

การนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อบริการประชาชน
กรณีศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร*
*Implementation of Bangkok Metropolitan Administration One Stop Service
A case study of Environment and Sanitation Department
Lat Phrao District, Bangkok M.A*

ธิดารัตน์ พยัคฆเพศ**

Thidarat Payakkapat

6514832005@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร มาใช้เพื่อบริการประชาชน และนำเสนอแนะจากปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเอกสาร และวิจัยเชิงคุณภาพโดยการใช้ออกสารและเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ข้าราชการ จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบศูนย์รับคำขอฯ โดยตรง ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร มาใช้เพื่อบริการประชาชน มีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว โดยสำนักงานเขตลาดพร้าวมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับ การจัดการด้านบุคลากร การจัดหาสถานที่ จัดหาอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่จำเป็น จัดสรรงบประมาณที่ได้รับอย่างคุ้มค่า และจากการนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร มาใช้นั้นพบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความล่าช้าของการแก้ไขข้อมูล ความซ้ำซ้อนของการยื่นคำขอของบางรายการที่ไม่สามารถดำเนินการในเวลาเดียวกันได้ และด้านการเข้าถึงงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ทั่วถึง และปัญหาและอุปสรรคที่พบมีข้อเสนอแนะว่าควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบประจำสำนักงาน และลดปัญหาความซ้ำซ้อนโดยการร่วมคำร้องสองรายการเข้าไว้ด้วยกัน และเปิดการมองเห็นให้เจ้าหน้าที่ให้เข้าถึงงานได้มากขึ้น

คำสำคัญ : ระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร; การบริการสาธารณะ

Keywords : Bangkok Metropolitan Administration; Public Service

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อบริการประชาชน กรณีศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์ของโลกในศตวรรษที่ 21 ที่มีการพัฒนาและมีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในหลาย ๆ ด้าน ส่งผลต่อระบบการบริหารจัดการของประเทศโดยรวม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมมีอิทธิพลทำให้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างได้รับผลกระทบ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตเพื่อให้อยู่รอด มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ดังนั้น การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการเป็นคำตอบขององค์การยุคใหม่ที่จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ องค์การที่มีขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ ปรับปรุง พัฒนากระบวนการ หรือการบริหารจัดการให้ได้ดีขึ้นนั้น จึงเป็นความท้าทายที่องค์การหรือหน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญ

องค์การภาครัฐ ได้นำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ เพื่อลดปัญหาต่างๆ โดยเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก และมีการจัดการทรัพยากรของภาครัฐอย่างประหยัด คุ่มค่าเหมาะสม แก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐ โดยการใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการประชาชน อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยให้บริการ เป็นการยกระดับการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

โดยสำนักงานเขตลาดพร้าว นำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการติดต่อขอประกอบกิจการของประชาชน โดยปฏิบัติงานผ่านศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตลาดพร้าว มีหน้าที่ (1) รับคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (2) รับคำขออนุญาตและรับแจ้งการจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสะสมอาหาร (3) การรับเรื่องต่าง ๆ การรับเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อให้บริการประชาชน กรณีศึกษาฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการดำเนินงานผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานครตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อเสนอแนะจากปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร มาเป็นแนวทางในพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ฎระเบียบพระราชบัญญัติ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อบริการประชาชน กรณีศึกษาฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการสัมภาษณ์ข้าราชการ ซึ่งเป็นการแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยใช้คำถามแบบปลายเปิดเป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ข้อ และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีการกำหนดถ้อยคำและเรียงลำดับของคำถามไม่แน่นอนตายตัว ดังนั้นในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง ผู้สัมภาษณ์สามารถปรับถ้อยคำและการเรียงลำดับคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อความเหมาะสมกับผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนและบริบท

โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เจาะจงเพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) จำนวน 5 คน ดังนี้

2.1 นักวิชาการสุขภาพปฏิบัติการ จำนวน 4 ราย

2.2 เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 1 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้เป็นแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยใช้คำถามแบบปลายเปิดเป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ข้อ และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีการกำหนดถ้อยคำและเรียงลำดับของคำถามไม่แน่นอนตายตัว ดังนั้นในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง ผู้สัมภาษณ์สามารถปรับถ้อยคำและการเรียงลำดับคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อความเหมาะสมกับผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนและบริบท โดยได้แจ้งให้ผู้ สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะทำการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อน สัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากแนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เป็นแนวทางในการกำหนดรายละเอียดแบบสัมภาษณ์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาสร้างแบบสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด

4. นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิชาคั่นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องรายละเอียดเนื้อหา การใช้ถ้อยคำของแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสมบูรณ์ และครบถ้วน

5. แก้ไขและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาคั่นคว้าอิสระ เพื่อออกแบบสัมภาษณ์จริงต่อไป

การทดสอบเครื่องมือ

สำหรับการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ที่มีประสบการณ์ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าแนวทางการสัมภาษณ์ดังกล่าวตรงประเด็น สอดคล้องและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดอย่างเหมาะสม และใช้วิธีการทดสอบคุณภาพของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ของ DenZIN (อ้างถึงใน สุภางค์ จันทวานิช, 2565, หน้า 129-130) หลังจากการตรวจสอบเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาเก็บรวบรวมโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูล เช่น การสังเกตพฤติกรรม อากัปกริยา ควบคู่ไปกับการพูดคุยซักถาม และศึกษาหาข้อมูลจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามในประเด็นที่ต้องการทราบ และอาศัยคำตอบของผู้สัมภาษณ์ในการสร้างคำถามต่อเนื่องระหว่างสัมภาษณ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประสานสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อนัดหมายเวลา และสถานที่การให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การวิจัยเอกสาร ผู้วิจัยศึกษาคั่นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ เช่น ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ฎุกระเบียบ พระราชบัญญัติ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามแต่ละประเด็น โดยเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) แต่ละราย รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องในการวิจัยถึงคุณลักษณะ (Qualities) ที่มีความคล้ายคลึงกันของข้อมูล
2. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาทำการสรุปผลการวิเคราะห์ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำไปตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอผลการวิจัย
4. นำเสนอผลการวิจัย เรื่อง การนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อบริการประชาชน กรณีศึกษาฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ในรูปแบบพรรณนาความ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. การศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานผ่านของระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) กรณีศึกษาฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จากการศึกษเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานผ่านของระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) กรณีศึกษาฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์หรือมาตรการของโครงการ โครงการพัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ได้จัดตั้งขึ้นโดยกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ ปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศกลางรองรับการขอรับใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ ที่ประชาชนมาขอรับใบอนุญาตกับสำนักงานเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับศูนย์รับคำขออนุญาตกลางของสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะการดำเนินการและรับทราบผลการพิจารณาใบอนุญาตผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ การเน้นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one Stop Service) ซึ่งจะเป็นการช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และลดช่องว่างระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ได้มากขึ้น

สำหรับกระบวนการดำเนินการยื่นคำขอผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มีกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

กระบวนการยื่นขออนุญาตผ่านศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS)

1.1.1 ประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านทางระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องมาในช่องเอกสารแนบ และกรอกแบบฟอร์ม ลงในระบบ คำขอจะเข้ามาทางระบบออนไลน์ เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบเอกสารรับเรื่อง ตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่พบว่าขาดเอกสารบางฉบับไป และต้องการเรียกเอกสารเพิ่มเติม นั้น เจ้าหน้าที่ธุรการสามารถแจ้งกลับไปยังประชาชนได้ ให้นำส่งข้อมูลที่เจ้าหน้าที่เรียกขอเพิ่มเติมเข้ามาในระบบใหม่อีกครั้งได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเข้ามาติดต่อกับหน่วยงาน

1.1.2 เมื่อตรวจสอบเอกสารเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการจะส่งต่อคำขอเลขดังกล่าวไปยังหัวหน้าฝ่ายเพื่อพิจารณาอบหมาย ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจสอบสถานที่ เจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบเอกสารรอบที่ 2 หลังจากที่เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบเอกสารรับเรื่องรอบที่ 1 แล้ว เจ้าหน้าที่ที่ดูแลและเป็นเจ้าของพื้นที่ จะดำเนินการตรวจสอบเอกสารที่ครั้ง

1.1.3 เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจสอบสถานที่เรียบร้อยแล้ว ส่งต่อให้ท่านผู้ช่วยผู้อำนวยการรับทราบและการพิจารณา

1.1.4 เมื่อท่านผู้ช่วยผู้อำนวยการรับทราบและการพิจารณา ส่งต่อให้ท่านผู้อำนวยการพิจารณาและอนุมัติใบอนุญาต

1.1.5 หลังจากท่านผู้อำนวยการพิจารณาและอนุมัติใบอนุญาตเรียบร้อยแล้วคำขอจะกลับมาที่หน้าต่างของเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการออกใบอนุญาตและแจ้งให้ประชาชนรับทราบ

1.1.6 หลังจากเจ้าหน้าที่ทำการออกใบอนุญาตเรียบร้อยแล้ว หัวหน้าฝ่ายจะมอบหมายเจ้าหน้าที่สายตรวจอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบสุ่มลักษณะ ตรวจสอบอุปกรณ์ ติดตั้งถังดับเพลิง ติดตั้งทางหนีไฟ สำหรับร้านอาหารจะต้องมีการติดตั้งบอดักไขมัน เป็นต้น

1.2 ทรัพยากร ในการดำเนินงานผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยจัดอบรมให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร เข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจภาพรวมของระบบและขั้นตอนการพิจารณา ซึ่งได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2562 – 2563 ไว้สำหรับพัฒนาระบบอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการจัดสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต สำหรับเข้าใช้งานแก่ประชาชน เป็นการอำนวยความสะดวกประชาชน ณ จุดบริการอีกด้วย

1.3 การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กร มีการประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชน ผ่านหน้าเว็บเพจเขตลาดพร้าว และเพจเฟซบุ๊กของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และมีการแจ้งช่องทางการดาวน์โหลดคู่มือสำหรับประชาชนได้หน้าเว็บไซต์เขตลาดพร้าวชื่อว่า “คู่มือการให้บริการประชาชน” เพื่อให้ประชาชนได้ศึกษาขั้นตอนการยื่นคำขอผ่านทางระบบด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ได้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนผ่านช่องทางไลน์กลุ่มชื่อว่า “กลุ่มไลน์ผู้ประกอบการ เขตลาดพร้าว” สำหรับแจ้งข่าวสารและแจ้งรายชื่อผู้ประกอบการที่ดำเนินการคำขอผ่านระบบและได้รับอนุมัติเรียบร้อยแล้วทราบ

1.4 ลักษณะของหน่วยงานที่นำโครงการไปปฏิบัติ การดำเนินงานผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้งานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากมีขั้นตอนที่ลดลง มีการดำเนินงานที่โปร่งใส มีการตรวจสอบย้ำ ๆ ทุกขั้นตอน และมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่แน่นอน ทำให้การดำเนินงานผ่านระบบนั้นไม่เกิดความล่าช้า เพราะมีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงถึงกันหมดทุกขั้นตอน ทำให้งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.5 สภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ปัจจุบันภาครัฐหรือภาคเอกชนมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม และให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการมากขึ้น ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ขณะเดียวกันยังเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร จากเดิมองค์กรมีการดำเนินงานเป็นลำดับขั้น มีสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง เมื่อการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรมากขึ้น ทำให้การจัดโครงสร้างขององค์กรปรับเปลี่ยนจากเดิม และมีแนวโน้มที่จะสร้างองค์กรเป็นในลักษณะการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น

1.6 การร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ โดยฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว ในหนึ่งเดือนจะมีการประชุม 1 ครั้ง โดยในการประชุมแต่ละครั้ง หัวหน้าจะมีการเช็ค feedback กับเจ้าหน้าที่ว่ายังคงพบข้อผิดพลาดในขั้นตอนใดบ้าง ดีขึ้นหรือไม่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าใจการขั้นตอนการดำเนินงานของระบบได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อบริการประชาชน กรณีศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ของนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อบริการประชาชน กรณีศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครพบ 3 ประเด็นปัญหา คือ

2.1 ปัญหาเรื่องความล่าช้าของการแก้ไขข้อมูล ใบอนุญาตบางรายมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เช่น ข้อมูลไม่ปรากฏในใบอนุญาต ชื่อร้านผิด ฯลฯ ทำให้ใบอนุญาตที่ออกมานั้นไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบให้ทำการแก้ไขเพิ่มเติมรายชื่อคณะกรรมการลงไปให้ครบอีกครั้ง ส่งผลให้ใบอนุญาตนั้นล่าช้าออกไปก่อนกำหนด นอกจากนี้ยังปัญหาในเรื่องการออกใบเสร็จจิวอิเล็กทรอนิกส์ไม่ตรงตามชื่อของประชาชนหรือผู้ประกอบการในนามนิติบุคคล

2.2 ปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อน ระหว่างการยื่นคำขอเปลี่ยนแปลง และการยื่นต่ออายุใบอนุญาตในเวลาเดียวกัน ระบบไม่สามารถรับคำขอทั้งสองคำร้องได้ ต้องเลือกทำอย่างใดอย่างหนึ่งก่อน จึงจะแก้ไขรายการถัดได้ นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องการอัปเดตแบบฟอร์มการตรวจเอกสารของเจ้าหน้าที่อยู่ตลอด จากที่ลดขั้นตอนกลับจะเป็นการเพิ่มขึ้นขั้นตอนการดำเนินงานให้ซ้ำซ้อนขึ้นอีก

2.3 ปัญหาการเข้าถึง เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมี Username ใช้งานทุกคน แต่ไม่สามารถมองเห็นงานได้ทั้งหมด โดย Username เจ้าหน้าที่ NO.1 ซึ่งเป็นคนที่คีย์ข้อมูลของผู้ประกอบการรายนั้นต่อมา Username เจ้าหน้าที่ NO.2 ซึ่งเป็นธุรการต้องการจะเข้ามาดำเนินงานในขั้นตอนถัดไปในการตรวจสอบเอกสาร แต่ไม่สามารถค้นหาคำขอเลขนั้นได้ เนื่องจาก Username เจ้าหน้าที่ NO.2 ซึ่งเป็นธุรการไม่ได้เป็นคนคีย์ข้อมูลตั้งแต่แรกคำขอเลขนั้นจึงไม่ปรากฏ แต่จะไปปรากฏใน Username เจ้าหน้าที่ NO.1 เป็นคนที่คีย์ข้อมูลของผู้ประกอบการรายนั้นแทน

3. ศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะจากปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กรณีศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าข้อเสนอแนะจากปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ปัญหาเรื่องความล่าช้าของการแก้ไขข้อมูล ควรมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานที่สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลได้ เมื่อเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาดทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะส่งรายการใบอนุญาตที่ผิดพลาดนั้นไปยังเจ้าหน้าที่ดูแลระบบประจำหน่วยงานให้แก้ไขรายการให้ได้ทันที

3.2 ปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อน ระบบควรมีการปรับให้ประชาชนสามารถยื่นคำร้องพร้อมกันได้ ทั้งสองคำร้อง โดยประชาชนต้องแนบเอกสารขอเปลี่ยนแปลงแสกนลงระบบ แสดงรายการที่จะขอเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจน นอกจากนี้ ปัญหาเรื่องของการอัปเดตแบบฟอร์มควรมีการอัปเดตโปรแกรมหนึ่ง เดือนมีการอัปเดตหนึ่งครั้ง จะได้ไม่กระทบต่อเวลาในการดำเนินงานมากจนเกินไป

3.3 ปัญหาการเข้าถึง ระบบควรเปิดให้ทุก ๆ Username เจ้าหน้าที่ ให้สามารถมองเห็นคำขอ ทุกคำขอได้เหมือน ๆ กัน เพราะถ้า Username เจ้าหน้าที่คนใดเป็นคนลง Username เจ้าหน้าที่คนนั้น จะต้องอยู่กุดเพื่อให้งานดำเนินต่อไป จะทำให้งานไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ และล่าช้าในที่สุด จึงควรให้ ทางระบบเปิดการมองเห็นให้ทุก ๆ Username เจ้าหน้าที่ สามารถค้นหาคำขอเลขนั้นได้เหมือนกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อ บริการประชาชน กรณีศึกษาฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติไปสู่การปฏิบัติตามตัวแบบสหองค์การของ Cart E.Van Horn และ Donald S.Van Meter (1975) มาอภิปรายผลตามกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย ซึ่งมี ประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์หรือมาตรการของโครงการ โครงการพัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของ กรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ได้จัดตั้งขึ้นโดยกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผล มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ ปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ด้วยการ พัฒนาระบบสารสนเทศกลางรองรับการขอรับใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ ที่ประชาชนมาขอรับใบอนุญาต กับสำนักงานเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับศูนย์รับคำ ขออนุญาตกลางของสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนสามารถ ติดตามสถานะการดำเนินการและรับทราบผลการพิจารณาใบอนุญาตผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ การเน้น การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one Stop Service) ซึ่งจะเป็นการช่วยยกระดับการให้บริการ ประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และลดช่องว่างระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Christopher Hood (1991) อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2565, หน้า 99 กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีสาระสำคัญ คือ การปฏิบัติงานต้องมีความคล่องตัว เน้น ผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี มีการสื่อสารกันอย่างเป็นอิสระ เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและ ประหยัด ยึดหยุ่น

2. ทรัพยากร ในการดำเนินงานผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยจัดอบรมให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร เข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจภาพรวมของระบบและขั้นตอนการพิจารณา และได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2562 – 2563 สำหรับพัฒนาระบบอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการจัดสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต สำหรับเข้าใช้งานแก่ประชาชน เป็นการอำนวยความสะดวกประชาชน ณ จุดบริการอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (1975) อ้างถึงใน บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์, 256, หน้า10-12 ด้านทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งทรัพยากรในที่นี้หมายถึง ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และงบประมาณ จะต้องมีการเบิกจ่ายที่คล่องตัว

3. การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กร มีการประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชน ผ่านหน้าเว็บเพจเขตลาดพร้าว และเพจเฟซบุ๊กของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และมีทางแจ้งช่องทางการดาวน์โหลดคู่มือสำหรับประชาชนได้หน้าเว็บไซต์เขตลาดพร้าวชื่อว่า “คู่มือการให้บริการประชาชน” เพื่อให้ประชาชนได้ศึกษาขั้นตอนการยื่นคำขอผ่านทางระบบด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ได้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนผ่านช่องทางไลน์กลุ่มชื่อว่า “กลุ่มไลน์ผู้ประกอบการ เขตลาดพร้าว” สำหรับแจ้งข่าวสารและแจ้งรายชื่อผู้ประกอบการที่ดำเนินการคำขอผ่านระบบและได้รับอนุมัติเรียบร้อยแล้วทราบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร ฉิมคราม (2561) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมการส่งเสริมทางการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่าด้านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์นักท่องเที่ยวมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านการท่องเที่ยวที่สนใจบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นจำนวนมาก รวมถึงการรับทราบสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสังคมออนไลน์ที่ปัจจุบันเข้าถึง ง่าย สะดวก รวดเร็ว

4. ลักษณะของหน่วยงานที่นำโครงการไปปฏิบัติ การดำเนินงานผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้งานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากมีขั้นตอนที่ลดลง มีการดำเนินงานที่โปร่งใส มีการตรวจสอบย้ำ ๆ ทุกขั้นตอน และมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่แน่นอน ทำให้การดำเนินงานผ่านระบบนั้นไม่เกิดความล่าช้า เพราะมีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงถึงกันหมดทุกขั้นตอน ทำให้งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกานต์ เสกขุนทด, 2558, หน้า 15-21 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทำให้ทราบว่าในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยเหล่านี้ คือ แหล่งที่มาของนโยบาย กระบวนการกำหนดนโยบาย เพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ และได้รับการสนับสนุนนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร และปัจจัยกระตุ้นที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ

5. สภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ในปัจจุบัน ภาครัฐหรือภาคเอกชนมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม และให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการเป็นการอำนวยความสะดวก ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ขณะเดียวกันยังเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อีกด้วย นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร จากเดิมองค์กรมีการดำเนินงานเป็นลำดับขั้น มีสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง เมื่อการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรมากขึ้น ทำให้การจัดโครงสร้างขององค์กรปรับเปลี่ยนจากเดิม และมีแนวโน้มที่จะสร้างองค์กรเป็นในลักษณะการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2566, หน้า 125 กล่าวว่าการปฏิรูประบบราชการ เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการพัฒนาการเมือง การบริหาร เศรษฐกิจ และสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีความสามารถในการให้บริการ และให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ มีการจัดประชุม ในหนึ่งเดือนจะมีการประชุม 1 ครั้ง โดยในการประชุมแต่ละครั้ง หัวหน้าจะมีการเช็ค feedback กับเจ้าหน้าที่ว่ายังคงพบข้อผิดพลาดในขั้นตอนใดบ้าง ดีขึ้นหรือไม่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าใจการขั้นตอนการดำเนินงานของระบบได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของของ Van Meter and Van Horn (1975) อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2567, หน้า10-12 ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ หากได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้ปฏิบัติ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติก็ย่อมจะมีสูงตามไปด้วย

ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อบริการประชาชน กรณีศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ของนำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มาใช้เพื่อบริการประชาชน กรณีศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครพบ 3 ประเด็นปัญหา คือ **ปัญหาเรื่องความล่าช้าของการแก้ไขข้อมูล** บางรายมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เช่น ข้อมูลไม่ปรากฏในใบอนุญาต ชื่อร้านผิด ฯลฯ ทำให้ใบอนุญาตที่ออกมานั้นไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบหลังบ้านให้ทำการแก้ไขเพิ่มเติมรายชื่อคณะกรรมการลงไปให้

ครบอีกครั้ง ส่งผลให้ใบอนุญาตนั้นล่าช้าออกไปก่อนกำหนด นอกจากนี้ยังปัญหาในเรื่องการออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ไม่ตรงตามชื่อของประชาชนหรือผู้ประกอบการในนามนิติบุคคล **ปัญหาเรื่องความซับซ้อน** ระหว่างการยื่นคำขอเปลี่ยนแปลง และการยื่นต่ออายุใบอนุญาต ในเวลาเดียวกัน ระบบไม่สามารถรับคำขอตังสองคำร้องได้ ต้องเลือกทำอย่างใดอย่างหนึ่งก่อน จึงจะแก้ไขรายการถัดได้ นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องการอัปเดตแบบฟอร์มการตรวจสอบเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ตลอด จากที่ลดขั้นตอนกลับจะเป็นการเพิ่มขึ้นตอนการดำเนินงานให้ซ้ำซ้อนขึ้นอีก **ปัญหาการเข้าถึง** เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมี Username ใช้งานทุกคน แต่ไม่สามารถมองเห็นงานได้ทั้งหมด โดย Username เจ้าหน้าที่ NO.1 ซึ่งเป็นคนที่คีย์ข้อมูลของผู้ประกอบการรายนั้น ต่อมา Username เจ้าหน้าที่ NO.2 ซึ่งเป็นธุรการต้องการจะเข้ามาดำเนินงานในขั้นตอนถัดไปในการตรวจสอบเอกสาร แต่ไม่สามารถค้นหาคำขอเลขนั้นได้ เนื่องจาก Username เจ้าหน้าที่ NO.2 ซึ่งเป็นธุรการไม่ได้เป็นคนคีย์ข้อมูลตั้งแต่แรกคำขอเลขนั้นจึงไม่ปรากฏ แต่จะไปปรากฏใน Username เจ้าหน้าที่ NO.1 เป็นคนที่คีย์ข้อมูลของผู้ประกอบการรายนั้นแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญธิดา คงคา (2566) ศึกษาเรื่องการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัว กรณีผู้ว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี ปัญหาและที่พบ คือ ปัญหาด้านการขาดเสถียรภาพของ ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ที่บันทึกข้อมูลแทนผู้ว่างงาน หรือผู้ว่างงานที่ต้องการดำเนินการด้วยตนเอง และหน้าเว็บไซต์ไม่มีการระบุขั้นตอนการดำเนินการผ่านสมาร์ตโฟนแจ้งไว้

ศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะจากปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กรณีศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดลอมและสุขภาพ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าข้อเสนอแนะจากปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีข้อเสนอแนะ 3 ประเด็น คือ **ข้อเสนอแนะจากปัญหาเรื่องความล่าช้าของการแก้ไขข้อมูล** ควรมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงาน ที่สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลได้ โดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ระบบจากกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์เป็นผู้แก้ไขเท่านั้น เมื่อเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาดทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะส่งรายการใบอนุญาตที่ผิดพลาดนั้นไปยังเจ้าหน้าที่ดูแลระบบประจำหน่วยงานให้แก้ไขรายการให้ได้ทันที **ข้อเสนอแนะจากปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อน** ระบบควรมีการปรับให้ประชาชนสามารถยื่นคำร้องพร้อมกันได้ทั้งสองคำร้อง โดยประชาชนต้องแนบเอกสารขอเปลี่ยนแปลงสแกนลงระบบ แสดงรายการที่จะขอเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจน นอกจากนี้ปัญหาเรื่องของการอัปเดต ระบบควรมีการอัปเดต

โปรแกรมหนึ่งเดือนมีการอัปเดตหนึ่งครั้ง จะได้ไม่กระทบต่อเวลาในการดำเนินงานมากจนเกินไป

ข้อเสนอแนะจากปัญหาการเข้าถึง ระบบควรเปิดให้ทุก ๆ Username เจ้าหน้าที่ ให้สามารถมองเห็นคำขอทุกคำขอได้เหมือน ๆ กัน เพราะจะได้สะดวกต่อการดำเนินงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ พิชญธิดา คงคา (2566) ศึกษาเรื่องการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์(e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัว กรณีผู้ว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ ปัญหาด้านการขาดเสถียรภาพของ ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัว ว่างงานว่างงานในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่บันทึกข้อมูลแทนผู้ว่างงาน หรือผู้ว่างงานที่ต้องการดำเนินการด้วยตนเอง ประกอบกับหน้าเว็บไซต์ไม่มีการระบุขั้นตอนการดำเนินการผ่านสมาร์ตโฟนแจ้งไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงควรทำการศึกษาเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลสถิติจากคนจำนวนมาก หลากหลายกลุ่ม เพื่อให้มีข้อมูลที่เป็นตัวเลขในเชิงปริมาณมาสนับสนุนการวิจัย
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการผ่านระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) เพื่อให้ทราบถึงผลตอบรับจากการการใช้งานผ่านระบบ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลในการวางแผนแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- รัฐศิริรินทร์ ว่างานนท์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการและนวัตกรรมใน
องค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการและนวัตกรรมในองค์การ.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์
ทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานต์ เสกขุนทด. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพ
การศึกษาไปปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ: วิทยาการพญาไท.
- สร้อยนา ไพสารี. (2565). การค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการ
ประชาชน กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- พิชญธิดา คงคา. (2566). การค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์(e-Services) มาใช้ใน
การขึ้นทะเบียนและรายงานตัว กรณีผู้ว่างาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ภัทรพร ฉิมคราม. (2561). การค้นคว้าอิสระเรื่อง การรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มี
อิทธิพลต่อนวัตกรรม การส่งเสริมทางการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา การ
ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จังหวัดนนทบุรี. วิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ:
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัฒนพงษ์ อินทนนท์. (2565). รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่
เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. หลักสูตรปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณะ: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.