



แนวทางการบูรณาการร่วมกันบริหารทรัพยากรแร่ยิปซัมให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ระหว่างผู้ประกอบการเหมืองแร่ยิปซัมและหน่วยงานราชการ

The Mutual Integrated Approach to Manage Gypsum Resources for Maximum Benefits

between Gypsum Mining Operators and Government Agencies

ปัทมพร ใจเรื่อน¹ และจรัชวรณ จันทรรัตน์²

¹ นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, kwang.lovecats1986@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, jaratchwahn_jan@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

งานศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการขอใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาตประทานบัตรเหมืองแร่ยิปซัมที่มีความซับซ้อน พร้อมหาแนวทางการแก้ไขโดยนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเหมืองแร่ยิปซัมและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยผลการศึกษาพบว่ากระบวนการขอใบอนุญาตใหม่และต่อใบอนุญาตมีกระบวนการเดียวกัน หากอยากลดกระบวนการที่ไม่จำเป็นลงควรแยกกันโดยใช้แนวคิด Lean และเมื่อแก้ปัญหาเบื้องต้นแล้วยังพบปัญหาสำคัญอีกประการคือ การออกใบอนุญาตมีผู้เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน หากทุกหน่วยงานสามารถบูรณาการร่วมกันได้นั้นจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งระบบ จากการศึกษาวิจัยพบว่าการนำกลยุทธ์ One Stop Service มาปรับใช้ จะสามารถลดปัญหาการทำงานที่ซับซ้อนลงได้ และยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้สะดวก รวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการทำงาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยฉบับนี้

คำสำคัญ: ใบอนุญาตประทานบัตร, ยิปซัม, บูรณาการ, การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ABSTRACT

The objective of this independent research is to study the complicated process of applying for a license or renewing a Gypsum Mining Concession and find solutions by applying relevant theories appropriately and interviewing the Gypsum mining operators and relevant government agencies. Although the study found that applying and renewing a Gypsum Mining Concession have the same process, there are still unnecessary processes that can be reduced by using Lean concepts. Even after successfully solving the basic problem, another important problem causing by many agencies involvement in issuing the license occurs. If all agencies are able to integrate together, it will bring maximum benefits to all relevant parties in the system. The result shows that using the One Stop Service strategy will integrate cooperation from all agencies which helps reduce problems of complicated work and synchronizes data between relevant agencies. The use of information technology system to maximum



gain makes it conveniently fast, reduces cost burden, shortens working hours, and is more effective which is consistent with the result of this research.

Keywords: License, Gypsum, Integrate, One Stop Service

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ประเทศไทยมีแหล่งแร่ยิปซัมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นแร่เศรษฐกิจที่สำคัญที่ถูกใช้เป็นวัตถุดิบต้นน้ำในอุตสาหกรรมก่อสร้าง เป็นกลุ่มแร่ที่ใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เป็นประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ เพราะมีการจัดสรรผลประโยชน์ระหว่างภาครัฐ และชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่ทำเหมืองและพื้นที่อื่นในประเทศอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังทำให้ประชาชนในพื้นที่ไม่ต้องทิ้งถิ่นฐานไปทำงานที่อื่น เป็นการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับคนในชุมชน โดยรัฐมีหน้าที่บริหารจัดการแร่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชนอย่างยั่งยืน ภายใต้ดุลยภาพในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนอย่างรอบด้าน

แต่สถานการณ์แร่ยิปซัมในปัจจุบัน นอกจากผู้ประกอบการจะต้องถูกเข้มงวดในเรื่องการขออนุญาตแล้ว ยังประสบปัญหาเรื่องความซับซ้อนจากความไม่แน่นอนในการออกใบอนุญาตประทานบัตร (อ้างอิง : ระเบียบกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอประทานบัตร การออกประทานบัตร การต่ออายุประทานบัตร และการโอนประทานบัตร พ.ศ. 2558) จากระเบียบดังกล่าวพบว่ามีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น 1) การอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ โดยกระทรวงอุตสาหกรรม 2) กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง และกรมที่ดิน โดยกระทรวงมหาดไทย 3) สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรธรณี และกรมป่าไม้ โดยกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่างมีระเบียบวิธีการทำงานเป็นของตนเอง กฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกันเอง จึงทำให้การขออนุญาตประทานบัตรต้องใช้เวลาอย่างน้อย 2-3 ปี ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถวางแผนงานได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการขออนุญาตหรือต่อใบอนุญาตสูงมาก ซึ่งพบว่าปัญหาคือขาดการบูรณาการขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตประทานบัตรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ การทำงานขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญการด้านเหมืองแร่มีจำกัด ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้านและความรอบคอบในการตรวจสอบหรือพิจารณาอนุญาต จึงทำให้ระยะเวลาการออกใบอนุญาตขาดความแน่นอน หากไม่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบจะทำให้เกิดผลเสียต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งรัฐจะเสียประโยชน์จากการเก็บค่าภาคหลวงแร่ ภาษี และรายได้อื่นๆ ที่จะนำมาพัฒนาประเทศต่อไป

เนื่องจากผู้ศึกษามีความเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมเหมืองแร่ยิปซัมและกำลังประสบกับปัญหาจากความไม่แน่นอนในการพิจารณาอนุญาตประทานบัตรดังกล่าว ทำให้ไม่สามารถวางแผนงานได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งหน่วยงานราชการเองยังไม่สามารถให้คำตอบในภาพรวมได้ ต่างก็ให้ไปติดต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเองโดยตรง ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจทำงานวิจัยฉบับนี้ โดยหวังว่าจะสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไข ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดได้ประโยชน์ร่วมกัน



1.2 ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตพื้นที่ศึกษาเฉพาะภาคกลางที่ผ่านการขออนุญาตและต่อไปอนุญาตประทานบัตรมาแล้วอย่างน้อย 27 ปี และต้องมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยฉบับนี้

งานศึกษาวิจัยเป็นเรื่องเฉพาะด้านต้องอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะด้านจากผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเหมืองแร่หรือปัมพ์เท่านั้น โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการหรือพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ประกอบกิจการเหมืองแร่หรือปัมพ์ และสัมภาษณ์หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง รวมกัน 10 ท่าน

จากการสืบค้นข้อมูลอ้างอิงพบว่ายังไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่พอจะนำมาอ้างอิงได้ จึงต้องอาศัยข้อมูลจากการศึกษาพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560 ระเบียบกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอประทานบัตรการออกประทานบัตรการต่ออายุประทานบัตรและการโอนประทานบัตร พ.ศ. 2558 และรายงานทางวิชาการหรือปัมพ์ เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

1.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(1) แนวคิดแบบลีน

ระบบการผลิตแบบ Lean มีต้นกำเนิดจาก Toyota Production System: TPS ของประเทศญี่ปุ่น โดย Taiichi Ohno ซึ่งพยายามปรับปรุงกระบวนการผลิตรถยนต์เพื่อให้สามารถแข่งขันกับประเทศยักษ์ใหญ่อเมริกา ซึ่งตอนนั้นรถยนต์ FORD เป็นผู้นำตลาดรถยนต์ รูปแบบการผลิตของ FORD มุ่งเน้นการผลิตในจำนวนมาก แต่สำหรับ TPS มีหลักการที่สำคัญคือ “การผลิตในจำนวนที่ลูกค้าต้องการ เวลาที่เหมาะสม และคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้า” การผลิตในลักษณะนี้ เรียกว่า การผลิตแบบดึง (Pull Production) สำหรับคำว่า Lean Manufacturing เกิดขึ้นหลังจาก James P. Womack และคณะ ได้ทำการศึกษาระบบ TPS เป็นเวลาหลายปีแล้วสรุปออกมาเป็น “แนวคิด และหลักการการผลิตแบบลีน”

(2) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ความหมายของการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่องานในลักษณะที่สมบูรณ์และครบถ้วนเพื่อให้ประชาชนเสียเวลาน้อยสุดแต่สามารถได้รับบริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ชวงส์ ฉายะบุตร (2536 อ้างถึงใน Ohno, 1990)

(3) PEST Analysis

เป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ปัจจัยภายนอก เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจในประเทศ โดย PEST จะแสดงให้เห็นว่าด้านใดเป็นโอกาสและด้านใดเป็นอุปสรรค ซึ่งการวิเคราะห์ PEST จะสามารถนำไปต่อยอดในกลยุทธ์อื่นๆ เช่น SWOT Analysis, Marketing Mix 4Ps และ EFAST เป็นต้น คำว่า “PEST” นั้นเอามาจากอักษรตัวแรกของปัจจัยที่เรานำมาวิเคราะห์อันได้แก่ Political, Economical, Social และ Technological ต่อมาก็ขยายออกมาเป็น PESTLE โดยเพิ่มปัจจัยเข้าไปพิจารณาเพิ่มขึ้นสองตัวคือ Legal และ Environmental (พนม เพชรจตุพร, 2562)

(4) Five Forces Model

เป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์อุตสาหกรรมและสภาวะการแข่งขันทางการตลาดของ Michael E.Potter ศาสตราจารย์ของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก เครื่องมือนี้ถูกนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม



ของธุรกิจที่เรากำลังดำเนินอยู่หรือกำลังจะเข้าไปประกอบธุรกิจ ซึ่งจะทำให้สามารถเตรียมพร้อมรับมือได้เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ โดยแบ่งปัจจัยเป็น 5 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโดยตรงกับธุรกิจดังนี้ 1) อำนาจต่อรองจากลูกค้า 2) อำนาจต่อรองจากซัพพลายเออร์ 3) ภัยคุกคามของผู้แข่งขันรายใหม่ 4) ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน 5) การแข่งขันภายในอุตสาหกรรมเดียวกัน (Michael Porter, 1979)

(5) SWOT Analysis

ทฤษฎีการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจสถานการณ์ของบริษัทเพื่อนำไปกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีผลกับการทำงานขององค์กร คิดค้นโดย อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) คำว่า "SWOT" นั้นมาจากการนำตัวอักษรคำแรกของภาษาอังกฤษ 4 ตัว ได้แก่ 1) S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท 2) W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของบริษัทที่จะต้องหาวิธีการไข 3) O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานของบริษัท 4) T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก

(6) ทฤษฎีแผนผังก้างปลาหรือแผนผังสาเหตุและผล

แผนผังก้างปลาหรือเรียกเป็นทางการว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น เราอาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผลในชื่อของ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)" เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้างหรือหลายๆ คนอาจรู้จักในชื่อของแผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดยศาสตราจารย์คาโอรุอิชิกาวา แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว (อิชิคาอิ ชยานุภัทร์กุล, 2551)

(7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศนารภรณ์ สัตยาชัย (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3) ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพอพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่า 4) ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จคือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเสนอว่ามีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษา



เฉลิม ศรีผลุง (2559) การบริหารแบบบูรณาการ คือ การบริหารราชการให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมาย เกิดผลสัมฤทธิ์ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด โดยมีการบูรณาการยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ ทรัพยากรในองค์กร และ มีการประสานงานร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในสังคม

ชาญชัย เมธาวิรุฬห์ (2556) ได้ศึกษาโมเดลสมการ โครงสร้างของการจัดการสารสนเทศการบูรณาการประสิทธิภาพโลจิสติกส์และความสามารถในการแข่งขัน พบว่าการทำงานร่วมกันในบริษัทและการบูรณาการภายนอกบริษัทมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ โดยการจัดการสารสนเทศมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อการทำงานร่วมกันภายในบริษัท แต่ไม่มีอิทธิพลต่อการบูรณาการภายนอกบริษัทและการจัดการสารสนเทศยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพของโลจิสติกส์และประสิทธิภาพ โลจิสติกส์มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน

สำนักงาน ก.พ.ร. (2546) ได้ศึกษาการบริหารราชการแบบบูรณาการ กรณีศึกษาการเปิดเสรีทางการค้า (Free Trade Area : FTA) พบว่าการดำเนินการเปิดการค้าเสรีทางการค้ากับต่างประเทศ มีเป้าประสงค์หลักเพื่อจัดปัญหาในด้านภาษีการค้าและการบริการระหว่างกัน การที่จะบรรลุเป้าประสงค์ที่ได้วางไว้นั้น ไม่ได้เป็นความรับผิดชอบของกระทรวงไหนเพียงกระทรวงเดียวแต่จะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันระหว่างกระทรวงคือ 1) กระทรวงพาณิชย์ ทำหน้าที่วางแผนการทำงานและการเจรจาการค้า 2) กระทรวงอุตสาหกรรม ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานต่างๆ ที่รวมถึงกฎระเบียบขององค์การการค้าโลก การเข้าสู่ตลาดสินค้าอุตสาหกรรม 3) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการเข้าสู่ตลาดสินค้าการเกษตร 4) กระทรวงสาธารณสุข ทำหน้าที่ในการดูแลเกี่ยวกับมาตรฐานผู้บริโภค 5) กระทรวงการต่างประเทศ ทำหน้าที่ดูแลกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่างประเทศของประเทศไทยทั้งหมด จะเห็นได้ว่าการแบ่งส่วนราชการนั้น งานบางอย่างอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงพาณิชย์ แต่ในทางปฏิบัติจริง กระทรวงพาณิชย์อาจเกี่ยวข้องเพียงเรื่องการค้าเพียงเรื่องเดียวเท่านั้น ในบางประเด็นเกี่ยวข้องกับการลงทุน ซึ่งจะเป็นหน้าที่ของกระทรวงอุตสาหกรรม บางประเด็นเกี่ยวข้องเรื่องแรงงาน จะเป็นหน้าที่ของกระทรวงแรงงานซึ่งจะหมายถึงสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการค้าเคลื่อนย้ายแรงงาน และถ้าเกี่ยวกับพืชผลการผลิตต่างๆ ซึ่งไปเกี่ยวข้องกับการเกษตรจะกลายเป็นหน้าที่ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการขอใบอนุญาตหรือการต่อใบอนุญาตประธานบัตรที่ซับซ้อน พร้อมหาแนวทางการแก้ไขโดยนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม โดยการลดกระบวนการที่ซับซ้อนและไม่จำเป็นลง ด้วยการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

3. การดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการใช้อยู่ข้อมูลเชิงคุณลักษณะและไม่ได้ใช้คณิตศาสตร์ หรือสถิติเข้ามาช่วย การเก็บข้อมูลทำได้โดยการใช้ การสัมภาษณ์ การบันทึก วิเคราะห์โดยการพรรณนา และนำมาสรุปเป็นความคิดเห็น โดยมีขอบเขตการไปสัมภาษณ์เฉพาะในพื้นที่ภาคกลาง (เนื่องจากแหล่งแร่ ยิปซัมในประเทศไทยที่สำคัญมีอยู่ 4 แหล่งคือ นครสวรรค์ พิจิตร สุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช) ใช้เกณฑ์



คัดเลือกภาคกลางเนื่องจากเป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติมีวิธีการขออนุญาตแบบเดียวกันทั้งภาค ในส่วนของพื้นที่ภาคใต้บางส่วนเป็นเขตพื้นที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) การพิจารณาอนุญาตจึงแตกต่างกัน โดยผู้ที่สัมภาษณ์มีดังนี้ (1) ผู้ประกอบการเหมืองแร่ยิปซัมหรือพนักงานเจ้าหน้าที่บริษัทที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 ท่าน (2) เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน

3.1 วิธีการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ

เตรียมคำถามเพื่อขอสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูล โดยแบ่งคำถามเป็น 2 ชุดคือ 1) คำถามสำหรับผู้ประกอบการหรือพนักงานและเจ้าหน้าที่บริษัทที่เกี่ยวข้อง 2) คำถามสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ขอนัดสัมภาษณ์ หรือขอสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ โดยผู้ศึกษาจะเป็นผู้สัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองทั้งหมด โดยมีวิธีการขอนัดสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ศึกษาติดต่อเข้าไปหาผู้สัมภาษณ์โดยการโทรศัพท์ เพื่ออธิบายถึงที่มาที่ไปและวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาคำแนะนำการนัดวันเพื่อเข้าไปสัมภาษณ์ ในวันที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก หากผู้สัมภาษณ์ไม่สะดวก ขอนัดสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ โดยขออนุญาตบันทึกเสียง เพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูล และเพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล โดยสถานที่นัดสัมภาษณ์ คือหน่วยงานของผู้ให้สัมภาษณ์ หรือสถานที่ที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก เช่น กรุงเทพมหานคร หรือนครสวรรค์ หรือทางโทรศัพท์ตามความเหมาะสม ระหว่างที่สัมภาษณ์ผู้ศึกษาจะใช้สมุดจดบันทึก เพื่อเก็บข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การจับประเด็นสำคัญ พร้อมบันทึกไว้ โดยผู้ศึกษาจะใช้เครื่องบันทึกเสียงหรือโทรศัพท์บันทึกเสียง เพื่อให้ได้เนื้อหาโดยละเอียดและครบถ้วน ควบคู่ไปกับการใช้สมุดจดบันทึก

3.2 วิธีการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้ศึกษาใช้วิธีการค้นคว้าข้อมูลจากหน่วยงานราชการและองค์กรต่างๆ ที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเหมืองแร่ยิปซัม และเพื่อกำหนดแนวทางในการทำงานวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.3 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการเหมืองแร่ยิปซัมที่มีทั้งหมด 25 บริษัทในประเทศไทย และใช้การลดทอนโดยคัดเลือกจากกลุ่มเหมืองแร่ "ภาคกลาง" เนื่องจากการขอใบอนุญาตแต่ละท้องที่แตกต่างกัน เช่น มีเรื่องของชุมชน วิธีการทำเหมือง และพื้นที่แหล่งแร่ ซึ่งมีความซับซ้อนแตกต่างกันของแต่ละภูมิภาค ดังนั้นจึงคัดเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในภาคกลาง เพราะเป็นแหล่งแร่ประเภทเดียวกันคืออยู่ในเขตพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ทำให้การขออนุญาตใช้วิธีการเดียวกัน จึงทำให้ลดลงเหลือ 8 บริษัท ที่อยู่ในเกณฑ์

เมื่อคัดเลือกให้เหลือเฉพาะพื้นที่ภาคกลาง (8 บริษัท) เรียบร้อยแล้ว จึงใช้เกณฑ์การคัดเลือกเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ขอบเขตที่เหมาะสมกับงานวิจัย โดยคัดเลือกจากสถานประกอบการที่เคยผ่านการขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตมาแล้ว กล่าวคือต้องประกอบกิจการมาแล้วอย่างน้อย 27 ปี ด้วยใบอนุญาตประทานบัตรมีอายุ 25 ปี เมื่อหมดอายุจะต้องใช้เวลาต่ออีก 2 ปีอย่างต่ำ ดังนั้นเกณฑ์ดังกล่าวจึงควรมีอายุขั้นต่ำในการประกอบธุรกิจอย่างน้อยคือ 27 ปี จากเกณฑ์การคัดเลือกพบว่าบริษัทที่อยู่ในเกณฑ์ดังกล่าวมี 4 บริษัท (โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย)



เมื่อได้เกณฑ์ที่เหมาะสมเรียบร้อยแล้วจึงทำการคัดเลือก ผู้ประกอบการหรือพนักงานและเจ้าหน้าที่บริษัทที่เกี่ยวข้องจาก 4 บริษัทที่อยู่ในเกณฑ์ โดยต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งหรือมีความเกี่ยวข้องกับการขอใบอนุญาตประทานบัตร จำนวน 8 ท่าน และทำการคัดเลือกเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน สรุปจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือ 10 ท่าน

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางทฤษฎีเพื่อให้เกิดความเข้าใจทางปรากฏการณ์ทางความคิด โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของ (Miles & Huberman, 1994) ที่ได้เสนอขั้นตอนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ 3 ขั้นตอนดังนี้ 1) การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) เป็นกระบวนการคัดเลือก การย่อความที่ทำให้เข้าใจง่าย การแปลงข้อมูลเพื่อไปพร้อมนำไปใช้งานในขั้นตอนต่อไป โดยการเขียนสรุป การร่างหัวข้อที่เกี่ยวข้อง สร้างหลักการในการจำแนกกลุ่มข้อมูล จากนั้นก็ตั้งแต่การเก็บข้อมูลครั้งแรกไปจนถึงงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ 2) การจัดรูปแบบข้อมูล (Data Display) คือการสร้างรูปแบบข้อมูลที่สื่อสารกับผู้อ่านให้เข้าใจได้โดยง่าย เช่น การแสดงข้อมูลด้วยตาราง กระบวนการจัดการรูปแบบข้อมูลที่เกิดขึ้น นับตั้งแต่ผู้วิจัยเริ่มวางแผนการนำเสนอข้อมูลด้วยการจัดรูปแบบให้เหมาะสมกับผู้อ่านเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจง่ายขึ้น 3) การร่างข้อสรุปและการยืนยัน (Conclusion Drawing and Verification) คือ การตีความหมาย การทำความเข้าใจถึงรูปแบบความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงของข้อมูล ที่ได้รวบรวมมา เพื่อนำไปสรุปผลการวิจัย

4. ผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 10 ท่าน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนของผู้ประกอบการหรือพนักงานและเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ประกอบกิจการเหมืองแร่ ยิปซัมจำนวน 8 ท่าน พบว่า (1.1) การขอใบอนุญาตประทานบัตรและขอต่อใบอนุญาตประทานบัตรมีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เนื่องจากขั้นตอนการขอใหม่และการต่ออายุนั้นเป็นขั้นตอนเดียวกัน ซึ่งผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการแยกขั้นตอนไม่ควรใช้ขั้นตอนเดียวกัน เนื่องจากการขอต่ออายุนั้นเป็นการขอในพื้นที่เดิม ไม่ควรเริ่มต้นใหม่เหมือนกับการขอใหม่ในครั้งแรก เพราะจะทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ซึ่งไปสอดคล้องกับแนวคิด LEAN คือ แนวคิดที่จะจัดความสิ้นเปลืองและสูญเปล่าของทุกกิจกรรม และลดกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าลง มุ่งเน้นการทำงานที่จำเป็น ปริมาณที่จำเป็น และในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดความสูญเปล่า (1.2) ผู้สัมภาษณ์ทั้งหมดอยากให้มีการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Sop Service) เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อราชการสะดวก ประหยัด ระยะเวลาลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสินด้วย (1.3) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบมากที่สุดคือปัจจัยด้านการเมือง เช่น นโยบายภาครัฐที่ไม่เอื้อต่อการอนุญาตประทานบัตร และโครงสร้างระบบราชการในการวางตัวบุคคลในการดำรงตำแหน่งในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตประทานบัตร ควรเป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน และมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน ให้สามารถเชื่อมโยงการดำเนินธุรกิจและกับกลไกของภาครัฐได้อย่างสมดุล ซึ่งไปสอดคล้องกับความเห็นของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องให้ผู้สัมภาษณ์ว่า หน่วยงานในการพิจารณาอนุญาตประทานบัตรคือสำนักงานอุตสาหกรรมท้องถิ่นขึ้นตรงกับศาลากลางจังหวัดของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งผู้ที่ดำรงตำแหน่งในการพิจารณาอนุญาตนั้น ส่วนใหญ่ไม่ใช่ผู้ที่มี



ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเหมือนแร่โดยตรง จึงทำให้ขาดความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว ในขณะที่กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ นั้น เป็นหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน กลับขาดอำนาจ (1.4) การบูรณาการเรื่องการขอใบอนุญาตประทานบัตร จะเป็นผลอย่างไรบ้างนั้น ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่าการบูรณาการคือทางออกที่ดีกับทุกฝ่าย ทุกฝ่ายมองภาพเดียวกัน เกิดความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน ทำให้การขออนุญาตจะง่ายขึ้น เพราะใช้รูปแบบเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน ทุกฝ่ายแชร์ข้อมูลร่วมกันเพื่อกำหนดทิศทางร่วมกัน และทำให้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น (1.5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่อยากให้มีส่วนของการขออนุญาตที่ชัดเจน โดยผู้สัมภาษณ์หลักกล่าวว่า การมีกฎระเบียบที่ยืดหยุ่นร่วมกัน คิดตาม ตรวจสอบได้ จะสามารถลดการใช้ดุลยพินิจที่ไม่จำเป็นลงได้ และผู้สัมภาษณ์อื่น ๆ เห็นพ้องต้องกันว่า การมี One Stop Service จะทำให้เกิดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ได้อย่างแท้จริง เพราะก่อนจัดทำระบบดังกล่าวทุกหน่วยงานต้องบูรณาการร่วมกัน ก่อนถึงจะสามารถจัดทำ One Stop Service ขึ้นมาได้ ซึ่งจะทำให้ลดการติดต่อโดยตรงระหว่างประชาชนกับภาครัฐให้น้อยที่สุด และเน้นการติดต่อระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกันเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกันในการใช้ทรัพยากร

2) ส่วนของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตประทานบัตร จำนวน 2 ท่าน พบว่า (2.1) การลดกระบวนการทำงานลงได้นั้น จะสามารถลดได้เฉพาะหน่วยงานของตนเอง ไม่สามารถไปก้าวล่วงหน่วยงานอื่นได้ เพราะต่างยึดถือกฎหมายหรือกฎระเบียบข้อบังคับกันคนละฉบับ แต่ในทางกลับกันถ้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดการบูรณาการร่วมกันจะทำให้ลดกระบวนการทำงานลงไปได้มาก (2.2) การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จจะทำให้ลดกระบวนการทำงานลง ลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง และเจ้าหน้าที่ที่มีจำกัดจะสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (2.3) การบูรณาการเรื่องการขอใบอนุญาตประทานบัตร ผู้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า หากมีการบูรณาการสำหรับขั้นตอนการอนุญาตประทานบัตร จะทำให้เกิดการลดขั้นตอนในการอนุญาตลง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานน้อยลง ลดการบาดหมางระหว่างหน่วยงาน จะมีความสามัคคีกันมากขึ้น ลดปัญหาการมองต่างหรือมองว่าเรื่องของใครของมัน ไม่เกี่ยวข้องกันทำงาน (2.4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อยากให้เกิดการบูรณาการในทุกภาคส่วน เพื่อเป็นการสนับสนุนงานกันและกัน โดยไม่แบ่งแยก เพื่อทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็วมากขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ต้องเป็นไปตามกรอบของกฎหมาย เพราะแร่คือทรัพยากรของคนในประเทศ ควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “แนวทางการบูรณาการร่วมกันบริหารทรัพยากรแร่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดระหว่างผู้ประกอบการเหมืองแร่เอกชนและหน่วยงานราชการ” โดยผู้สัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้ (1) ผู้ประกอบการเหมืองแร่เอกชนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่บริษัทที่เกี่ยวข้อง (2) เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยทั้งสองกลุ่มให้ความเห็นสอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้ 1) กระบวนการขอใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาตประทานบัตร สามารถลดทอนลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด LEAN ที่มุ่งเน้นการทำงานที่จำเป็น ปริมาณที่จำเป็น และในเวลาที่เหมาะสมเพื่อลดความสูญเปล่า 2) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นแนวทางที่ผู้สัมภาษณ์เกือบทั้งหมดเห็นตรงกันว่ามีนัยสำคัญ เนื่องจากการขออนุญาตต้องประสานกับหลายหน่วยงาน หลายสถานที่ ทำให้ต้องเสียเวลาเดินทางและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในจุดเดียว สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เกศจรารณ์ สัตยาศัย, 2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว



เบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ได้นำมาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยแผนผังเหตุและผลทำให้ทราบสาเหตุหลักของปัญหา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการออกใบอนุญาตประทานบัตรมี 4 ปัจจัย คือ 1) กระบวนการ 2) การบริการ 3) บุคลากร และ 4) เทคโนโลยี นำไปสู่แนวทางการแก้ไข โดยผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมแร่ปิษัม (SWOT Analysis) พร้อมนำผลที่ได้ไปจัดทำ TOWS Matrix เพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาพบว่ากลยุทธ์ One Stop Service เป็นทางออกที่ดีที่สุดจากการสร้างทางเลือกในการแก้ไขปัญหา โดยการบูรณาการความร่วมมือและข้อมูลจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ โดยใช้ตัวอย่างจากกรณีศึกษาเรื่องการเปิดเสรีการค้า (Free Trade Area : FTA) ที่สามารถบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน เพื่อลดปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเป็นการเชื่อมข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังช่วยให้เจ้าหน้าที่รัฐทำงานน้อยลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระบบ

เอกสารอ้างอิง

- เกศนราภรณ์ สัตยาชัย. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญชัย เมธาวิรุฬห์. (2556). โมเดลสมการ โครงสร้างของการจัดการสารสนเทศ การบูรณาการประสิทธิภาพ โลจิสติกส์และความสามารถในการแข่งขัน (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เขาวนิจ สุนนานนท์. (2548). การเปิดเขตการค้าเสรี (FTA). กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2546). การบริหารราชการแบบบูรณาการ. กรุงเทพฯ: คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.
- อธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2559). ระเบียบกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับคำขอประทานบัตร การออกประทานบัตร การต่ออายุประทานบัตร และการโอนประทานบัตร พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่.