมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ต่อพนักงาน

เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอแล้ว ผู้อนุญาตจะดำเนินการพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดไว้ และแจ้งให้ประชาชนที่ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ แต่หากผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาตทราบเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร ผลวงษ์, กานต์ เจริญพวงผล และสุภาภรณ์ หลักรอด (2560) ที่ศึกษาการพัฒนารูปแบบการพิจารณาอนุญาตและรับรองการแจ้ง โดยใช้คณะกรรมการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาและรับรองการแจ้ง พบว่า การดำเนินงานพิจารณาอนุญาตและรับรองการแจ้งที่พัฒนาขึ้น โดยใช้กลไก “คณะกรรมการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาอนุญาตและรับรองการแจ้ง” เป็นรูปแบบการดำเนินงาน (Working Model) ที่ดี มีประสิทธิภาพ มีระบบงาน/วิธีการ ที่เหมาะสม กับบริบทของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ที่ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม สร้างความโปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย และหลักวิชาการ เหมาะสมกว่ารูปแบบเดิม เนื่องจากเป็นรูปแบบที่พัฒนาขึ้นจากความร่วมมือร่วมใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ หน่วยงานเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ภายนอกหน่วยงาน(หลายกระทรวงที่เกี่ยวข้อง) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง เป็นที่ยอมรับจากผู้บริหาร ผู้ประกอบการ คณะกรรมการฯ และผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สามารถพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่เป็นภาระกับผู้ปฏิบัติงานมาก โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่สอดคล้องกับแนวคิดของการวิจัย

6. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการวิจัยด้านคู่มือสำหรับประชาชน ด้านการรับคำขออนุญาต ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต และด้านศูนย์บริการร่วม พบว่าประชาชนมีความคิดเห็น ดังนี้

6.1 ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ คือการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติมีกฎหมายและระเบียบที่ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตซึ่งการประสานงานหรือดำเนินการพิจารณาอนุญาตต่างๆ อาจเกิดล่าช้าด้วยสาเหตุที่หน่วยงานที่รับเรื่องพิจารณาจะต้องส่งเอกสารเพื่อดำเนินการต่อไปยังหน่วยราชการอื่นภายนอก อาจเพิกเฉยหรือทำตามกฎเกณฑ์ภายในระเบียบของหน่วยงานนั้นๆ จึงย่อมเกิดผลกระทบต่อระยะเวลาของหน่วยงานต้นเรื่องได้

6.2 แนวทางในการพัฒนาการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติมีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา มีความสำคัญต่อการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐอย่างยิ่งเพราะถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารซึ่งกระบวนการอำนวยความสะดวกต้องใช้กฎหมายและระเบียบระยะเวลาในการพิจารณาเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานจึงปรับปรุงแก้ไขโดยกำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานไว้อย่างกว้างๆ เพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ฝึกอบรมการใช้เครื่องมืออย่างสม่ำเสมอและทำความเข้าใจของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มุ่งขจัดความล่าช้า โดยประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษานโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ 4 ด้าน ได้แก่ด้านคู่มือสำหรับประชาชน ด้านการรับคำขออนุญาต ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต และด้านศูนย์บริการร่วม

1. ด้านคู่มือสำหรับประชาชน ควรมีการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนทุก 5 ปี เพื่อให้ข้อมูลในการขออนุญาตเป็นข้อมูลปัจจุบันต่อการยื่นคำขออนุญาตของประชาชน และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ
2. ด้านการรับคำขออนุญาต ควรมียื่นเอกสารหรือหลักฐานการรับคำขออนุญาตผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน
3. ด้านการพิจารณาคำขออนุญาต เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่พิจารณาคำขออนุญาตเป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งให้ประชาชนทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ
4. ด้านศูนย์บริการร่วม ควรให้คำปรึกษางานรับเรื่องขออนุมัติ อนุญาต รวมทั้งงานอื่นๆ และเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมประสานงานจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตของประชาชนให้หน่วยงานเจ้าเรื่องนำไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้องติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และประสานงานกับประชาชนเมื่อบริการแล้วเสร็จ โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเอง

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทาง วิธีการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติ เพื่อขจัดปัญหา และอุปสรรคต่างๆ เกี่ยวกับการยื่นขออนุญาตและการอนุญาตของทางราชการให้กับประชาชนได้สะดวกยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของภาคเอกชน ภาคประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการนำนโยบายการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เห็นต่อปัญหาอุปสรรคหรือความไม่สะดวกในการอนุญาตหรือการติดต่อกับราชการ

เอกสารอ้างอิง

- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2565). การนำนโยบายของผู้บริหารสถานศึกษา : สมรรถนะและแนวทางการพัฒนา. *วารสารครุศาสตร์สาร*. 16 (1). 77-92.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2565.แหล่งที่มา : <https://www.opdc.go.th/content/MzI>.
- ตุลญา โจน์ทั้งคำ. (2563). ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ที่ดินในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคม*. 6 (2).
- ธนเทพ ทองชมพู. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมกรมพัฒนาที่ดินไปปฏิบัติ. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*. 2 (2), 25-52.
- ธนาพร เต็งรัตนประเสริฐ. (2564). การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดตามหลักธรรมาภิบาลภาครัฐ และการปฏิบัติราชการในแง่การอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*. 28 (1), 89-115.
- ประภัสสร ผลวงษ์. (2560). การพัฒนารูปแบบการพิจารณาอนุญาตและรับรองการแจ้ง ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535. เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี.
- พิรุวรรณ กิตติคุณ. (2563). การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2565. แหล่งที่มา: https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=31202.
- พงษ์สวาท ภายอรุณสุทธิ. (2540). การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2566 แหล่งที่มา: <https://www.krisdika.go.th/data/activity/act270.pdf>
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ. (2558). ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2566. แหล่งที่มา: https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sme.go.th/upload/mod_download/a1145-20-2558-a0001.pdf.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2563). การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*. 3 (3),
- องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา .(2558). คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2566 แหล่งที่มา https://www.nikomattana.go.th/dnm_file/project/358452716_center.pdf

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา .(2565). บันทึกข้อความเรื่องรายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้เข้ารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2565 .
ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2566 แหล่งที่มา [https://www.nikompattana.go.th/dnm_file/
project/1687423123022_44259_side1.pdf](https://www.nikompattana.go.th/dnm_file/project/1687423123022_44259_side1.pdf).
อารีย์พันธ์ เจริญสุข .(2558). พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ.
2558.