



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา

PUBLIC OPINIONS TOWARD WORK BASED ON A FACILITATION ACT FOR
GRANTING OFFICIAL PERMISSION PROVIDED BY AN OFFICE OF LAND,
SI RACHA BRANCH, CHON BURI PROVINCE

ชญัชชา ศิริภักดิ์

มหาวิทยาลัยบูรพา

2560

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา



ชัญญิดา ศิริภักดิ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

PUBLIC OPINIONS TOWARD WORK BASED ON A FACILITATION ACT FOR
GRANTING OFFICIAL PERMISSION PROVIDED BY AN OFFICE OF LAND,
SI RACHA BRANCH, CHON BURI PROVINCE



CHANANCHIDA SIRIPHAK

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
BURAPHA UNIVERSITY

2017

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ ชนัญชิตา ศิริภักดิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา
ได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร. รชฎ จันทร์น้อย)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร. จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัฒน์ พิมลจินดา)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. รชฎ จันทร์น้อย)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการ

บริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

59930097: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, การปฏิบัติงาน, พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ, สำนักงานที่ดิน

ชัญชิตา ศิริภักดิ์: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตาม

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา (PUBLIC OPINIONS TOWARD WORK BASED ON A FACILITATION ACT FOR GRANTING OFFICIAL PERMISSION PROVIDED BY AN OFFICE OF LAND, SI RACHA BRANCH, CHON BURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: รชฎ จันทน์น้อย ปี พ.ศ. 2560

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำนวน 311 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้การกำหนดตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé's Method)

ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชนเป็นส่วนใหญ่ในภาพรวมของคุณภาพการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เพื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีทั้ง 4 ด้าน โดยด้านความโปร่งใสในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ ด้านความสะดวก

ในการให้บริการ และที่ต่ำที่สุดคือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชาที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และกลุ่มผู้ให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ที่ไม่แตกต่างกัน



59930097: CONCENTRATION: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINIONS, WORK, AN ACT OF FACILITATION OF OFFICIAL
PERMISSION GRANTING

CHANANCHIDA SIRIPHAK: PUBLIC OPINIONS TOWARD WORK BASED
ON A FACILITATION ACT FOR GRANTING OFFICIAL PERMISSION PROVIDED BY AN
OFFICE OF LAND, SI RACHA BRANCH, CHON BURI PROVINCE. ADVISORY
COMMITTEE: RACHATA CHANNOI, Ph.D. 2017

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining public opinions toward work based a facilitation act for granting official permission provided by employees working for the Office of Land, Si ra cha branch, Chon Buri Province. Also, this study intended to compare the public opinions toward service provided the Office of Land in Si ra cha branch. The subjects participating in this study were 311 employees who were recruited by Taro Yamane's formula. The instrument used to collect the data was a questionnaire, constructed by this researcher. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA. To test the differences between pairs, the test of Scheffé was administered.

The results of this study revealed that the majority of the subjects who used the service at the Office of Land had a monthly income of 30,000 baht and were employees working for private companies. In general, they rated the work done by the employees at the Office of Land based on the facilitation act for granting official permission at a good level. Specifically, when considering each aspect of quality of work, the one in relation to work transparency was rated at the highest level, followed by the aspects of fairness in giving services, convenience, quickness of providing services, respectively. In addition, based on the results from the comparisons of personal factors, it was shown that there was a statistically significant difference in the level of opinions toward work based on the facilitation act for granting official permission among the service users who had different amount of monthly incomes at a significant level of .05. Finally, no statistically significant difference was found in the level of opinions toward work based on the facilitation act for granting official permission among the service users

who had different occupation.



กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยการชี้แนะจาก ดร. รชฎ จันทร์น้อย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการดำเนินการ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ งานนิพนธ์ฉบับนี้ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่าน และเจ้าที่ผู้ประสานงานวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ให้ข้อเสนอแนะ และคอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกด้วยดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่บุพการี บรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจน ทุกวันนี้

ชนัญชิตา ศิริภักดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดการให้บริการภาครัฐ	8
แนวทางการพัฒนาการให้บริการภาครัฐของประเทศไทย.....	9
พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	23
สภาพพื้นที่ที่ศึกษา.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
เกณฑ์การแปลผล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิจัย	53
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	54
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ชลบุรี สาขาศรีราชา	55
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการ อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ชลบุรี สาขาศรีราชา	61
บทที่ 5 ผลการวิจัย	65
สรุปผลการวิจัย	65
อภิปรายผลการวิจัย	66
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย	82

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	54
ตารางที่ 2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับ ความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ จำแนกตามด้าน.....	55
ตารางที่ 3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ.....	56
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านความสะดวกในการให้บริการที่มีผลต่อ การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ.....	57
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านความโปร่งใสในการให้บริการที่มีผลต่อ การปฏิบัติงาน ตามพระราชบัญญัติ ฯ.....	58
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านความเป็นธรรมในการให้บริการที่มีผลต่อ การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ.....	60
ตารางที่ 7	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	61
ตารางที่ 8	การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	62
ตารางที่ 9	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามอาชีพ.....	63
ตารางที่ 10	สรุปสมมติฐานการวิจัย.....	63

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....5



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการภาครัฐมีความสำคัญต่อประเทศชาติและประชาชนในด้านการพัฒนาประเทศทำให้ประเทศมีความมั่นคงยั่งยืน มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมอารยะประเทศต่าง ๆ และประชาชนได้รับการให้บริการด้วยหลักธรรมาภิบาล ดังนั้น ภาครัฐได้มีการตรากฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้หน่วยราชการปฏิบัติเป็นกฎหมายกลางตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 คือ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุปคือ หากคำขอมีข้อบกพร่องหรือไม่เข้าใจ เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้องให้คำแนะนำแก้ไขให้ถูกต้อง หากจะปฏิเสธไม่อนุญาตหรือไม่รับจดทะเบียนจะต้องแสดงเหตุผล ทั้งข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมาย ในการไม่อนุญาต หรือไม่รับจดทะเบียนและต้องแจ้งสิทธิให้ประชาชนทราบด้วยว่ามีสิทธิอุทธรณ์ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ประชาชนมีสิทธิอุทธรณ์กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อนุญาตได้โดยผู้มีหน้าที่พิจารณาต้องพิจารณาอุทธรณ์โดยไม่ชักช้า ภายในกำหนดสามสิบวันนับแต่วันได้รับอุทธรณ์ เมื่อพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 มีผลใช้บังคับทำให้การพิจารณาอนุญาตหรือรับจดทะเบียนของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยมีกฎมีเกณฑ์ชัดเจนมากขึ้น ประชาชนสามารถอุทธรณ์คำสั่งไม่อนุญาตหรือรับจดทะเบียนได้ ทำให้การบริการประชาชนดีขึ้นในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการออกใบอนุญาตและการรับจดทะเบียนที่ล่าช้าซึ่งมีเหตุมาจากปัจจัยหลักสองประการคือ เกิดจากความเฉื่อยชาต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และเจตนาถ่วงเวลาให้ล่าช้าเพื่อหวังผลประโยชน์

ต่อมาหลังจากการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2540-2545 ได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ออกใช้บังคับโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 จึงกำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่า “ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” และการพัฒนาระบบราชการไทยได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ไว้ประการหนึ่งว่า “ควรยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ

ปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลังจากการยึดอำนาจการปกครองของ คณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ (คมช.) หัวหน้า คมช. ได้ใช้อำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี เสนอร่างพระราชบัญญัติ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พิจารณาโดยมีเหตุผลโดยสรุปคือ เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับ ไม่ได้กำหนดระยะเวลาเอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ จึงจะตรากฎหมายฉบับนี้ ให้เป็นกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต รวมทั้ง จะมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูล ที่ชัดเจนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ประชาชน ต่อมาในการประชุม สภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ที่ประชุมพิจารณาแล้วลงมติสมควร ประกาศใช้เป็นกฎหมายได้

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการ ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดินในด้านการดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นรังวัด ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณะประโยชน์และในที่ดินราชพัสดุ การรังวัดและ ทำแผนที่ จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน ประเมินราคาที่ดินและ อสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น และหน้าที่ตามกฎหมายอื่น คือการควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด และการควบคุมช่างรังวัดเอกชน ซึ่งหน้าที่ที่กล่าวมาแล้วนี้ ล้วนต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนในด้านการให้บริการ โดยการบริหารจัดการต้องยึดถือปฏิบัติ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 เป็นรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับที่ 19 เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารประเทศ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมไปถึง จะต้องมีการปรับบทบาทหรือองค์กรที่ มีขนาดใหญ่ ให้มีขนาดกะทัดรัดเล็กกลง ให้เกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัวในระดับสูง พร้อมทั้ง นำวิทยาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกิจการของกรมที่ดิน ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่อง

สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เป็นสำนักงานที่ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จะเป็นการศึกษาถึงข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการแก้ไขข้อบกพร่องหรือหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และตอบสนองความต้องการของประชาชนประกอบกับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้ดีที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการต่อผู้มาใช้บริการ โดยสมบูรณ์แบบและมีคุณภาพที่ดี ตลอดจนเป็นแนวทางการศึกษาหรือการนำไปปรับปรุงใช้กับสำนักงานที่ดินสาขาอื่น ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยรวมด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของกรมที่ดินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดตามแนวคิดการให้บริการของ มิลเลท (Millet) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแนวคิดการพัฒนาการให้บริการภาครัฐตามแนวทางของ กพร. ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความสะดวกความโปร่งใส ความเป็นธรรม

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือนและอาชีพ พัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ของ ฉลอง เผือกแสงทิพย์ (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย และ พันธิพา พูลกิจ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน

ตัวแปรตาม สรุปลงได้จาก พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย

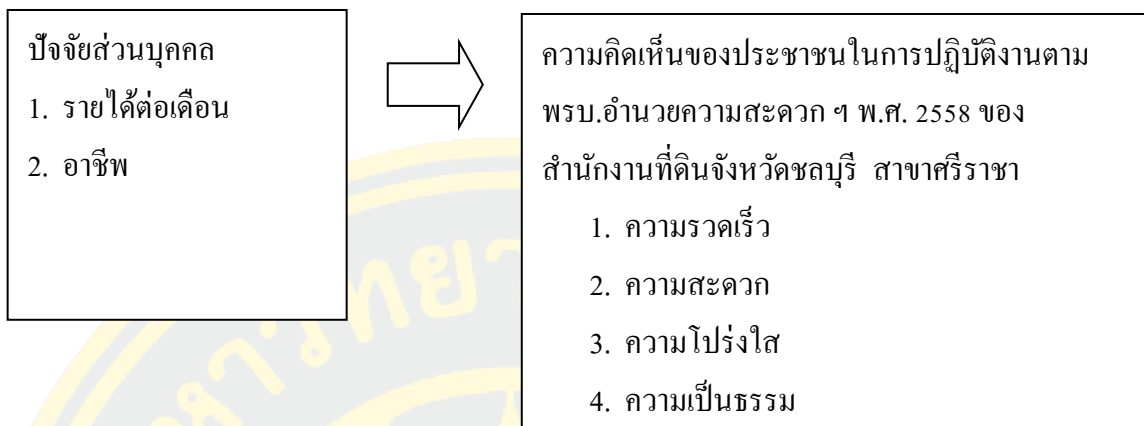
- | | |
|-----------------|---|
| 1. ความรวดเร็ว | มาตรา 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 17 |
| 2. ความสะดวก | มาตรา 10, 12, 13, 14, 15, 16 |
| 3. ความโปร่งใส | มาตรา 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 |
| 4. ความเป็นธรรม | มาตรา 3, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16 |

พัฒนามาจากแนวคิดการให้บริการของ มิลเลท (Millet) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแนวคิดการพัฒนาการให้บริการภาครัฐตามแนวทางของ กพร.

ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วย รายได้ต่อเดือนกับอาชีพ พัฒนามาจากงานวิจัยของ ฉลอง เผือกแสงทิพย์ (2553) และ พันธิพา พูลกิจ (2556) ตัวแปรตามสรุปมาจาก พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความสะดวก ความโปร่งใส ความเป็นธรรม

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ที่มีรายได้ต่อเดือนและอาชีพแตกต่างกัน
3. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา
4. นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้ไปรับบริการของของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำนวน 1,381 ราย (ที่มา: ข้อมูลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาไว้ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนและอาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความสะดวกความโปร่งใส ความเป็นธรรม

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความโปร่งใส ความเป็นธรรม

ความรวดเร็ว หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการรับบัตรคิว ประชาสัมพันธ์ การสอบสวนสิทธิและนิติกรรม การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

ความสะดวก หมายถึง การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติงานได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่สร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ความโปร่งใส หมายถึง การได้รับบริการที่ถูกต้องเปิดเผยเป็นไปตามลำดับคิวและหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

ความเป็นธรรม หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ผู้ตอบแบบสอบถามวิทยานิพนธ์นี้

การให้บริการ หมายถึง การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

เป้าหมายการให้บริการตาม พรบ. หมายถึง การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว
ความสะอาด ความโปร่งใส ความเป็นธรรม

สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา อำเภศรีราชาและ
อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามผู้ตอบแบบสอบถามในสารนิพนธ์นี้ จำแนกเป็น 4 แบบ คือ

1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000-20,000 บาท 3) 20,001-30,000 บาท และ 4) มากกว่า 30,000 บาท

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา ตามผู้ตอบแบบสอบถามในสารนิพนธ์นี้ จำแนกเป็น 4 อาชีพ ได้แก่

1) เกษตรกร/ รับจ้าง 2) อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว 3) ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท และ

4) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดทำเป็นกรอบแนวคิด ทฤษฎีและแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษา
โดยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการภาครัฐ
2. แนวคิดการพัฒนาการให้บริการภาครัฐของประเทศไทย
3. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
4. สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการให้บริการภาครัฐ

แนวคิดการให้บริการของมิลเลท (Millet)

มิลเลท ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ
ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค
หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น
ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน
ในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน
ในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า
การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี
ประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการ
อย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่
ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย
ถ้ามีจำนวน การให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น
แก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยขอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือ เข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลด การใช้บริการ การรักษาพยาบาลลดการให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของ บริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้ บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้ง รักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

จากแนวคิดการให้บริการของ มิลเลท (Millet) สรุปได้ว่า เป้าหมายการให้บริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการให้บริการคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ยุติธรรม การให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีจำนวนช่องทางการบริการ ที่เพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก สบาย ในการใช้บริการ มีการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการ มีการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการและ ผลการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา (Millet, 1954 อ้างถึงใน ชรินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545)

แนวคิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐของประเทศไทย

จากปัญหาการให้บริการประชาชนของภาครัฐที่มีหลายขั้นตอน การพิจารณาลำช้า วิธีทำงานที่ไม่ทันสมัย ใช้เอกสารหลักฐานจำนวนมาก และไม่มีการกำหนดระยะเวลา ในการพิจารณาไว้ชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ที่สลับซับซ้อน ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาค เอกชนได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้เกิด ความล่าช้า ไม่สะดวก และมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายของภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัญหาเรื่องต้นทุน และค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นนั้นภาคเอกชนอาจมีการผลักภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ให้กับประชาชน

อีกทอดหนึ่ง จนในที่สุดอาจก่อให้เกิดปัญหาและความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคม ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม การปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 ได้นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ โดยมีวิธีการดังนี้

- 1.1 การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา
- 1.2 การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น
- 1.3 ก่อนเริ่มดำเนินการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น
- 1.4 ส่วนราชการต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม
- 1.5 เมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้แจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรับทราบ

2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานได้อย่างชัดเจน ให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ก่อนเริ่มดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการ ต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า โดยแผนปฏิบัติราชการจะกำหนดรายละเอียดและ ขั้นตอนของแผน กำหนดระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน กำหนดเป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตลอดจนตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ และ จะต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ส่วนราชการกำหนด โดยสอดคล้องกับมาตรฐานของ ก.พ.ร.ในกรณีที่มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติ ราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบหรือ เปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

2.2 การบริหารราชการแบบบูรณาการ ในการบริหารราชการอาจจะมีภารกิจ ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการหลาย ๆ ส่วนหรือมีภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการ ร่วมกัน เพื่อมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐการบริหารราชการแบบบูรณาการ มีทั้งในระดับ จังหวัดและในต่างประเทศ ในระดับจังหวัดให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการ ของผู้ว่าราชการจังหวัด ในต่างประเทศให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการ ของหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เช่น เอกอัครราชทูต เพื่อให้เกิดการบริหารราชการ แบบบูรณาการ สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วน ตามความจำเป็นและ บริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่วนราชการ มีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและ พัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการให้เป็นบุคลากร ที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

2.4 การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติ ราชการ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ เสนอต่อคณะรัฐมนตรี โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

2.5 การจัดทำแผนบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการ ภายหลังจากที่คณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม

แห่งชาติ และสำนักงบประมาณ ร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เสนอให้ คณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา แผนการบริหารราชการแผ่นดินให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนำนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภา มาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดเป้าหมายและ ผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ งบประมาณรายได้และ รายจ่ายและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ระยะเวลาการดำเนินการและการติดตามประเมินผล

2.6 การจัดทำแผนนิติบัญญัติ เมื่อมีการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แล้วให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณา จัดทำแผนนิติบัญญัติ เพื่อพิจารณาว่าจะต้องมีการบัญญัติกฎหมายขึ้นใหม่ แก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิก กฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเสนอให้คณะรัฐมนตรี ให้ความเห็นชอบ

2.7 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ เมื่อมีการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แล้ว จะต้องดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ในแต่ละปีงบประมาณให้จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีที่มีรายละเอียด เกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้ง งบประมาณรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่น ๆ เสนอต่อรัฐมนตรี เพื่อให้ความเห็นชอบ เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการ ให้สำนักงบประมาณดำเนินการจัดสรร งบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการ สำนักงบประมาณจะไม่จัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจที่ส่วนราชการไม่ได้เสนอแผนปฏิบัติ ราชการ หรือภารกิจที่ไม่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีเมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการ จัดทำรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สำนักงบประมาณและคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำ งบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการ และเมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปี ตามแผนปฏิบัติราชการแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งที่ได้กำหนดในแผนปฏิบัติราชการ ไปดำเนินการในภารกิจอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ใน ภารกิจใหม่ที่มีได้กำหนดในแผนปฏิบัติราชการ จะต้องขออนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับ แผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกัน โดยการปรับแผนปฏิบัติราชการจะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่ ภารกิจไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือหากดำเนินการต่อไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่างอื่น

อันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการในกรณีที่ คณะรัฐมนตรีมี มติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการแล้วให้ดำเนินการแก้ไขแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วยเมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการสรุปผลการปฏิบัติราชการต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็น ข้อมูลในการพิจารณากำหนด นโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป

3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

3.1 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ส่วนราชการ จะต้องกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณ ที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือ โครงการ และเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบ เพื่อให้งานบริการสาธารณะเกิดความคุ้มค่า ส่วนราชการจะต้องจัดทำบัญชีต้นทุนและต้องคำนวณ รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะ พร้อมทั้งรายงานให้สำนักงานประมาณกรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบถ้ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงาน ประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่นส่วนราชการจะต้องจัดทำ แผนการลดรายจ่ายเสนอต่อสำนักงานประมาณ กรมบัญชีกลาง และก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงานประมาณจะร่วมกันประเมินความคุ้มค่าในการ ปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ แล้วรายงานคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นแนวทางในการ พิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำ งบประมาณในปีต่อไปการประเมินความคุ้มค่ายังรวมถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคมและ ประโยชน์หรือผลเสียซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

3.2 การจัดซื้อหรือจัดจ้าง การจัดซื้อหรือจัดจ้างจะต้องเปิดเผยและเที่ยงธรรมโปร่งใส ในการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญ การจัดซื้อหรือจัดจ้าง ไม่ต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

3.3 การกำหนดระยะเวลาพิจารณา เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ การอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบส่วนราชการอื่น ที่มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด จะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้ระยะเวลา เกินสิบห้าวัน ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนด ระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วนราชการอื่นทราบถ้าส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติหรือให้ ความเห็นชอบไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด หากเกิดความเสียหายขึ้น

ให้ถือว่าข้าราชการซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่ามิได้เกิดขึ้นจากความผิดของตน

3.4 การวินิจฉัยชี้ขาดต้องกระทำโดยเร็ว การพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใด ๆ ส่วนราชการที่รับผิดชอบในปัญหานั้น ๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาวินิจฉัย ให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นในการพิจารณาเรื่องใด ๆ โดยคณะกรรมการที่ไม่ใช่การวินิจฉัยปัญหาด้านกฎหมาย เมื่อคณะกรรมการมีมติแล้ว ให้มติของคณะกรรมการผูกพันส่วนราชการซึ่งมีผู้แทนร่วมเป็นกรรมการอยู่ด้วย แม้ว่าในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องนั้น ผู้แทนของส่วนราชการที่เป็นกรรมการจะได้เข้าร่วมพิจารณาวินิจฉัยก็ตาม ถ้ามีความเห็นแตกต่างกันสองฝ่าย ให้บันทึกความเห็นของกรรมการฝ่ายข้างน้อยไว้ให้ปรากฏในเรื่องนั้นด้วย

3.5 การสั่งราชการ โดยปกติการสั่งราชการจะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ในกรณีที่มีความจำเป็นที่ไม่อาจสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะนั้น สามารถจะสั่งราชการด้วยวาจา แต่ผู้รับคำสั่งต้องบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อปฏิบัติราชการตามคำสั่งดังกล่าวแล้วให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งราชการทราบ และในบันทึกให้อ้างอิงคำสั่งด้วยวาจาไว้ด้วย

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ให้ส่วนราชการการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใด ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอน การปฏิบัติราชการ การกระจายอำนาจการตัดสินใจต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชนเมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้ส่วนราชการ กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกั้นกรงงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และถ้าสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ โทรคมนาคม ตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ เมื่อส่วนราชการได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ หรือมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้ว ให้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะเสนอให้คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ

4.2 การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ

การบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องประกาศไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

4.3 ศูนย์บริการร่วม ให้ปลัดกระทรวงจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของส่วนราชการ

ภายในกระทรวงเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบอื่น ๆ โดยสามารถสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียวในศูนย์บริการร่วมให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยศูนย์บริการร่วมจะต้องมีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนส่วนราชการจะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐาน ที่ประชาชนจะต้องจัดทำในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่อง มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้ศูนย์บริการร่วมแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้น ประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้นในระดับจังหวัด อำเภอหรือกิ่งอำเภอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอและปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการประชาชนในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอ ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควรและประกาศให้ประชาชนทราบ

