# สภาพและปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

# CONDITIONS AND PROBLEMS IN REDUCING WORK PROCEDURES IN THE SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION, NAKHONLUANG DISTRICT, PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

**นันธิดา เนกขัมม์ | NANTIDA NAKKAM**

นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to study conditions of reducing work procedures in the Sub-District Administration Organization, Nakhonluang district, Phranakhon Si Ayutthaya province and 2) to study problems of reducing work procedures in the Sub-District Administration Organization, Nakhonluang district, Phranakhon Si Ayutthaya province. The population consists of 129 staff members of the Sub-District Administration Organization in Nakhonluang district, Phranakhon Si Ayutthaya province. The research instrument was a questionnaire. The statistics employed to analyze the data in this study included Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation.

The results revealed that 1) conditions of work procedure reduction were in a very high level. Each aspect showed a high level. The mean showed the highest to the lowest, starting from public service management, information technology, proactive service, decentralization of decision, and control, follow up, and supervise the authority; 2) reducing work procedures in the Sub-District Administration Organization consisted of 2.1) the administrators

authorized, permitted public services but not following the planned time, 2.2) those who received the authorizations lack written reports on work performance, 2.3) the internet did not work properly during office hours, 2.4) lack of public service evaluation and 2.5) lack of inquiring people pertaining to proactive service needs.

**Keywords**: reducing work procedures, sub-district administration organization

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1. ศึกษาสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2. ศึกษาปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากร ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 129 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดบริการสาธารณะ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการเชิงรุก การกระจายอำนาจการตัดสินใจ และการจัดให้มีการควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจ และ 2.ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ 2.1 ผู้บริหารมอบอำนาจอนุมัติ อนุญาต เรื่องการให้บริการประชาชนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 2.2 ผู้รับมอบอำนาจขาดการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร 2.3 สัญญาณอินเตอร์เน็ตขัดข้องเมื่อปฏิบัติงาน 2.4 ขาดการประเมินผลการจัดบริการสาธารณะ และ 2.5 ขาดการสอบถามข้อมูลจากประชาชนเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการเชิงรุก

**คำสำคัญ**: การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน, องค์การบริหารส่วนตำบล

**บทนำ**

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม ด้านการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องจัดให้มีบริการประชาชน เนื่องจากเป็นการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่กำกับดูแล และบังคับใช้กฎหมายกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้นำไปดำเนินการจนบรรลุตามเป้าหมายของแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจดังกล่าว และนำไปดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่าต่อภารกิจในแต่ละด้าน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองพัทยา กรุงเทพมหานครและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 และบังคับใช้อย่างเคร่งครัด โดยได้ปรับปรุงภารกิจการให้บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องต่อการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริหารทั่วไป งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานจดทะเบียนพาณิชย์งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าเช่า งานประสานสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่ต้องให้บริการประชาชน เป็นต้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงได้มีการทบทวน ปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ กฎ และกฎหมายที่ล้าสมัยมีขั้นตอนที่มากเกินความจำเป็น โดยได้ปรับปรุง แก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหลือเฉพาะขั้นตอนการให้บริการ

ที่สำคัญและจำเป็นเท่านั้น ซึ่งทำให้เกิดการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก เสมอภาค มีความโปร่งใส มีความคุ้มค่าตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ซึ่งงานบริการที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานจดทะเบียนพาณิชย์ งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าเช่า งานประสานสาธารณูปโภค โดยถือปฏิบัติต่อการให้บริการประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 และปรากฏว่า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มีหนังสือแจ้งเวียนซักซ้อมไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นำแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ประกอบด้วย การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดบริการสาธารณะ การให้บริการเชิงรุก มาดำเนินการให้บริการโดยเคร่งครัด เนื่องจากที่ผ่านมาได้มีประชาชนร้องทุกข์กรณีที่ได้เกิดปัญหากับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการแล้ว ได้รับการบริการที่ล่าช้า การแสดงแผนผัง ขั้นตอน การปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ แบบฟอร์มต่าง ๆ การอนุมัติ และอนุญาตในเรื่องเป็นไปโดยล่าช้าตลอดจนรายละเอียดต่าง ๆ ในการขอรับบริการไม่ชัดเจนและข้อมูลไม่เพียงพอ ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการเรื่องต่าง ๆ ขาดการจัดให้มีการบริการร่วม ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประกอบกับเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการล่าช้าไม่ทันสมัยปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อศรัทธาและความเชื่อมั่นของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง

หากองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง ให้บริการประชาชนปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจบ้านเมืองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาปฏิบัติโดยเคร่งครัด โดยใช้แนวทางการปฏิบัติและวิธีการลดขั้นตอน

การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วย การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ จะทำให้ประชาชนได้รับการอนุมัติ อนุญาต การต่อการยื่นคำร้องขอดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจผู้มอบอำนาจสามารถรู้ผลดำเนินการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่ได้รับมอบอำนาจและสามารถใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการอนุมัติ อนุญาตในครั้งต่อ ๆ ไปได้เป็นอย่างดี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หากองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ย่อมทำให้งานเอกสารและการจัดทำเอกสารต่าง ๆ รวดเร็วถูกต้องไม่ต้องใช้เวลานาน ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ การจัดบริการสาธารณะ ทำให้ประชาชนได้รับความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อขั้นตอน กระบวนการที่ขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ และได้รับข้อมูลที่เพียงพอจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จนทำให้สามารถติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวก รวดเร็วถูกต้อง ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และการให้บริการเชิงรุก ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อศึกษาปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ขอบเขตของการวิจัย**

**1. ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างตามภารกิจ ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 129 คน

**2. ขอบเขตด้านพื้นที่**

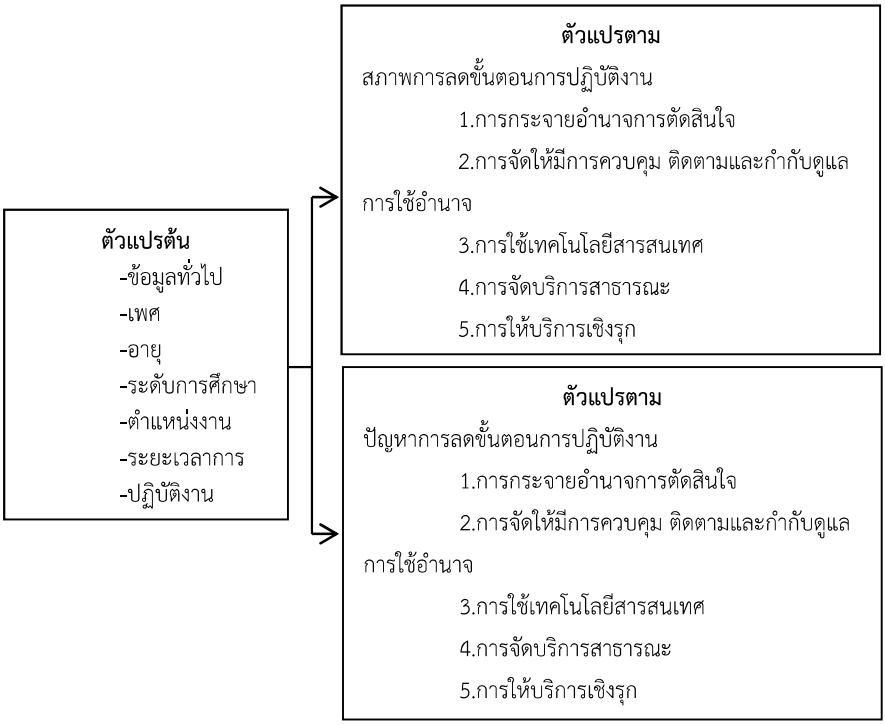
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา, องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสะแก, องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพง, องค์การบริหารส่วนตำบลปากจั่น, องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชุ้ง และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

**3. ขอบเขตด้านเวลา**

ระยะเวลาที่ศึกษา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2558 ถึง พฤศจิกายน 2558

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

ผู้วิจัยได้ทบทวนทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ เพื่อนำแนวคิด ทฤษฎีมาใช้เป็นกรอบแนวคิด ยุทธวิธี หรือแผนการวิจัยในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ดังปรากฏต่อไปนี้



**วิธีดำเนินการวิจัย**

**ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างตามภารกิจ ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 129 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยผู้วิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเลือกตอบจำนวน 5 ข้อได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วยสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ด้านแบบสอบถามจัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีการแปลความหมาย 5 ระดับ

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามประกอบด้วยปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ด้านแบบสอบถามจัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีการแปลความหมาย 5 ระดับ

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ย ($\mu$) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 สภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\sigma$) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 สภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ค่าเฉลี่ย ($\mu$) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\sigma$) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**สรุปผลการวิจัย**

**ข้อมูลทั่วไป**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี

**ข้อมูลด้านสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

สภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu$=3.80, $\sigma$=0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ

1. ด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu$=3.68, $\sigma$= 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือผู้บริหารมีการมอบอำนาจการตัดสินใจในการพิจารณา อนุมัติ อนุญาต เรื่องการให้บริการประชาชน ($\mu$= 3.93,$\sigma$=0.78) มีการวางระบบการให้อำนาจการบริหารงานกรณีผู้บริหารไม่อยู่ ($\mu$=3.85, $\sigma$=0.78) มีการประชาสัมพันธ์คำสั่งมอบอำนาจของผู้บริหารให้ประชาชนทราบ ($\mu$=3.47,$\sigma$ = 1.06) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำบัญชีสรุปการมอบอำนาจแนบท้ายคำสั่งทุกครั้งเมื่อได้ดำเนินการมอบอำนาจ ($\mu$= 3.47,$\sigma$= 0.97)

2. ด้านการจัดให้มีการควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu$=3.56, $\sigma$=1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือมีการแจ้งเวียนคำสั่งมอบอำนาจให้กับพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ ($\mu$=3.80, $\sigma$=1.10) ผู้รับมอบอำนาจมีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้มอบอำนาจทราบ ($\mu$=3.53, $\sigma$=1.10) มีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล และประเมินผลการมอบอำนาจปฏิบัติราชการในแต่ละปี ($\mu$=3.50, $\sigma$=1.15) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้รับมอบอำนาจมีการรายงานผลการรับมอบอำนาจอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ ($\mu$=3.40, $\sigma$=1.12)

3. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu$=3.93, $\sigma$=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ ($\mu$=4.12, $\sigma$=0.84) มีการรับ – ส่งหนังสือราชการในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\mu$=3.94, $\sigma$=0.90) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน ($\mu$=3.91, $\sigma$=0.87) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์แผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต ($\mu$=3.76, $\sigma$= 0.82)

4. ด้านการจัดบริการสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu$=3.98, $\sigma$=0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการระบุเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\mu$=4.09, $\sigma$=0.78) มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการติดต่อราชการและระยะเวลาการให้บริการต่างให้ประชาชนได้ทราบ ($\mu$=4.01, $\sigma$=0.81) มีการประกาศข้อควรปฏิบัติที่จำเป็นในการติดต่อราชการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน ($\mu$=3.92, $\sigma$=0.84) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการปฏิบัติงานตรงตามแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการต่าง ๆ ($\mu$=3.90, $\sigma$=0.81)

5. ด้านการให้บริการเชิงรุก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu$=3.85, $\sigma$=0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือมีการประกาศให้ประชาชนทราบทุกครั้งในการออกบริการนอกสถานที่ ($\mu$=3.98, $\sigma$=0.93) มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ($\mu$=3.86, $\sigma$=1.12) มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการนอกสถานที่ ($\mu$=3.78, $\sigma$=1.15) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการบริการประชาชนนอกเวลาราชการและในวันหยุดราชการ ($\mu$=3.77, $\sigma$=0.92)

**ข้อมูลด้านปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu$=3.08, $\sigma$=0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ

1. ด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu$=3.14, $\sigma$=1.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ผู้บริหารมอบอำนาจอนุมัติ อนุญาต เรื่องการให้บริการประชาชนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\mu$=3.22, $\sigma$=1.15) ผู้รับมอบอำนาจขาดศักยภาพในการปฏิบัติงาน ($\mu$=3.17, $\sigma$=1.23) ผู้รับมอบอำนาจไม่กล้าตัดสินใจตามคำสั่งมอบอำนาจ อนุมัติ อนุญาต ของผู้บริหาร ($\mu$=3.11, $\sigma$=1.12) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการมอบอำนาจไม่สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจ ($\mu$=3.05, $\sigma$=1.10)

2. ด้านการจัดให้มีการควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu$=2.99, $\sigma$=1.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือผู้รับมอบอำนาจไม่รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร ($\mu$=3.03, $\sigma$=1.12) ผู้บริหารขาดการติดตามการมอบอำนาจอย่างสม่ำเสมอ ($\mu$=3.01, $\sigma$=1.25) ขาดการประเมินผลการมอบอำนาจ ($\mu$=2.95, $\sigma$=1.22) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้รับมอบอำนาจไม่รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ($\mu$=2.95, $\sigma$=1.12)

3. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu$=3.03, $\sigma$=1.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือสัญญาณอินเตอร์เน็ตขัดข้องเมื่อปฏิบัติงาน ($\mu$=3.10, $\sigma$=1.15) ขาดการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน ($\mu$=3.07, $\sigma$=1.09) พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\mu$=3.01, $\sigma$=1.20) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์เครื่องมือสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ($\mu$=2.95, $\sigma$=1.20)

4. ด้านการจัดบริการสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu$=3.12, $\sigma$=0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือขาดการประเมินผลการจัดบริการ

สาธารณะ ($\mu$=3.18, $\sigma$=1.15) จำนวนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่เพียงพอในการจัดบริการสาธารณะ ($\mu$=3.17, $\sigma$=1.15) ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดบริการสาธารณะ ($\mu$=3.15, $\sigma$=0.89) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะตามขั้นตอน ($\mu$=2.98, $\sigma$=1.12)

5. ด้านการให้บริการเชิงรุก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางกลาง ($\mu$=3.15, $\sigma$= 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือขาดการสอบถามข้อมูลจากประชาชนเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการเชิงรุก ($\mu$=3.27, $\sigma$=1.19) จำนวนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอในการออกบริการประชาชนนอกสถานที่ ($\mu$= 3.16, $\sigma$=1.06) การบริการประชาชนนอกสถานที่ มีระยะเวลาการให้บริการแต่ละครั้งไม่เหมะสม ($\mu$=3.12, $\sigma$=1.03) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประชาชนไม่ให้ความสำคัญกับการประกาศข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล ($\mu$=3.04, $\sigma$=1.10)

**อภิปรายผล**

ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. สภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 5 ด้านคือ ด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจ, ด้านการจัดให้มีการควบคุม, ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจ, ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านการจัดบริการสาธารณะและด้านการให้บริการเชิงรุก พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการนำวิธีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานมาใช้ในการทำงานเพื่อบริการประชาชนให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดบริการสาธารณะ เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับ แนวทางการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555: 57-63) การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ

ราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนสามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว เกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง เนื่องจากจะทำให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจในภาพรวม พบว่า มีสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารมีการมอบอำนาจการตัดสินใจในการพิจารณา อนุมัติ อนุญาต เรื่องการให้บริการประชาชน เป็นลำดับแรก เนื่องจากเมื่อผู้บริหารติดภารกิจก็จะมีการมอบอำนาจให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นโดยตรงปฏิบัติงานแทน โดยทำเป็นคำสั่งมอบหมายให้ผู้รักษาราชการแทน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2551: เว็บไซต์) อธิบายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การปรับปรุงบริการของรัฐที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความอยู่ดีมีสุขในสังคม

1.2 ด้านการจัดให้มีการควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจในภาพรวมพบว่า มีสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแจ้งเวียนคำสั่งมอบอำนาจให้กับพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ เป็นลำดับแรก เนื่องจากเมื่อมีการมอบอำนาจแล้ว ต้องแจ้งให้กับพนักงานทุกคนทราบ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานตามคำสั่งมอบอำนาจ ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ของ ก.พ.ร. (2546: เว็บไซต์) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ระบบราชการไทยที่ผ่านมายังคงมุ่งเน้นที่ปัจจัยนำเข้าและรายละเอียด โดยให้ความสำคัญต่อระเบียบปฏิบัติมากกว่ายุทธศาสตร์และการบรรลุผล ไม่ได้ตอบสนองความต้องการและพยายามสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นหลัก ขาดระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง ทำให้มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเสียใหม่ โดยยึด

วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย สามารถตรวจสอบผลงานได้

1.3 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมพบว่ามีสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ เป็นลำดับแรก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-2555 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยของ ก.พ.ร (2551: เว็บไซต์) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.4 ด้านการจัดบริการสาธารณะ ในภาพรวมพบว่ามีสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการระบุเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เป็นลำดับแรก เนื่องจากมีการแบ่งงานที่มีความชัดเจน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อราชการของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับ แนวทางดำเนินการ เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนปี 2547-2550 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนของก.พ.ร. (2547: เว็บไซต์) เพื่อให้การปรับปรุงการบริการของหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่นอกจากให้หน่วยงานลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการแล้ว ยังให้ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการ โดยจัดระบบการบริการที่เป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนพร้อมกันไปด้วย

1.5 ด้านการให้บริการเชิงรุก ในภาพรวมพบว่ามีสภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการประกาศให้ประชาชนทราบ

ทุกครั้งในการออกบริการนอกสถานที่ เป็นลำดับแรก เนื่องจากการประกาศให้ประชาชนทราบล่วงหน้าในการออกบริการนอกสถานที่เป็นแนวการปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนได้ทราบวันและเวลาที่ชัดเจนในการออกบริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางดำเนินการ เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547-2550 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ของก.พ.ร. (2547: เว็บไซต์) เพื่อให้การปรับปรุงการบริการของหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่นอกจากให้หน่วยงานลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการแล้ว ยังให้ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการ โดยจัดระบบการบริการที่เป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนพร้อมกันไปด้วย

2. ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 5ด้านคือ ด้านการกระจาย, อำนาจการตัดสินใจ, ด้านการจัดให้มีการควบคุม, ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจ, ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านการจัดบริการสาธารณะ และด้านการให้บริการเชิงรุก พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขาดการจัดเก็บข้อมูลและการประเมินผลในการให้บริการสาธารณะที่เป็นความต้องการของประชาชน ตลอดจนขาดการรายงานผลการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรตามที่ได้รับมอบอำนาจต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ผู้บริหารขาดข้อมูลที่ชัดเจนในการประกอบการพิจารณามอบอำนาจการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อการอนุมัติ อนุญาตในการให้บริการประชาชนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการเชิงรุก เป็นอันดับแรก เนื่องจากในการออกบริการประชาชนนอกสถานที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลขาดการสอบถามข้อมูลความต้องการของประชาชนในการให้บริการ ทำให้การบริการไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงประกอบกับจำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอในการออกให้บริการทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภาพรวมพบว่ามีปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารมอบอำนาจ อนุมัติ อนุญาต เรื่องการให้บริการประชาชนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นลำดับแรก เนื่องจากผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีภารกิจหลายด้านที่อยู่ในความดูแลและรับผิดชอบ ทำให้การมอบอำนาจ อนุมัติ อนุญาต บางครั้งเกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน

2.2 ด้านการจัดให้มีการควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจ ในภาพรวมพบว่ามีปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับมอบอำนาจไม่รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นลำดับแรก เนื่องจากบางครั้งผู้รับมอบอำนาจคนเดียวได้รับการมอบอำนาจหลายเรื่อง ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรือรายงานล่าช้า อย่างไรก็ตามผู้รับมอบอำนาจได้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้มอบอำนาจแทน

2.3 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมพบว่า มีปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสัญญาณอินเตอร์เน็ตขัดข้องเมื่อปฏิบัติงาน เป็นลำดับแรก เนื่องจาก เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานนาน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนครหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงหรือจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่

2.4 ด้านการจัดบริการสาธารณะ ในภาพรวมพบว่ามีปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขาดการประเมินผลการจัดบริการสาธารณะ เป็นลำดับแรก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจด้านงานบริการต่างๆ หลายด้าน เช่น การจัดเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การขออนุญาตจดทะเบียนต่าง ๆ เป็นต้น ประกอบกับจำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอในการจัดบริการ จึงไม่ได้มีการประเมินผลการจัดบริการสาธารณะครอบคลุมทุกงานบริการ

2.5 ด้านการให้บริการเชิงรุกในภาพรวมพบว่ามีปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขาดการสอบถามข้อมูลจากประชาชนเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการเชิงรุก เป็นลำดับแรก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อจำกัดต่าง ๆ หลายด้าน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านจำนวนพนักงาน เป็นต้น จึงไม่ได้มีการจัดทำแบบสอบถามหรือแบบประเมิน เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการเชิงรุกจากประชาชน

**ข้อเสนอแนะ**

1. ด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ผู้บริหารควรมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่สามารถมอบหมายได้ให้รองนายกหรือเลขานุการเป็นผู้ปฏิบัติแทน เช่น เป็นตัวแทนในการไปประชุม

2. ด้านการจัดให้มีการควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจ ผู้มอบอำนาจควรมอบอำนาจการอนุมัติ อนุญาต ในเรื่องการให้บริการประชาชนให้แก่ผู้รับมอบอำนาจที่มีความเหมาะสมในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวมากที่สุด เพื่อที่ผู้รับมอบอำนาจจะสามารถรายงานผลเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้มอบอำนาจได้

3. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญและตั้งงบประมาณให้เพียงพอต่อการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

4. ด้านการจัดบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลควรประเมินผลการจัดบริการสาธารณะอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการให้บริการเชิงรุก องค์การบริหารส่วนตำบลควรสำรวจความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน โดยวิธีประชาคมหมู่บ้านเพราะเป็นวิธีที่สะดวก รวดเร็วใช้งบประมาณน้อย และสามารถรับรู้ถึงความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

**เอกสารอ้างอิง**

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2551). **การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 - 2550**.ค้นเมื่อ16 กันยายน 2557. จาก www.labour.go.th/th/index.php/component/.../216

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2555). **คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย(พ.ศ.2546 - พ.ศ.2550)**.ค้นเมื่อ 16 กันยายน 2557.จากwww.opdc.go.th/uploads/files/46_50.pdf

_____. (2546). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551- พ.ศ.2555)**. ค้นเมื่อ 16 กันยายน 2557.จาก www.opdc.go.th/uploads/files/Strategies51-55.pdf

_____.(2547). **แนวทางดำเนินการเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ปี 2547-2550**. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2557.จาก www.home.dsd.go.th/.../47wpd_road_map_2547-50.pdf