

การบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง  
กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี<sup>1</sup>

Administrative management of administrative permit division: a case study  
of the administrative office of Lam Sonthi District Lopburi.

นายชาวลิต แก้วโพนงาม<sup>2</sup>

ผศ.ดร.มุขัมหมัดอิลยาส หนูปร่าง<sup>3</sup>

ผศ.ดร.รวิภา ธรรมโชติ<sup>3</sup>

ผศ.ดร.พีระพงษ์ ภัทศิริ<sup>3</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ในด้านการอนุญาตเกี่ยวกับงานอาวุธปืน การขายทอดตลาดและค่าของเก่า การขออนุญาตใช้เสียง การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัย 2 วิธี คือ การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และการวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) วิธีการเก็บข้อมูลแบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์

<sup>1</sup>บทความเรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง “การบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี” ซึ่งได้ผ่านการสอบเรียบเรียงแล้ว โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ ผศ.ดร.มุขัมหมัดอิลยาส หนูปร่าง นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ

แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) นำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการ สัมภาษณ์ และจดบันทึก ใช้การตีความ สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) จากเอกสารและคำสัมภาษณ์ โดยพยายามค้นหา วิเคราะห์ และตีความหมายที่แฝงอยู่ในข้อความเหล่านั้น แล้วนำมาสรุปเป็นข้อความบรรยาย ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง 1) ด้าน การบริหาร จัดการงาน ใน ฝ่าย ได้นำหลักการบริหารจัดการ การบริหารงานเชิงรุก การบริการสาธารณะ หลักหลักกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นหลักการ และแนวทางในการบริหารจัดการงานของฝ่าย 2) ด้านปัญหาและอุปสรรคพบว่าการแอบแฝง จุดประสงค์ในการขออนุญาตให้มีและใช้อาวุธปืน ซึ่งไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การครอบครอง ปืนในบางรายชื่อไม่ตรงตามรายการในใบอนุญาต 3) ด้านแนวทางในการแก้ไขปัญหา การพิจารณา ในการอนุญาตจะต้องใช้ความระมัดระวังในการพิจารณา และการใช้ดุลพินิจด้วยความระมัดระวัง มีการเรียกตรวจใบอนุญาตและอาวุธปืนในทุกๆ 3 หรือ 5 ปี เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและป้องกันการสวมทะเบียนอาวุธปืน

### **Abstract**

The research The management of the granting of administrative Cases Lam Sonthi District Administration Office. Lopburi The objective was to study the management of problems and solutions for the management of the administrative permissions. The authorization to use firearms. Antique dealers and auction Permission to use voice The study is a qualitative research (Qualitative research) study, the researchers used two approaches to documentary research (Documentary research) is gathering information from academic papers, journals, publications, electronic media. Research reports, official documents, regulations, orders. Related operations And research field (Field research) by researchers down to interviews with in-depth interviews (In-Depth Interview) method of storage structures. Or formal interview (Structured interview or

Formal interview) data were analyzed as a caption. (Descriptive) obtained from interviews and records used to interpret the conclusion of induction (Induction) from documents and interviews. The attempt to search, analyze and interpret the meanings behind them. Then came a brief description. The research found that Department of Administrative licensing: 1) the management of the department. Management has adopted Proactive Management Public Service Other major laws associated The principles and guidelines for the management of the division, 2) Barriers found that the covert purpose of allowing and using firearms. Which is the objective The possession of a firearm in the list are not listed on the license, 3) ways to solve problems. In consideration of the grant will require careful consideration. And the use of discretion with caution. Has called for the license and a gun in every 3 or 5 years to verify the accuracy and prevent wear firearms registration.

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ฝ่ายการอนุญาตทางปกครองอำเภอลำสนธิ อยู่ในกลุ่มงานบริหารงานปกครอง สังกัดที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานการ อนุญาตทางปกครอง การจดทะเบียน ขออนุมัติ ขออนุญาต เกี่ยวกับอาวุธปืน การจดทะเบียน ขออนุมัติ ขออนุญาต เกี่ยวกับสถานบริการ โรงแรม โรงรับจำนำ การค้าของเก่าและขายทอดตลาด การพนัน การเรียกรับ มูลนิธิ สมาคม การขออนุญาตใช้เสียง และกฎหมาย อื่น ๆ ในความรับผิดชอบของ กรมการปกครองตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น เพื่อพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายและเกิด ประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานจำเป็นที่จะมีการ ปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ หรือ หน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองที่มาติดต่อราชการ เพื่อให้งานราชการดำเนินการเป็นไปด้วยความ

เรียบง่าย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการประเทศชาติ และประชาชน อันเป็นส่วนรวม

จากข้อมูลทีกล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าอำเภอถือว่ามีภารกิจที่จะต้องดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของทางราชการ และพี่น้องประชาชน ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ในหลายๆ ด้าน อีกทั้งยังต้องบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น และแม้กระทั่งส่วนภูมิภาคด้วยตนเอง ดังนั้นการปฏิบัติงานของอำเภอจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพอยู่ตลอดเวลา มีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบการทำงานที่มีศักยภาพ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติงานของที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิมีส่วนร่วมในการร่วมกันพัฒนางานให้มีศักยภาพ เพื่อที่จะรองรับภารกิจต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง กลุ่มบริหารงานปกครอง ของที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานงาน และทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ในเรื่องการให้อนุญาตเกี่ยวกับงานอาวุธปืน การขายทอดตลาดและค้ำของเก่า การขออนุญาตใช้เสียง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ในเรื่องการให้อนุญาตเกี่ยวกับงานอาวุธปืน การขายทอดตลาดและค้ำของเก่า การขออนุญาตใช้เสียง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ในเรื่องการให้อนุญาตเกี่ยวกับงานอาวุธปืน การขายทอดตลาดและค้ำของเก่า การขออนุญาตใช้เสียง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ในเรื่องการให้อนุญาตเกี่ยวกับงานอาวุธปืน การขายทอดตลาดและค่าของเก่า การขออนุญาตใช้เสียง ของที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบแนวทางการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง กลุ่มบริหารงานปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
2. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
3. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

## บททวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ

การบริหาร คือ การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันการบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทาง คือ

1. ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา
2. ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ทางปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่บุคคลและบุคคลต้องการ (Getzals and Cuba) ร่วมทำปฏิกริยาซึ่งกันและกัน

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเชิงรุกและการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการเชิงรุก การบริการเชิงรุก หรือ ที่เรียกกันว่า Proactive Service เป็นการบริการที่แสดงออกถึงความต้องการและความปรารถนาที่ความต้องการที่จะช่วยเหลือลูกค้าก่อนโดยไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้ามาร้องขอ ซึ่งทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของลูกค้าเป็นแบบ

เชิงรับ หรือแบบ Reactive Service ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญซึ่งผู้ให้บริการเองก็ต้องมีคุณสมบัติด้าน Reactive Service เมื่อลูกค้ามาร้องขอความต้องการ หรือความช่วยเหลือจากตัวผู้ให้บริการ

การบริการเชิงรุก (Proactive Service) เป็นการวางแผนการในการให้บริการลูกค้าล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยไม่รื้อรอให้ผู้รับบริการร้องขอ ดังนั้น การให้บริการแก่ลูกค้าเชิงรับจึงเป็นความสามารถขั้นเริ่มต้นที่ผู้ให้บริการควรจะ ปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีขึ้น แต่พบว่าพฤติกรรมดังกล่าวยังไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเท่าที่ควร การแสดงพฤติกรรมเชิงรุกต่างหากที่จะสร้างแบรนด์หรือจุดขายให้กับตนเอง ทำให้เป็นที่จดจำแก่ลูกค้าตลอด และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการและมีความต้องการ นึกถึงที่อยากจะกลับมาใช้บริการอีก การพัฒนาตนเองให้ใจด้านการบริการเชิงรุก

บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอัน ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. กิจกรรมดังกล่าวมาแล้วในข้อ (1) จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่างานบริการเป็นเรื่องของบริการเป็นเรื่องของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และผู้รับอย่างมีเงื่อนไขกล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อม มีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ในด้านการอนุญาตงานอาวุธปืน การอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่า การขออนุญาตใช้เสียง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) วิธีการเก็บข้อมูลแบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์

แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) นำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการ สัมภาษณ์ และจดบันทึก ใช้การตีความ สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) จากเอกสารและคำสัมภาษณ์ โดยพยายามค้นหา วิเคราะห์ และตีความหมายที่แฝงอยู่ในข้อความเหล่านั้น แล้วนำมาสรุปเป็นข้อความบรรยาย

### ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. กลุ่มนายอำเภอลำสนธิและหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง จำนวน 2 คน
2. กลุ่มปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ ผู้รับผิดชอบงานฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง จำนวน 3 คน
3. กลุ่มกำนันหรือผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน
4. กลุ่มประชาชนชนผู้มาขอรับบริการของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง จำนวน 3 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Format interview) เป็นการตั้งประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยเตรียมไว้ล่วงหน้า กำหนดคำถามสำหรับแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและการบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้



1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพูดคุยและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ประสบการณ์ ให้ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ในเรื่องที่ต้องการศึกษา ขออนุญาตบันทึกข้อมูลในประเด็นต่างๆ ขออนุญาตบันทึกเสียงและภาพของผู้ถูกสัมภาษณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจัดบันทึก ใช้การตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) เพื่อสรุปผลการวิจัย ให้ทราบถึงวิธีการ

## สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี มีจำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนายอำเภอและหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ได้แก่ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง และพนักงานราชการ ผู้รับผิดชอบงานฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง 3) กลุ่มกำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานการอนุญาตทางปกครอง 4) กลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการของฝ่ายอนุญาตทางปกครอง จำนวนทั้งสิ้น 11 คน โดยทำการสรุปแยกเป็นรายกลุ่ม เป็นรายประเด็น ดังนี้

#### 1. การบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

การบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง มีการแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. นายเชาวลิต แก้วโพนงาม ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) เป็นหัวหน้า โดยมีนายสำเริง คนโทเงิน ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) นางสาวรัชฎา แก่นกล้า พนักงานราชการ และนายหมู่เอกสรศักดิ์ นิลสนธิ เป็นเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงานมีอำนาจหน้าที่

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแจ้ง ขออนุมัติ ขออนุญาต เกี่ยวกับอาวุธปืน และกฎหมายอื่น ๆ ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองตามที่กฎหมายกำหนด

2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. นายเชาวลิต แก้วโพนงาม ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) เป็นหัวหน้า โดยมีนายสำเริง คณ โทเงิน ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) นางเยาวนิต สุนทรน้อย เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน นายกิตติกร จงปลุกกลาง เจ้าหน้าที่ปกครองปฏิบัติงาน และนางสาววรัทยา แก่นกล้า พนักงานราชการเป็นเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแจ้ง ขออนุมัติ ขออนุญาต เกี่ยวกับสถานบริการ โรงแรม โรงรับจำนำ การค้าของเก่าและขายทอดตลาด การพนัน การเรียไร มูลนิธิ สมาคม และกฎหมายอื่น ๆ ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง

2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

การบังคับบัญชาและการกำกับดูแลงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง อยู่ในกลุ่มงานบริหารงานปกครอง ของที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี โดยมีนายณรงค์ วัศสละ เป็นหัวหน้ากลุ่มงาน และมีนายเดชวุฒิ นิลเยี่ยม นายอำเภอลำสนธิ เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ การบริหารจัดการงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีรูปแบบ ขั้นตอน วิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้ทุกงาน ถึงแม้จะมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจนก็ตาม และยังสามารถได้รับการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาให้ปลัดอำเภอผู้ประสานงานประจำตำบลลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุญาตทางปกครอง เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการให้แก่

ประชาชนมากที่สุด และยังเป็นการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อีกด้วย นอกจากนี้ยังมีการใช้กลไกในส่วนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ช่วยเหลือในการแจ้งข่าวสาร กฎ ระบบ ข้อกฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาตทางปกครอง ให้ประชาชนชนผู้ที่มารับบริการงานเกี่ยวกับการอนุญาตทางปกครอง ของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง อีกทางหนึ่งด้วย

## **2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี**

ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้วิจัยได้รับจากการศึกษาวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย เนื่องจากการพิจารณาอนุญาตทางปกครองมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานและการปฏิบัติหลายฉบับ ซึ่งอาจจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือประชาชนผู้รับบริการเกิดความเข้าใจหรือสับสนในข้อกฎหมายเกี่ยวกับงานต่างๆ ของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง

2. ปัญหาอุปสรรคในด้านการเดินทางเพื่อมาใช้บริการงานการอนุญาตทางปกครอง

3. ปัญหาด้านงานอาวุธปืน การสวมทะเบียนปืน การโอนปืนมรดก

4. ปัญหาในการอุปกรณ์การทำงาน ระบบงานที่ใช้ปฏิบัติงานมีจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เพราะเป็นระบบงานเฉพาะ ที่ไม่สามารถใช้งานร่วมกับอื่นได้

## **3. แนวทางการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี**

1. จะต้องมีการวางระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติ ให้ชัดเจน ถูกต้องประชาชนสามารถเข้าใจ ถูกต้องตรงกัน

2. ผู้ปฏิบัติงานของ ฝ่ายการอนุญาต ทางปกครอง จะต้องศึกษาระเบียบกฎหมาย อย่างสม่ำเสมอ และมีคู่มือที่พร้อมจะปฏิบัติงาน อุปกรณ์การทำงานก็ต้องพร้อมอยู่เสมอ มีการจัดอบรม

ให้ความรู้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการและสนใจที่จะรับบริการเกี่ยวกับงานขออนุญาตทางปกครอง

3. ในส่วนของงานการอนุญาตทางปกครองเกี่ยวกับอาวุธปืน ที่มีปัญหา เกี่ยวกับการสวมทะเบียนปืน การโอนปืนมรดกของประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งใบอนุญาต ให้มีและใช้อาวุธปืน (ป. 4) ซึ่งมีได้กำหนดระยะเวลาของใบอนุญาตไว้ ทำให้ยากแก่การตรวจสอบ ใบอนุญาตอาวุธปืนกับอาวุธปืน ว่ามีความถูกต้องตรงกันหรือไม่ จะต้องเสนอผู้บังคับบัญชา ให้มีการเรียกตรวจสอบอาวุธปืนในทุกๆ 3 หรือ 5 ปี เพื่อเป็นการตรวจสอบ และป้องกัน ไม่ให้มีการสวมทะเบียนอาวุธปืน และข้อมูลผู้ครอบครองปืนที่ตรงกัน และปัญหาอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวก ในเรื่องระยะทาง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน อาจจะมีการลงพื้นที่รับคำร้องขออนุญาตทางปกครอง ในโอกาสต่างๆ เช่น โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ไปเปิดรับบริการในพื้นที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนผู้ต้องการรับบริการฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง

ในส่วนของปัญหาบางปัญหา ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาในข้อกฎหมายหรือระเบียบวิธีปฏิบัติ ซึ่งไม่อาจจะดำเนินการแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ การอนุญาตทางปกครองมีกฎหมายที่ใช้บังคับหลายฉบับ ดังนั้น แนวทางแก้ไขอาจจะใช้ระบบบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการประหยัดเวลา และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ที่ดี โดยเจ้าหน้าที่ของอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แจกข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ และมีความรู้เกี่ยวกับการอนุญาตทางปกครอง ทำให้เวลาทำการติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอลำสนธิ มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวិจัยการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้เมื่อนำมาพิจารณาในภาพรวมตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการงาน ของฝ่ายการอนุญาตทางปกครองได้นำหลักในการบริหารจัดการ นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในฝ่ายเพื่อให้การปฏิบัติมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนัฒ เดชทรัพย์. (2550) การบริหาร คือ การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมกันการบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทาง คือ

1. ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา

2. ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ทางปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่บุคคลและบุคคลต้องการ (Getzals and Cuba) ร่วมทำปฏิกริยาซึ่งกันและกัน

ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครองที่นำหลักและแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ นำมาประยุกต์และปรับใช้ในการปฏิบัติงานในฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง เพื่อให้การปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมาย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์บุญญา ชมชื่น (2559) ซึ่งได้วิจัยรูปแบบของการบริหารจัดการชุมชนเข้มแข็งตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนตำบลทับปรืออำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา 3 ด้าน คือ ฟื้นฟูชุมชน การปรับตัวของชุมชน และการดำรงอยู่ของชุมชน ซึ่งทั้ง

3 ด้านจะต้องได้รับการสนับสนุน โดยระบบความรู้ ระบบข้อมูล และระบบความสัมพันธ์ ทำให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการประชาชนผู้มารับบริการ

2. ด้านปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารจัดการงานของฝ่ายอนุญาตทางปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิจังหวัดลพบุรี จากการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นหลายประการ ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติ ซึ่งอาจจะทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความไม่เข้าใจ ซึ่งฝ่ายการอนุญาตทางปกครองมีการบริหารจัดการโดยใช้ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการประชุมประชาคมชาวบ้านในทุกๆ เดือนเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการแก่ประชาชนผู้มารับบริการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง

2. ปัญหาในด้านระยะทาง ก็เป็นปัญหาอีกประการหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งอาจเป็นจุดด้วยจุดหนึ่งของอำเภอลำสนธิ เพราะมีลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ที่ยาว บางพื้นที่อยู่ห่างไกลจากตัวอำเภอถึง 70 กิโลเมตร โดยฝ่ายการอนุญาตทางปกครองได้มีการแก้ปัญหาโดยการออกไปให้คำปรึกษา และให้บริการงานเล็กๆ น้อยๆ บางอย่างที่สามารถทำได้ เพื่อเป็นการบริการและลดภาระให้กับพี่น้องประชาชนในพื้นที่

3. ปัญหาเกี่ยวกับด้านงานอาวุธปืน ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะงานการอนุญาตทางปกครองเกี่ยวกับอาวุธปืนมีความสำคัญเกี่ยวกับความมั่ง และความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน เป็นงานที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับงานอาวุธปืนที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ข้อมูล คือ การสวมทะเบียนอาวุธปืน การครอบครองอาวุธปืนโดยไม่ถูกต้อง ปืนมรดก ผู้ครอบครองหรือผู้รับมรดกไม่มาติดต่อดำเนินการให้ถูกต้อง จากการศึกษาได้ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ ให้มีการเรียกตรวจใบอนุญาตและอาวุธปืนในทุกๆ 3 หรือ 5 ปี เพื่อเป็นการตรวจสอบและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่กล่าวมา

จากการวิจัยศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง การบริหารจัดการในฝ่ายมีการนำหลักการบริหารจัดการมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการบังคับบัญชาเป็นลำดับชั้น มีการมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน มีการบริหารจัดการงานในเชิงรุก คือไม่ได้นั่งรอให้ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการเพียงอย่างเดียว มีการใช้ช่องทางในการประชาสัมพันธ์งานของฝ่าย เพื่อให้ข้อมูล, ในการปฏิบัติ ข้อมูลระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการ การบริหารงานเชิงรุกและการบริการสาธารณะ และยังมียึดหลักกฎหมายพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาตทางปกครอง พ.ศ. 2538

### **ข้อเสนอแนะในการศึกษา**

การบริหารจัดการงานของในแต่ละงานมีความจำเป็นและสำคัญในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน จะต้องมีการนำหลักในการบริหารจัดการงานมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ การเตรียมความพร้อมอุปกรณ์ อาคารสถานที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครองถือเป็นงานในด้านการบริการสาธารณะ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อเป็นการลดภาระให้กับประชาชนผู้รับบริการ เพราะหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานมีหน้าที่และปฏิบัติงานทั้งหลายต่างก็เพื่อประโยชน์สุขแก่พี่น้องประชาชน และประเทศชาติอันเป็นส่วนรวม

### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

เนื่องจากงานการอนุญาตทางปกครองเกี่ยวกับอาวรุปีน เกี่ยวข้องกับความมั่นคงภายในของประเทศ และความสงบสุข ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ดังนั้น รัฐบาลควรมีมาตรการหรือออกกฎหมายและกฎระเบียบในการการปฏิบัติให้มีความเข้มงวดให้มากกว่านี้ ออก



กฎหมายให้มีการเรียกตรวจใบอนุญาตและอาวุธปืนในทุกๆ 3 หรือ 5 ปี เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องในการครอบครอง และป้องกันการสวมทะเบียนปืนที่ผิดกฎหมาย และเป็นการป้องกันปัญหาอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลา ซึ่งอาจจะทำให้การศึกษายังไม่ครอบคลุมในทุกประเด็นปัญหา หากมีผู้สนใจที่จะศึกษาในหัวข้อที่คล้ายกับการศึกษาของผู้วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยก็หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นข้อมูลและเป็นประเด็นที่สำคัญในการพัฒนางานของฝ่ายการอนุญาตทางปกครอง ให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนางาน เพื่อให้ตอบสนองต่อประชาชนผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2555). พระราชบัญญัติอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ.2490.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และบริการ, ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7) นนทบุรี, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คำสั่งอำเภอลำสนธิ ที่ 99/2562 ลงวันที่ 22 เมษายน 2562 เรื่อง การมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอลำสนธิ.
- จารุเนตร เกื้อภักดี. (2559). หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ถนัด เดชทรัพย์. (2550). การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์, กรุงเทพมหานคร, ไทยวัฒนาพานิช.

- พิมพ์ปัญญา ชมชื่น. (2559). การบริหารจัดการชุมชนเข้มแข็งตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษา ตำบลทับพริก อำเภอรัฐประเศ, จังหวัดสระแก้ว, วิทยานิพนธ์, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มะลิวัลย์ แก้วเพชร. (2559). การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่, หลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชกิจจานุเบกษา (2558). พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ทางปกครอง พ.ศ. 2558.
- ลัดดา รักจรรยาบรรณ. (2557). การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ในมหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิชัย รุ่งศรีทอง. (2551). ความสำเร็จในการสร้างระบบการบริหารกิจการบนเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่, การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, เชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมยศ นาวิการ (2538). การบริหาร, กรุงเทพฯ, ดอกหญ้า.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุษยา (2540). หน้าที่ทางการบริหาร, เชียงใหม่, โรงพิมพ์ดาว.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2555). การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ, การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ตัวชี้วัด 15 มิถุนายน 2555, <http://www.wiruch.com>.
- วีรพงษ์ เณติมจิระรัตน์ (2543). คุณภาพในงานบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.