5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

5.1 การทบทวนภารกิจของส่วนราชการให้ส่วนราชการดำเนินการทบทวนภารกิจ

ของตนว่าภารกิจใดที่มีความจำเป็นหรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไป โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี งบประมาณ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่น ๆ ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไปในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการได้รับผิดชอบดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการปรับปรุงภารกิจอำนาจหน้าที่ โครงสร้างและ

อัตรากำลังของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกันในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวม ส่วนราชการใดทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ ที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับส่วนราชการดังกล่าวขึ้นอีก เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลง แผนการบริหารราชการแผ่นดิน และมีเหตุผลจำเป็น โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิกปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือ สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ โดยคำนึงถึง ความสะดวกรวดเร็วและลดภาระของประชาชน

5.2 การแก้ไข ปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมาย ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกาเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ส่วนราชการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจการหรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือก่อให้เกิดภาวะหรือ ความยุ่งยากต่อประชาชนเกินสมควร ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาดำเนินการเสนอแนะ ต่อส่วนราชการนั้นเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิก ถ้าส่วนราชการที่ได้รับการเสนอแนะ ไม่เห็นชอบด้วยกับคำเสนอแนะของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาให้เสนอเรื่องต่อ คณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาวินิจฉัย

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

6.1 การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับ การบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ถ้าส่วนราชการมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แล้วแต่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่า เป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควรคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการจะเป็นผู้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาของส่วนราชการเป็นผู้ตรวจสอบว่า การปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถาม เป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนด

6.2 การจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ให้ส่วนราชการจัดให้มี ระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถ

ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ โดยให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารวางระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง

6.3 การร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ

เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ ให้ส่วนราชการนั้นพิจารณาแล้วแจ้งให้บุคคลนั้นทราบ โดยอาจแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการแต่การแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป ในกรณีที่ได้รับ การร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใดให้ส่วนราชการนั้นพิจารณาทันที และในกรณีที่เห็นว่ากรรการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวันถ้าคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกต่อไป

6.4 การกำหนดความลับทำได้เท่าที่จำเป็น การปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนหรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

6.5 การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อให้เกิดความโปร่งใสตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้าง สัญญาที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว การเปิดเผยข้อมูลอาจทำที่สถานที่ทำการหรือระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการแต่ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใด ในการจัดซื้อหรือจัดจ้างห้ามมิให้มีข้อความหรือข้อตกลง ห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้าง เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการหรือในส่วนที่เป็นความลับทางการค้า

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการการตรวจสอบ จะมีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดการประเมินผลอาจรวมถึงการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวต้องกระทำเป็นความลับและเพื่อความสามัคคีของข้าราชการในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล จะต้องประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้นว่าในตำแหน่งที่ปฏิบัติว่ามีประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ต่อหน่วยงานหรือไม่ให้มีการจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการที่ดำเนินการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน หรืออาจให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่าย เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

เมื่อส่วนราชการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์ โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและค้ำค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือลดค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้นเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

ระบบราชการเป็นระบบที่มีสายการบังคับบัญชาหลายขั้นตอน และก่อให้เกิดความล่าช้า (Red tape) เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน ส่วนราชการจะกระจายอำนาจการตัดสินใจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้กับที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้น โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแล้ว จะต้องกำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและ

ความรับผิดชอบทั้งของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจไว้ด้วย โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าว ต้องไม่สร้างขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานนอกจากการกระจายอำนาจการตัดสินใจแล้ว ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบโทรคมนาคมมีความก้าวหน้าสูงมาก ให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมที่เหมาะสมมาใช้เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่อส่วนราชการใดมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจหรือได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้ประชาชนทราบให้ ก.พ.ร. เสนอให้ คณะรัฐมนตรีกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ แนวทางในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ความรับผิดชอบ ระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ

2. ความโปร่งใส

ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

3. การบูรณาการ

เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพียงแห่งเดียว เพื่อสร้างบูรณาการในการปฏิบัติราชการในระดับกระทรวง ให้ปลัดกระทรวง ตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียวในศูนย์บริการร่วมจะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยศูนย์บริการร่วมจะมีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการ ในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของ เอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดหามาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่อง มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมและให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมแจ้งให้ประชาชน ที่มาติดต่อได้ทราบ และดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานว่าครบถ้วนหรือไม่พร้อมทั้งแจ้งให้ ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ดำเนินการในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตาม ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายในการดำเนินการ ของศูนย์บริการร่วม หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการซึ่งเกิดจากหลักเกณฑ์และ วิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มี การปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้น

ต่อไปในระดับจังหวัดและอำเภอให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้นร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

จากผลการดำเนินการที่ผ่านมา พบว่า มีส่วนราชการบางส่วนสามารถดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้เป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี ดังนั้นหากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน มีการศึกษาวิเคราะห์ และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาช่วยในการดำเนินการให้สามารถ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ (บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์ และคณะ, 2558)

สรุปได้ว่า แนวคิดการพัฒนาการให้บริการภาครัฐของประเทศไทย ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ
6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
2. ความโปร่งใส
3. การบูรณาการ

แนวคิดการพัฒนาการให้บริการภาครัฐตามแนวทางของคณะกรรมการ

พัฒนาระบบราชการ (กพร.)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) กล่าวว่า การยกระดับการให้บริการ และการทำงานของส่วนราชการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุน ส่วนราชการ พัฒนาการบริการ ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ พ.ศ. 2546 จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2553 ได้ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนซึ่งมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. การมอบอำนาจ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550 ได้ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือ คำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ได้มอบอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติ ราชการหรือการดำเนินการอื่นใด ตามกฎหมายกฎระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของ คณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติ ราชการแทนทำให้สามารถอำนวยความสะดวกและ สนองความต้องการของประชาชน เพื่อความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการนำไปสู่การกระจายอำนาจ การตัดสินใจและความรับผิดชอบที่เหมาะสม และไม่เป็นการเพิ่มขึ้นตอนหรือระยะเวลา ในการใช้อำนาจรวมทั้งไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่งมากเกินไป
2. การลดเวลาและกิจกรรมในการทำงานด้วยการกำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการ เป็นเป้าหมายภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้มุ่งเน้นให้ ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการในกระบวนการหลักของหน่วยงานให้สามารถสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ ได้ตามระยะเวลามาตรฐานที่ส่วนราชการกำหนดไว้โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น การจัดทำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบการบริหารจัดการภาครัฐ (Benchmarking) เพื่อสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการบริการให้สูงขึ้นผลที่เกิดขึ้นส่วนราชการ ได้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 และขยายผล ให้ครบทุกกระบวนการตามมติคณะรัฐมนตรีได้ใน ปี พ.ศ. 2550 จากนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เพิ่มความเข้มข้นโดยกำหนดให้วัด ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษา มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ เพื่อกระตุ้นส่วนราชการให้เพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุง บริการทั้งนี้ ตลอดระยะเวลา 8 ปี นับแต่ ปี พ.ศ. 2546 ถึง พ.ศ. 2553 ผลปรากฏว่า ส่วนราชการ มีการดำเนินการปรับปรุงบริการต่อเนื่องและมีหลายส่วนราชการได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดขึ้นจำนวนมาก

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็นพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และแนวทางการปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลอันสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็น ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริม และสนับสนุนให้ทุกส่วนราชการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาและมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบันที่ได้ยกระดับเป้าหมายประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริการภาครัฐ ไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากลเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชน โดยเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญที่สนับสนุนให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐประสบผลสำเร็จคือ การมอบอำนาจ ดังนั้น จึงได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550 เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ได้มอบอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติการปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใดหรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติราชการแทน ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความคุ้มค่าความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการนำไปสู่การกระจายอำนาจการตัดสินใจ และความรับผิดชอบที่เหมาะสม และไม่เป็นการเพิ่มขั้นตอนหรือระยะเวลาในการใช้อำนาจ รวมทั้งไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น ซึ่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการบริการให้สูงขึ้น

สรุปได้ว่า แนวคิดการพัฒนาการให้บริการภาครัฐตามแนวทางของ กพร.คือ การยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งมีการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ การมอบอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550 และการลดเวลาและกิจกรรมในการทำงานด้วยการกำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ การปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการรัฐให้มีประสิทธิภาพโดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของรัฐ ลดค่าใช้จ่ายภาครัฐและเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557)

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 คืออะไร

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ฉบับนี้ โดยสรุปคือ

1. การอนุญาตตามกฎหมายนี้ หมายความว่ารวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตรด้วย
2. หลังจากพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแล้ว ทุกห้าปีให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบกฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาตนั้นพิจารณาว่าจะปรับปรุงเพื่อยกเลิกการอนุญาตหรือมาตรการอื่นแทนการอนุญาตหรือไม่
3. ส่วนราชการเจ้าของเรื่องต้องจัดทำคู่มือ กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่น ระยะเวลาและขั้นตอนในการพิจารณา โดยให้สามารถยื่นทางออนไลน์ด้วยก็ได้
4. ถ้าการยื่นเอกสารหลักฐานไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ต้องแนะนำให้แก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วน ถ้าได้แก้ไขและยื่นเอกสารหลักฐานตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่แล้ว หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมหรืออ้างเหตุไม่อนุญาตโดยอ้างว่าเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน ไม่ได้ มีฉะนั้นจะถูกดำเนินการทางวินัยและดำเนินคดีด้วย
5. ถ้าการยื่นเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน หรือได้แก้ไขและยื่นเอกสารหลักฐานตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่แล้ว เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการอนุญาตให้เสร็จภายในเวลาตามที่กำหนดในคู่มือและแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาเสร็จ
6. ถ้าหากเจ้าหน้าที่ดำเนินการพิจารณาเสร็จไม่ทันตามที่กำหนดในคู่มือ ต้องมีหนังสือแจ้งเหตุให้ผู้ยื่นคำขอทราบทุก ๆ เจ็ดวัน และสำเนาแจ้ง คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ด้วย
7. ถ้าหากเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบไม่ว่ากรณีพิจารณาอนุญาตเสร็จแล้วหรือยังพิจารณาไม่เสร็จ จะเข้าข่ายปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัย
8. การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้าหรือและเลยไม่ปฏิบัติตามที่กำหนดในกฎหมายนี้ จะมีผลถึงหน่วยราชการต้นสังกัดที่จะถูกพิจารณาว่าขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะถูกรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อให้มีการปรับปรุงหน่วยงานนั้นหรือปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นด้วย
9. ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานออกใบอนุญาตที่จะต้องกำหนดแนวทางในการตรวจสอบผู้ได้รับใบอนุญาตที่จะต้องประกอบกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย

ถ้าการประกอบกิจการของผู้ได้รับอนุญาตก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญต่อประชาชน ไม่ว่าจะจากการตรวจพบของเจ้าหน้าที่หรือมีประชาชนร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบและสั่งการตามกฎหมายตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

10. หลักการสำคัญที่เป็นขั้นตอนต่อไป คือให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต ในทำนอง One stop services ขึ้นต่อไป

สรุปได้ว่า กฎหมายฉบับนี้ คือกฎหมายที่มีสภาพบังคับได้จริง เพื่อจัดการปฏิบัติงานที่ี้อุดค่าเช่าทั้งโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจของราชการบางคนบางหน่วย และการจัดการทุจริตคอร์รัปชันด้วยการถ่วงเรื่องให้ล่าช้าเพื่อหาประโยชน์โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่และข้าราชการการเมืองที่ไม่สุจริตบางคนทีก่อให้เกิดผลเสียหายต่อการประกอบกิจการของประชาชนอันมีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจการค้าการลงทุนของประเทศเป็นส่วนรวม

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีพัฒนาการอย่างไร

ได้มีการตรากฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้หน่วยราชการปฏิบัติเป็นกฎหมายกลาง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 นั่นคือพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุปคือ หากคำขอมิชอบพร้อมหรืออ่านไม่เข้าใจ เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้องให้คำแนะนำแก้ไขให้ถูกต้อง หากจะปฏิเสธไม่อนุญาตหรือไม่รับจดทะเบียน จะต้องแสดงเหตุผลทั้งข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมาย ในการไม่อนุญาต หรือไม่รับจดทะเบียนและต้องแจ้งสิทธิให้ประชาชนทราบด้วยว่ามีสิทธิอุทธรณ์ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ประชาชนมีสิทธิอุทธรณ์กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อนุญาตได้ โดยผู้มีหน้าที่พิจารณาต้องพิจารณาอุทธรณ์โดยไม่ชักช้าภายในกำหนดสามสิบวันนับแต่วันได้รับอุทธรณ์เมื่อพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 มีผลใช้บังคับ ทำให้การพิจารณาอนุญาตหรือรับจดทะเบียนของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยมีกฎมีเกณฑ์ชัดเจนมากขึ้น ประชาชนสามารถอุทธรณ์คำสั่งไม่อนุญาตหรือรับจดทะเบียนได้ ทำให้การบริการประชาชนดีขึ้นในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการออกใบอนุญาตและการรับจดทะเบียนที่ล่าช้า ซึ่งมีเหตุมาจากปัจจัยหลักสองประการคือ เกิดจากความเฉื่อยชาต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และเจตนาถ่วงเวลาให้ล่าช้าเพื่อหวังผลประโยชน์

ต่อมาหลังจากการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2540-2545 ในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ออกใช้บังคับ จุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้บังคับมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งก็ทำให้ส่วนราชการ

ปฏิบัติงานบริการประชาชนทั้งการออกใบอนุญาตและรับจดทะเบียนดีขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาล่าช้าในการออกใบอนุญาตและการรับจดทะเบียนของส่วนราชการต่าง ๆ ได้ สาเหตุหลักก็เป็นสาเหตุเดิม ๆ คือความเลื่อยล้าช้าและการไร้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่แต่เจตนาในการถ่วงเวลาดึงเรื่องให้ล่าช้าขยายวงกว้างขึ้น เพราะเป็นช่องทางในการหาและเรียกรับผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่และนักการเมือง ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อเศรษฐกิจการค้าการลงทุนของประเทศอย่างกว้างขวางหลังจากการยึดอำนาจการปกครองของ คมช. ต่อมาในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 หัวหน้า คมช. ได้ใช้อำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี เสนอร่างพระราชบัญญัติ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณา โดยมีเหตุผลโดยสรุปคือ เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลาเอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ จึงจะตรากฎหมายฉบับนี้ให้เป็นกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต รวมทั้งจะมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ประชาชน

ต่อมาคราวประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติครั้งที่ 5/ 2557 วันศุกร์ที่ 29 สิงหาคม พ.ศ. 2557 ที่ประชุมได้ลงมติรับหลักการแห่งร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 (หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติเป็นผู้เสนอ) ไว้พิจารณาและตั้งคณะกรรมการวิสามัญขึ้นคณะหนึ่งเพื่อพิจารณาเจตนารมณ์ในการตราพระราชบัญญัติฉบับนี้คือ ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมากการประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียวเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นการตราพระราชบัญญัติขึ้นใหม่ทั้งฉบับจำนวน 18 มาตราเป็นการกำหนดบทนิยามที่สำคัญของเจ้าหน้าที่อนุญาต ผู้อนุญาต พนักงานเจ้าหน้าที่ กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต และคำขอ รวมทั้งกำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนปรับปรุงกฎหมายทุกห้าปีจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย ในคราวประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติครั้งที่ 25/ 2557

วันพฤหัสบดีที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ซึ่งต่อมาได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2558 และให้ผลใช้บังคับเป็นกฎหมายเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา 17 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2558

สรุปได้ว่า พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีพัฒนาการมาตั้งแต่ได้มีการตรากฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้หน่วยราชการปฏิบัติเป็นกฎหมายกลางตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 คือพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ต่อมาได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จนถึงการประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ในปัจจุบัน

เป้าหมาย/ วัตถุประสงค์ในการให้บริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 คืออะไร

จากปัญหาการให้บริการประชาชนของภาครัฐที่มีหลายขั้นตอน การพิจารณาล่าช้าวิธีทำงานที่ไม่ทันสมัย ใช้เอกสารหลักฐานจำนวนมาก และไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาไว้ชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ที่สลับซับซ้อน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาค เอกชนได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ไม่สะดวก และมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายของภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัญหาเรื่องต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นนั้นภาคเอกชนอาจมีการผลักภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ให้กับประชาชนอีกทอดหนึ่ง จนในที่สุดอาจก่อให้เกิดปัญหาและความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคม อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ

ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียวเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นการตราพระราชบัญญัติขึ้นใหม่ทั้งฉบับ จำนวน 18 มาตราเป็นการกำหนดคบทนิยามที่สำคัญของเจ้าหน้าที่อนุญาต ผู้อนุญาต พนักงานเจ้าหน้าที่ กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต และคำขอ รวมทั้งกำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนปรับปรุงกฎหมายทุกห้าปีจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ผลักดันให้เกิดกฎหมายเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ ตลอดจนสร้าง

ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการซึ่งรัฐบาลชุดที่มี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็น นายกรัฐมนตรี เห็นความสำคัญของการออกกฎหมายฉบับดังกล่าวจึงเป็นที่มาของพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยมีเจตนารมณ์มุ่งเน้น ให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่และกำหนดให้ หน่วยงานราชการเปิดเผยขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อขอใช้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลา ในการติดต่อ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้โดยให้จัดทำในรูปแบบคู่มือสำหรับประชาชน นอกจากนี้ยังกำหนดให้ส่วนราชการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

สรุปได้ว่า เป้าหมาย/ วัตถุประสงค์ในการให้บริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 คือ การปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของภาครัฐ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่และกำหนดให้หน่วยงานราชการ เปิดเผยขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อขอใช้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้โดยให้จัดทำในรูปแบบคู่มือสำหรับประชาชนและ ให้ส่วนราชการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กำหนด

การดำเนินงานของภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง

1. พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดให้ผู้อนุญาตตามกฎหมายจัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชนในเรื่องของการอนุญาตทุกประเภท เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจถึง รายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ยื่น รวมทั้งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา ในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน และประชาชนก็จะต้องยื่นคำขออนุญาตตามคู่มือ สำหรับประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ดังนั้น ในระยะเริ่มแรกจึงต้องให้ผู้อนุญาตตามกฎหมาย เตรียมความพร้อมโดยการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องของการขออนุญาต ตั้งแต่วันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป และจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในทุกเรื่องของการ อนุญาตให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 ด้วยขอบเขตการใช้บังคับของ พระราชบัญญัติ (มาตรา 3 มาตรา 4 และมาตรา 5) พระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับกับการให้บริการ ของหน่วยงานของรัฐกับประชาชนแต่ไม่ใช้กับการประสานงานบริการระหว่างหน่วยงานของรัฐ ด้วยกันเอง

พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐได้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณาการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎ หน่วยงานของรัฐนั้น โดยผู้อนุญาตตามกฎหมายจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนทุกงานบริการ ยกเว้นแต่เรื่องดังต่อไปนี้ไม่อยู่ในบังคับของบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่ (1) รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี (2) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์ (3) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (4) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน และ (6) การดำเนินกิจการใดหรือกับหน่วยงานใดที่ได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา คู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7 มาตรา 11 และมาตรา 17) คู่มือสำหรับประชาชนเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขออนุญาต และเป็นรายละเอียดที่ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนรวมถึงระยะเวลาในการอนุญาตที่ปรากฏอยู่ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ได้แก่ ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต หรือ ที่เรียกว่า “ผู้อนุญาต” โดยผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในทุกประเภทของการอนุญาตให้แล้วเสร็จภายใน 180 วันนับแต่วันที่พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ภายในวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2558) โดยคู่มือสำหรับประชาชนดังกล่าวอย่างน้อยต้องประกอบด้วย (1) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และ (3) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้อนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดให้ประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อส่วนราชการได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเรียบร้อยแล้ว หากมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่มีผลทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือรายละเอียดอื่นใดที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชน การเปลี่ยนแปลงนั้น ย่อมไม่กระทบถึงการยื่นคำขอที่ได้ยื่นไว้โดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใหม่มีผลใช้บังคับ แต่หากกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับใหม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ยื่นคำขอ ก็ให้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นมาใช้บังคับกับการยื่นคำขอที่ได้ยื่นไว้โดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับมีผลใช้บังคับได้ สำหรับการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนให้ผู้ที่จะมายื่นคำขออนุญาตทราบนั้น

2. เมื่อหน่วยงานของรัฐใดได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้วหน่วยงานของรัฐนั้นจะต้องปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขออนุญาตในเรื่องนั้น ๆ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย ทั้งนี้ หากประชาชนต้องการที่จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำสำเนาให้โดยอาจจะคิดค่าใช้จ่ายหรือไม่ก็ได้ เมื่อส่วนราชการได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในแต่ละกระบวนการให้อนุญาตแล้วคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตในคู่มือสำหรับประชาชนว่ามีระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ซึ่งหากเห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดนั้น มีความล่าช้าเกินสมควร ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วด้วย

3. การรับคำขอและการพิจารณาคำขอ (มาตรา 8 มาตรา 9 และมาตรา 10) หน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอเมื่อประชาชนยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาต โดยแบ่งการพิจารณาเป็น (1) กรณีคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันที เพื่อให้ดำเนินการ ดังนี้กรณีที่ผู้ยื่นคำขอสามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ก็ให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการในทันที กรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้พร้อมทั้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมอบสำเนาทันทีดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อผู้ยื่นคำขอเก็บไว้เป็นหลักฐาน (2) กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนหรือผู้ยื่นคำขอได้มีการแก้ไขตามข้อ (1) เรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้อนุญาตดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนโดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นมิได้ หรือจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ (3) กรณีผู้ยื่นคำขอไม่ขอแก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งตาม (1) พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการคืนคำขอ พร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ผู้ขออนุญาตทราบ ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอมิสิทธิที่จะยื่นอุทธรณ์

การแจ้งของพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่น คำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

4. การกำกับและการรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ (1) การกำกับการดำเนินการของผู้อนุญาตที่ให้เป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชนเมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดไว้ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ แต่หากผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาตทราบเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จพร้อมทั้งให้ส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง ทั้งนี้ หาก ก.พ.ร. เห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุ หรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาตให้ ก.พ.ร. รายงานต่อคณะรัฐมนตรี โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้นก็ได้ (2) ความรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอเมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบคำขอว่าเป็นคำขอที่ครบถ้วนถูกต้อง แล้วแต่ปรากฏว่าในระหว่างการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่าคำขออนุญาตนั้นไม่สมบูรณ์หรือเอกสารประกอบคำขออนุญาตไม่ครบถ้วน โดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่จนทำให้ผู้อนุญาตไม่อาจอนุญาตได้ ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควร และมีหน้าที่ในดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยเร็ว (3) ความรับผิดชอบของผู้อนุญาตหากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาแล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้วไม่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน หรือหากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาไม่แล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้วไม่แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตทราบถึงสาเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน และส่งสำเนาให้ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้งตาม (1) ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย (4) การชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่อใบอนุญาต (มาตรา 12) ในกรณีที่กฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ และกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับใบอนุญาตนั้นมีลักษณะเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่ต่อเนื่องกันคณะรัฐมนตรีโดยการเสนอแนะของ ก.พ.ร. จะออกพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานซึ่งมีอำนาจออกใบอนุญาตได้รับค่าธรรมเนียมแล้ว หน่วยงาน

ดังกล่าวต้องออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับใบอนุญาตโดยเร็วและให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่อใบอนุญาตตามกฎหมายนั้นแล้ว

5. การกำหนดหลักเกณฑ์และตรวจสอบการดำเนินการที่ได้รับอนุญาต (มาตรา 13)

5.1 การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกอบกิจการผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตในเรื่องนั้น ๆ กำหนด

5.2 การกำกับดูแลผู้ได้รับอนุญาตผู้อนุญาตและพนักงานเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้องตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตและหลักเกณฑ์แนวทางตาม 5.1 กำหนด อย่างไรก็ดี ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่พบเห็นเองหรือมีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนรำคาญหรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ที่ได้รับอนุญาตพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

6. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมและศูนย์รับคำขออนุญาต

6.1 การจัดตั้งและหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม (มาตรา 7 วรรคสี่) ให้ส่วนราชการต่าง ๆ จัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นภายในส่วนราชการนั้น ๆ โดยทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับงานรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมาย ว่าด้วยการอนุญาต ที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียวไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว ทั้งนี้ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมด้วยดังกล่าวต้องเป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

6.2 ศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14 มาตรา 15 มาตรา 16 และมาตรา 18)

(1) การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตคณะรัฐมนตรีอาจมีมติให้จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตขึ้นได้เฉพาะในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีฐานะเป็นส่วนราชการซึ่งไม่มีฐานะเป็นกรม แต่มีผู้บังคับบัญชาเป็นอธิบดีหรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นอธิบดีก็ได้ โดยอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และอาจจะให้มีสาขาของศูนย์รับคำขออนุญาตดังกล่าวประจำกระทรวงหรือประจำจังหวัดด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ศูนย์รับคำขออนุญาตหรือสาขาของศูนย์อนุญาตนั้นเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอเฉพาะเรื่องที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดรายชื่อกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่จะให้อยู่ภายใต้การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาตเท่านั้น

(2) การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต (2.1) เมื่อผู้ยื่นคำขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาต ส่งเอกสารหรือหลักฐานหรือชำระค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขออนุญาตแล้ว ให้ถือว่าได้มีการยื่นคำขออนุญาต ส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือชำระค่าธรรมเนียม โดยชอบตามกฎหมาย ว่าด้วยการอนุญาตนั้นแล้ว (2.2) กรณีที่ศูนย์รับคำขออนุญาตได้รับเงินค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการยื่นคำขออนุญาต ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินหรือส่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานผู้อนุญาตทราบ (2.3) กรณีที่หน่วยงานของผู้อนุญาตหักค่าใช้จ่ายจากเงินที่จะต้องนำส่งคลังให้ศูนย์รับคำขออนุญาตหักเงินดังกล่าวแทน และส่งมอบเงินที่หักไว้คืนให้แก่หน่วยงานของผู้อนุญาต โดยให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายตามอัตราที่จะได้ตกลงกับหน่วยงานผู้อนุญาต (2.4) ระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน ให้นับแต่วันที่ศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาต โดยศูนย์รับ คำขออนุญาต จะต้องส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตไม่ช้ากว่า 3 วันทำการ หากศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตช้ากว่า 3 วันหรือไม่ส่ง ให้นำเรื่องกระทำการหรือละเว้นกระทำการ เพื่อให้เกิด ความเสียหายแก่ผู้อื่นมาใช้บังคับโดยอนุโลม เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัย

7. การดำเนินการของผู้อนุญาตผู้อนุญาตต้องส่งคู่มือสำหรับประชาชนฉบับที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น รวมทั้งต้องดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตทราบด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (4) การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับคำขออนุญาต เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาต โดยแบ่งการพิจารณาเป็น (4.1) กรณีคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันที เพื่อให้ดำเนินการ ดังนี้กรณีที่ผู้ยื่นคำขอสามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ก็ให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการในทันที กรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้พร้อมทั้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมอบสำเนาบันทึกดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อผู้ยื่นคำขอเก็บไว้เป็นหลักฐาน (4.2) กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน หรือผู้ยื่นคำขอได้มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้อนุญาตดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนและ

ระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นมิได้ หรือจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอ โดยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่คำขออนุญาตนั้นไม่สมบูรณ์หรือเอกสารประกอบคำขออนุญาตไม่ครบถ้วน โดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ จนทำให้ผู้อนุญาตไม่อาจอนุญาตได้ ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควร และมีหน้าที่ในดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

8. หน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตคือ

- 8.1 รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ตามกฎหมาย ว่าด้วยการอนุญาต
- 8.2 ให้ข้อมูล ชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการอนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็น
- 8.3 ส่งคำขอ หรือคำอุทธรณ์ พร้อมทั้งเอกสารหรือหลักฐานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคอยติดตามเร่งรัดหน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมายฉบับนี้ คู่มือสำหรับประชาชน หรือกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์
- 8.4 กรณีที่ศูนย์รับคำขอเห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอมีรายละเอียดหรือกำหนดให้ต้องส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกินสมควร ให้เสนอคณะกรรมการสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
- 8.5 รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาตเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป
- 8.6 เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น การทบทวนกฎหมาย (มาตรา 6) ในทุกระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่กฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับ ให้ผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการพิจารณากฎหมายที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรจะปรับปรุงกฎหมาย ยกเลิกการอนุญาต หรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาตหรือไม่ เว้นแต่มีความจำเป็นผู้อนุญาตจะดำเนินการดังกล่าวในกำหนดระยะเวลาที่เร็วกว่านั้นก็ได้อีก ทั้งนี้ ให้ผู้อนุญาตเสนอผลการพิจารณาดังกล่าวต่อคณะกรรมการ และให้คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของคณะกรรมการพัฒนากฎหมายด้วย

สรุปได้ว่า การดำเนินงานของภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ต้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้อนุญาตตามกฎหมายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องของการอนุญาตทุกประเภทเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ยื่น รวมทั้งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน
2. หน่วยงานของรัฐต้องปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขออนุญาตในเรื่องนั้น ๆ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย
3. พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบคำขอและเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาตถ้าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันที เพื่อให้ดำเนินการแก้ไข
4. ผู้อนุญาตจะต้องพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดไว้ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ แต่หากผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาตทราบเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งให้ส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง
5. ผู้อนุญาตมีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินการกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตในเรื่องนั้น ๆ กำหนด
6. ให้ส่วนราชการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นภายในส่วนราชการนั้น ๆ โดยทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับงานรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต ที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน
7. ผู้อนุญาตต้องส่งคู่มือสำหรับประชาชนฉบับที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น รวมทั้งต้องดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตทราบด้วย
8. หน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาต คือ รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต ให้ข้อมูลชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการอนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็นส่งคำขอหรือคำอุทธรณ์ พร้อมทั้งเอกสารหรือหลักฐานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามเร่งรัดหน่วยงานเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมายฉบับนี้คู่มือสำหรับประชาชน หรือกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์ (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พุทธศักราช 2558, 2558)

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประชาชนได้อะไร

ปัจจุบันการติดต่อขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ จะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่งรวมกัน มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมากและบางฉบับก็ไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ และขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือไม่ชัดเจน เป็นการสร้างภาระแก่ประชาชน

ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระให้แก่ประชาชน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ขึ้น ซึ่งเป็นเสมือนกฎหมายกลาง ที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต การจัดให้มีช่องทางในการรับคำขอ ณ จุดเดียว และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชน สิ่งที่ประชาชนจะได้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงเมื่อมี พ.ร.บ. ฉบับนี้ ดังนี้

ประการแรก เมื่อไปติดต่อขอรับบริการตามหน่วยราชการต่าง ๆ จะพบกับ “คู่มือสำหรับประชาชน” ที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงวิธีการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ยื่นพร้อมคำขอ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่จะติดประกาศไว้ให้เห็น สิ่งเหล่านี้ทำให้การปฏิบัติราชการมีความชัดเจน โปร่งใส ไม่คลุมเครือ ด้วยการลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งจะอำนวยความสะดวกของประชาชนให้สามารถยื่นคำขอผ่านทาง “สื่ออิเล็กทรอนิกส์” แทนการยื่นคำขอด้วยตนเองได้ ประการที่สอง ในการรับคำขอเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน หากพบว่าเอกสารไม่ถูกต้องหรือขาดเอกสารใด ต้องรีบแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทันที หากไม่สามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ต้องบันทึกข้อมูลและเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมกำหนดเวลาที่ประชาชนผู้รับบริการต้องดำเนินการไว้ด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียวนั้น เพื่อเป็นการลดความล่าช้าในเรื่องการพิจารณาเอกสารของเจ้าหน้าที่ลง ประการที่สาม การพิจารณาคำขอของหน่วยงานราชการต้องดำเนินการให้เสร็จตามที่ได้ประกาศไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน และต้องแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน 7 วัน หากไม่สามารถพิจารณาเสร็จภายในกำหนด ก็ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ประชาชนผู้รับบริการทราบด้วย และ ประการสุดท้าย จะพัฒนาศูนย์บริการร่วมของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่แล้ว ให้สามารถรับคำขออนุญาตหลาย ๆ งานบริการภายใต้กระทรวงเดียวกันได้ และในระยะต่อไปจะพัฒนาไปสู่การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอที่ประชาชนสามารถยื่นคำขอ เอกสารหลักฐาน ค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขอแทนหน่วยงานผู้อนุญาตได้

นอกจากนี้ หน่วยงานราชการยังต้องทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตทุก 5 ปี
หาแนวทางในการต่ออายุใบอนุญาตแบบอัตโนมัติ และเมื่อมีการออกใบอนุญาตแล้ว จะต้องมีการ
ตรวจสอบว่าการดำเนินกิจการเหล่านั้น ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วย

สิ่งเหล่านี้ก็เพื่อให้ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
เกิดความชัดเจนในขั้นตอนและระยะเวลาในการขอรับบริการ สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจได้
อย่างชัดเจน รวมไปถึง เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ด้วยการลดดุลพินิจของเจ้าหน้าที่
การเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาให้ประชาชนทราบ อันจะนำไปสู่เป้าหมายที่เป็นหัวใจสำคัญ
ของ พ.ร.บ. นี้ นั่นก็คือ “การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ, 2558)

สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

ประวัติ

สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย
เรื่องตั้งสำนักงานที่ดินสาขาในจังหวัดชลบุรี ฉบับลงวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2533 โดยได้เปิดทำ
การ ตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2533 ซึ่งใช้อาคารสำนักงานที่ดินอำเภอศรีราชาเป็นสถานที่
ดำเนินการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการให้บริการ
ประชาชนเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ การรังวัด
และทำแผนที่ตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการควบคุม
การจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชนและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนรับผิดชอบใน
การควบคุมและคุ้มครองที่ดินของรัฐ การจัดหาผลประโยชน์ในที่ดินของรัฐ การمينราคาทรัพย์สิน
การจัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าภาษีอากร และค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมทั้ง
สนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินชลบุรี สำนักงานที่ดินอำเภอและปฏิบัติงานร่วมกัน
หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โครงการแบ่งงานในหน้าที่

แบ่งงานในหน้าที่แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายอำนวยการ แบ่งงานในความรับผิดชอบออกเป็น 2 งาน คือ งานธุรการ
งานการเงินและบัญชี

2. ฝ่ายทะเบียน แบ่งงานความรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน คือ งานทะเบียนนิติกรรม งานทะเบียนสิทธิและหนังสือสำคัญ งานทะเบียนที่ดิน

3. ฝ่ายรังวัด แบ่งงานความรับผิดชอบออกเป็น 2 งาน คือ งานบริหารงานช่างงานรังวัด **เขตพื้นที่รับผิดชอบ**

สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา รับผิดชอบงานใน 2 อำเภอ คือ

- (1) อำเภอศรีราชา แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 8 ตำบล คือ ตำบลศรีราชา ตำบลสุรศักดิ์ ตำบลหนองหนองขาม ตำบลบางพระ ตำบลบึง ตำบลทุ่งสุขลา ตำบลเขาคันทรง ตำบลบ่อวิน
- (2) อำเภอเกาะสีชัง มีเขตปกครอง 1 ตำบล คือตำบลท่าเวววงษ์

อัตรากำลัง

จำนวนข้าราชการตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา 35 คน มีข้าราชการปฏิบัติงานจริง 35 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว 2 คน ช่วยราชการหน่วยงานอื่น จำนวน 2 คน และมาช่วยราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำนวน 2 คน

การพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

เนื่องด้วยนโยบายการบริหารงานของกรมที่ดินได้ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ตลอดจนตามครรลองของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ที่จะบริหาร และบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จึงนอกจากจะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ประชาชนตามกฎหมาย กฎระเบียบของทางราชการให้บังเกิดผลดีแล้ว ยังมุ่งให้การพัฒนา การให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่ง ๆ ขึ้น อีกด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับ นโยบายกรมที่ดินดังกล่าว และวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินที่ว่า “เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน การจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐาน การจัดการบริการด้วยระดับสากล” โดยได้ดำเนินการดังนี้

1. พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีจิตสำนึกในการบริการ

จากการที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ในสิ่งเหล่านี้แล้ว จะทำให้การตัดสินใจปฏิบัติ หน้าที่ได้รวดเร็วถูกต้อง อีกทั้งยังสามารถที่จะเกลี้ยอัตรากำลังหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันปฏิบัติหน้าที่ ตามสถานะการขาดแคลนอัตรากำลังอันสืบเนื่องมาจากรัฐก่าจัดอัตรการเพิ่มของข้าราชการอีกด้วย ในปีงบประมาณ 2560 สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จึงได้จัด โครงการสอนงาน

เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ขึ้น โดยมีเจ้าพนักงานที่ดิน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน เป็นผู้สอนแนะให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา ทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี ระหว่างเวลา 16.30-8.00 น. ตลอดปีงบประมาณ

2. พัฒนาระบบการปฏิบัติงานและอาคารสถานที่

เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้โดยการ จัดให้มีการประกาศตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนในแต่ละประเภทไว้ภายใน สำนักงานเพื่อให้ประชาชนติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ได้นำเอาเทคนิคการบริหาร คือ หลัก 5ส. มาใช้ในการพัฒนาระบบงาน สะอาดสะอวดสะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย จากกรณีที่เจ้าหน้าที่ทุกคน ได้ผ่านการฝึกอบรมการนำหลัก 5ส. มาใช้ในการพัฒนาระบบงาน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีแล้ว เมื่อปีงบประมาณ 2559 ในปีงบประมาณ 2560 ได้มีการนำหลัก 5ส. มาใช้ในการพัฒนาระบบงานทำให้สามารถสะอาด ปัญหางานค้าง ตลอดจนมีการพัฒนาการจัดเก็บเอกสารและพัฒนาอาคารสถานที่ให้สะอาดสวยงาม ถูกสุขลักษณะ และมีการสร้างนิสัยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการประชาชน

3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำสำนักงานที่ดิน

สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จะจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อคอย อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารที่จะนำมาประกอบ ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ตลอดจนให้คำปรึกษาและให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับ ที่ดินแก่ประชาชน โดยประชาชนอาจจะมาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยตรงหรือสอบถามได้ทางโทรศัพท์

4. รับฟังความคิดเห็นของประชาชน

สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มุ่งเน้นที่จะพัฒนาการให้บริการประชาชน ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นตลอดเวลา ไม่ว่าจะด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถ มีจิตสำนึกที่ดี พร้อมที่จะให้บริการประชาชน ตลอดจนการพัฒนาระบบงานและอาคารสถานที่ การปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จะได้ผลเพียงใดผู้ที่จะให้ คำตอบได้อย่างดี คือ ประชาชนผู้รับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จึงได้ดำเนินการดังนี้

4.1 ติดตั้งตู้แสดงความคิดเห็นภายในสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนได้แสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้พบหัวหน้างาน หรือหัวหน้าฝ่าย ตลอดจน
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขาได้ตลอดเวลา ในกรณีมีข้อขัดข้องในการรับบริการหรือต้องการ
ขอคำปรึกษาแนะนำ

4.3 ประชาชนสามารถแจ้งข้อคิดเห็นในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรีสาขาศรีราชา ทางโทรศัพท์ โดยอาจจะโทรแจ้งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
เจ้าพนักงานที่ดิน ฯ สาขาศรีราชา หรือแจ้งกรมที่ดินโดยตรง ตามหมายเลขโทรศัพท์ ได้ปิดประกาศ
ประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ณ บริเวณสำนักงานที่ดิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันธิพา พูลกิจ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดิน
กรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงาน
ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร
ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และ
สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา
บางขุนเทียน แตกต่างกันอย่างลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ
ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ
ด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ

3. สำหรับข้อเสนอแนะ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะการให้ควรบริการด้วย
ความรวดเร็ว ควรมี การจัดให้บริการช่องทาง สำหรับงานบางประเภทที่ใช้เวลาในการดำเนินงาน
ไม่นาน เช่น การไต่ถอนจำนอง การขอหนังสือรับรองราคาประเมิน การขอคัดถ่ายเอกสาร เพื่อให้
ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งคอยนาน รวมถึงในการให้บริการประเภทอื่น ๆ
เจ้าหน้าที่ต้องเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการด้วยความรวดเร็วภายใน
ระยะเวลาที่ได้กำหนด

สุรกานต์ เข้มเพชร (2556) ได้ศึกษาการประเมินกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน
การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบวกล้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. กระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบวกค้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาล โดยมีการกำหนดกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวน 8 กระบวนงาน โดยแต่ละ กระบวนงาน ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ มีการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้มาติดต่อ และเพื่อลด ขั้นตอนการทำงาน ของเจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาล

2. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลบวกค้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีจุดเด่น คือในแต่ละกระบวนงานของเทศบาล มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานอย่าง ชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และการจัดสรรบุคลากรเพื่อดำเนินการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำระเบียบข้อบัญญัติเทศบาลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการบ้านเมืองที่ดีในเรื่องเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำหรับ จุดด้อย และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า บางกระบวนงานยังมีความซ้ำซ้อนในการทำงาน ทำให้ขาดความเป็นเอกภาพ เนื่องจาก ขาดความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจคล้ายกันหรือทับซ้อนกัน และบุคลากรยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ ทันสมัยเนื่องจากยังขาดอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงาน

3. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบวกค้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความร่วมมือระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเทศบาล ยังขาดความร่วมมือที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในการปฏิบัติงาน ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละด้าน อีกทั้ง เทศบาลยังขาดอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน และถูกจำกัดด้วยงบประมาณในการสนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานให้ประสิทธิภาพอีกด้วย

เปมิกา ศรีสุวรรณ (2556) ได้ศึกษาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอแมริมจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมแล้ว ได้มีการดำเนินการ กำหนดแผนงานเกี่ยวกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ธุรการด้านงานสารบรรณไว้การศึกษาวิเคราะห์งานสารบรรณเพื่อหาข้อบกพร่องของงานที่ทำอยู่เดิม

มีการวิเคราะห์งานที่ต้องการลดขั้นตอนและระยะเวลาเพื่อแยกแยะปัญหา และหาวิธีการปรับปรุงใหม่มีการปรับปรุงงานด้านงานสารบรรณที่ไม่จำเป็น โดยการตัดทอนยุบ รวม มีการเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานใหม่ให้กระชับสั้นกว่าเดิม

2. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่รวมทุกด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

3. วิธีการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ยังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ในส่วนของประชาชนผู้มารับบริการ มีความคิดเห็น ต่อวิธีการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานธุรการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกด้าน อยู่ในระดับดีมาก

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดสถานที่นั่งให้เพียงพอกับผู้มาติดต่อจัดเจ้าหน้าที่ให้พอเพียงต่อการให้บริการ มอบอำนาจการตัดสินใจได้อย่างทันท่วงทีให้กับหัวหน้ากองต่าง ๆ กำหนดความชัดเจนด้านการมอบหมายงาน และเพิ่มการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อ ความรวดเร็ว ควรมีการปรับปรุงบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ จัดทำกล่องรับฟัง ความคิดเห็นให้ผู้บริการ รวมถึงการจัดทำ Web site ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น

ประสิทธิ์ คามูลพงษ์ (2559) ได้ศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีการติดตั้งวงจรของพนักงานในส่วนปฏิบัติการ โครงข่ายภายในประเทศศูนย์โทรคมนาคม นนทบุรี บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)พบว่า

1. พนักงานผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งระดับ 6 ขึ้นไป จะมีความชำนาญในการปฏิบัติงานกรณีการติดตั้งวงจรมากกว่าพนักงานพร้อมให้ความร่วมมือและเห็นด้วยกับการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีการติดตั้งวงจรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานติดตั้งวงจร พนักงานผู้ปฏิบัติงานพบปัญหาการปฏิบัติงานกรณีการติดตั้งวงจรเกิด ความล่าช้าในขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และมีพนักงานบรรจุใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่เกิดความสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2. กรณีการติดตั้งวงจรที่ไม่ชัดเจน พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่พบว่า ต้องการให้เพิ่มขั้นตอนการวางแผนงานและกำหนด Config และติดตั้งให้ได้มาตรฐานตรงตามเวลากับ

ความต้องการของผู้ใช้บริการและเพิ่มขึ้นตอนการตรวจสอบการใช้งาน ก่อนการส่งมอบวงจร ให้ลูกค้าใช้งาน พร้อมจัดทำ ทะเบียนลูกค้าทุกครั้งหลังส่งมอบวงจร

3. ผลการศึกษาได้ขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นและขบวนการตรวจสอบที่เพิ่มขึ้น จะช่วยส่งผลให้เกิดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด และจะเห็นประโยชน์ในการเพิ่มขึ้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

3.1 การวางแผนงานและกำหนดconfig

3.2 ประสานงานกับ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเตรียมวงจรเชื่อมโยงต้นทาง-ปลายทาง

ทดสอบ

3.3 อุปกรณ์ ที่ต้องใช้งาน มีครบหรือไม่

3.4 พาดสายนำสัญญาณไปยังลูกค้าปลายทาง

3.5 ติดตั้งอุปกรณ์สำนักงานลูกค้าปลายทาง

3.6 ทดสอบคู่สายที่ติดตั้งเป็นไปตามมาตรฐาน ITU

3.7 ส่งมอบวงจรให้ลูกค้า ทดสอบการใช้งาน

3.8 จัดทำเอกสารรายงานส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือทะเบียนรายละเอียดของ ลูกค้า

อัญญา ผาใต้ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบล ตองโขบ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ พบว่ากลุ่มที่มีรายได้

ต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการที่ น่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการ ที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ เซฟเฟ่ พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศ ตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออก มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และโดยภาพรวม ไม่พบรายคู่ใดที่มีระดับความพึง พพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรี-สุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งลาวัลย์ ก่อเกื้อ (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจดทะเบียน สิทธิและนิติกรรมทุกประเภทของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภทของ สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก
2. เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ผู้ใช้บริการที่มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ
3. ผู้รับบริการที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างที่ระดับพอใจมาก สำหรับอายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นิภาพร นินเนินนทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ผลการวิจัยพบว่า ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และปัจจัยด้านองค์การอื่น ได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อถือ ในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับการด้วยความเสมอภาค ความพร้อมของ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชัย ไวษยะกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงาน ที่ดินสาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานที่ดินสาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินสาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินสาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ที่มีคุณลักษณะ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นที่ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ส่วนคุณลักษณะประเภท ของงานบริการที่มารับ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ชนิษฐา ขุนทรง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส การศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป และมาขอรับบริการงานจดทะเบียนประเภทขาย ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้าน ลักษณะการให้บริการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ

สายสุรีย์ ศฤงคาร (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดี หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับดีมาก 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับดี 3) ด้านการให้บริการที่เพียงพอ อยู่ในระดับพอใช้

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับพอใช้ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับดี โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยี มีส่วนสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีปัญหาด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ แต่มีระบบการจัดการที่ค่อนข้างดี ดังนั้นจึงไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยกระบวนการ ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ด้านความรวดเร็วและด้านเทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม มีส่วนสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ถ้อยของ แสงสด (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีอยู่ในระดับมาก ลักษณะสถานภาพและข้อมูลทั่วไปพบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ชำนาญงานเป็นจำนวนมาก และมีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001-15,000 บาท เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ด้านการวางแผนงาน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ 4.05 และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนในภาพรวมของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ลักษณะสถานภาพและข้อมูลทั่วไปพบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร/ องค์กรเกษตรกร ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านกระบวนการให้บริการ 4.06 และด้านการวางแผนงาน มีค่าเฉลี่ย 4.01 และจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบุคลากรกับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน นำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า คิดเห็นระหว่างบุคลากรกับผู้มารับบริการที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรกับผู้มารับบริการที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐาน ด้านปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า คณะผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับไม่รุนแรงมากนัก ทั้งนี้ อาจเป็น

เพราะว่ารูปแบบของการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ได้มีการดำเนินงานตามนโยบายของกรมที่ดินอย่างเคร่งครัด และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และยังเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้จะคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้นได้ เมื่อคณะผู้บริหารในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ได้มีการนำนโยบายมาใช้และได้มีการทำโครงการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานที่ดินต่อไป

จันทร์เพ็ญ ขุนพิลึก (2557) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี และสาขา ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี และสาขาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในอันดับที่ 1 หลักความรับผิดชอบ อยู่ในอันดับที่ 2 หลักความโปร่งใส อยู่ในอันดับที่ 3 หลักความคุ้มค่า อยู่ในอันดับที่ 4 หลักนิติธรรม อยู่ในอันดับที่ 5 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบ พบว่าเพศชายมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าเพศหญิง บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีอายุในกลุ่มอื่น บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาในกลุ่มอื่น บุคลากรที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ในกลุ่มอื่น บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกลุ่มอื่น และบุคลากรประเภทข้าราชการ มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรประเภทอื่น

อรพรรณ ชมชื่น (2554) ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มาขอบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท เข้าใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน 5 ครั้งขึ้นไป และใช้บริการประเภทจำนอง-ไม่ถอนจำนอง

ประชาชนผู้มาขอบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านกรให้บริการของเจ้าหน้าที่/

บุคลากร ส่วนด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ

อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนสถานภาพสมรสมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ฉลอง เผือกแสงทิพย์ (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ควรบริการด้วยความรวดเร็ว ในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในช่วงเวลาพักเที่ยง และควรให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 1,381 คน (แบบบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน ดังนี้ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ n = กลุ่มตัวอย่าง N = จำนวนประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างในสถิติให้เป็น .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1,381}{1 + 1,381(.05)^2}$$
$$= \frac{1,381}{1 + 3.4525} = 310.1628$$

ปัดเศษทศนิยมได้ $= 311$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณได้ จำนวน 311 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณ จำนวน 311 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกตัวอย่าง เพื่อนำมาศึกษาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ในวันเวลาราชการ ตั้งแต่วันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 จนได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนด จำนวน 311 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ โดยการตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความโปร่งใส และด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ/ ขั้นตอนปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ จากพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดทั้ง 4 ด้าน

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถามและรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสมบูรณ์ ความเหมาะสม ความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วยบุคคลผู้มีรายชื่อ ดังต่อไปนี้

2.1 ดร. กฤษณา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ด้านสถิติและระเบียบวิธีการวิจัย

2.2 ดร. ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นผู้เชี่ยวชาญ

2.3 นายธีระศักดิ์ พ่วงอมสิน เจ้าหน้าที่งานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรียาษาเป็นผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม ก่อนนำไปทดลอง

4. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาถึงเจ้าพนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561
4. ในการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยได้ชี้แจงรายละเอียดและทำความเข้าใจในการเก็บข้อมูลกับเจ้าหน้าที่โดยให้ส่งแบบสอบถามตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถาม จากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยแบบสอบถามทั้งหมดมี 311 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มาใช้ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์รวมถึงการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ในบทที่ 1 ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ตามสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffé's Method)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 อันดับ ตามแบบ Likert scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) แต่แต่ละระดับมีขนาดระยะช่วง คือ 0.8 โดยคิดจากการใช้สูตรหาค่าอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงระหว่างระดับค่าเฉลี่ย (Range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{ค่าเฉลี่ย} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย เพื่อหาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชาทั้ง โดยภาพรวมและรายด้าน ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำนวน 311 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.54
10,000-20,000 บาท	92	29.58
20,001-30,000 บาท	103	33.12
มากกว่า 30,000 บาท	105	33.76
รวม	311	100.00
อาชีพ		
เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	10	3.22
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	58	18.65
พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	238	76.53
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	1.61
รวม	311	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 33.76 รองลงมา คือ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 33.12 มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 29.58 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 3.54 ตามลำดับ และผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 76.53 รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.65 มีอาชีพเกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 3.22 และมีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 1.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ จำแนกตามด้าน

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.98	0.816	ดี	4
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	4.01	0.730	ดี	3
ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ	4.19	0.579	ดี	1
ด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ	4.17	0.604	ดี	2
ภาพรวมคุณภาพการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา	4.09	0.585	ดี	-

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 1 ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.579$) รองลงมาคือด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับที่ 2 ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.604$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับที่ 3 ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.703$) และด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับที่ 4 ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.816$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรความ และการจัดอันดับความคิดเห็น
ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการที่มีผลต่อ
การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ

ด้านความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	ความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ คุณภาพ การให้ บริการ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. กระบวนการรับ บัตรคิว ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว	76 (24.44)	198 (63.67)	6 (1.93)	27 (8.68)	4 (1.29)	4.01	0.854	ดี	1
2. เจ้าหน้าที่ ดำเนินการสอบสวน สิทธิและนิติกรรม อย่างรวดเร็ว	86 (27.65)	181 (58.20)	7 (2.25)	33 (10.61)	4 (1.29)	4.00	0.918	ดี	2
3. เจ้าหน้าที่ ดำเนินการจด ทะเบียนสิทธิและ นิติกรรม อย่างรวดเร็ว	78 (25.08)	178 (57.23)	15 (4.82)	36 (11.58)	4 (1.29)	3.93	0.936	ดี	3
ภาพรวมด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						3.98	0.816	ดี	-

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.816$) เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับได้ดังนี้
กระบวนการรับบัตรคิวประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 1
($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.854$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนสิทธิและนิติกรรมอย่างรวดเร็ว
มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 2 ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.918$) และเจ้าหน้าที่ดำเนินการจดทะเบียน
สิทธิและนิติกรรม อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 3 ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.936$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรความ และการจัดอันดับความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านความสะดวกในการให้บริการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ

ด้านความสะดวก ในการให้บริการ	ความคิดเห็น					\bar{x}	SD	ระดับ คุณภาพ การให้ บริการ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. กระบวนการ รับบัตรคิว ประชาสัมพันธ์ มีความสะดวก	80 (25.72)	169 (54.34)	23 (7.40)	35 (11.25)	4 (1.29)	3.92	0.945	ดี	4
2. การจัดทำ คำขอโดย พนักงาน เจ้าหน้าที่ เป็นผู้จัดทำให้ เกิดความสะดวก	78 (25.08)	179 (57.56)	25 (8.04)	29 (9.32)	0 (0.00)	3.98	0.840	ดี	3
3. จำนวน เอกสารหลักฐาน ที่ใช้ประกอบการ ยื่นคำขอลดลง ทำให้เกิด ความสะดวก	101 (32.48)	160 (51.45)	21 (6.75)	28 (9.00)	1 (0.32)	4.07	0.883	ดี	2
4. มีบริการถ่าย เอกสาร ในสำนักงาน ช่วยให้เกิด ความสะดวก	111 (35.69)	152 (48.87)	12 (3.86)	36 (11.58)	0 (0.00)	4.09	0.924	ดี	1
ภาพรวมด้านความสะดวกในการให้บริการ						4.01	0.730	ดี	-

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นด้านความสะดวกในการให้บริการ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อด้านความสะดวกในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.730$) เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับ ได้ดังนี้ มีบริการถ่ายเอกสารในสำนักงานช่วยให้เกิดความสะดวก มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 1 ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.924$) รองลงมาคือ จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอลดลง ทำให้เกิดความสะดวก มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 2 ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.883$) การจัดทำคำขอโดยพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำทำให้เกิดความสะดวก มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 3 ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.840$) และกระบวนการรับคิวประชาสัมพันธ์ มีความสะดวก มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 4 ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.945$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านความโปร่งใสในการให้บริการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ

ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ	ความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่เปิดเผยลำดับคิวการให้บริการ	121 (38.91)	158 (50.80)	11 (3.54)	21 (6.78)	0 (0.00)	4.22	0.805	ดีมาก	3
2. เจ้าหน้าที่หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ	83 (26.69)	193 (62.06)	7 (2.25)	26 (8.36)	2 (0.64)	4.06	0.825	ดี	5

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านความโปร่งใส ในการให้บริการ	ความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ คุณภาพ การให้ บริการ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต	104 (33.44)	174 (55.95)	18 (5.79)	15 (4.82)	0 (0.00)	4.18	0.745	ดี	4
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่าง ถูกต้องและ ครบถ้วน	108 (34.73)	183 (58.84)	15 (4.82)	5 (1.61)	0 (0.00)	4.27	0.624	ดีมาก	1
5. ด้านการ จัดเก็บ ค่าธรรมเนียม ภาษีต่าง ๆ โปร่งใสและ ถูกต้อง	115 (36.98)	166 (53.38)	17 (5.47)	13 (4.18)	0 (0.00)	4.23	0.735	ดีมาก	2
ภาพรวมด้านความโปร่งใสในการให้บริการ						4.19	0.579	ดี	-

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นด้านความโปร่งใสในการให้บริการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.579$) เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 1 ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.624$) รองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ภาษีต่าง ๆ โปร่งใสและถูกต้อง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 2 ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.735$) เจ้าหน้าที่เปิดเผยลำดับคิวการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 3 ($\bar{X} = 4.22$, $SD = 0.805$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 4 ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.745$) และเจ้าหน้าที่เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 5 ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.825$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านความเป็นธรรมในการให้บริการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ ฯ

ด้านความธรรม ในการให้บริการ	ความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ คุณภาพ การให้ บริการ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานอย่าง เสมอภาค โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	89 (28.62)	190 (61.09)	13 (4.18)	19 (6.11)	0 (0.00)	4.12	0.748	ดี	3
2. การจ่ายคิว ประชาชนสัมพันธ์ เป็นไปตามลำดับ	104 (33.44)	188 (60.45)	11 (3.54)	8 (2.57)	0 (0.00)	4.25	0.642	ดีมาก	1
3. ประชาชน ทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกันใน ฐานะปัจเจก บุคคลที่ใช้ มาตรฐานการ ให้บริการ เดียวกัน	86 (27.65)	196 (63.02)	14 (4.50)	15 (4.82)	0 (0.00)	4.14	0.706	ดี	2
ภาพรวมด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ						4.17	0.604	ดี	-

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.604$) เมื่อแยกเป็นรายชื่อตามระดับได้ดังนี้ การจ่ายคิวประชาชนสัมพันธ์เป็นไปตามลำดับ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 1 ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.642$) ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 2 ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.706$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับ 3 ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.748$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

สมมติฐานที่ 1

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	3.133	1.044	3.116	0.026
ภายในกลุ่ม	307	102.896	0.335		
รวม	310	106.030			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบด้วยค่า One-way ANOVA ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยทำการจับคู่ด้วยสูตร Scheffé ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.97	-	0.128	0.220	0.019
10,001-20,000 บาท	4.07	-	-	0.919	0.147
20,001-30,000 บาท	4.19	-	-	-	0.239*
มากกว่า 30,000 บาท	4.21	-	-	-	-

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่แบบ Scheffé พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท โดยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ($\bar{X} = 4.19$) มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 4.21$)

สมมติฐานที่ 2

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามอาชีพ

	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.677	0.226	0.658	0.579
ภายในกลุ่ม	307	105.352	0.343		
รวม	310	106.030			

*p < 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบด้วยค่า One-way ANOVA ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4 สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

ผลการวิจัย

จากการวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำนวน 311 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้ One-way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างรายคู่จะใช้วิธี Scheffé ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัทเอกชนเป็นส่วนใหญ่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เพื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีทั้ง 4 ด้าน โดย ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ มีคุณภาพ

การให้บริการอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ และที่ต่ำที่สุดคือด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตาม

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 แตกต่างกัน ใช้การทดสอบด้วยค่า One-way ANOVA พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชาที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 แตกต่างกัน ใช้การทดสอบด้วยค่า One-way ANOVA พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชาที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ พร้อมทั้งได้รับบริการที่เป็นธรรม และมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบ

ได้ นับว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายในการประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามแนวความคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ที่ได้ระบุไว้ว่า พระราชบัญญัตินี้ได้บัญญัติขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เกิดความชัดเจนในขั้นตอนและระยะเวลาในการขอรับบริการ สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างชัดเจน รวมไปถึง เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ด้วยการลดอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ การเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาให้ประชาชนทราบ อันจะนำไปสู่เป้าหมายที่เป็นหัวใจสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ นั่นก็คือ “การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน” ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพร นินนินนัท (2556) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธิพา พูลกิจ (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ

2. กลุ่มผู้ให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในประเด็นด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจตั้งแต่ขั้นตอนของการรับบัตรคิว ขั้นตอนของการสอบสวนสิทธิ์และนิติกรรม รวมถึงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับข้อบัญญัติในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พุทธศักราช 2558 (2558) ได้ระบุไว้ว่า เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียวไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต

หรือการขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว ทั้งนี้ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมด้วยดังกล่าวต้องเป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด และสอดคล้องกับงานวิจัยของพันธิพา พูลกิจ (2556) เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ ชมชื่น (2554) เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาขอบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก

3. กลุ่มผู้ให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในประเด็นด้านความสะดวกในการให้บริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ทั้งในเรื่องของการจัดทำคำขอที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและคอยช่วยเหลือ รวมถึงการเตรียมเอกสารประกอบการยื่นคำขอที่ต้องใช้เอกสารไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน พร้อมมีบริการถ่ายเอกสารไว้บริการประชาชนภายในสำนักงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาการให้บริการภาครัฐตามแนวทางของ กพร. (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557) ได้ระบุไว้ว่า แนวทางการปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลอันสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็น ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริม และสนับสนุนให้ทุกส่วนราชการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามข้อบัญญัติในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พุทธศักราช 2558 (2558) ในมาตรา 8 ได้ระบุไว้ว่า ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ จะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วยและ

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาบันทึกตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐานในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นใดอีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา ขุนทรง (2555) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือด้านการให้บริการ

4. กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในประเด็นด้านความโปร่งใสในการให้บริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับบริการที่มีเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ทั้งในเรื่องของการขั้นตอนการดำเนินการ การจัดเก็บค่าธรรมเนียม และภาษีต่าง ๆ ที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างดี ถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557) ได้ระบุไว้ว่า ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนระยะเวลา การดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้ และเป็นไปตามข้อบัญญัติในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพุทธศักราช 2558 (2558) ในมาตรา 10 ได้ระบุไว้ว่า ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จเมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็น

หนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้งในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้นในกรณีไม่แจ้งตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ ชมชื่น (2554) เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาขอบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านกรให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร

5. กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในประเด็นด้านความเป็นธรรมในการให้บริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับความเป็นธรรมในการเข้ารับบริการ โดยได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน ชรินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545) กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ ในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสายสุรีย์ ศฤงคาร (2557) เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการในด้านกรให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ ขุนพิลึก (2557) เรื่อง การปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี และสาขา ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี และสาขา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในอันดับที่ 1

6. จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพันธิพา พูลกิจ (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของลำยอง แสงสด (2556) เรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรกับผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีที่แตกต่างกัน

7. จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญญา ผาใต้ (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน จำแนกอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งลาวัลย์ ก่อเกื้อ (2556) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภทของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการว่ามีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และมีคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ควรมีมาตรการที่ช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

ควรมีแผนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้งานระบบ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้อัพเดทข้อมูลข่าวสาร พร้อมทั้งพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในระบบงานและสามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินการต่าง ๆ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการว่ามีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นทางสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ควรรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพของการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการให้เป็นเช่นนี้ต่อไป และพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจากเดิม ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ง่ายและมีความถูกต้องต่อการติดต่อของผู้ใช้บริการ รวมถึงการลดขั้นตอนการดำเนินงานหรือลดจำนวนเอกสารที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้การดำเนินการแล้วเสร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา กับสาขาอื่น ๆ
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- ขนิษฐา ขุนทรง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดราชบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยทองสุข.
- จันทร์เพ็ญ ขุนพิลึก. (2557). การปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ
บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี และสาขา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉลอง เฟือกแสงทิพย์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขารัฐศาสตร์การปกครอง, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี
อำเภอเมืองจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิภาพร นินนินนนท์. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2558). การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน. เข้าถึงได้จาก
<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน>
- ประสิทธิ์ คำมูลพงษ์. (2559). การปรับปรุงประสิทธิภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีการติดตั้งวงจร
ของพนักงานในส่วนปฏิบัติการ โครงข่ายภายในประเทศศูนย์โทรคมนาคมนนทบุรี
บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เปมิกา ศรีสุวรรณ. (2556). การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อำเภอแมริม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.
(2546, 9 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-16.

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พุทธศักราช 2558.

(2558, 16 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-8.

พันธิพา พูลกิจ. (2556). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร*

สาขาบางขุนเทียน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
การจัดการภาครัฐ, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม.

พิชัย ไวศยะกุล. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดิน*

สาขาอัญญาประเทศ จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมือง
การปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

รุ่งลาวัลย์ ก่อเกื้อ. (2556). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม*

ทุกประเภทของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลำยอง แสงสด. (2556). *ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี*.

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารจัดการคณะสงฆ์,
คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

สายสุรีย์ ศฤงคาร. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของ*

สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). *การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ*

ราชการ. เข้าถึงได้จาก https://www.opdc.go.th/special.php?content_id=52&spc_id=1

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก*

ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประชาชนได้อะไร? เข้าถึงได้จาก
https://www.opdc.go.th/page.php?url=tab_view&cat=N&id=471

สุรกันต์ เข็มเพชร. (2556). *การประเมินกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของ*

เทศบาลตำบลบวกค้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรพรรณ ชมชื่น. (2554). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่*.

ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สำนักบริหารและพัฒนา
วิชาการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อัษฎา ผาใต้. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 11(53), 65.





ภาคผนวก

**แบบสอบถาม เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ซึ่งข้อมูลจากการสำรวจผู้วิจัยจะนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการในโอกาสต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือนและอาชีพ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชาจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นธรรม ในการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ในการตอบแบบสอบถามนี้ ขอความกรุณาจากท่านตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม จึงไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อท่านแต่อย่างใด และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับข้อมูลจริงของท่านให้มากที่สุด

1. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 10,000-20,000 บาท
- 20,001-30,000 บาท
- มากกว่า 30,000 บาท

2. อาชีพ

- เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป
- ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
- พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน
- ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพียงช่องใดช่องหนึ่งเท่านั้น

ข้อที่	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ						
1	กระบวนการรับบัตรคิวประชาชนสัมพันธ์มีความรวดเร็ว					
2	เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนสิทธิและนิติกรรมอย่างรวดเร็ว					
3	เจ้าหน้าที่ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อย่างรวดเร็ว					
ด้านความสะดวกในการให้บริการ						
1	กระบวนการรับบัตรคิวประชาชนสัมพันธ์มีความสะดวก					
2	การจัดทำคำขอโดยพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำทำให้เกิดความสะดวก					
3	จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอลดลงทำให้เกิดความสะดวก					
4	มีบริการถ่ายเอกสารในสำนักงานช่วยให้เกิดความสะดวก					

ข้อที่	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่เปิดเผยลำดับคิวการให้บริการ					
2	เจ้าหน้าที่เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ					
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน					
5	ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีต่าง ๆ โปร่งใสและถูกต้อง					
ด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2	การจ่ายคิวประชาชนสัมพันธ์เป็นไปตามลำดับ					
3	ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ. 2558 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

-----ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-----

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวชนัญชิตา ศิริภักดิ์
วัน เดือน ปี เกิด	31 มกราคม พ.ศ. 2530
สถานที่เกิด	กาฬสินธุ์
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2555-2556 เจ้าพนักงานธุรการ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม พ.ศ. 2556-2559 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน เจ้าพนักงานที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา
ที่อยู่ปัจจุบัน	306/ 111 ม.5 หมู่บ้าน โกลเด้นปาร์ค ต.สุรศักดิ์ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2558 นิติศาสตรบัณฑิต (นิติศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกริก พ.ศ. 2560 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา