

การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ: ศึกษารณีย์ สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร*

จิตติวรดา สุวรรณมัย**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษารณีย์การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน ผลการวิจัยพบว่า นโยบายนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ใสสะอาด ตรวจสอบได้ โดยรวมการให้บริการในภาระหน้าที่ของสำนักงานเขตทั้งหมดทั้ง ไว้ในจุดเดียว (One Stop Service) ทำให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการให้บริการ และพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติคือ ด้านทรัพยากร ด้านเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รูปแบบของนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน การสื่อสารระหว่างผู้ออกนโยบายและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติที่ไม่ต่อเนื่อง และปัญหาจากระบบการเมือง ที่เจ้ออกนโยบายเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชน แต่ไม่ตรงกับบริการของสำนักงานเขต แนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุง คือ ควรมีการจัดสรรทรัพยากร หรือบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ควรมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ ควรมีการพัฒนาแบบการให้บริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ควรมีการแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบ โครงสร้างการบริหารงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างจริงจัง โดยจัดการประชุมหารือร่วมกันทุกระดับ และควรมีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) รวมถึงควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ดีเด่น

คำสำคัญ: นโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC), สำนักงานเขตหนองจอก

บทนำ

กรุงเทพมหานคร มีบทบาทและความสำคัญ ทั้งในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และเป็นเมืองศูนย์กลางความเจริญที่มีอัตราความเจริญเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีลักษณะเป็นราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ที่แตกต่างจากการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ จึงทำให้การบริการกรุงเทพมหานครจะต้องมีความเหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, ม.ป.ป., หน้า 2) กรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำ “วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ : 2575” ซึ่งชาวกรุงเทพมหานครจากทุกภาคส่วนได้ร่วมกันกำหนดขึ้นผ่าน

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ: ศึกษารณีย์ สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลูกสุตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กระบวนการเวทีสาธารณะ เป็นการร่วมกันกำหนดภาพฝันของเมือง “กรุงเทพฯ” ใน 20 ปีข้างหน้า ซึ่งหากนับจากปี พ.ศ. 2556 ก็คือปี พ.ศ. 2575 โดยภาพเมืองกรุงเทพฯ ในฝันของประชาชน คือ “เมืองกรุงเทพมหานครของเราจะก้าวขึ้นเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” กรุงเทพฯ จะเป็นเมืองหลวงของเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมในทวีปเอเชียและในภูมิภาคอาเซียน คนทั่วโลกเมื่อนึกถึงทวีปเอเชียจะนึกถึงเมืองกรุงเทพฯของเรา ในฐานะที่เป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม สะดวกสบาย น่าอยู่ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในขณะที่เดียวกันเมืองกรุงเทพฯ มีเอกลักษณ์เฉพาะในด้านความเรียบง่าย มีเสน่ห์ มีชีวิตชีวา”

ด้วยเหตุนี้ กรุงเทพมหานครจึงได้จัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี และแผนปฏิบัติการบริหารกรุงเทพมหานครประจำปีขึ้น เพื่อให้การไปสู่เป้าหมายมีความชัดเจน ซึ่งทำให้ทิศทางการพัฒนามีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน กรุงเทพมหานครจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาไว้ 7 ด้าน คือ มหานครปลอดภัย มหานครสีเขียว มหานครสำหรับทุกคน มหานครกระชับ มหานครประชาธิปไตย มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และการบริหารจัดการมหานคร

และในปี พ.ศ. 2560 กรุงเทพมหานคร ได้ประกาศแผนขับเคลื่อน กทม. ปี60 ภายใต้นโยบาย NOW “ผลักดันหัวใจ แก่ใจทันที” ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง) ซึ่งมีนโยบายเร่งด่วนนโยบายที่ 1 สะอาด หมายถึง บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสะอาด การบริหารงานของกรุงเทพมหานครโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ด้านที่ 7 การบริหารจัดการมหานคร และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ.2558 โดยให้ทุกสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริหารราชการฉับไวใสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ให้แล้วเสร็จภายในปี 2560 เพื่อสร้างความโปร่งใในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประชาชนทุกระดับชั้นได้รับความสะดวกในการรับบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรุงเทพมหานครอย่างเสมอภาค

ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) นั้น เป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ของกรุงเทพมหานคร จากเดิมที่เป็นการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) สู่การเป็นศูนย์บริหารราชการฉับไวใสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ที่มีการให้บริการ ดังนี้

1. มีผู้อำนวยการศูนย์ฯ ประจําตลอดเวลาปฏิบัติงาน เพื่อลงนามในการอนุญาต/อนุมัติฯ
2. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านระบบงานการให้บริการของสำนักงานเขตคอยให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์
3. มีเจ้าหน้าที่ครบทั้ง 10 ฝ่าย สับเปลี่ยนหมุนเวียนปฏิบัติงานตามภารกิจประจำศูนย์ฯ โดยไม่หยุดพักกลางวัน และให้สำนักงานเขตมีคำสั่งให้ข้าราชการฝ่ายต่าง ๆ ที่มีอำนาจในการพิจารณาอนุญาต/อนุมัติ หรือสามารถพิจารณาคำขอต่าง ๆ และให้คำแนะนำ ตลอดจนดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
4. มีจุดรับเรื่องของประชาชน เพื่อสามารถตรวจสอบความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
5. มีห้องให้คำปรึกษา สำหรับบริการประชาชน กรณีที่จะต้องขอคำปรึกษาเจ้าหน้าที่
6. ให้มีช่องทางบริการพิเศษ (Fast track) สำหรับบริการผู้สูงอายุหรือผู้พิการ
7. มีคู่มือสำหรับประชาชนและประกาศสิทธิของผู้รับบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์หรือจุดที่สามารถขอตรวจสอบได้โดยสะดวก

9. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น จุดรับบัตรคิวที่เป็นธรรมชาติพักคอยระหว่างรอรับบริการ บริการอินเทอร์เน็ต ระบบรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด เป็นต้น

สำนักงานเขตหนองจอก เป็นหน่วยงานการปกครอง 1 ใน 50 สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตหนองจอก จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. วิธีวิจัยสนาม (Field Study) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)
2. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายศูนย์บริหารราชการฉวไใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตหนองจอก ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉวไใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ
 2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 15 คน พิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้
 - 1) ผู้อำนวยการเขตหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต จำนวน 1 คน
 - 2) หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 4 คน
 - 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริหารราชการฉวไใสสะอาด จำนวน 10 คน
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview guide)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ งานวิจัย และเอกสารของทางราชการ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น
2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ซึ่งใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยทำการสัมภาษณ์ตามหัวข้อคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น และจดบันทึกข้อมูลพร้อมบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธี “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น จากนั้นนำผลการวิจัยทั้งสามประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉวไใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัตินั้น เป็นนโยบายเร่งด่วนย่อย ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง) ในนโยบายที่ 1 สะอาด

คือ การบริหารราชการใส่สะอาด ที่มุ่งเน้นให้มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ของกรุงเทพมหานคร จากเดิมกรุงเทพมหานคร ได้เปิดให้บริการในรูปแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่ให้บริการเพียง 3 ฝ่าย ในจุดบริการจุดเดียว และศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center : BSC) ที่ให้ประชาชนยื่นคำขอที่ฝ่ายต่าง ๆ และแต่ละฝ่าย ดำเนินการโดยแยกการรายงานผลหรือความสำเร็จของงานออกจากกัน ทำให้ไม่สามารถกำหนดผู้รับผิดชอบ และรวมผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีลักษณะเป็นศูนย์รับคำขอด้านทะเบียนราษฎรและการอนุญาตต่าง ๆ โดยแบ่งพื้นที่รับคำขอและพื้นที่พิจารณาแยกออกจากกัน พร้อมทั้งได้รวมการให้บริการประชาชนไว้ในจุดเดียว ครอบคลุมทั้ง 10 ฝ่าย คือ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายการคลัง ฝ่ายรายได้ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายโยธา ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายการศึกษา เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ใส่สะอาด โดยให้ สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์บริหารราชการฉับไวใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)” และให้ดำเนินการตามรูปแบบและแนวทางปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

1. รูปแบบของศูนย์บริหารราชการฉับไวใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

1.1 จัดให้มีจุดบริการภายในศูนย์บริหารราชการฉับไวใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ได้แก่ จุดประชาสัมพันธ์ จุดรับเรื่อง สำหรับงานบริการทุกฝ่ายของสำนักงานเขต ห้องให้คำปรึกษา เคาน์เตอร์บริการของฝ่ายต่าง ๆ ตามระบบงานที่กำหนด ช่องบริการพิเศษ สำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และห้องผู้อำนวยการศูนย์บริหารราชการฉับไวใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

1.2 ระบบงานของศูนย์บริหารราชการฉับไวใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

1) ให้มีงานบริการของฝ่ายต่าง ๆ ครอบคลุมทั้ง 10 ฝ่าย
 2) ให้สำนักงานเขตมีคำสั่งให้ข้าราชการฝ่ายต่าง ๆ ที่มีอำนาจในการพิจารณาอนุญาต/อนุมัติ หรือสามารถพิจารณาคำขอต่าง ๆ และให้คำแนะนำ ตลอดจนดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้มาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริหารราชการฉับไวใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

3) ให้มี “ผู้รับเรื่อง” ทำหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องของผู้รับบริการของฝ่ายต่าง ๆ ทุกเรื่อง ก่อนที่ผู้รับบริการจะยื่นคำขอถึงฝ่ายต่าง ๆ โดยตรง และ “ผู้รับเรื่อง” จะต้องไม่ใช่ข้าราชการผู้มีอำนาจพิจารณาอนุญาตตามคำขอหรือคำร้องที่เกี่ยวกับการให้บริการ

4) ให้มีห้องให้คำปรึกษาอยู่ในศูนย์บริหารราชการฉับไวใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำหรับบริการประชาชน

5) ให้มีช่องบริการพิเศษ (Fast track) สำหรับบริการผู้สูงอายุหรือผู้พิการ

6) ให้มีคู่มือสำหรับประชาชนและมีประกาศสิทธิของผู้รับบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์หรือจุดที่สามารถขอตรวจสอบได้โดยสะดวก

7) ให้ผู้อำนวยการเขตมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์บริหารราชการฉับไวใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) และมอบอำนาจให้มีอำนาจในการอนุญาต/อนุมัติงานบริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ได้ทุกเรื่อง และให้มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการที่กำหนดไว้

1.3 การจัดตั้งอำนาจความสะอาดภายในศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok fast & Clear : BFC) ได้แก่ ระบบคิวที่เป็นธรรม ที่นั่งพักคอยที่สะดวกสบายและเพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการมีที่นั่งบริการพิเศษสำหรับพระสงฆ์ ผู้สูงอายุและพิการ มีบรรยากาศที่ปลอดภัยโปร่งถูกสุขลักษณะ มีบริการน้ำดื่มและหรือสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ตามสมควร มีหมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร และหรือบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สำหรับให้ประชาชนติดต่อสอบถามหรือติดตามความคืบหน้าการดำเนินการของงานที่ได้ยื่นคำร้องหรือคำขอไว้ได้ โดยสะดวก พร้อมแสดงหมายเลขโทรศัพท์และเว็บไซต์ติดต่อภายในศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และระบบรักษาความปลอดภัยในรูปแบบกล้อง CCTV

2. แนวทางการปฏิบัติงานศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ดังนี้

2.1 จุดประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) มีหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ตลอดจนคัดแยกประเภทผู้เข้ารับบริการก่อนดำเนินการ คือ กรณีติดต่อขอรับบริการของฝ่ายทะเบียน ให้มอบบัตรคิวแก่ผู้รับบริการเพื่อติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการของฝ่ายทะเบียนโดยตรง กรณีติดต่อขอรับบริการของฝ่ายอื่น ๆ ให้จุดประชาสัมพันธ์ส่งเรื่องให้ “จุดรับเรื่อง” ก่อนที่ผู้รับบริการจะติดต่อเคาน์เตอร์บริการของฝ่ายต่าง ๆ

2.2 ให้ “จุดรับเรื่อง” มีหน้าที่ลงเลขรับเรื่องใน “บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอ” ตามแบบฟอร์มที่กำหนดก่อนมอบ “บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอ” ให้ผู้รับบริการเพื่อติดต่อรับบริการ

2.3 เมื่อมีผู้เข้ารับบริการงานของแต่ละฝ่าย ให้ข้าราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบว่าผู้รับบริการมีเอกสาร “บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอ” หรือไม่ หากผู้รับบริการไม่มี ให้ข้าราชการผู้รับผิดชอบติดต่อ “จุดรับเรื่อง” เพื่อดำเนินการลงเลขรับเรื่องก่อน หากผู้รับบริการมี “บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอ” ให้ข้าราชการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาอนุญาต/อนุมัติของทางราชการ

2.4 ก่อนการดำเนินการให้ข้าราชการผู้รับผิดชอบแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2.5 ในการดำเนินการตรวจสอบคำขอ การบันทึกความบกพร่อง การกำหนดระยะเวลาดำเนินการ การคืนคำขอ การแจ้งสิทธิในการยื่นคำขอใหม่หรือการอุทธรณ์และการพิจารณาอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการตามคู่มือสำหรับประชาชนและพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างเคร่งครัด

2.6 เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ให้ทุกฝ่ายสรุปผลการปฏิบัติงานกลับมายัง “จุดรับเรื่อง” เพื่อทำการสรุปผลการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ก่อนจะรายงานให้ผู้อำนวยการเขตทราบ และสำนักงานเขตจัดทำรายงานสรุปการให้บริการประจำเดือนรายงานให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

2.8 ให้ผู้อำนวยการเขตควบคุมดูแลปฏิบัติงานและการให้บริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear: BFC) ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรายงานปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

ในส่วนของคุณสมบัติที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ดังนี้

1. การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ศึกษากรณี สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

นโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เป็นนโยบายที่สำนักงานเขตหนองจอก ดำเนินการตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานเขตมีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

พ.ศ. 2558 และมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ใสสะอาด ตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้รวมการให้บริการในภาระหน้าที่ของสำนักงานเขตทั้งหมดทั้ง 10 ฝ่าย ไว้ในจุดเดียว (One Stop Service) ทำให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการให้บริการ รวมทั้งประชาชนสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยสำนักงานเขตหนองจอก ได้จัดประชุมส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการและถือปฏิบัติตามรูปแบบ ระบบงาน และแนวทางปฏิบัติของนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) และได้ดำเนินการตามรูปแบบ ระบบงาน และแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1) จัดตั้งศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ที่มีจุดประชาสัมพันธ์ จุดรับเรื่อง สำหรับงานบริการทุกฝ่ายของสำนักงานเขต ห้องให้คำปรึกษา เคาน์เตอร์บริการของฝ่ายต่าง ๆ ครบทั้ง 10 ฝ่าย ตามระบบงานที่กำหนด มีช่องบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และมีห้องผู้อำนวยการศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

2) จัดทำคำสั่งให้ข้าราชการฝ่ายต่าง ๆ ที่มีอำนาจในการพิจารณาอนุญาต/อนุมัติ ให้มาปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์บริการ และให้ข้าราชการที่ไม่มีในอำนาจพิจารณาอนุญาต/อนุมัติ ปฏิบัติงานเป็นผู้รับเรื่องประจำจุดรับเรื่อง ณ ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

3) ผู้อำนวยการเขตมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ และมอบอำนาจให้ผู้ช่วยการเขตมีอำนาจในการอนุญาต/อนุมัติงานบริการของศูนย์ฯ

4) จัดตั้งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด

5) ในการปฏิบัติงานศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) คือจุดประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ และคัดแยกประเภทผู้เข้ารับบริการก่อนดำเนินการ จุดรับเรื่อง มีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องใน บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจากนั้นแนะนำประชาชนเข้ารับบริการตามฝ่ายต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนจะสรุปผลการปฏิบัติงานกลับมาแจ้งจุดรับเรื่อง และทำการสรุปผลการปฏิบัติงานในภาพรวมรายงานให้ผู้บริหารทราบตามลำดับ พร้อมทั้งสรุปรายงานประจำเดือนให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ศึกษากรณี สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

2.1 ปัญหาด้านทรัพยากร คือ งบประมาณที่จัดสรรไว้มีไม่เพียงพอ และจำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อปริมาณงานของสำนักงานเขต ทำให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เกิดความไม่สะดวก

2.2 ปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัย ระบบเครือข่าย ระบบการลงรับเรื่อง รวมถึงระบบข้อมูล ที่นำมาใช้ให้บริการยังไม่มีควมรวดเร็ว ยังไม่เชื่อมโยงกันทั้งหมด และไม่สามารถใช้งานได้ขณะให้บริการ

2.3 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกให้การพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558 และในส่วนภาระหน้าที่ รวมถึงความรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยี อีกทั้งยังขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

2.4 ปัญหานโยบาย ด้านรูปแบบการให้บริการบางภาระหน้าที่ ยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความต้องการของประชาชน ทำให้เพิ่มขึ้นขั้นตอนการให้บริการโดยไม่จำเป็นและเกิดความล่าช้าในการรอรับบริการ และด้านอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตยังคงเป็นผู้อำนวยการเขต หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต

2.5 ปัญหาในการสื่อสาร ยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับบริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด และพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกให้การพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558 ให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต และประชาชนให้เข้าใจในสิทธิหน้าที่ รวมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ออกนโยบายและผู้ปฏิบัติยังไม่เปิดกว้าง

2.6 ปัญหาจากระบบการเมือง ที่จะออกนโยบายเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชน แต่ไม่ตรงกับ การบริการของสำนักงานเขต แต่สั่งการให้สำนักเขตเป็นผู้ดำเนินการ เป็นการเพิ่มภาระงาน ทำให้ต้องแบ่งเจ้าหน้าที่ ไปปฏิบัติงานในส่วนนั้น

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ศึกษากรณี สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

3.1 ควรมีการจัดสรรทรัพยากร หรือบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอต่อการนำนโยบายไป ปฏิบัติ และควรมีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อปริมาณประชาชนที่มาขอรับบริการ และเพียงพอต่อ ปริมาณงานของแต่ละส่วนราชการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

3.2 ควรมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตหนองจอก ให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558 และในส่วนภาระหน้าที่ รวมถึงในการใช้ด้านเทคโนโลยี

3.3 ควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ในด้านเทคโนโลยีระบบเครือข่าย ระบบการลงรับเรื่อง รวมถึงระบบข้อมูลที่นำมาใช้ให้บริการ ให้มีความรวดเร็ว และเชื่อมโยงกันทั้งหมด ในรูปแบบออนไลน์ เช่น ระบบคิวออนไลน์ ระบบติดต่อสอบถามและ ติดตามผลออนไลน์ ระบบการรับ-ส่งเอกสารที่ใช้ในการขออนุมัติ/อนุญาตออนไลน์ รวมถึงให้มีบริการเชิงรุก ออก ให้บริการเคลื่อนที่ให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ทั่วถึง

3.4 ควรมีการแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบ โครงสร้างการบริหารงาน ที่ไม่สนับสนุนการทำงานของ เจ้าหน้าที่ และเพิ่มการกระจายอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้การ ปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวมากขึ้น พร้อมปรับปรุงหรือยกเลิกกระบวนการบริการที่มีขั้นตอนมากเกินไป หรืองาน บริการที่ไม่มีผู้มาใช้บริการ

3.5 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างจริงจัง โดยจัดการประชุมหารือร่วมกันทุกระดับ และติดตาม การปฏิบัติตามนโยบายของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและเกิดการพัฒนาการ ให้บริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) อย่างจริงจัง

3.6 ควรมีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหารราชการฉับไวใส สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

3.7 ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการกระตุ้น และสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ศึกษา กรณี สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. นโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เป็นการปฏิบัติตาม นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานเขตมีความสอดคล้อง กับพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และมุ่งเน้นให้ประชาชน ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ใสสะอาด ตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้รวมการให้บริการในภาระหน้าที่ของสำนักงาน เขตทั้งหมดทั้ง 10 ฝ่าย ไว้ในจุดเดียว (One Stop Service) เป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ และประชาชนสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ สอดคล้องกับ แนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561) ได้กล่าวสรุปว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็นการให้บริการโดยยึด

ประชาชนเป็นศูนย์กลาง การจัดการกับความกังวลของประชาชนในทุกขั้นตอนของการส่งมอบงานบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ (2560) ได้กล่าวสรุปว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการ ซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door) และยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว และยุทธศาสตร์ที่ 6 การยกระดับความโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่น และศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อส่งเสริมการวางกลไกให้ส่วนราชการของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานโดยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของทางราชการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บพิศ รัตนบุรี (2552) ได้ศึกษา *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนทั้งในด้านการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ การลดขั้นตอน ลดระยะเวลาปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนได้ ณ จุดเดียว

2. นโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ รูปแบบ ระบบงานภายใน และแนวทางปฏิบัติ ไว้อย่างชัดเจน และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้สั่งการให้สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรร (อ้างถึงใน มยุรี อนุমানราชธน, 2551) ได้กล่าวสรุปว่า การแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับมหภาค เมื่อฝ่ายการเมืองระดับชาติ กำหนดขอบเขตการนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะของกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี กฎกระทรวง และระเบียบ หรือข้อบังคับสำหรับเป็นแนวทางนำนโยบายไปปฏิบัติแล้ว จะมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่แนวทาง/แผนงาน/โครงการนั้น ๆ พร้อมทั้งพิจารณาหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ หน่วยงานราชการที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบจะทำหน้าที่แปลงนโยบายนั้นออกมาให้หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค และ/หรือส่วนท้องถิ่นนำไปปฏิบัติ โดยต้องทำให้หน่วยงานระดับรองลงมาทั้งหน่วยงานระดับภูมิภาค และท้องถิ่น ยอมรับแนวทาง/แผนงาน/โครงการแล้วนำไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Meter and Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย เป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องแยกให้ชัดเจนว่า วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบายนั้นมีอะไรบ้าง ซึ่งวัตถุประสงค์จะเป็นส่วนขยายเป้าหมายรวมของนโยบายให้ชัดเจนขึ้น และง่ายต่อการเข้าใจ ทั้งนี้ วัตถุประสงค์เปรียบเสมือนเกณฑ์ที่ใช้ประเมินความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ อารังธัญวงศ์ (2557) ได้กล่าวสรุปว่า ความชัดเจนของนโยบาย (clarity of policy) เป็นรากฐานสำคัญของความมุ่งหมายของนโยบายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หากนโยบายใดก็ตามมีเป้าหมายประสงค์ (goals) หรือวัตถุประสงค์ (Objectives) ที่ชัดเจนมากเพียงใด ก็จะยิ่งส่งเสริมให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสอดคล้อง ประสานกัน และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจรรย์รักษ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า วัตถุประสงค์ของนโยบาย นโยบายที่มีโอกาสสำเร็จสูงจะต้องเป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีความสอดคล้องเป็นหนึ่งอันเดียวกัน ง่ายต่อผู้ที่จะนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธา ยุทธนาโยธิน (2550) ได้ศึกษา *การนำนโยบายการกำจัดขยะมูลฝอยไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยสรุปว่า นโยบายการกำจัดขยะมูลฝอยของกรุงเทพมหานครสามารถนำไปปฏิบัติได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

อมรรัตน์ ผิวทอง (2551) ได้ศึกษา *การนำนโยบายโครงการคาราวานแก่นักไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท* ผลการวิจัยสรุปว่า คณะทำงานในองค์การบริหารงานอำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท ได้มีการจัดทำแผนงาน/โครงการ ในการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนอย่างเป็นระบบ สามารถติดตามประเมินผลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างเป็นระบบ จึงทำให้การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. สำนักงานเขตหนองจอก ได้ดำเนินการตามนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) โดยจัดตั้งศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ขึ้นบริเวณชั้น 1 ของอาคารสำนักงานเขตหนองจอก และจัดประชุมส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบและถือปฏิบัติตามรูปแบบ ระบบงาน และแนวทางปฏิบัติของนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรร (อ้างถึงใน มยุรี อนุমানราชธน, 2551) ได้กล่าวสรุปว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติในขั้นตอนระดับจุลภาค เมื่อหน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ยอมรับแนวทาง/แผนงาน/โครงการ แล้วนำไปปฏิบัติ โดยดำเนินการระดมพลังความสนับสนุนจากสมาชิกในหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันกำหนดแผนงานหรือโครงการของท้องถิ่น ดำเนินการปฏิบัติ โดยปรับแผนงานหรือโครงการให้เข้ากับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของสมาชิกในหน่วยงาน สร้างความเป็นปึกแผ่น/ความต่อเนื่อง แนวทางของนโยบายจะถูกปรับเปลี่ยน และได้รับการยอมรับเป็นหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. **ปัญหาด้านทรัพยากร** คือ งบประมาณที่จัดสรรไว้มีไม่เพียงพอ ต่อการจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงาน และปรับปรุงสถานที่ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอต่อปริมาณงานของสำนักงานเขต ทำให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เกิดความไม่สะดวก สอดคล้องกับแนวคิดของ Meter and Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีการระบุทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งทรัพยากรในที่นี้ หมายถึง ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และงบประมาณ ซึ่งในงบประมาณนี้จะต้องมีระบบการเบิกจ่ายเงินที่คล่องตัวด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ อารังธัญวงศ์ (2557) ได้กล่าวสรุปว่า ถ้าขาดปัจจัยเรื่องทรัพยากรในการสนับสนุน อาจกล่าวได้ว่าแผนงานและโครงการดังกล่าวได้ประสบความสำเร็จล้มเหลวตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มต้นลงมือปฏิบัติ ทรัพยากรในการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึงรวมถึงเงินทุน เวลา และบุคลากรตลอดจนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจรรย์รักษ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า นโยบายที่จะประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรทั้งด้านการเงินและงบประมาณ อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ปัจจัยทางด้านการบริหารอื่น ๆ จะต้องได้รับการสนับสนุนและมีจำนวนที่เพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ บพิตร รัตนบุรี (2552) ได้ศึกษา *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยสรุปว่า การให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ยังมีข้อจำกัดในด้านกำลังคน งบประมาณ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ ทำให้การบริหารงานในศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จมีปัญหาอุปสรรค จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการได้ดีพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ ผิวทอง (2551) ได้ศึกษา *การนำนโยบายโครงการคาราวานแก่นักไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท* ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอกับการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชน

2. **ปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัย** ระบบเครือข่าย ระบบการลงรับเรื่อง รวมถึงระบบข้อมูลที่นำมาใช้ให้บริการยังไม่มีควมรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจรรย์รักษ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า ความเป็นไปได้ทางเทคนิคหรือทฤษฎี นโยบายที่มีลักษณะไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน จะมีโอกาส

ประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติ นอกจากนี้เทคโนโลยีที่จะนำไปปฏิบัติตามนโยบายต้องมีเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับสถานการณ์หรือภาวะแวดล้อมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Meter and Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561 ข) ได้กล่าวสรุปว่า ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Edwards (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561ข) ปัจจัยความสำเร็จประการหนึ่งของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญงานในเรื่องที่จะต้องปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บพิช รัตนบุรี (2552) ได้ศึกษา *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม ขาดการฝึกอบรมมาเป็นเวลานาน จึงมีผลต่อการปฏิบัติงานในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

4. ปัญหาในนโยบาย ด้านรูปแบบการให้บริการบางภาระหน้าที่ ยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ Edwards (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561ข) ได้กล่าวสรุปว่า ปัจจัยประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือโครงสร้างขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ขนาดและความสลับซับซ้อน ของโครงสร้างองค์การ มาตรฐาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจำนวนองค์การที่เข้ามารับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจรรย์รักษ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า นโยบายที่มีลักษณะไม่ยุ่งยาก สลับซับซ้อนและมีผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการไม่มากนัก จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติมากกว่านโยบายที่มีโครงสร้างที่สลับซับซ้อน มีผู้คนหรือมีหน่วยงานมาเกี่ยวข้องมากมาย

5. ปัญหาในการสื่อสาร ยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับบริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) รวมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ออกนโยบายและผู้ปฏิบัติยังไม่เปิดกว้าง สอดคล้องกับแนวคิดของ Meter and Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561ข) ได้กล่าวสรุปว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรม การนำนโยบายไปปฏิบัติ การสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติระหว่างองค์การหรือภายในหน่วยงานเดียวกันนั้นมีความสำคัญมากผู้รับผิดชอบในหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ตรงกันในเรื่องวัตถุประสงค์ของนโยบาย ต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วและต่อเนื่อง ตลอดจนไม่มีการปิดบังข่าวสารระหว่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Edwards (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561ข) ได้กล่าวสรุปว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับฝ่ายต่าง ๆ การสื่อข้อความมีความถูกต้องชัดเจน และตรงกับความเข้าใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

6. ปัญหาจากระบบการเมือง การออกนโยบายเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชน แต่ไม่ตรงกับการบริการของสำนักงานเขต แต่สั่งการให้สำนักเขตเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจรรย์รักษ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติในการนำนโยบายไปปฏิบัติ การแทรกแซงจากหน่วยงานระดับบน จะก่อให้เกิดปัญหาอย่างมากต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

แนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านการจัดสรรทรัพยากร หรือบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ และควรมีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อปริมาณประชาชนที่มาขอรับบริการ และเพียงพอต่อปริมาณงานของแต่ละส่วนราชการ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ อารังธวังศ์ (2557) ได้กล่าวสรุปว่า การจัดสรร

ทรัพยากร (Resource allocation) ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยอื่น การใช้ทรัพยากรที่ถูกต้อง จึงต้องคำนึงถึงการจัดลำดับความสำคัญของแผนงานและโครงการ รวมทั้งกลยุทธ์ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธา ยุทธนาโยธิน (2550) ได้ศึกษา *การนำนโยบายการจำกัดขยะมูลฝอยไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยสรุปว่า หน่วยงานมีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีการบำรุงดูแลอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน กรุงเทพมหานครได้จัดสรรงบประมาณ อย่างเพียงพอ และบุคลากรมีเพียงพอในการปฏิบัติงานวัสดุอุปกรณ์ มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ ผิวทอง (2551) ได้ศึกษา *การนำนโยบายโครงการคาราวานแก็งไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท* ผลการวิจัยสรุปว่า ด้านงบประมาณ พบว่า มีความเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานพื้นที่แล้ว เป็นอย่างดี จึงทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติอำนวยการพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558 และในส่วนภาระหน้าที่ รวมถึงในการใช้ด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า นโยบายที่จะประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรด้านคุณภาพของคน (ความรู้ทางด้านเทคนิค) อย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระนฤนาท ญาณวิริโย (สดคมขำ) (2557) ได้ศึกษา *การนำนโยบายไปปฏิบัติด้านการส่งเสริมฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี* ผลการวิจัยสรุปว่า โครงการดำเนินไปอย่างไร้ร่องรอยจะต้องมีความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อให้การพัฒนามีประสิทธิภาพควรจัดอบรมบุคลากรเป็นประจำ ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติตามหน้าที่

3. ด้านการพัฒนารูปแบบการให้บริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ในด้านเทคโนโลยีระบบเครือข่าย ระบบการลงรับเรื่อง รวมถึงระบบข้อมูลที่นำมาใช้ให้บริการให้มีความรวดเร็ว และเชื่อมโยงกันทั้งหมด ในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงให้มีบริการเชิงรุก ออกให้บริการเคลื่อนที่ให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ทั่วถึง สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561) ได้กล่าวสรุปว่า Technology oriented หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และเป็นหัวใจของการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คล้องกับแนวคิดของ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2560) ได้กล่าวสรุปว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บพิตร รัตนบุรี (2552) ได้ศึกษา *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จไปปฏิบัติ โดยเฉพาะการนำระบบคิวมาใช้ มีการนำระบบไอทีใหม่ ๆ เข้ามาสนับสนุนการบริการ ทำให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลงได้ รวมถึงการให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำเสมอภาค เป็นธรรม เหล่านี้สร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างมาก

4. ด้านการแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบ โครงสร้างการบริหารงาน ที่ไม่สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มการกระจายอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวมากขึ้น พร้อมปรับปรุงหรือยกเลิกกระบวนการบริการที่มีขั้นตอนมากเกินไป หรืองานบริการที่ไม่มีผู้มาใช้บริการ เช่น การชำระค่าธรรมเนียม เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ ช่างธัญวงศ์ (2557) ที่ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาการบริหารนโยบายทั้งในมิติของแนวนราบ (Horizontally) และแนวตั้ง

(Vertically) ควบคู่กันไป และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2561) ที่ว่าจำนวนไม่น้อยของจุดตัดสินใจ (clearance points) ถ้าหากจำนวนจุดตัดสินใจมีมาก ความล่าช้าในการปฏิบัติงานก็จะยิ่งมากขึ้น และคล้องกับแนวคิดของ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2560) ที่ว่าการพัฒนาองค์การให้ทันสมัยและการเพิ่มขีดสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ โดยมีโครงสร้างองค์การที่กะทัดรัด และรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์การ

5. ด้านการให้ความสำคัญอย่างจริงจังของผู้บริหาร โดยจัดการประชุมหารือร่วมกันทุกระดับ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและเกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) อย่างจริงจัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Meter and Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรม การนำนโยบายไปปฏิบัติ การสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติระหว่างองค์การหรือภายในหน่วยงานเดียวกันนั้นมีความสำคัญมาก ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ตรงกันในเรื่องวัตถุประสงค์ของนโยบาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Sabatier and Mazmanian (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561) ที่สรุปว่า การนำเอานโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวจะดูจาก ผลผลิตของนโยบาย การยอมรับปฏิบัติตามนโยบาย ผลกระทบของนโยบายที่เกิดขึ้นจริง การรับทราบถึงผลกระทบของนโยบาย และการทบทวนเปลี่ยนแปลงในตัวนโยบาย โดยปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ ผิวทอง (2551) ได้ศึกษา *การนำนโยบายโครงการคาราวานแก่นไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท* ผลการวิจัยสรุปว่า ความสำเร็จของการดำเนินงาน คือ ประธานคณะกรรมการบริหารฯ (นายอำเภอเมืองชัยนาท) มีภาวะความเป็นผู้นำสูงสามารถสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และจริงใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคือความอยากจนให้แก่ประชาชนผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนอย่างจริงจัง จึงทำให้การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

6. ด้านการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สอดคล้องกับแนวคิดของ Anderson (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561) ได้กล่าวสรุปว่า การประเมินผลนโยบาย (Policy Evaluation) เป็นกระบวนการเพื่อให้ทราบผลว่า การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์หรือไม่ ในกรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะได้มีการปรับแผน / แผนงาน / โครงการ ให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์มากขึ้น เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้รู้ว่าแผน / แผนงาน / โครงการนั้น ควรจะดำเนินการต่อไปหรือยุติ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Hood (อ้างใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2560) ที่ว่าการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ต้องมีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

7. ด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่ตื่น เพื่อเป็นการกระตุ้น และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ อารังธัญวงศ์ (2557, หน้า 442) ที่ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยการสร้างสิ่งจูงใจของฝ่ายบริหารต่อผู้ปฏิบัติอีกด้วย ประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการทำงานและปัจจัยกระตุ้นที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ (work and motivation)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการปรับนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ให้สอดคล้องกับการมุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 ที่สามารถปรับตัวให้พร้อมกับความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ พร้อมทั้งนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาพลิกโฉมระบบการให้บริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)
2. ควรมีการปรับนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน
3. ควรมีการเตรียมพร้อมฐานข้อมูลและพัฒนาเข้าสู่ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้มีการจัดเก็บข้อมูล และประมวลผลข้อมูล ผ่านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้งานร่วมกันได้ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อป เพื่อให้เกิดความสะดวกในการดำเนินการให้บริการของศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ที่มีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน

เอกสารอ้างอิง

- เดช อุณหะจิริงค์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารราชการฉับไวใสสะอาดและการจัดการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- บพิธ รัตนบุรี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไปปฏิบัติ: ศึกษากรณี สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2560). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารราชการฉับไวใสสะอาดและการเมือง และการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2561ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารราชการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2561ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารราชการฉับไวใสสะอาดและการจัดการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- พระนฤนาท ญาณวิริโย (สดคมขำ). (2557). *การนำนโยบายไปปฏิบัติด้านการส่งเสริมฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มยุรี อนุমানราชธน. (2551). *นโยบายสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมการพิมพ์.
- เมธา ยุทธนาโยธิน. (2550). *การนำนโยบายการจำกัดขยะมูลฝอยไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตลัมพินวงค์ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารราชการและนวัตกรรมในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2557). *นโยบายสาธารณะ:แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ (พิมพ์ครั้งที่ 27)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ป.). *แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2562*. กรุงเทพมหานคร.ผู้แต่ง.
- อมรรัตน์ ผิวทอง. (2551). *การนำนโยบายโครงการคาราวานแก่นไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.