

**การพัฒนา รูปแบบการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์:
กรณีศึกษา การขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่า***

Development of an e-Government Service Model:

A Case Study of Licensing and License Renewal for Auction and Secondhand Goods Trade

พิมพ์พิชญา นาละติ๊ะ**

Pimpitchaya Nalata

Pimpitchaya.n@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา รูปแบบการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ในการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการและขั้นตอน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนเสนอแนวทางการพัฒนาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ วิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่ามีขั้นตอนที่คล้ายกัน แม้กรมการปกครองได้นำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนงานด้านการขออนุญาต โดยใช้ระบบ "i-Service" สำหรับจัดการคำขออนุญาตในหลากหลายประเภท และเปิดรับฟังความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการบริการ แต่ยังเผชิญกับปัญหาหลักคือ การขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และข้อจำกัดทางกฎหมาย ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการพัฒนาจึงมุ่งเน้นไปยังการสร้างระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องเตรียมพร้อมด้านกฎหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณ และพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การพัฒนา; การให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์; การขอและขอต่อใบอนุญาต

Keywords: Development; E-Government Service; Licensing and License Renewal

บทนำ

ปัจจุบัน ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกภาคส่วน การพัฒนา รูปแบบการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Service ได้กลายเป็นวาระสำคัญของหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ รวมถึงสร้างโปร่งใสและลดโอกาสในการทุจริต การนำแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการภาครัฐจึงเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ยุคดิจิทัล ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบราชการให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายและแผนแม่บทต่าง ๆ รองรับ เช่น แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Ease of Doing Business) และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายและการกิจไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ ให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีภารกิจใน 2 ลักษณะ ดังนี้ 1. ภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2559 2. ภารกิจด้านการอำนวยความสะดวก ประสานงาน และสนับสนุนการปฏิบัติงานของนายอำเภอ

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนา รูปแบบการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่า

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในฐานะผู้รับผิดชอบพื้นที่ในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลและภารกิจของ 20 กระทรวง ไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในพื้นที่ระดับอำเภอ จากบทบาทภารกิจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการปกครองเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยปฏิบัติการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งส่วนกลาง และภูมิภาค มีพันธกิจในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียน ซึ่งเกี่ยวข้องับประชาชนตั้งแต่เกิดไปจนถึงเสียชีวิต และเกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ทั้งด้านการปกครอง และการทะเบียน ดังนั้น การดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าว จึงต้องมีการพัฒนาการบริหาร และปฏิบัติงานเพื่อให้ภาครัฐ และประชาชน มีความมั่นคงปลอดภัย มีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่าง ทันโลก ทันสมัย ทันห่วงที่ และยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันแม้การขอและขอต่อใบอนุญาตจะเป็นหนึ่งในบริการภาครัฐที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจและชีวิตประจำวันของประชาชน และหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งจะได้เริ่มนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการบ้างแล้ว แต่ก็ยังมีบางกระบวนการที่ยังคงยุ่งยาก ซับซ้อนใช้เวลานาน และต้องใช้เอกสารจำนวนมาก ซึ่งเป็นภาระแก่ผู้ขอรับบริการ สำหรับการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้ำของเก่า เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมและกำกับดูแลธุรกิจเฉพาะประเภทที่มีความละเอียดอ่อนและต้องอาศัยการตรวจสอบอย่างรอบคอบตามพระราชบัญญัติควบคุมการขายทอดตลาดและค้ำของเก่า พ.ศ. 2474 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้มาเป็นเวลานาน กระบวนการในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังคงเป็นแบบเอกสาร (Paper-based) ทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียเวลาเดินทาง ยื่นเอกสารจำนวนมาก และเผชิญกับขั้นตอนที่อาจไม่ชัดเจนหรือใช้เวลานาน ก่อให้เกิดต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อภาครัฐกิจและประชาชน

ในการนี้ จากสถานการณ์ปัจจุบัน บทบาทภารกิจของกรมการปกครองในเรื่องเกี่ยวกับการอนุญาตทางปกครอง ประกอบกับโอกาสของการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้รับแรงสนับสนุนจากทั้งนโยบายรัฐบาล และกฎหมายต่าง ๆ ของประเทศไทย ซึ่งเป็นแรงบวกสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ ผู้วิจัยจึงประสงค์ศึกษางานวิจัยเรื่อง "การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้ำของเก่า" โดยเป็นหัวข้อที่สำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (e-Government) ของประเทศไทย ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวกสบาย และลดภาระให้กับประชาชนและภาครัฐกิจโดยสนใจศึกษาศึกษาระบบการและขั้นตอนของการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้ำของเก่า ศึกษาปัญหาและอุปสรรค รวมไปถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยศึกษาจากผู้เกี่ยวข้องภายในกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติในทุกกระดับ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการพัฒนาแบบราชการสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน 2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ 3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยมาเป็นกรอบในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการและขั้นตอนของการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้ำของเก่า
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้ำของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้ำของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คู่มือการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย กฎกระทรวงและหนังสือสั่งการ รวมถึงแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการขายทอดตลาดและค้ำของเก่า

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยชุดคำถามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าว โดยใช้ลักษณะของคำถามปลายเปิด มีกรอบคำถามเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงดูการทำทาง ทศนคติ และเป็นคำถามที่ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) กำหนดประชากร ได้แก่ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ส่วนกลาง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ส่วนกลาง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ สามารถให้ข้อมูลประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี และเป็นผู้ที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการขายทอดตลาดและค่าของเก่า และการพัฒนาระบบราชการ โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ดังนี้

1) บุคลากรตั้งแต่ระดับหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นไป สังกัดกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมการปกครอง จำนวน 1 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินนโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในกรม

2) บุคลากรตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สังกัดกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมการปกครอง เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบราชการ

3) บุคลากรตั้งแต่ระดับหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นไป จำนวน 1 คน และบุคลากรตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน สังกัดสำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่า เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานในด้านประสิทธิภาพ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์ (Interview Form) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ข้อมูลจากสัมภาษณ์ ที่มีความละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์ โดยแบ่งรูปแบบการสัมภาษณ์ได้ ดังนี้ 1) แนวการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กำหนดคำถามการสัมภาษณ์ที่ประกอบด้วยคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนดไว้ และ 2) การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ มีวิธีการการแลกเปลี่ยนพูดคุย ไม่เคร่งครัดในเรื่องขั้นตอนการสัมภาษณ์ โดยมีการนัดแนะการสัมภาษณ์กันมาก่อน โดยมีการสอบถามข้อมูลจากผู้รู้จากรูปแบบการสัมภาษณ์เบื้องต้น ผู้วิจัยได้มีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาตั้งประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1. กระบวนการและขั้นตอนในปัจจุบันของการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่าเป็นอย่างไร 2. ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการและขั้นตอนในการพัฒนาการขอขายทอดตลาดและค่าของเก่า (ขอใหม่) และการขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างไร 3. แนวทางการพัฒนาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลจาก ข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ดำเนินการติดต่อผู้ให้ข้อมูลภายในสำนักงานฯ แต่ละท่านเพื่อทำการนัดหมาย และแนบเอกสารแนวคำถามเพื่อให้ผู้ที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ได้มีเวลาในการเตรียมความพร้อมสำหรับตอบคำถามการสัมภาษณ์ ลงพื้นที่กรณีศึกษาเพื่อสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ส่วนของคำถามได้รับการปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และในการสัมภาษณ์จะมีการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษางานวิจัยนี้ และขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์รวมถึงการจดบันทึกเพื่อไม่ให้เกิดการสูญหายของข้อมูล ทั้งนี้หากผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นที่ผู้สัมภาษณ์มองว่าเป็นส่วนสำคัญ ก็จะมีการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนนำมาวิเคราะห์กับงานวิจัยต่อไป ตรวจสอบบทสัมภาษณ์ที่เก็บรวบรวมเบื้องต้น ก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบว่ามีการตกหล่นของข้อมูลใดบ้าง ในการสัมภาษณ์

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งแรก โดยสามารถแบ่งเป็นขั้นตอน ได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรก ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากการค้นคว้าหนังสือ เอกสารต่าง ๆ โดยทำการสรุปประเด็นที่น่าสนใจ และเทคนิคในการสัมภาษณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ผู้

ขั้นตอนที่สอง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ครั้งแรก เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้นั้นครบถ้วนหรือไม่อย่างไร พร้อมทั้งวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อตอบคำถามการวิจัยในเบื้องต้น

ขั้นตอนที่สาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและทำการเรียบเรียงข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดเพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งตีความข้อมูลที่ได้แล้วจึงอธิบายออกมาเป็นปรากฏการณ์ที่ค้นพบ เพื่อตอบคำถามงานวิจัยให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการและขั้นตอนของการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่า
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนในปัจจุบันของการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่า

- 1) ขั้นตอนในการขอใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่า มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้
 1. ประชาชนยื่นคำร้องและเอกสารด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่รับคำร้องและออกคำร้องในระบบ ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร บันทึกปากคำ (ปค.14) ผู้ขออนุญาต และส่งหนังสือส่งตรวจलयนิ้วมือให้กับกองทะเบียนประวัติอาชญากรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อตรวจประวัติอาชญากรรมของผู้ขออนุญาต เหตุผลในการตรวจประวัติอาชญากรรมเพราะ ตามมาตรา 6 (3) แห่ง พ.ร.บ. ควบคุมการขายทอดตลาดและค่าของเก่า พุทธศักราช 2474 กำหนดไว้ว่า ห้ามมิให้ออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ร้องขอตามความในมาตรา 5 เว้นแต่ผู้ นั้นจะมีคุณสมบัติและพื้นความรู้ ดังต่อไปนี้
 - (1) มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป
 - (2) มีความรู้หนังสือไทยพออ่านออกเขียนได้
 - (3) เป็นผู้ที่ไม่เคยต้องโทษจำคุกตามกฎหมายลักษณะอาญา ภาค 2 ส่วนที่ 5 หมวดที่ 5 หมวดที่ 6 หมวดที่ 7 หมวดที่ 8 และส่วนที่ 9 หมวดที่ 1 หมวดที่ 2 หมวดที่ 3 หมวดที่ 4 หมวดที่ 5 และหมวดที่ 6
 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานที่ประกอบกิจการขายทอดตลาดและค่าของเก่า ตลอดจน สถานที่เก็บทรัพย์สินการขายทอดตลาดและค่าของเก่า ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่
 3. เมื่อได้รับผลการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมแล้ว หากผู้ยื่นคำขอใบอนุญาตไม่มีประวัติการกระทำความผิดตามมาตรา 6 (3) เอกสารหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม จะแจ้งให้ผู้ขอใบอนุญาตมาชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาต
 4. เจ้าหน้าที่รวบรวมเอกสาร เสนอเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตพิจารณาลงนาม
 5. เจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตลงนาม
 6. ผู้ขออนุญาตชำระเงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและรับใบอนุญาต

ที่มา: จาก คู่มือบริการประชาชน การขายทอดตลาดและคำของเก่า, โดย สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง

1. ประชาชนยื่นคำร้องและเอกสารด้วยตนเอง จากนั้นเจ้าหน้าที่จะออกคำร้องในระบบ ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร บันทึกปากคำ ปค.14 ผู้ขออนุญาต และส่งหนังสือส่งตรวจลายนิ้วมือให้กับกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อตรวจประวัติอาชญากรรมของผู้ขออนุญาต เหตุผลต้องตรวจประวัติอาชญากรรม เพราะ ตามมาตรา 6 (3) แห่ง พ.ร.บ. ควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า พุทธศักราช 2474 กำหนดไว้ว่า ห้ามมิให้ออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ร้องขอตามความในมาตรา ๕ เว้นแต่ผู้นั้นจะมีคุณสมบัติและพื้นความรังดีต่อไปนี้

- ใบอนุญาตขายทอดตลาดและคำของเก่า ให้ใช้ได้จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของปีที่ยื่นใบอนุญาต ผู้ได้รับใบอนุญาตจะต้องยื่นคำขอต่ออายุ ก่อนที่ใบอนุญาตจะหมดอายุ 90 วัน เริ่มยื่นคำขอต่อใบอนุญาตได้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม เป็นต้นไป และหากพ้นกำหนดดังกล่าวแล้วผู้ประกอบการจะมีความผิดฐานทำการขายทอดตลาดและคำของเก่าโดยใบอนุญาตขาดอายุ ตามมาตรา 12 ทวิ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท โดยสามารถยื่นคำร้อง ดังนี้
- สถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ ติดต่อ ณ ศูนย์บริการประชาชนวังไชยา ถนนนครสวรรค์ เขตดุสิต กรุงเทพฯ
- ต่างจังหวัด ติดต่อ ณ ที่ว่าการอำเภอที่สถานประกอบการตั้งอยู่

2. การเชื่อมโยงข้อมูล/แลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับการพิจารณาใบอนุญาตระหว่างหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน กระบวนการพิจารณาใบอนุญาตสำหรับการขายทอดตลาดและค่าของเก่าต้องเผชิญกับความท้าทายสำคัญประการหนึ่ง คือ การขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ แม้กรมการปกครองจะสามารถตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานของ บุคคลได้จากระบบทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนที่เป็นฐานข้อมูลของตนเอง แต่สำหรับการตรวจสอบ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ทะเบียนพาณิชย์ หรือข้อมูลนิติบุคคลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รวมถึง ใบอนุญาต ที่เกี่ยวข้องกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุจากกรมศิลปากร นั้น เจ้าหน้าที่ยังคงต้องตรวจสอบจากเอกสารฉบับจริง

ที่ยื่นคำขออนุญาตมาแสดง พร้อมให้ลงนามรับรองสำเนา ซึ่งแม้จะช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อขอตรวจสอบไปยังหน่วยงานเจ้าของเอกสารโดยตรง แต่ก็ยังคงเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เอกสาร การตรวจสอบคุณสมบัติด้านประวัติ อาชญากรรมของผู้ขออนุญาต และส่งเรื่องไปยังกองทะเบียนประวัติอาชญากรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ขั้นตอนนี้เองที่ใช้ ระยะเวลาาน และเป็นคอขวดสำคัญที่ทำให้กระบวนการพิจารณาล่าช้า กล่าวโดยสรุปคือ ปัจจุบันกรมการปกครองยังไม่ได้เชื่อมโยงฐานข้อมูลโดยตรงกับหน่วยงานอื่น ส่งผลให้การพิจารณาใบอนุญาตยังไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและไร้รอยต่อเท่าที่ควรจะเป็น

“ปัจจุบันระบบงานขายทอดตลาดและค่าของเก่า มีเพียงการเชื่อมโยงข้อมูลกับงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนเท่านั้น ไม่มีการเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐอื่น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

3. กระบวนการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการที่มาขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตกรมการปกครอง ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการอย่างยิ่ง โดยถือว่าเสียงสะท้อนเหล่านี้คือหัวใจสำคัญในการปรับปรุงและยกระดับการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ ทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบฟอร์มออนไลน์ที่สามารถสแกน QR Code ได้ ณ จุดให้บริการ นอกจากนี้ ยังเปิดกว้างให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์เพจ Facebook ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง และช่องทาง Line OA ศูนย์บริการประชาชน อีกด้วย ความคิดเห็นที่ได้รับจากช่องทางเหล่านี้ไม่ได้ถูกละเลย แต่ถูกนำมาเป็น ข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือเสียงสะท้อนจากผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาความไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเอง กรมการปกครองจึงได้ตอบรับด้วยการเปิดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการยื่นคำขอผ่านอีเมล (omd4@dopa.go.th) ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ผู้ขอสามารถยื่นคำขอและแนบเอกสารประกอบได้ล่วงหน้า ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของเอกสารได้ก่อนที่จะมีการนัดหมายเข้ามาดำเนินการ ณ จุดให้บริการจริง การดำเนินการนี้ไม่เพียงแต่ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อ แต่ยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม แสดงให้เห็นว่าทุกความคิดเห็นล้วนมีความหมายและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

“ปัจจุบันกรมการปกครอง ได้ขับเคลื่อนการพัฒนาการให้บริการตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ในทุก 878 อำเภอ และ 1 ศูนย์บริการประชาชน ซึ่งเกณฑ์ในการขอรับรองมาตรฐาน จะมีแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและนำมาออกแบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และมีแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาประเมินผล และพัฒนาการให้บริการ ตัวอย่างการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการอย่างเห็นได้ชัดคือ การพัฒนาระบบการขออนุญาตทางปกครอง i-Service ที่พัฒนาระบบการให้บริการของกรมการปกครองให้เป็น e-Service และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการให้กับประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการคำขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตและการพัฒนาศักยภาพบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบัน กรมการปกครอง ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนงานด้านการขออนุญาต โดยใช้ระบบ "i-Service" สำหรับจัดการคำขออนุญาตในหลากหลายประเภท ครอบคลุมตั้งแต่งานทะเบียนบ้าน คำของเก่า มุลนิธิ โรงแรม สมาคม โรงรับจำนำ เรือไร การพนัน ไปจนถึงสถานบริการต่างๆ เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ กรมการปกครองไม่ได้เพียงแต่นำระบบมาใช้เท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน และจัดฝึกอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานทั่วประเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอย่างถ่องแท้ ยิ่งไปกว่านั้น เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการประชาชน เมื่อมีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบใหม่ ๆ ที่อาจส่งผลกระทบ

ต่อกระบวนการทำงาน กรมการปกครองจะมีการแจ้งเวียนหนังสือชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน ก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงระบบจริงเสมอ นี่คือนโยบายที่แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในการเตรียมความพร้อมของบุคลากร เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐานสูงสุด

“กรมการปกครองมีระบบ i-Service ที่เป็นระบบการรับคำขออนุญาตทางปกครองที่ประชาชนสามารถยื่นคำขอทางออนไลน์ได้ และมี ThaiID ซึ่งเป็นระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน ซึ่งสามารถใช้แทนบัตรประจำตัวประชาชน และบัตรรับรองเอกสารได้ ซึ่งระบบ i-Service เป็นระบบใหม่ของกรมการปกครอง จึงมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ระบบอนุญาตทางปกครองดังกล่าว ทั่วประเทศ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

5. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีรองรับการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันกรมการปกครองมีระบบ Cloud ขนาดใหญ่ ที่รองรับ DATA ของหน่วยงาน โดยการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชน (i-Service) สำหรับการปฏิบัติงานในการออกใบอนุญาต เพื่อให้ประชาชน/ผู้ประกอบการสามารถได้รับการบริการของกรมการปกครองได้สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางดิจิทัล ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดระยะเวลาการเดินทางมาติดต่อยังหน่วยงาน โดยระบบในปัจจุบันมีความพร้อมในการรองรับการพัฒนาสู่การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังกังวลกับความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ กรมการปกครองได้เล็งเห็นความสำคัญในการยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับกระบวนการทำงาน รวมถึงรองรับการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “ระบบ i-Service ปัจจุบันสามารถรองรับการพัฒนา ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากระบบนี้ได้พัฒนาขึ้นมาจากระบบ e-Service เดิม เพื่อพัฒนาให้สอดคล้องตาม พ.ร.บ. ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และเพิ่งเริ่มใช้เมื่อวันที่ 1 ก.ย. 2567” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

ผลการวิจัยข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาการขอและการขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและคำของเช่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

1. ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ คือ การขออนุญาตและการต่ออายุใบอนุญาตขายทอดตลาดและคำของเช่า มีข้อจำกัดทางกฎหมายในกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ จากการศึกษาพบว่า กระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ ซึ่งเป็นการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ยังไม่สามารถใช้การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ เนื่องจากเงื่อนไขในการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมต้องมีการจัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือประกอบการตรวจสอบ ซึ่งไม่สามารถตรวจสอบจากฐานข้อมูลด้วยการใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักได้ เนื่องจากเป็นการตรวจสอบที่ต้องการความแม่นยำของข้อมูล จึงทำให้ในปัจจุบันยังมีความจำเป็นต้องจัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือและส่งตรวจสอบประวัติอาชญากรรม อีกทั้ง ในขั้นตอนของการส่งข้อมูลอาชญากรรมของผู้ขออนุญาต ที่ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ ทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

“การพิจารณาอนุญาตขายทอดตลาดและคำของเช่า เป็นการบังคับใช้กฎหมายที่มุ่งควบคุมผู้ประกอบการขายทอดตลาดและผู้ประกอบการค้าของเช่า ไม่ให้เป็นแหล่งรับซื้อ หรือรับจำหน่ายของโจร และเป็นแหล่งฟอกเงิน จึงจำเป็นต้องตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขออนุญาตอย่างละเอียด ถี่ถ้วน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

2. ข้อจำกัดของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการนำมาพัฒนารูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบกฎหมายในปัจจุบันเข้ามาเป็นตัวเร่งให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนให้เป็นดิจิทัลอย่างแท้จริง ผลการศึกษาพบว่าระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข. ด้านการบริหาร ราชการแผ่นดิน (1) บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน พระราชบัญญัติการปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566 เห็นชอบแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับตัว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และเทคโนโลยี โดยเน้นการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล การบูรณาการข้อมูล การยกระดับทักษะบุคลากร และการปรับปรุงกระบวนการให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซับซ้อน และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ซึ่งความท้าทายของกรมการปกครอง คือ กฎหมายและระเบียบเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากแม้ว่าปัจจุบันจะมีกฎหมายที่รองรับให้ทุกหน่วยงานที่มีงานบริการประชาชน จะต้องมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกับปฏิบัติราชการยังมีความล้าสมัย ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีการปรับตัวในการพัฒนาระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทำให้ประชาชนเกิดการเปรียบเทียบการให้บริการที่ตนเองได้รับ ซึ่งถือเป็นความท้าทายที่ทำให้หน่วยงานต้องพัฒนางานบริการในปัจจุบันสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น อีกทั้ง ในการปฏิบัติงานในเรื่องของการลดข้อจำกัดจากการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นคำขอที่กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องมายื่นเอกสารและปรากฏตัวต่อหน้าเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นคำขอ ประกอบธุรกิจขายทอดตลาดและค้าของเก่า เพื่อลดข้อจำกัดในการเดินทางของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งจะต้องมีการออกกฎระเบียบมารองรับแนวทางการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งจะต้องมีการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและลดช่องว่างในการทุจริตเพื่อให้ได้ใบอนุญาต โดยระบบต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัย มีการจัดการข้อมูลและการรักษาข้อมูลของผู้เข้ารับบริการอย่างหนาแน่น เพื่อผู้เข้ารับบริการจะเกิดความเชื่อมั่นต่อการเข้าใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

“ควรมีการพัฒนากระบวนการให้สามารถใช้บริการยืนยันตัวตนของผู้ดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยแอปพลิเคชัน *ThalID* และอาจต้องมีการพัฒนาระบบของกรมการปกครองเพื่อการสอบปากคำ (บางกรณี) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (มีการบันทึกภาพและเสียง ถอดปากคำ และบันทึกผลไว้ภายในระบบ)” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

ผลการวิจัยข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

1. แนวทางการพัฒนาระบบการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานควรมีระบบที่ผู้ขออนุญาตสามารถยื่นคำขอและนำส่งเอกสารหลักฐานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ อย่างครบวงจร ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ไม่ต้องยุ่งยากกับการเตรียมเอกสารกระดาษจำนวนมาก และเมื่อยื่นคำขอไปแล้วผู้ประกอบการก็จะสามารถตรวจสอบสถานะและติดตามความคืบหน้าของกระบวนการพิจารณา ได้ตลอดเวลา ทำให้เกิดความโปร่งใสและลดความกังวลใจในการรอคอย เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา โดยกรมการปกครองควรมีการพัฒนา *i-Service* ให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการยื่นคำขอ พร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องได้ และควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ผู้ประกอบการได้ยื่นมาประกอบการพิจารณาอนุญาต ในส่วนของการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมอาจต้องมีการทำข้อตกลงร่วมกันกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้สามารถดำเนินการตรวจสอบผ่านเลข 13 หลักในขั้นต้น พร้อมทั้งต้องมีการจัดทำระบบให้สามารถรับรองตนเองอีกขั้นหนึ่ง หากตรวจสอบในขั้นต้นไม่พบประวัติอาชญากรรม ควรมีการพิจารณาอนุญาตให้ประกอบกิจการ เพื่อลดระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต หากผลการตรวจสอบโดยการพิมพ์ลายนิ้วมือปรากฏภายหลังว่ามีประวัติการก่ออาชญากรรมผู้ได้รับใบอนุญาต จะถูกถอดถอนใบอนุญาตทันที การพัฒนาให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมในการขอใบอนุญาตและการต่ออายุใบอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และการพัฒนาให้ระบบสามารถออกใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยมีการกำหนดรูปแบบใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถป้องกันการปลอมแปลงเอกสาร และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้ อีกทั้ง การกำหนดให้ใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่าเป็นใบอนุญาตที่สามารถแสดงใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อรองรับการตรวจสอบของเจ้าพนักงานเมื่อเข้าตรวจสอบสถานประกอบการ แม้ว่าการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลจะนำมาซึ่งความสะดวกสบายในการยื่นคำขอและติดตามสถานะใบอนุญาตต่าง ๆ การขอใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่า ซึ่งเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อนและเกี่ยวพันโดยตรงกับ ความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย

ภายในประเทศนั้น ยังคงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องเข้ามาควบคุมและกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ผู้ขออนุญาตจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงการแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบข้อมูลและสอบปากคำด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม แม้จะมีข้อจำกัดนี้ เทคโนโลยีสามารถเข้ามาช่วยลดภาระและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้ ไม่จำเป็นต้องให้ผู้ขออนุญาตเดินทางไปมาหลายครั้งโดยเปล่าประโยชน์ ด้วยเหตุนี้ จึงควรพัฒนาระบบการนัดหมายออนไลน์ขึ้นมา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องและเอกสารประกอบการพิจารณาผ่านช่องทางออนไลน์เรียบร้อยแล้ว ก็สามารถนัดหมายวันและเวลาที่ผู้ขออนุญาตจะต้องเข้ามาแสดงตนได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความจำเป็นในการเดินทางที่ไม่จำเป็นได้อย่างมาก เป็นการผสมผสานระหว่างความมั่นคงทางสังคมกับความสะดวกสบายในยุคดิจิทัล ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “ผู้ขออนุญาตสามารถจะเลือกยื่นคำขออนุญาตรวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ผู้ขออนุญาตสามารถตรวจสอบใบอนุญาตโดยกระทำผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมทั้งสามารถติดตามขั้นตอนกระบวนการได้ด้วย รวมถึงสามารถออกใบอนุญาตทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ และนำไปใช้ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เช่นเดียวกับใบอนุญาตแบบที่ต้องเซ็นลงกระดาษโดยมีกระบวนการป้องกันการปลอมแปลงเอกสารด้วย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

2. การบริหารจัดการที่สนับสนุนการออกใบอนุญาตรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตาม พ.ร.บ. การปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันกรมการปกครองได้มีการบริหารจัดการที่สนับสนุนการออกใบอนุญาตรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตาม พ.ร.บ. การปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการที่กรมการปกครองได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงและยกระดับการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการออกใบอนุญาต ด้วยการประกาศใช้ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการยื่นคำขอการออกใบอนุญาตผ่านอีเมล ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก ลดขั้นตอน และประหยัดเวลาในการดำเนินการต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า กรมการปกครองยังได้พัฒนาระบบสำหรับผู้ประกอบการ ขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรายงานบัญชีสำหรับการขาย หรือสมุดบัญชีสำหรับการค้า ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มุ่งเน้นการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการราชการอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้การปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายเป็นเรื่องที่ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และนอกจากนี้ กรมการปกครองยังอยู่ระหว่างการเตรียมการเพื่อพัฒนาระบบการชำระค่าธรรมเนียมการต่อใบอนุญาตฯ นั่นคือ การพัฒนาระบบการชำระค่าธรรมเนียมการต่อใบอนุญาตให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงนี้จะทำให้การต่ออายุใบอนุญาตเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากอีกต่อไป เพียงแค่ชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางดิจิทัล ผู้ประกอบการก็สามารถดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตได้อย่างไร้รอยต่อ

“กรมการปกครองยังอยู่ระหว่างการเตรียมการเพื่อพัฒนาระบบการชำระค่าธรรมเนียมการต่อใบอนุญาตฯ เพื่อให้สอดคล้องกับการบรรจุใบอนุญาตขายทอดตลาด และใบอนุญาตค้าของเก่าไว้ในบัญชีท้าย พ.ร.ก. การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. ... ที่คาดว่าจะมีผลใช้บังคับประมาณช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

3. การเตรียมความพร้อมรองรับการพิจารณาอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์

3.1 การเตรียมการด้านระเบียบกฎหมาย ควรมีการแก้ไขพระราชบัญญัติควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า พ.ศ.2474 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า พ.ศ.2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 และฉบับที่ 3 หรือออกระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถรองรับการพิจารณาอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยแก้ไข พ.ร.บ. ควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่าให้เป็นปัจจุบัน การออกกฎกระทรวงที่สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน พร้อมทั้งการ training เจ้าหน้าที่ ให้มีความชำนาญในงาน ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “แก้ไข พ.ร.บ. ควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า ให้เป็นปัจจุบัน การออกกฎกระทรวงที่สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน พร้อมทั้งการ training เจ้าหน้าที่ ให้มีความชำนาญในงาน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

3.2 การเตรียมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาตระบบการปฏิบัติงาน ระบบสำหรับให้บริการประชาชน การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลภายในกรมการปกครอง ที่มีความจำเป็นในการพิจารณาอนุญาต ซึ่งควรเป็นระบบการตรวจสอบ/ดึงข้อมูลได้โดยอัตโนมัติจากการยืนยันตัวตนของผู้เข้ารับบริการผ่านระบบ ThaiID และควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อการตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาฐานข้อมูลและความสามารถในการรองรับข้อมูลจำนวนมาก สำคัญที่สุดคือความปลอดภัยของระบบจะเป็นระบบที่มีมาตรฐาน ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล อีกทั้งจะต้องเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้เข้ารับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ จะต้องเป็นระบบที่เสถียร เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ รองรับระบบปฏิบัติการได้หลากหลายทั้ง ios และ android ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “การเตรียมระบบ I-service ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ผ่านทาง ThaiID และยกระดับ ThaiID ให้เป็นศูนย์กลางในการเป็นช่องทางในการเชื่อมโยงแหล่งข้อมูล ช่องทางในการยื่นขออนุญาต” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

3.3 การเตรียมการด้านงบประมาณ ควรมีการกำหนดเรื่องการพัฒนาหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการให้บริการประชาชน ไว้ในแผนอิเล็กทรอนิกส์กรมการปกครองอีกช่องทางหนึ่ง นอกเหนือจากการบรรจุไว้ใน การขอรับการสนับสนุนงบประมาณหลัก เพื่อให้เห็นแนวทางการพัฒนางานบริการที่ชัดเจนและเกิดความต่อเนื่องในการพัฒนา รวมถึงการบำรุงรักษาระบบ และการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานระบบด้วย ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “ตั้งงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบฯ การอบรมบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบทั่วประเทศ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568) “ควรเตรียมงบประมาณในการพัฒนาให้ระบบมีเสถียรภาพ ไม่ bugs” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

3.4 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อมีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการให้บริการ จะต้องมีการเตรียมการ/ซักซ้อมความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในขั้นต้นจะต้องมีการแจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบพร้อมทั้งวิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่ง่ายต่อการเข้าใจ มีการจัดทำคู่มือสำหรับการใช้งานระบบ หรืออาจมีการจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงาน ที่ควรมีทั้งการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไซต์ ที่มีการวัดผลความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อเป็นการตรวจทานผู้ปฏิบัติก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “มีหลักสูตรการจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568) “มีการอบรมหลักสูตรการปฏิบัติงานอย่างเข้มข้น ไม่ใช่แค่เพียงการบรรยาย แต่จะต้องมีการวัดผลโดยการสอบ ทั้งสอบทางทฤษฎี และทางปฏิบัติ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

4. แนวทางการบูรณาการและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคล การเชื่อมโยงกับกรมศิลปากร กรณีขายทอดตลาด หรือคำของเก่าประเภทโบราณวัตถุ หรือศิลปวัตถุ การเชื่อมโยงฐานกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ในขั้นต้น “ควรให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของผู้มาขอใบอนุญาต กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการพิจารณาออกใบอนุญาตให้กับประชาชน รวมทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคลที่มาขอใบอนุญาต” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568)

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบของการวิจัยนี้ พบว่าปัจจุบันการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและคำของเก่า ยังเป็นกระบวนการที่ประชาชนต้องเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเอง ซึ่งกระบวนการดังกล่าว ยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากขั้นตอนในการตรวจประวัติอาชญากรรมเป็นขั้นตอนที่มีความละเอียด และการรักษาความมั่นคง จึงทำให้ปัจจุบันยังไม่ได้มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลดังกล่าว แต่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูล

ทะเบียนราษฎรของกรมการปกครองเอง แต่อย่างไรก็ตาม กรมการปกครองได้ยกระดับ การบริการของหน่วยงาน โดยมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการที่มาขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาต และนำมาปรับปรุง และยกระดับการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ ความคิดเห็นที่ได้รับจาก ช่องทางเหล่านี้ถูกนำมาเป็น ข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือเสียงสะท้อนจากผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาความไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ ด้วยตนเอง กรมการปกครองจึงได้ตอบรับด้วยการเปิด ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการยื่นคำขอผ่านอีเมล ซึ่งเป็น จุดเริ่มต้นที่ผู้ขอสามารถยื่นคำขอและแนบเอกสารประกอบได้ล่วงหน้า ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบความครบถ้วน และถูกต้องของเอกสารได้ก่อนที่จะมีการนัดหมายเข้ามาดำเนินการ ณ จุดให้บริการจริง การดำเนินการนี้ไม่เพียงแต่ ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อ แต่ยังเป็นการอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม แสดงให้เห็นว่า ทุกความคิดเห็นล้วนมีความหมายและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ แม้ว่าปัจจุบันกระบวนการขออนุญาตดังกล่าวจะยังไม่ได้เป็นการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่กรมการปกครองได้นำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนงานด้านการขออนุญาต โดยใช้ระบบ "i-Service" สำหรับจัดการคำขออนุญาตในหลากหลายประเภท ครอบคลุมตั้งแต่งานทะเบียนป็น คำของเก่า มูลนิธิ โรงแรม สมาคม โรงรับจำนำ เรือไร การพนัน ไปจนถึงสถานบริการต่างๆ เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ กรมการปกครองไม่ได้เพียงแต่นำระบบมาใช้เท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญ กับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำคู่มือการใช้งาน ที่ชัดเจน และจัดฝึกอบรมให้กับ ผู้ปฏิบัติงานทั่วประเทศ รวมถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีรองรับ การพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันกรมการปกครองมีระบบ Cloud ขนาดใหญ่ ที่รองรับ DATA ของหน่วยงาน โดยการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชน (i-Service) สำหรับ การปฏิบัติงานในการออกใบอนุญาต เพื่อให้ประชาชน/ผู้ประกอบการสามารถได้รับการบริการของกรมการปกครอง ได้สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางดิจิทัล ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดระยะเวลาการเดินทางมาติดต่อยังหน่วยงาน โดยระบบในปัจจุบันมีความพร้อมในการรองรับการพัฒนาสู่การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรมการปกครอง ได้เล็งเห็นความสำคัญในการยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ กับกระบวนการทำงาน รวมถึงรองรับการพัฒนาแบบอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

ดังนั้น การพัฒนาระบบราชการจึงถือว่าการเปลี่ยนผ่านของภาครัฐไทยไปสู่ระบบราชการที่ทันสมัย ยืดหยุ่น มีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ และที่สำคัญที่สุดคือ “ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง” เพื่อตอบสนองความต้องการ ของสังคมอย่างแท้จริงในยุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับ “แนวคิดการพัฒนาแบบราชการ 4.0” ที่มีความพยายาม มุ่งปรับเปลี่ยนภาคราชการไทยให้ทันต่อยุคดิจิทัลและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในศตวรรษที่ 21 โดยมี เป้าหมายเพื่อสร้าง “ภาครัฐที่ทันสมัย คล่องตัว และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง” และแนวคิดการพัฒนาแบบราชการ ตามกลไก 1. เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้า มาตรวจสอบการทำงานได้ 2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาค ความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือ ร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Service) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน 3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพไว้วางหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้สหสาขาวิชาเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาการขอและการขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและ คำของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

- 1) ข้อจำกัดทางกฎหมายในกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ จากการศึกษาพบว่า กระบวนการตรวจสอบ คุณสมบัติ ซึ่งเป็นการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ยังไม่สามารถใช้การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

2) ข้อจำกัดของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการนำมาพัฒนาสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายและระเบียบ เป็นข้อจำกัดในการพัฒนาการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากแม้ว่าปัจจุบันจะมีกฎหมายที่รองรับให้ทุกหน่วยงานที่มีงานบริการประชาชน จะต้องมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกับปฏิบัติราชการยังมีความล้าสมัย อีกทั้ง ในการปฏิบัติงานในเรื่องของการลดข้อจำกัดจากการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นคำขอ ที่กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องมายื่นเอกสารและปรากฏตัวต่อหน้าเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นคำขอประกอบธุรกิจขายทอดตลาดและค่าของเก่า เพื่อลดข้อจำกัดในการเดินทางของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งจะต้องมีการออกกฎระเบียบมารองรับแนวทางการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งจะต้องมีการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและลดช่องว่างในการทุจริตเพื่อให้ได้ใบอนุญาต โดยระบบต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัย มีการจัดการข้อมูลและการรักษาข้อมูลของผู้เข้ารับบริการอย่างหนาแน่น เพื่อผู้เข้ารับบริการจะเกิดความเชื่อมั่นต่อการเข้าใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

สอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ภัณฑิลา ธนบุรณนินท์ (2564) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ คือ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างเครือข่ายหน่วยงานรัฐและส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลเป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ การศึกษา การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ อาภรณ์ คุระเอียด และ วริภา ธรรมโชติ (2562) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำระบบรัฐบาล-อิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในภาครัฐ ประกอบด้วย (1) ปัญหากฎระเบียบที่ยังเป็นแนวทางเดิม ปรับปรุงแก้ไขทำได้ยาก (2) การขาดการประสานงานกับองค์กรอื่น โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูล (3) ปัญหาความพร้อมของข้อมูลที่ยังไม่ทันสมัย (4) การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ (5) การขาดแคลนงบประมาณ (6) ปัญหาการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ และสอดคล้องกับ “แนวคิดการพัฒนาระบบราชการ” (อ้างถึงใน วริชยา ศิริวัฒน์ (2565)) ได้อธิบายว่า การพัฒนาระบบราชการเป็นการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบราชการทั้งระบบ ทั้งในด้านโครงสร้าง รูปแบบองค์กร ระบบการบริหารจัดการ วิธีการทำงาน ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระบบงบประมาณ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

สำหรับแนวทางการพัฒนาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค่าของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยค้นพบว่ามีแนวทาง ดังนี้

1) การพัฒนาระบบ i-Service ให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการยื่นคำขอ พร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องได้ และควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ผู้ประกอบการได้ยื่นมาประกอบการพิจารณาอนุญาต ในส่วนของการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม

2) การบริหารจัดการที่สนับสนุนการออกใบอนุญาตรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันกรมการปกครองได้มีการบริหารจัดการที่สนับสนุนการออกใบอนุญาตรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการประกาศใช้ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการยื่นคำขอการออกใบอนุญาตผ่านอีเมล ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก ลดขั้นตอน และประหยัดเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ และกรมการปกครองยังได้พัฒนา ระบบสำหรับผู้ประกอบการ ขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการ รายงานบัญชีสำหรับการขาย หรือสมุดบัญชีสำหรับการค้า ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มุ่งเน้นการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในงานราชการอย่างเต็มรูปแบบ และนอกจากนี้กรมการปกครองยังอยู่ระหว่างการเตรียมการเพื่อพัฒนาระบบการชำระค่าธรรมเนียมการต่อใบอนุญาตฯ นั่นคือการ พัฒนาระบบการชำระค่าธรรมเนียมการต่อใบอนุญาต ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงนี้จะทำให้การต่ออายุใบอนุญาตเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากอีกต่อไป เพียงแค่ชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางดิจิทัล ผู้ประกอบการก็สามารถดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตได้อย่างไร้รอยต่อ

3) การเตรียมความพร้อมรองรับการพิจารณาอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์

3.1 การเตรียมการด้านระเบียบกฎหมาย ควรมีการแก้ไขพระราชบัญญัติควบคุมการขายทอดตลาดและค่าของเก่า พ.ศ.2474 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการควบคุมการขายทอดตลาดและค่าของเก่า พ.ศ.2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 และฉบับที่ 3 หรือออกระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถรองรับการพิจารณาอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

3.2 การเตรียมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาต ระบบการปฏิบัติงาน ระบบสำหรับให้บริการประชาชน การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลภายในกรมการปกครอง ที่มีความจำเป็นในการพิจารณาอนุญาต ซึ่งควรเป็นระบบการตรวจสอบ/ดึงข้อมูลได้โดยอัตโนมัติจากการยืนยันตัวตนของผู้เข้ารับบริการผ่านระบบ ThaiID และควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อการตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาฐานข้อมูลและความสามารถในการรองรับข้อมูลจำนวนมาก สำคัญที่สุดคือความปลอดภัยของระบบ จะเป็นระบบที่มีมาตรฐาน ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล อีกทั้งจะต้องเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้เข้ารับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ จะต้องเป็นระบบที่เสถียร เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ รองรับระบบปฏิบัติการได้หลากหลายทั้ง ios และ android

3.3 การเตรียมการด้านงบประมาณ ควรมีการกำหนดเรื่องการพัฒนาบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการประชาชน ไว้ในแผนอิเล็กทรอนิกส์กรมการปกครองอีกช่องทางหนึ่ง นอกเหนือจากการบรรจุไว้ในกรอบการสนับสนุนงบประมาณหลัก เพื่อให้เห็นแนวทางการพัฒนางานบริการที่ชัดเจนและเกิดความต่อเนื่องในการพัฒนา รวมถึงการบำรุงรักษาระบบ และการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานระบบด้วย

3.4 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อมีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการให้บริการ จะต้องมีการเตรียมการ/ซักซ้อมความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในขั้นต้นจะต้องมีการแจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบพร้อมทั้งวิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่ยืดหยุ่นต่อการเข้าใจ มีการจัดทำคู่มือสำหรับการใช้งานระบบหรืออาจมีการจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงาน ที่ควรมีทั้งการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไซต์ที่มีการวัดผลความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อเป็นการตรวจทานผู้ปฏิบัติก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง

4) แนวทางการบูรณาการและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคล การเชื่อมโยงกับกรมศิลปากร กรณีขายทอดตลาด หรือคำของเก่าประเภทโบราณวัตถุ หรือศิลปวัตถุ การเชื่อมโยงฐานกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมในขั้นต้น

จึงสรุปได้ว่าแนวทางการพัฒนาการขอและขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและคำของเก่าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จะสำเร็จได้จะต้องมีการสนับสนุนจากปัจจัยสำคัญตั้งแต่กระบวนการและขั้นตอนที่ต้องมีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัด เช่น การเชื่อมโยงข้อมูล การแก้ไขกฎหมายการพัฒนาสมรรถนะและความทันสมัยของระบบราชการ ฯลฯ เพื่อยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นศูนย์กลางตลอดจนต้องมีการสนับสนุนทรัพยากรสำคัญในการบริหารเพื่อสร้างแรงสนับสนุนทั้งในรูปแบบกำลังคนระบบงาน ระบบคอมพิวเตอร์ และงบประมาณ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาระบบราชการ 1. เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) 2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) 3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) นำไปสู่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0 ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ 1) การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าเดิมประสานงานกัน (coordination) หรือทำงานด้วยกัน (cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันมีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ” 2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) คือกระบวนการสำคัญในการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเพื่อยกระดับการบริการและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบสนองความท้าทายของประเทศและความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วกระบวนการนี้มักใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการ (Gov Lab/Public Sector Innovation Lab) และอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) โดยมีหัวใจสำคัญคือการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความต้องการ (Empathize) ก่อนที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์แนวคิด (Ideate) การพัฒนาต้นแบบ (Prototype) และการนำไปทดสอบใช้งานจริง รวมถึง

การขยายผลต่อไป 3) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization / Digitalization) คือการรวมพลังการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ (Cloud computing) สมาร์ทโฟน และเครื่องมือสำหรับการทำงานร่วมกัน เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารและประมวลผลข้อมูลได้อย่างเรียลไทม์ ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ตาม สิ่งนี้ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน และทำให้บริการภาครัฐตอบสนองความคาดหวังของประชาชน ที่ต้องการความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด และสอดคล้องกับสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2567) ที่ได้พูดถึงกรอบแนวทางการพัฒนาระบบราชการในระยะต่อไป รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยจะต้องมี “การพัฒนาการทำงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเป็นรัฐบาลเปิดที่เชื่อมต่อการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ปรับบทบาทภาครัฐเป็นผู้สนับสนุนที่ปลดล็อกข้อจำกัดของประชาชนทั้งในมิติทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น การปลดล็อกกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพหรือประกอบธุรกิจ การดึงดูดการลงทุน การสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การสร้างความเท่าเทียมกันในการแข่งขันและการเข้าถึงทางธุรกิจ อันจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ดีต่อประชาชนยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และส่งผลให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อภาครัฐต่อไป”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะผลการวิจัยเชิงนโยบาย

1. รัฐบาลควรมีกรอบแนวทางการดำเนินงาน ที่ชัดเจนเพื่อส่งเสริมการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นระบบ การมีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง จะช่วยให้เกิดการบูรณาการข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานการทำงานร่วมกัน ระหว่างภาครัฐและเอกชน ซึ่งท้ายที่สุดจะช่วยยกระดับการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้ง ลดต้นทุน ในการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลของแต่ละหน่วยงานได้อย่างยั่งยืน
2. ในการพัฒนาระบบให้บริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของประชาชนอย่างเคร่งครัด รัฐบาลต้องมั่นใจว่าข้อมูลทุกประเภทที่จัดเก็บและประมวลผลได้รับการจัดการอย่างปลอดภัย โปร่งใส และเป็นไปตามกฎหมาย
3. การพัฒนาระบบบริการภาครัฐต้องยึดหลัก ประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยออกแบบตาม หลักสากลและเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐเพื่อให้บูรณาการได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียวและประชาชนสามารถใช้บริการภาครัฐได้ตลอดเวลา ผ่านหลากหลายช่องทางที่เข้าถึงง่าย นอกจากนี้ ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และมีโอกาสเข้าถึงข้อมูล รวมถึงเสนอความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบริการภาครัฐ (Open Government) ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินงานที่ โปร่งใส (Transparency) นำเชื่อถือ (Accountability) และสามารถถูกตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลระบบที่พัฒนาสามารถช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการ และสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564).

The Power and Development of Government e-Services. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2568,
จาก <https://www.etda.or.th/getattachment/44e7f628-79f2-43a8-8bfc-a3201e4e3c23/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>

กระทรวงมหาดไทย, สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง (2553). คู่มือสำหรับ

ผู้ประกอบการขายทอดตลาดและค้าของเก่า. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง

กมลวรรณ สัมพันธ์กุล. (2563). การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคม. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ชญาณี นาคสุกดี (2567)). การยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติภรณ์ เสาร์คำ. (2558). ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณพงศ์ วิไลรัตน์ (2566). สารสำคัญของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2568, จาก <https://multi.dopa.go.th/legal/news/cate8/view201>
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- พระมหาดิศักดิ์ คเวสโก และคนอื่นๆ. (2565). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ : พลัแห่งการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะของภาครัฐไทย. วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี, ปีที่ 5 ฉบับที่ 2, 258-259.
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2568. (2558, มกราคม 22) ราชกิจจานุเบกษา, 132(4ก), 2-3.
- ภัณธิลา ธนบุรณินพัทธ์ (2564). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการพัฒนาของระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2568, จาก <https://researchcafe.tsri.or.th/government-digital-service/>
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2565). การพัฒนาระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2564). การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพ. วารสารพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม (ฉบับที่ 3), 2.
- สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560). ที่มาของระบบราชการ 4.0. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2568, จาก <https://www.opdc.go.th/development/government4-0/history-government-40/>
- สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2567). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการพ.ศ. 2567-2570. ฉบับ ครม. มีมติเห็นชอบในหลักการเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2567. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง