



กลยุทธ์ในการยกระดับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตาม
เกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกของที่ทำการปกครอง
อำเภอดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่

**Strategies for upgrading public service in line with the criteria
of service standards for the Government Easy Contact Center
(GECC), Doi Lo District Office, Chiang Mai Province**

มนชนัญ อุตสอน¹ & ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา²

Monchanut Autson¹ & Siripong Ladavalaya Na Ayuthya²

Corresponding Author: Monchanat_a@cmu.ac.th

Received: 17/04/68 Revised: 07/05/68 Accepted: 08/05/68

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอดอยหล่อ และผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัดฝ่ายประสานแผนยุทธศาสตร์พัฒนาพื้นที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพการณ์ภายในที่เป็นจุดอ่อน และจุดแข็ง รวมถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาสและอุปสรรคต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมิน

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

²คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

¹Student, Master of public administration, Faculty of Politic Science and public administration, Chiang Mai University

² Faculty of Politic Science and public administration, Chiang Mai University



ของศูนย์ราชการสะดวก(GECC) ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตลอดจนนำเสนอกลยุทธที่ทำการปกครองอำเภอโดยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ควรนำมาใช้เป็นแนวทางในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้ประสบความสำเร็จในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพการณ์ภายในทั้ง 7 ด้าน เป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการมาตรฐานการของศูนย์ราชการสะดวก ในส่วนของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่าปัจจัยด้านระบบการเมืองและระบบเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สร้างโอกาส แต่ปัจจัยด้านระบบเศรษฐกิจและระบบสังคมเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนการพัฒนามาตรฐานการบริการฯ ในส่วนของข้อเสนอแนะ คือ (1) กลยุทธ์เชิงรุก ควรเร่งพัฒนาการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ และประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ (2) กลยุทธ์เชิงรับ ควรมีการวางแผนงบประมาณและใช้จ่ายอย่างรัดกุม รวมถึงอาจหาทุนสนับสนุนจากองค์กรภายนอก (3) กลยุทธ์เชิงแก้ไข ควรผลักดันให้ใช้โอกาสจากโครงการฝึกอบรมเพิ่มทักษะในการใช้ระบบดิจิทัลและเทคโนโลยี รวมถึงนำข้อมูลจากการถอดบทเรียนมาปรับใช้ (4) กลยุทธ์เชิงป้องกัน ควรขอความร่วมมือจากองค์กรภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาบุคลากรและระบบการให้บริการ

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านสภาพการณ์ภายใน; ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก; กลยุทธ์การดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานบริการ



Abstract

This study employed a qualitative research methodology, utilizing in-depth interviews with key informants, including executives and personnel from the Doi Lo District Office, as well as provincial-level officers responsible for coordinating strategic area development plans. The primary objective of the research was to analyze internal factors—both strengths and weaknesses—as well as external environmental factors—opportunities and threats—that influence the implementation of initiatives aimed at enhancing public service standards in accordance with the Government Easy Contact Center (GECC) evaluation criteria during the 2024 fiscal year. Additionally, the study sought to propose strategic approaches that the Doi Lo District Office, Chiang Mai Province, could adopt as a framework for successfully achieving GECC certification in the future. The findings indicated that all seven dimensions of internal conditions constitute strengths that support the enhancement of public service standards under the GECC framework. With regard to external environmental factors, the political and technological systems were identified as opportunities, whereas the economic and social systems were recognized as obstacles to the advancement of service standard development. The study proposes the following strategic recommendations: (1) Proactive Strategy: Prioritize the enhancement of public services through the integration of technology and ensure consistent performance evaluation. (2) Defensive Strategy:



Emphasize prudent budget planning and expenditure management, including the pursuit of external funding sources where appropriate. (3) Corrective Strategy: Capitalize on training programs to improve digital and technological competencies, and apply insights derived from lessons learned to refine operational practices. (4) Preventive Strategy: Foster collaboration with public and private sector organizations to develop human resources and improve service delivery systems.

Keywords: internal factors; external environmental factors; strategies for enhancing service standards

บทนำ

กระบวนการปฏิรูประบบบริหารราชการของไทย เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง, 2564) มุ่งเน้นให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม วิถีการดำรงชีวิต และรูปแบบการดำเนินธุรกิจของปัจเจกชน องค์กรภาคธุรกิจเอกชน สังคม และประเทศ ก่อเกิดความสัมพันธ์ทางสังคมและความคาดหวัง รูปแบบการทำงาน การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นบทบาทของภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานบรรลุผลสัมฤทธิ์เทียบได้กับมาตรฐานสากลและแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็นทันต่อสถานการณ์ รวมถึงมีความคล่องตัวในบริบทที่หลากหลาย



เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเดียวกับทุกภาคส่วน ตลอดจนผลักดันให้ทุกองค์กรของรัฐเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) (แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง), 2564) อย่างไรก็ตาม การปฏิรูประบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถเข้าถึงและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เริ่มมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2558 ซึ่งรัฐบาลได้ให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก หรือ Government Easy Contact Center ชื่อย่อว่า “GECC” โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับความ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย” และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่ออกมารองรับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลด้วย

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในฐานะที่เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชน จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของจังหวัดและอำเภอ ให้มีขีดความสามารถที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐานระดับประเทศ ภายใต้แนวคิด “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” รวมทั้งมีความเป็นธรรม โปร่งใส และประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างแท้จริง (สำนักงานเลขาธิการกรมการปกครอง, 2563) โดยตั้งแต่ปีพ.ศ. 2563 กรมการปกครองได้สั่งการให้ทำการปกครองจังหวัด และทำการปกครองอำเภอทุกแห่งดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก



(GECC) ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่มีที่ทำการปกครองอำเภอที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกจำนวน 13 แห่ง ได้แก่ ที่ทำการปกครองอำเภอแม่อริม ที่ทำการปกครองอำเภอสันทราย ที่ทำการปกครองอำเภอฝาง ที่ทำการปกครองอำเภอแม่ออน ที่ทำการปกครองอำเภอพร้าว ที่ทำการปกครองอำเภอแม่อาย ที่ทำการปกครองอำเภอสันกำแพง ที่ทำการปกครองอำเภอหางดง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ทำการปกครองอำเภอจอมทอง ที่ทำการปกครองอำเภอดอยเต่า ที่ทำการปกครองอำเภอดอยสะเก็ดและที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง (ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2567)

ที่ทำการปกครองอำเภอดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ มีความตระหนักถึงความจำเป็นต้องยกระดับมาตรฐานบริการตามนโยบายของกรมการปกครองที่กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดต้องยื่นขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จึงได้ดำเนินการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ครั้งแรกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลปรากฏว่าไม่ผ่านการประเมิน ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีพ.ศ. 2567 ได้มีการดำเนินการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกอีก แต่ก็ยังไม่สามารถผ่านการประเมินได้ จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า แม้ที่ทำการปกครองอำเภอดอยหล่อได้พยายามปรับปรุงพัฒนาและเตรียมความพร้อมเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกทั้งในด้านสถานที่และด้านการพัฒนาการให้บริการ มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พ.ศ. 2566 และพ.ศ. 2567 แต่ก็ยังไม่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน



การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ได้ ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอคลองหลวง จึงมีความสนใจศึกษาว่ามีปัจจัยด้านสภาพการณ์ภายในใดบ้างที่เป็นจุดอ่อน จุดแข็ง และมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกใดบ้าง ที่เป็นอุปสรรคและโอกาสของที่ทำกรปกครองอำเภอคลองหลวง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตลอดจนควรมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามเกณฑ์ประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างไร ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะต่อที่ทำกรปกครองอำเภอคลองหลวง จังหวัดเชียงใหม่ ในการดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามเกณฑ์ประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้ประสบผลสำเร็จได้ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสาร ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย มาตรการ แนวทางปฏิบัติ บทความ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการบริการการยกระดับการบริการของภาครัฐและการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิเป็นการวิจัยภาคสนาม โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ทั้งในรูปแบบที่



เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง กำหนดโครงสร้างประเด็นคำถามที่ต้องการจะศึกษาไว้เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อใช้ในการตั้งคำถามที่อยู่ในขอบเขตของประเด็นที่ต้องการและสามารถซักถามข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ในระหว่างการพูดคุยสนทนาเพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดมากขึ้น

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ และที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอดอยหล่อ จำนวน 12 ราย ประกอบด้วย นายอำเภอดอยหล่อ จำนวน 1 ราย ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง จำนวน 1 ราย ปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคง จำนวน 1 ราย ปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยการ จำนวน 1 ราย ปลัดอำเภอฝ่ายบริหารงานปกครอง จำนวน 1 ราย ปลัดอำเภอกองงานสำนักงานอำเภอ จำนวน 1 ราย อดีตปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบการดำเนินงานยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 3 ราย เสมียนตราอำเภอ 1 ราย พนักงานราชการผู้รับผิดชอบการดำเนินงานยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จำนวน 1 ราย และลูกจ้างผู้รับผิดชอบการดำเนินงานยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จำนวน 1 ราย และ กลุ่มที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด จำนวน 4 ราย ประกอบด้วย เจ้าพนักงานอำเภอ จำนวน 1 ราย เจ้าพนักงานปกครอง จำนวน 1 ราย เจ้าหน้าที่



ปกครอง จำนวน 1 ราย และลูกจ้างฝ่ายประสานแผนยุทธศาสตร์พัฒนาพื้นที่ ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานยกระดับการให้บริการประชาชน ตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก จำนวน 1 ราย

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulations) ด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากแหล่งที่มาซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิธีการสืบค้นจากเอกสาร (Documentary) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำข้อมูลมาตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้นี้มีความน่าเชื่อถือ และมีความครอบคลุมต่อบริบทในการศึกษาในครั้งนี้ ได้ปรับเปลี่ยนตามเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วค่ะ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอฝาง จำนวน 12 ราย และผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัดจำนวน 4 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ภายในที่เป็น จุดอ่อน และจุดแข็ง ต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จากการศึกษาสภาพการณ์ภายในที่ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ว่าเป็นจุดอ่อนหรือจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก



(GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างองค์กร ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีความเห็นตรงกันว่าเป็นจุดแข็งของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจาก มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีการกำหนดตำแหน่งงาน จัดลำดับการบังคับบัญชา การมอบหมายภารกิจอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มีขอบเขตที่ชัดเจน ยึดหลักการทำงานตามความถนัดและความเหมาะสมของบุคลากร ทำให้เกิดความคล่องตัว ช่วยลดความซ้ำซ้อนและความขัดแย้ง สามารถปรับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้เสมอ ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...รูปแบบโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาถือเป็นจุดแข็งในดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ เพราะมีความเหมาะสมและชัดเจนรวมถึงการแบ่งงานและมอบหมายหน้าที่ที่มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ช่วยลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน...” (ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อคนที่ 1, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

2) ด้านยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ (Strategy) ขององค์กร พบว่ายุทธศาสตร์/กลยุทธ์องค์กร นโยบาย ทิศทาง ขอบเขตการทำงาน ของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อเป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการมุ่งตอบสนองนโยบายการเพิ่ม



ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยมีการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน มียุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ถือว่าเป็นจุดแข็งแต่ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อาจมีผลมาจากปัจจัยอื่น ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...รูปแบบโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาถือเป็นจุดแข็งในดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อ เพราะมีความเหมาะสมและชัดเจนรวมถึงการแบ่งงานและมอบหมายหน้าที่ที่มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ช่วยลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน...” (ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อคนที่ 2, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

3) ด้านระบบ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความเห็นว่า ระบบการทำงานของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อเป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจากที่ผ่านมา มีระบบการทำงานที่ดี โดยเฉพาะในส่วนของงานบริการงานทะเบียน งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม หรืองานบริหารงาน มีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่มีแบบแผน ชัดเจนเอื้อต่อการให้บริการ มีการจัดทำป้ายช่องทางการให้บริการ แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รวมถึงมีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน มีคู่มือการ



ปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย ในด้านการจัดสรรงบประมาณเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการและการติดต่อสื่อสารช่วยให้การประสานงานและการให้บริการรวดเร็วและทันเวลาตรงตามความต้องการ ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...คิดว่าเป็นจุดแข็งของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล็อต เพราะจากการตรวจเยี่ยมในครั้งที่ผ่าน ๆ มา มีระบบการทำงานที่ดี โดยเฉพาะในส่วนของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นงานทะเบียน งานอำนวยความสะดวก หรืองานบริหารงานปกครองก็มีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่มีแบบแผน และมีความชัดเจน เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน...” (ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัดคนที่ 1, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มกราคม 2568)

4) ด้านรูปแบบ รูปแบบการบริหาร พบว่าเป็นจุดแข็งขององค์กร เนื่องจากผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำสูง มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร มุ่งเน้นในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นพิเศษ สามารถปรับตัว เรียนรู้ การทำงานรูปแบบใหม่การใช้เทคโนโลยี สร้างความเข้าใจและประสานงานได้ดีกับทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำงานอย่างเคารพกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ แต่มีวิจรรย์ญาณในการบริหารงานที่ยืดหยุ่น รับฟังผู้ร่วมงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้ทิศทางการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล็อตมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...บุคลิกภาพและภาวะผู้นำ รวมถึงแนวทางการบริหารงานของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล็อตเป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการ



ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจากผู้นำมีแนวทางการบริหารงานที่ยืดหยุ่น รับฟังผู้ใต้บังคับบัญชา บุคลากรในองค์กรมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นของตนเพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดร่วมกัน แนวทางดังกล่าวทำให้ทิศทางการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภอทยอยหล่อมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในที่สุด...” ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอทยอยหล่อคนที่ 3, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

5) ด้านพนักงาน พบว่าพนักงาน/บุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอทยอยหล่อ เป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจาก ได้รับจัดสรรอัตรากำลังบุคลากรตามกรอบ จึงสามารถแบ่งงานและการมอบหมายภารกิจที่ชัดเจน เหมาะสม ด้านทักษะความรู้ความสามารถ ถือว่าเป็นข้อได้เปรียบเพราะส่วนใหญ่บุคลากรยังอยู่ใน Gen Z และ Gen Y ทำให้มีความพร้อมในการพัฒนาทักษะโดยเฉพาะด้านของเทคโนโลยี มีความเต็มใจที่จะถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรรุ่นเก่า การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ ทำงานมาเป็นระยะเวลานาน ไม่ค่อยมีการโยกย้าย ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...บุคลิกภาพและภาวะผู้นำ รวมถึงแนวทางการบริหารงานของที่ทำการปกครองอำเภอทยอยหล่อเป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจากผู้นำมีแนวทางการบริหารงานที่ยืดหยุ่น รับฟังผู้ใต้บังคับบัญชา บุคลากรในองค์กรมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นของตนเพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดร่วมกัน แนวทางดังกล่าวทำให้ทิศทางการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภอทยอยหล่อมีความเป็นอันหนึ่งอัน



เดียวกันและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในที่สุด...” (ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอโดยพลคนที 4, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

6) ด้านทักษะความสามารถขององค์กร พบว่าเป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ประเมินการรองรับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีความพร้อมทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ทักษะที่จำเป็นต่อการทำางานยุคใหม่โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลทันเวลาและครบถ้วน ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...เป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ประเมินการรองรับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพราะจากการติดตามงานและติดต่อประสานงานที่ผ่าน ๆ มา การกิจต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอก็ไม่เคยติดขัดปัญหาอะไรชี้ให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการกิจของตน...” (ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัดคนที 2, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มกราคม 2568)

7) ด้านค่านิยมร่วม พบว่าเป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เนื่องจากบุคลากรในองค์กรมีเป้าหมายร่วมกันคือการพัฒนาองค์กรให้เข้มแข็งและยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ค่านิยมร่วมดังกล่าวทำให้้องค์กรมีทิศทางในการทำางานที่ชัดเจน บุคลากรทุกคนจึงเข้าใจแนวทางการทำางานและสามารถปฏิบัติตนตามพฤติกรรมร่วมที่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานร่วมกันกำหนดขึ้นได้ ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า



“...ค่านิยมของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ ถือเป็นจุดแข็ง เนื่องจากทุกคนมีค่านิยมร่วมกันคือมุ่งเน้นในการบริหารจัดการงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และการบริการที่สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน การดำเนินงานจึงเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ...” (ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อคนที่ 5, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ที่เป็นโอกาสและอุปสรรค ต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จากการศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ที่เป็นโอกาสและอุปสรรค ต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านระบบการเมือง พบว่าผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ และผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด มีความเห็นว่าเป็นโอกาสต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของอำเภอให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจากกระทรวงมหาดไทย และกรมการปกครองมีนโยบายผลักดันให้ที่ทำการปกครองอำเภอทุกแห่งผ่านการรับรองมาตรฐานการบริการศูนย์ราชการสะดวก มีนโยบายข้อสั่งการ รวมถึงการสนับสนุนด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ มีโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อเพิ่มทักษะในการใช้ระบบดิจิทัลและ



เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบ GECC การจัดเตรียมเอกสารในการสมัครขอรับ ประเมินการขอรับรอง การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการ ในส่วน ของที่ทำการปกครองจังหวัดได้ให้การสนับสนุนโดยมีการถอดบทเรียนความสำเร็จ จากที่ทำการปกครองอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการ ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อนำกลยุทธ์มาปรับใช้ดังตัวอย่าง การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...เป็นโอกาส เพราะกรมการปกครองได้มีนโยบายในการขับเคลื่อนการ ดำเนินงานด้านการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของอำเภอให้ได้ตามเกณฑ์ มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยเฉพาะในด้าน การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะในการใช้ระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีที่ เกี่ยวข้องกับ GECC ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมี คุณภาพและทันสมัย...” (ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอทยอยหล่อ คนที่ 6, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

2) ด้านระบบเศรษฐกิจ พบว่าผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครอง อำเภอทยอยหล่อ และผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด ให้ความเห็นว่าเป็นความเสี่ยงต่อการ ขยับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของอำเภอให้ได้ ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก เนื่องจากปัจจุบันเศรษฐกิจ ของไทยกำลังเผชิญกับการเติบโตที่ต่ำ ภาครัฐอาจพิจารณาลดการใช้จ่ายลงเพื่อ ลดภาระหนี้สาธารณะ การจัดสรรงบประมาณของรัฐบาลจึงอาจจะเน้นไปที่ โครงการที่จำเป็นและเร่งด่วนก่อน เช่น ด้านการศึกษา หรือด้านสาธารณสุข อาจ ทำให้กรมการปกครองได้รับจัดสรรงบประมาณน้อยลง ส่งผลให้การสนับสนุนการ ขยับเคลื่อนการดำเนินการยกระดับบริการของหน่วยงานมีปัญหาในการพัฒนา สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน และเป็นอุปสรรคต่อการ



ขับเคลื่อนการพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการ
สะดวก ของที่ทำการปกครองอำเภอโดยหล่อ ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล
ได้กล่าวไว้ว่า

“...ระบบเศรษฐกิจเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการขับเคลื่อนการดำเนินการ
ยกระดับบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินขอการรับรองมาตรฐานการ
ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอโดยหล่อ
เนื่องจากศูนย์ราชการสะดวกต้องมีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้
มาตรฐาน แต่ในภาวะที่งบประมาณถูกจำกัดจากภาวะเศรษฐกิจที่ท้าทาย อาจต้อง
เลื่อนหรือชะลอแผนปรับปรุงสถานที่...” (ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัดคนที่ 3, การ
สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มกราคม 2568)

3) ด้านระบบสังคม พบว่าผู้ให้ข้อมูลเห็นตรงกันว่าเป็นความเสี่ยงต่อการ
ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของที่ทำการ
ปกครองอำเภอโดยหล่อ เนื่องจากประชากรของอำเภอโดยหล่อส่วนใหญ่ประกอบ
อาชีพเกษตรกรรม ผู้มารับบริการส่วนมากอยู่ในวัยสูงอายุ ขาดความรู้ความเข้าใจ
ในการใช้เทคโนโลยีหรือการใช้งานระบบออนไลน์น้อย เช่น การยื่นเอกสาร
ออนไลน์หรือการใช้แอปพลิเคชันภาครัฐที่ประชากรในพื้นที่ส่วนหนึ่งไม่สามารถ
เข้าถึงหรือใช้งานได้ ส่งผลให้มาตรการที่ออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอาจไม่
เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีต้องเดินทางมายื่น
เรื่องด้วยตนเอง เป็นต้น ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...เป็นปัจจัยเสี่ยง เนื่องจากศูนย์ราชการสะดวกต้องการพัฒนาไปสู่
ระบบการให้บริการแบบดิจิทัลแต่ประชาชนในพื้นที่อำเภอโดยหล่อส่วนใหญ่เป็น
ผู้สูงอายุ จึงไม่ได้ให้ความสนใจหรือไม่คุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยี อาจทำให้
โครงการพัฒนาระบบดิจิทัลของรัฐไม่สามารถสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการได้...”



(ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพลเอกคนที่ 7, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

4) ด้านเทคโนโลยี) พบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดให้ความเห็นว่าเป็นโอกาสต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการยกระดับมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม อุปกรณ์ และเครื่องมือสมัยใหม่ของภาครัฐของไทยมีการพัฒนาอย่างมาก จึงเป็นโอกาสของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพลเอกในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว และความโปร่งใส ที่เป็นหัวใจสำคัญของศูนย์ราชการที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงสุด ลดภาระการเดินทาง ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และสร้างความเชื่อมั่นในภาครัฐ หากที่ทำการปกครองอำเภอโดยพลเอกสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้เต็มที่ จะทำให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานยกระดับมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปได้อย่างสมบูรณ์แบบได้ ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...แนวโน้มของการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม อุปกรณ์ และเครื่องมือสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการให้บริการของภาครัฐในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นจึงเป็นโอกาสของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพลเอกในการการดำเนินงานยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)...” (ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพลเอกคนที่ 8, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)



3. กลยุทธ์ที่ที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ควรนำมาใช้เป็นแนวทางการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้ประสบความสำเร็จในอนาคต

จากการศึกษาปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน และปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาส หรืออุปสรรคของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการดำเนินการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่ผ่านมา ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อและปฏิบัติงานระดับจังหวัด ได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ที่ที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ควรนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้ประสบความสำเร็จในอนาคต ดังนี้

1) กลยุทธ์เชิงรุก (SO : Strength & Opportunity) มีข้อเสนอแนะว่า ที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ ควรใช้จุดแข็งที่มีอยู่ เช่น ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านทักษะความสามารถขององค์กร มาสร้างความได้เปรียบจากโอกาสด้านการเมืองและด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่ โดยการพัฒนาโครงสร้างการให้บริการที่ทันสมัยผ่านระบบดิจิทัลด้วยการการปรับปรุงระบบการให้บริการ เช่น การสร้างระบบการจัดการคิวออนไลน์ การสร้าง Chatbot เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นกับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์โดยไม่ต้องรอการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการออกแบบกระบวนการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าใจและเข้าถึงเพื่อให้ประชาชน



สามารถใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์หรือแอปพลิเคชันได้มากที่สุด ตลอดจนมี
การประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการรับรองและสำรวจความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อนำมาเป็นข้อมูลปรับปรุงการให้บริการตาม
ข้อเสนอแนะที่ได้รับ นอกจากนี้ควรมีการจัดสถานบริการ เช่น มุมข้อมูล มุมรับ
เรื่องร้องเรียน มุมบริการหลัก รวมถึงมีป้ายบอกทาง เพื่อจัดพื้นที่ให้ได้ตาม
มาตรฐานของการตรวจรับรอง ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...ควรมีการสนับสนุนด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร แม้ว่าปัจจุบันที่
ทำการปกครองอำเภอโดยพล็อตจะมีเจ้าหน้าที่ดูแล Line, Facebook ของหน่วยงาน
เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล หรือขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้
ตลอดเวลาแล้ว ควรมีการจัดทำระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการให้
ข้อมูลหรือคำแนะนำเบื้องต้นให้กับประชาชน เช่น การสอบถามข้อมูลการบริการ,
ข้อกำหนดในการยื่นเอกสาร หรือการติดตามสถานะต่าง ๆ โดยไม่ต้องรอการตอบกลับ
จากเจ้าหน้าที่...” (ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำทำการปกครองอำเภอโดยพล็อตคนที่ 9,
การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

“...ควรมีระบบการรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการโดยใช้เทคโนโลยี
เช่น การสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการบริการได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอยู่เป็นประจำ
โดยเฉพาะในด้านการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ หรือเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้สามารถ
บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัดคนที่ 4, การ
สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มกราคม 2568)

2) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST : Strength & Threat) พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ได้
เสนอแนะดังนี้ ที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล็อตควรชิงความได้เปรียบโดยพัฒนาจุด
แข็งที่มีได้แก่ ด้านทักษะความสามารถขององค์กร ด้านบุคลากร ที่มีความพร้อม



ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ทักษะที่จำเป็นและพร้อมต่อการทำงานยุคใหม่ด้านค่านิยมร่วมที่บุคลากรมีมุ่งมั่นการสร้างคุณภาพ มีความโปร่งใส เน้นทำงานเป็นทีม มีความสามัคคีรักใคร่กันและมีความผูกพันต่อองค์กรสูง มาพัฒนาเพื่อลดความเสี่ยงด้านระบบเศรษฐกิจที่มีผลต่อการจัดสรรงบประมาณ ด้านวัฒนธรรมทางสังคมขนาดและคุณภาพของผู้มารับบริการที่อยู่ในวัยสูงอายุ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีหรือการใช้งานระบบออนไลน์ โดยการขอความร่วมมือจากองค์กรภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาโครงการต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาเทคโนโลยี หรือการปรับปรุงระบบบริการ เพื่อลดภาระด้านงบประมาณ นอกจากนี้ยังควรพัฒนาโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นและชัดเจน การปรับปรุงกระบวนการบริการให้สะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาทักษะของบุคลากร ทั้งด้านการใช้เทคโนโลยีและการบริการ เพื่อให้การทำงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ในกรณีของสภาพทางสังคมสามารถแก้ไขได้โดยการจัดฝึกอบรมหรือกิจกรรมสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการใช้บริการดิจิทัลให้ประชาชน มีการให้บริการแบบเดิมและดิจิทัลร่วมกัน เพื่อลดขั้นตอน ลดการรอคอย และปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ นอกจากนี้ควรพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริการ รวมถึงช่องทางและรูปแบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทั้งในระบบดิจิทัล และผ่านเสียงตามสาย เป็นต้น ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“...จากข้อจำกัดด้านงบประมาณในการดำเนินงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ที่กรมการปกครองอาจจัดสรรให้ที่ทำการปกครองอำเภอแต่ละแห่งน้อยลง ซึ่งอาจแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้โดยการขอความร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐ/เอกชนอื่น ๆ ในการพัฒนาโครงการ โดยอาจมีการร่วมมือในด้านการฝึกอบรม การพัฒนาเทคโนโลยี หรือการ



ปรับปรุงระบบบริการ ที่สามารถแบ่งเบาภาระด้านงบประมาณ...” (ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอทยหล่อคนที่ 10, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

“...จากประเด็นอุปสรรคด้านงบประมาณ ที่ทำกรปกครองอำเภอทยหล่ออาจขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรภายนอก โดยสามารถมองหาทุนจากหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรที่ให้การสนับสนุนการพัฒนาบริการสาธารณะ เช่น โครงการสนับสนุนจากกระทรวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแม้แต่การขอรับทุนจากองค์กรเอกชนหรือมูลนิธิต่าง ๆ ที่มีความสนใจในโครงการพัฒนาสังคม ซึ่งการบูรณาการความร่วมมือดังกล่าวจะทำให้สามารถเอาชนะอุปสรรคด้านงบประมาณได้...” (ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัดคนที่ 5, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มกราคม 2568)

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยขอแนะนำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ภายในที่เป็นจุดอ่อนและจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำกรปกครองอำเภอทยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยผู้วิจัยได้นำแนวการคิดวิเคราะห์ SWOT Analysis มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ โดยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในเพื่อระบุจุดอ่อนและจุดแข็งของที่ทำกรปกครองอำเภอทยหล่อ ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์กร 2) กลยุทธ์องค์กร 3) ระบบการทำงาน 4) ลักษณะการทำงานของผู้นำ 5) บุคลากร 6) ทักษะความสามารถขององค์กร และ 7) ค่านิยมร่วม โดยศึกษาจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอทยหล่อ และผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด



จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพการณ์ภายในของที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อเป็นจุดแข็งต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กล่าวคือที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อมีการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีลำดับการบังคับบัญชา และมีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพ ทำให้ทราบขอบเขตการปฏิบัติงาน รวมถึงเกิดความคล่องตัวและช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีการปรับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์อยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูใบฎีกาวิชาญ ทรวงาณี และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติธัมพร (2564) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานภาครัฐ ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการ เป็นกระบวนการหนึ่งของการปฏิรูป ระบบราชการ เพื่อทบทวนและจัดการกิจของหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมจัดความซ้ำซ้อนและเป็นเอกภาพ มีผู้รับผิดชอบชัดเจน สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลและสถานการณ์ที่เป็นอยู่

ที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อมีการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดทิศทางการพัฒนาไว้ชัดเจน มีตัวชี้วัดทำให้สามารถประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องตลอดจนควรมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์อยู่เป็นประจำเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ การบริหารราชการ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในสังกัด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดการให้บริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมภรณ์ กุลทอง และ



นิตยา สินเธาว์ (2566) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) ของศูนย์การทหารราบ ค่ายธนะรัชต์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าหน่วยงานควรมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับ และควรมีการติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์หน่วยงานควรมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และควรมีการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุพันธกิจขององค์กร

ในส่วนของผู้นำองค์กร ที่ทำการปกครองอำเภอโดยหล่อมีผู้นำองค์กรที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีแนวทางการบริหารงานที่เป็นระบบ มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพสูงและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งการบริหารดังกล่าวมีความยืดหยุ่น ไม่ยึดติดกับระเบียบแบบแผนมากเกินไป แต่ก็ยังคงปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน พร้อมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลสรุปจากการถอดบทเรียนการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2562) ซึ่งกล่าวไว้ว่ามีปัจจัยด้านผู้นำถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยผู้นำให้ความสำคัญในการกำหนดทิศทางที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีส่วนร่วมในการสนับสนุน คอบคุม กำกับดูแล และติดตาม การดำเนินการ สร้างเสริมบรรยากาศในการทำงานให้คณะทำงานและ



บุคลากร มีภาวะความเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถถ่ายทอดและสื่อสารที่ชัดเจน มีการสร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นการทำงานที่เป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล่อบได้รับจัดสรรอัตรากำลังบุคลากรตามกรอบอัตรากำลัง จึงมีความเพียงพอต่อการกิจ โดยมีการแบ่งงานและมอบหมายภารกิจที่มีความชัดเจน เหมาะสมกับบุคลากร รวมถึงบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล่อบส่วนใหญ่มีภูมิลำนเอบอยู่ในพื้นที่ทำให้ไม่ค่อยเกิดการโยกย้าย ทำให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานและมีความเชี่ยวชาญ เนื่องจากทำงานมาเป็นระยะเวลานาน และมีความผูกพันกับองค์กรสูง นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่ของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล่อบมีความพร้อมทั้งในด้านทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี และมีความนิยมในการทำงานร่วมกันเป็นทีมส่งผลให้การดำเนินภารกิจต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล่อบเป็นองค์กรที่มีความสามารถ บุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่อยู่มานาน ทำให้มีความพร้อมทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ต่องานได้รับมอบหมาย รวมถึงมีทักษะในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานยุคใหม่ นอกจากนี้ที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล่อบยังมีวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความสามัคคีรักใคร่กลมเกลียวกัน ค่านิยมร่วมดังกล่าวทำให้องค์กรมีทิศทางในการทำงานที่ชัดเจน บุคลากรทุกคนจึงเข้าใจแนวทางการทำงานและสามารถปฏิบัติตามพฤติกรรมร่วมที่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานร่วมกันกำหนดขึ้นได้ อันจะนำไปสู่การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา ก้องทองสมุทร (2564) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจ



อุตสาหกรรม ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกลางสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรกับการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ทำงานทุกคนต่างคาดหวังผลจากการทำงานที่ได้รับจากองค์กร ในขณะเดียวกันองค์กรเองก็คาดหวังให้บุคลากรทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานคือประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งมีการศึกษาที่ยืนยันว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง จะส่งผลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ถ้าบุคลากรในองค์กรมีการรับรู้วัฒนธรรมในองค์กรจะร่วมกันรับผิดชอบ ร่วมมือร่วมใจมีความสามัคคีและมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน งานนั้นก็จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ที่เป็นโอกาสและอุปสรรค ต่อการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอทยอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปีงบประมาณพ.ศ. 2567 พบว่า มีทั้งปัจจัยที่เป็นโอกาสได้แก่ ปัจจัยด้านระบบการเมืองและด้านเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า กระทรวงมหาดไทยและกรมการปกครอง ได้มีนโยบายผลักดันให้ที่ทำการปกครองอำเภอทุกแห่งผ่านการรับรองมาตรฐานการบริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก โดยกรมการปกครองมีนโยบายข้อสั่งการ รวมถึงการสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดเตรียมเอกสารในการสมัครขอรับประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการ การถอดบทเรียนความสำเร็จจากที่ทำการปกครองอำเภอที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการ เพื่อนำกลยุทธ์ที่ได้ไปปรับใช้และปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจของประเทศถือเป็นความเสี่ยงต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการยกระดับมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์



มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจากอาจได้รับจัดสรรงบประมาณน้อยลง อาจต้องเลื่อนหรือชะลอแผนปรับปรุงสถานที่ จึงเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนการพัฒนามาตรฐานการบริการตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวกของที่ทำการปกครองอำเภอโดยพล็อต ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤดล กลันทกพันธุ์ (2564) ที่ศึกษาเรื่องการนำนโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าปัญหาอุปสรรคของการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกคือด้านสถานที่ไม่พร้อมตามเกณฑ์ทางด้านกายภาพ และเกณฑ์คุณภาพ(ขั้นต่ำ) เป็นผลมาจากงบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ระบบสังคม วัฒนธรรมทางสังคมขนาดและคุณภาพของประชากรถือเป็นความเสี่ยง เนื่องจาก สภาพการณ์ทางสังคมของอำเภอโดยพล็อต ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และผู้มารับบริการส่วนมากอยู่ในวัยสูงอายุ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานยกระดับมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่เน้นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วผ่านระบบดิจิทัล เช่น การยื่นเอกสารออนไลน์การใช้แอปพลิเคชันภาครัฐ แต่ประชากรในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีอาจไม่สามารถเข้าถึงหรือนำไปใช้ได้จริง ส่งผลให้ไม่เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวังและอาจทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิสร่า อัมกุล (2565) ที่ศึกษาเรื่องความสำเร็จในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวกของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสภาพภาพของประชาชนเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามเกณฑ์การประเมินขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุ



ระหว่าง 35 – 64 ปี ประกอบอาชีพเกษตร โดยประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

3. กลยุทธ์ที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ควรนำมาใช้เป็นแนวทางการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้ประสบความสำเร็จในอนาคต

กลยุทธ์เชิงรุก (SO: Strength & Opportunity) พบว่าผู้บริหารและบุคลากรของทำการปกครองอำเภอทยหล่อ และผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด ให้ความเห็นว่าที่ทำการปกครองอำเภอทยหล่อควรใช้จุดแข็งที่มีอยู่มาสร้างความได้เปรียบจากโอกาสที่ค้นพบ โดยการพัฒนาโครงสร้างการให้บริการที่สะดวกและมีประสิทธิภาพรวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ปรับปรุงบริการ เช่น การสร้างระบบการจัดการคิวออนไลน์, การสร้าง Chatbot เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ โดยไม่ต้องรอการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ รวมถึงการออกแบบกระบวนการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าใจแก่ประชาชนทุกกลุ่มผ่านช่องทางออนไลน์หรือแอปพลิเคชัน ตลอดจนมีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร นิลยาภรณ์และคณะ(2566) เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งกล่าวไว้ว่าควรจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากหน่วยงาน นำข้อปรับปรุง ข้อเสนอแนะมาพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้



บริการในรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงเวลา

กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST: Strength & Threat) พบว่าผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอคอยหล่อ และผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด ให้ความเห็นว่าที่ทำการปกครองอำเภอคอยหล่อควรชิงความได้เปรียบโดยพัฒนาจุดแข็งที่มีโดยการขอความร่วมมือจากองค์กรภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาโครงการต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาเทคโนโลยีหรือการปรับปรุงระบบบริการเพื่อลดภาระด้านงบประมาณ นอกจากนี้ยังควรพัฒนาโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นและชัดเจนในบทบาทหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจและการทำงาน ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของเปมิกา รุณภักษ์ (2563) ศึกษาการปรับเปลี่ยนการทำงานขององค์กรภาครัฐสู่การเป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมเปลี่ยนแปลง (Agile Organization) กรณีศึกษารมสรรพากร ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าการที่องค์กรภาครัฐจะสามารถทำงานเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ “เร็วขึ้น สะดวก ประหยัดและมีคุณภาพมากขึ้น” เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้นั้น ไม่เพียงแต่จะต้องพยายามนำเทคโนโลยีและ นวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาเพื่อช่วยปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานและรูปแบบการให้บริการเท่านั้น แต่องค์กรนั้นจะต้องมีความเข้าใจและตระหนักถึงการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีความสามารถในการปรับตัวให้ไวและทันการณ์หรือการเป็น “องค์กรที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็ว”

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการศึกษามาตรฐานการรับรองการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ประเมินการขอรับรอง



มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อพิจารณาปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับต่อไป

1.2 วางแผนงบประมาณอย่างรัดกุม และอาจหาทุนสนับสนุนจากภาครัฐ และองค์กรภายนอกมีความสนใจในการพัฒนาบริการสาธารณะ พร้อมทั้งติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างต่อเนื่อง

1.3 ควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอและการพัฒนาผู้นำชุมชนให้มีความรู้ ทักษะการใช้เทคโนโลยีเบื้องต้น เพื่อนำไปเผยแพร่ ชักชวนให้ประชาชนรับรู้และสนใจในการฝึกการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนนำไปศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์การดำเนินการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของส่วนงานต่างๆ ที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นบทเรียนให้หน่วยงานที่กำลังดำเนินการขอการรับรอง

เอกสารอ้างอิง

คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ. (2564). *แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง)*. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2567, จาก <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/522637>



- จันทร์จิรา ก้องทองสมุทร. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม. วารสารพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม, 1(2), 4-15.
- ณัฐพร นิลยาภรณ์ และคณะ. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี, 6(5), 230-247.
- ธนรัฐ นันทนีย์. (2565). แนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC : Government Easy Contact Center). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤตล กลั่นทกพันธุ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก :กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมภรณ์ กุลทอง และนิตยา สินธาว์. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) ของศูนย์การทหารราบ ค่ายธนะรัชต์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ (มสป.), 25(1), 166-179.
- เปรมิกา รุณภักษ์ (2563). การปรับเปลี่ยนการทำงานขององค์กรภาครัฐสู่การเป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมเปลี่ยนแปลง (Agile Organization) กรณีศึกษา กรมสรรพากร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระครูใบฎีกาวิชาญ ทรวงราชี และเสาวลักษณ์โกศลกิตติอัมพร. (2564). การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานภาครัฐ. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5(3), 61-72.



- รวีสร อัมกุล. (2565). ความสำเร็จในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการเป็น
ศูนย์ราชการสะดวก ของสำนักทะเบียนอำเภอสมุทรสาคร จังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2567). คู่มือการ
รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก. สืบค้นเมื่อ 23
กรกฎาคม 2567, จาก [https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia
phoobeas/ GECC65/manualGECC](https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC65/manualGECC).
- สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่. (2562). การถอด
บทเรียนการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC) สำนักงานสวัสดิการ
และคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรม
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2567, จาก
<https://chiangmai.labour.go.th/index.php?start=4>
- อัครเดช เดชธิธา. (2565). ความสำเร็จรูปแบบการดำเนินงานของศูนย์ราชการ
สะดวก อำเภอสะตอกของกรมการปกครอง: กรณีศึกษาอำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สัมภาษณ์ส่วนบุคคล

- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอโดยหล่อ คนที่ 1, สัมภาษณ์ส่วน
บุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568
- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอโดยหล่อ คนที่ 2, สัมภาษณ์ส่วน
บุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568
- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอโดยหล่อ คนที่ 3, สัมภาษณ์ส่วน
บุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568



- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อ คนที่ 4, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568
- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อ คนที่ 5, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568
- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อ คนที่ 6, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568
- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อ คนที่ 7, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568
- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อ คนที่ 8, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568
- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อ คนที่ 9, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568
- ผู้บริหารและบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอตอยหล่อ คนที่ 10, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 10 มกราคม 2568
- ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด คนที่ 1, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 14 มกราคม 2568
- ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด คนที่ 2, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 14 มกราคม 2568
- ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด คนที่ 3, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 14 มกราคม 2568
- ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด คนที่ 4, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 14 มกราคม 2568
- ผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด คนที่ 5, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่สัมภาษณ์ 14 มกราคม 2568