

**การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ :
กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์***

**Policy Implementation of Government Easy Contact Center :
A case study of**

Bang Saphan Noi District Office, Prachuap Khiri Khan Province

ศราวุธ หนูรัตน์**

Sarawuth Nooroon

6614832012@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์ในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC ประจำปี 2568 ประกอบด้วย 3 หลักเกณฑ์ ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ และด้านผลลัพธ์ ซึ่งพบว่ารูปแบบ ขั้นตอน หลักเกณฑ์ และวิธีการในการขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) มีความยุ่งยาก ซับซ้อนรวมทั้งอำเภอยังขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานขับเคลื่อนตามนโยบายดังกล่าว ซึ่งมีผลการดำเนินการที่ยังไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากพบปัญหาและอุปสรรคในหลายปัจจัย ประกอบด้วยปัจจัยด้านการสื่อสารข้อความ ปัจจัยด้านโครงสร้างระบบราชการ ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาควรมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในนโยบาย (GECC) อย่างแท้จริง สร้างทีมงานเฉพาะกิจ (GECC Team) ในแต่ละจังหวัดเพื่อคอยเป็นพี่เลี้ยงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการให้เข้าใจง่าย เป็นรูปธรรม และเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ หน่วยงานส่วนกลางต้องผลักดันการสนับสนุนด้านงบประมาณ และด้านบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ รวมถึงสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : การนำนโยบายไปปฏิบัติ ; ศูนย์ราชการสะดวก ; ที่ทำการปกครองอำเภอ

Keywords : Policy Implementation ; Government Easy Contact Center ; District Office

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ
กรณีศึกษา : ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้มีการให้ความสนใจในการปฏิรูประบบราชการของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบันที่ประเทศกำลังพัฒนาสู่ความเป็นสากล โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ มีการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับภาครัฐไทยนั้นการให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลได้ให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาในเรื่องของการให้บริการประชาชนมาโดยตลอด

รัฐบาลจึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ โดยได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐรวมทั้งเพื่อให้เกิดการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมในการรับบริการจากภาครัฐประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อให้หน่วยงานราชการมีมาตรฐานการให้บริการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” โดยให้ความสำคัญกับระบบก่อนเข้าสู่จุดบริการและระบบสนับสนุนงานบริการโดยครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ สถานที่ บุคลากร และงานบริการ และเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2567 นายอนุทิน ชาญวีรกูล รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มอบนโยบายสำคัญเพื่อเป็นแนวทางขับเคลื่อนการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทย โดยมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ “คุณภาพชีวิตของพี่น้องประชาชน” ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน คือ ความสะดวกสบายในการใช้ชีวิต และการรับบริการจากภาครัฐ โดยประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับการพัฒนา และยกระดับมาตรฐานการให้บริการของประชาชน ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญคือการผลักดันหน่วย/ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดกระทรวงมหาดไทยให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพิ่มขึ้น กรมการปกครองจึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการประชาชน โดยกำหนดให้กิจกรรมการยกระดับมาตรฐาน การให้บริการประชาชนตามแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นกิจกรรมสำคัญในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (กองวิชาการ และแผนงาน กรมการปกครอง, 2567, หน้า 1) เพราะกรมการปกครองเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีที่ทำการปกครองอำเภอเป็นหน่วยให้บริการประชาชนในระดับพื้นที่ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาและยกระดับงานบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความความยั่งยืนและความทันสมัยตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่ทำการปกครองอำเภอถือได้ว่าเป็นส่วนราชการที่เป็นศูนย์กลางในระดับพื้นที่ โดยมีงานบริการประชาชนที่หลากหลาย อาทิ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ งานการปกครอง งานด้านความมั่นคงภายใน งานการเงินและบัญชี งานสำนักงาน และงานอนุมัติอนุญาตต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง ซึ่งมุ่งเน้นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว สะดวก มีความทันสมัย เข้าถึงง่าย ประชาชนมีความปลอดภัยในการขอรับบริการซึ่งจะส่งผลให้เกิดความประทับใจของประชาชนผู้รับบริการ

โดยในปีงบประมาณ 2568 ที่ผ่านมา ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อยไม่ผ่านเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยได้เพียง 10 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ในการขับเคลื่อนนโยบายและหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามแนวทางและหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้ประชาชนทุกชั้นน้อยลง สุขมากขึ้น ตามแนวทางปฏิบัติราชการของกรมการปกครอง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร โดยทำการเก็บข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารของส่วนราชการเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย รวมทั้งศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (GECC) รวมทั้งที่สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 51) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 7 ราย ประกอบด้วย นายอำเภอ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากบุคคลากรผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มาสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการตีความตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์ในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปสู่การปฏิบัติของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และนำผลการวิจัยทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกับข้อมูลเอกสารเพื่อใช้ในการอภิปรายผลเพื่อสรุปผลการวิจัยสภาพปัญหา แนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ศึกษาหลักเกณฑ์ในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

กรมการปกครองได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC ประจำปี 2568 เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานที่สมัครเพื่อเข้ารับการประเมินได้ใช้ในการประเมินความพร้อมของหน่วยงานตนเอง โดยได้กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขการรับรองมาตรฐานของหน่วยงานที่จะสมัครไว้ ดังนี้

หน่วยงานที่สมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชน
2. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการที่งานบริการครอบคลุมทุกภารกิจตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น
3. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการระดับเล็กที่สุดในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า 1 งาน และครบถ้วน ตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งหมด 14 ข้อ เช่น เวลาเปิดให้บริการ สถานที่บริการ พื้นที่ให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคิว ระบบการประเมินความพึงพอใจ การกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ การจัดให้มีเขตสูบบุหรี่ เป็นการเฉพาะในบริเวณที่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อหากดำเนินการไม่ครบถ้วนจะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป
2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
 - 2.1 เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ มี 4 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม 4 คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ
 - 2.2 เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ มี 22 ข้อ ข้อละ 2 คะแนน และ 3 ข้อ ข้อละ 6 คะแนน รวม 62 คะแนน
 ทั้งนี้ เกณฑ์ด้านคุณภาพจะประกอบด้วยประเด็นย่อย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี
3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี 3 ข้อ ข้อละ 10 คะแนน รวม 30 คะแนน ได้แก่
 - 3.1 ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ
 - 3.2 ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการ ได้หลายช่องทาง
 - 3.3 การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับพื้นฐาน ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ต้องได้ 70 – 79 คะแนน
2. ระดับก้าวหน้า เพิ่มเติมนวัตกรรม และเทคโนโลยีในการให้บริการ ต้องได้ 80 – 89 คะแนน
3. ระดับเป็นเลิศ เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ ทุกเวลา ต้องได้ 90 – 100 คะแนน

สำหรับการดำเนินงานภายใต้นโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของอำเภอบางสะพานน้อย ประกอบด้วยมิติต่าง ๆ ดังนี้

มิติกายภาพ ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อยมีการดำเนินการครบถ้วนทุกข้อ ประกอบด้วย การให้บริการโดยไม่พักเที่ยงของฝ่ายทะเบียน ซึ่งเจ้าหน้าที่จะมีการสลับกันไปพักเที่ยงทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลา มีระบบการขนส่งสาธารณะที่สะดวกต่อการเดินทางเพราะที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอนั้น อยู่ติดกับถนนเดินทางสะดวก มีการจัดทำป้ายและสัญลักษณ์บอกทิศทางในการเข้าถึงจุดให้บริการอย่างสะดวก และชัดเจน มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ”

มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงานหรือเจ้าของงานโดยมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์และช่องทางการติดต่อไว้ เพื่อแสดงให้ประชาชนผู้ที่มารับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการมีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเบื้องต้น เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พกกรอง มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการมีจุดแรกรับโดยมีก้านั้น ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน ผลัดเวรกันมาวันละ 2 คน เพื่อมาช่วยอำนวยความสะดวกในเบื้องต้น มีการตั้งจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ รวมถึงมีการกำหนดเขตปลอดบุหรี่และมีการจัดพื้นที่ไว้เฉพาะสำหรับให้สูบบุหรี่

มิติด้านคุณภาพ ประกอบด้วยหัวข้อย่อย จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย ได้เริ่มต้นการพัฒนาจากการจัดทำภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนและออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถสำหรับคนพิการ ทางลาดพร้อมราวจับ มีจุดสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกและห้องน้ำสำหรับคนพิการ มีการจัดสวนหย่อม สวนสาธารณะมีศาลาให้นั่งสำหรับพักเพื่อรอรับบริการ มีการติดตั้งถังขยะสำหรับใช้ในการคัดแยกขยะ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทนด้วยการลดการใช้พลังงานภายในสำนักงาน ประกอบด้วยปฏิบัติตามนโยบายประหยัดพลังงานของกรมการปกครอง จัดทำประกาศอำเภอบางสะพานน้อย เรื่อง การรณรงค์ประหยัดพลังงาน ลดการใช้พลังงานภายในหน่วยงานโดยกำหนดเป็นมาตรการให้ผู้ปฏิบัติงานมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ปิดคอมพิวเตอร์หลังใช้งาน ตั้งค่าปิดหน้าจออัตโนมัติเพื่อเป็นการประหยัดพลังงานและไม่ให้เกิดการใช้พลังงานโดยสิ้นเปลือง ให้เจ้าหน้าที่ปิดสวิทช์เครื่องใช้ไฟฟ้า ในสำนักงานปลดหรือถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดหลังใช้งาน กำหนดให้ตั้งค่าความเย็นของเครื่องปรับอากาศภายในสำนักงานไว้ที่ 25°-26°C เพื่อประหยัดพลังงาน และกำหนดเวลาการเปิดเครื่องปรับอากาศเวลา 09.00 น. ติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์บนหลังคาอาคาร (Solar Rooftop) หรือแผงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar cell) ตามโครงการที่ได้รับการสนับสนุนมาจากกรมการปกครองบริเวณที่ทำการปกครองอำเภอ เพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า

2. ด้านบริการ ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อยมีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการและปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาจากการให้บริการ ทั้งในรูปแบบออนไลน์ผ่านการทำแบบสอบถาม และแบบออนไลน์ผ่านทางแฟนเพจ Facebook ของที่ว่าการอำเภอบางสะพานน้อย โดยมีงานบริการครอบคลุมทุกประเภทงานที่เป็นภารกิจของหน่วยงาน มีการประชาสัมพันธ์ ปิดประกาศ ข้อมูลข่าวสารผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ อาคารที่ทำการปกครองอำเภอ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเพจ Facebook หรือ Line Official Account ของที่ทำการปกครองอำเภอ รวมทั้งจัดให้มีจุดบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการอื่น ๆ มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากการให้บริการประชาชนมีการจัดทำลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอนาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มืออย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงคู่มือฯ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการบริหารที่ชัดเจนโดยมีการสร้างไลน์ Open Chat เพื่อสนทนาระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการของหน่วยงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อยมีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก รวมถึงการให้บริการในช่วงพักกลางวัน โดยสลับเจ้าหน้าที่กันไปพัก มีการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่

ที่รับผิดชอบ และช่วยกระตุ้นการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่ดีมากขึ้น มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน โดยส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อทบทวนทักษะ ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งรูปแบบ Online และ Onsite และให้เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมกลับมาถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับในการอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานคนอื่น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มีการสอนการปฏิบัติงานในลักษณะพี่สอนน้อง มีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่ และบุคลากรของหน่วยงานเพื่อสัมมนาระดมสมอง เพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน ภาพรวม มีถ่ายทอดความรู้ ด้านงานบริการแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง

4. ด้านเทคโนโลยี มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป เช่น ระบบงานทะเบียนราษฎรและระบบงานทะเบียนทั่วไป ระบบทะเบียนครอบครัว และระบบบัตรประจำตัวประชาชน ระบบทะเบียนบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน และระบบงานสนับสนุนการเลือกตั้ง การจัดเก็บเอกสารสุติบัตร และใบมรณบัตร เข้าสู่ระบบฐานข้อมูล ระบบ Moi Drugs GIS มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีคุณภาพ เช่น การให้บริการจองคิวนัดหมายล่วงหน้า ผ่านทางแพลตฟอร์มการจองคิวออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ <https://q-online.bora.dopa.go.th/> หรือระบบระบบ Thai ID ของกรมการปกครอง

5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของงานบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และแสดงภาพระบบหลังบ้าน ได้แก่ ระบบการให้บริการงานทะเบียน ระบบการจัดเก็บเอกสารเก่าด้านการทะเบียนราษฎร ด้านทะเบียนทั่วไป มีการให้บริการงานทะเบียน 2 ภาษา มีการให้บริการบนแอปพลิเคชัน ThaiID มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีจุดคัดกรองเอกสาร (จุดแรกรับ) บริเวณทางเข้าสำนักงาน และมีจุดประชาสัมพันธ์ มีระบบการจองคิวนัดหมายรับบริการออนไลน์ มีช่องทางด่วนสำหรับพระภิกษุ ผู้พิการ และผู้สูงอายุ หรือจุดให้บริการสำหรับสตรีมีครรภ์ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีการจัดบุคลากรคัดกรองและตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

มิติด้านผลลัพธ์ ยังมีการขับเคลื่อนที่น้อยอยู่ โดยมีเพียงแค่การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกที่ เช่น มีการใช้ระบบการแจ้งการควบคุมตัวตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการทรมาน ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบ และตอบกลับ สามารถตรวจสอบสถานการณ์แจ้งได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบการจองคิวออนไลน์ การร้องทุกข์ออนไลน์

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อยได้ดำเนินการสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G681395 เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2568 ผลปรากฏว่า “ไม่ผ่าน” การตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้นจากกรมการปกครองโดยได้ผลคะแนน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

แสดงผลการตรวจคัดกรองเอกสารและประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2568

หลักเกณฑ์	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
มิติด้านกายภาพ	ไม่กำหนดเกณฑ์คะแนน	ผ่าน
มิติด้านคุณภาพ	70	10
มิติด้านผลลัพธ์	30	0
รวม	100	10

ประเด็นที่ 2 ศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปสู่การปฏิบัติ ของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. ปัจจัยด้านการสื่อสารข้อความ เป็นการสื่อสารนโยบายจากหน่วยงานในระดับกรมลงมาสู่หน่วยปฏิบัติ ในระดับอำเภอ อธิบดีกรมการปกครองเป็นผู้กำหนดนโยบาย มีการสั่งการลงมาตามลำดับสายการบังคับบัญชา มาถึงผู้รับนโยบายไปปฏิบัติซึ่งก็คือที่ทำการปกครองอำเภอ ซึ่งพบว่าบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอ ไม่ว่าจะเป็นนายอำเภอซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดนายอำเภอ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง หรือที่นิยมเรียกติดปากว่าปลัดอาวุโส และปลัดอำเภอทุกคน รวมทั้งบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในอำเภอ ต่างก็ทราบดีว่าเป็นนโยบายที่ผู้บริหาร ตั้งแต่ระดับกรมตลอดจนจังหวัด ได้ให้ความสำคัญและต้องการที่จะขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จ แต่ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานกลับขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายและแนวทางการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างถ่องแท้ ขาดความชัดเจน และขาดความเข้าใจในการรับรู้แนวทาง รูปแบบ วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง เพราะเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จำเป็นต้องอาศัยหลักการทางวิชาการ เพื่อนำมาประยุกต์ ในการพัฒนางาน จึงเป็นข้อจำกัดในการทำความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ถึงแม้ว่า กรมการปกครองจะได้มีการจัดอบรมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ยกระดับการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ให้แก่ที่ทำการ ปกครองอำเภอ เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่เจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอในการสมัครขอรับรอง มาตรฐานฯ (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2568 แต่เป็นการจัดการอบรมขนาดใหญ่ทำให้การสื่อสารข้อความทำได้ยาก และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และกรมการปกครองก็ได้มีการแข่งขันตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการ ขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก GECC แต่ในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้มีความรู้ ความเข้าใจ รูปแบบ ขั้นตอน หลักเกณฑ์ และวิธีการในการขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...ในส่วนนโยบายตรงนี้ ทางผู้บริหารของกรมการปกครอง ผู้บริหารในระดับจังหวัดได้ให้ ความสำคัญ โดยได้มีการมอบนโยบายการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้ที่ทำการปกครองอำเภอ ทุกแห่งมีการขับเคลื่อนโดยให้สมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งอำเภอเราผม ก็ได้มอบหมายให้สำนักงานอำเภอเป็นหน่วยรับผิดชอบงานในส่วนตรงนี้ แต่เนื่องด้วยเป็นปีแรกด้วย และ เจ้าหน้าที่ของอำเภอเราก็ไม่ได้มีระยะเวลาพอในการทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์ เลยทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่เข้าใจวัตถุประสงค์และแนวทางของ GECC ทำให้เกิดการ ปฏิบัติที่มีความคลาดเคลื่อนไม่เป็นไปตามแนวทางที่กรมกำหนด...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

“...ในฐานะที่รับผิดชอบงานสำนักงานอำเภอในตอนนั้น ก็ได้มีการรับมอบหมายให้ดูแลในเรื่องของ ศูนย์ราชการสะดวก เราก็ได้ขับเคลื่อนนโยบายมาโดยตลอด เพราะเป็นเรื่องที่เราคิดว่ากรมการปกครองให้ความสำคัญ ซึ่งเราก็ได้ส่งใบสมัครตอบตามประเด็นต่างๆ ไปครบทุกข้อ แต่เมื่อกรมมีการแจ้งผลการพิจารณาว่าอำเภอเราไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ก็ต้องกลับไปศึกษาดูว่าเราผิดพลาดตรงไหน แต่ที่ผู้เบื้องต้นกรมก็ไม่ได้อธิบายมาให้ชัดเจนว่าเราไม่ผ่านยังงี้ แค่แจ้งมาว่าไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งเราอยากได้คำอธิบายที่มากกว่านั้นเพื่อนำมาปรับปรุงของเราต่อไป...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568)

2. ปัจจัยด้านโครงสร้างระบบราชการ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปปฏิบัติของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย มีผลต่อทั้งกระบวนการขับเคลื่อน การประสานงาน และการจัดการภายใน จากการศึกษาพบว่า โครงสร้างองค์กรของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย ซึ่งเป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาคภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง มีลักษณะโครงสร้างแบบรวมศูนย์ และมีสายการบังคับบัญชาแบบลำดับชั้น ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการนำนโยบาย (GECC) มาปฏิบัติในหลายประเด็น เช่น โครงสร้างแบบลำดับชั้นทำให้การดำเนินงานในระดับอำเภอจำเป็นต้องรอคำสั่งหรือการอนุมัติจากหน่วยงานระดับบน เช่น จังหวัด หรือกรมการปกครอง ส่งผลให้การตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการ เช่น การจัดรูปแบบพื้นที่ให้บริการใหม่ การพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็น หรือการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ จำเป็นต้องใช้เวลานาน และขาดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ อำเภอยังไม่มีแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานตาม GECC อย่างชัดเจนเท่าที่ควร ไม่มีการจัดตั้งทีมงานรับผิดชอบเฉพาะทาง หรือเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำหน้าที่หลายบทบาท ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องและไม่สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งการจัดสรรภาระงานไม่เหมาะสม อีกทั้งโครงสร้างที่ไม่สมดุลระหว่างปริมาณภาระงานกับจำนวนบุคลากรเป็นอีกปัจจัยสำคัญ โดยเฉพาะในอำเภอบางสะพานน้อยซึ่งเป็นอำเภอที่มีขนาดเล็กซึ่ง มีเจ้าหน้าที่จำกัด แต่ต้องรับผิดชอบงานจำนวนมาก ทำให้ไม่มีทรัพยากรเพียงพอในการพัฒนาและขับเคลื่อน GECC ได้อย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงไม่สามารถจัดเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านหรือทีมงานเพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการได้ อีกทั้งโครงสร้างองค์กรขาดระบบการประสานงานภายในที่มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่มีเวทีประชุมประจำสำหรับติดตามความคืบหน้าของงานที่ได้รับหมาย ส่งผลให้เกิดความไม่สอดคล้องระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงานภายใน และทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างราบรื่น และปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพราะเป็นนโยบายที่มีความซับซ้อนต้องการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในที่ทำกรปกครองอำเภอในการร่วมกันขับเคลื่อน และการยืดสายการบังคับบัญชาตามโครงสร้างของระบบราชการทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความคล่องตัวในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้ทันต่อความต้องการของประชาชน และนโยบายมีการเปลี่ยนแปลงไปตามผู้บังคับบัญชาผู้ปฏิบัติก็ขาดความต่อเนื่อง ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...ปัญหาเกี่ยวกับด้านโครงสร้างระบบราชการ ที่เจอในการทำงานขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ที่ผ่านมาก็อาจจะเป็นในแง่ของการไม่ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายในอำเภอเท่าที่ควร และก็การตัดสินใจทำอะไรสักอย่างหนึ่งมันต้องรายงานให้หลายคนทราบ ซึ่งคิดว่ามันเป็นการเพิ่มขั้นตอนในการปฏิบัติไม่ทันใจ และต้องยอมรับว่าในการทำศูนย์ราชการสะดวกเป็นการทำให้ผ่านเกณฑ์มากกว่าการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, 2568)

3. ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลากร ถือว่ามีส่วนสำคัญมากในการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ เพราะตามคู่มือการสมัครรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) ที่มีการระบุหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเกณฑ์ด้านกายภาพ เกณฑ์ด้านคุณภาพ และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ล้วนต้องอาศัยทรัพยากรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนทั้งทรัพยากรที่เป็นงบประมาณ เพื่อนำมาใช้จ่ายเป็นค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าอุปกรณ์ไอที ค่าจัดการฝึกอบรม ค่าปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเช่น เครื่องดื่ม แก้วน้ำดื่ม พกรอ ฯลฯ หรือปรับปรุงสถานที่ให้มีความเหมาะสม และทรัพยากรที่เป็นตัวบุคคล ซึ่งมีไม่เพียงพอในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และจัดทำข้อมูลในการสมัครรับรองสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพราะหน่วยงานในระดับอำเภอ โดยเฉพาะอำเภอที่มีขนาดเล็กมักมีบุคลากรที่จำกัด ขณะที่ภาระงานมีความหลากหลายเพราะอำเภอนอกจากที่จะปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำตามภารกิจแล้วยังต้องมีการปฏิบัติงานในเชิงพื้นที่ที่ต้องดูแลทุกข์สุขของพี่น้องประชาชนให้ทุกข์น้อยลง สุขมากขึ้น และด้วยภารกิจหน้าที่ที่กว้างและครอบคลุมในหลายส่วนคนของฝ่ายปกครองจะทำหน้าที่แทนคนทุกกระทรวง ทบวง กรม และก็ทำงานไม่มีวันหยุด เพราะมีงานนโยบายจากทุกกระทรวง ทุกกรมที่มีการสั่งการลงมายังอำเภอให้เป็นผู้ปฏิบัติ ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...อำเภอบางสะพานน้อยเป็นอำเภอขนาดเล็กมี 5 ตำบล 41 หมู่บ้าน เป็นอำเภอที่อยู่ชายแดนใต้สุดของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จำกัดไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องปฏิบัติหน้าที่หลายภารกิจทั้งงานในอำนาจหน้าที่ งานพื้นที่ และงานนโยบาย รวมทั้งมีงบประมาณที่จำกัดไม่เพียงพอในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้ที่มีมารอรับบริการ ตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แต่เจ้าหน้าที่ทุกคนก็ปฏิบัติงานกันอย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถ อีกทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุนการทำงานก็ขาดความพร้อมไปบ้าง ซึ่งอาจทำให้การขับเคลื่อนนโยบายบางอย่างมีความล่าช้า หรือไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรจะเป็น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568)

“...ทุก ๆ นโยบาย ทุก ๆ งาน ถ้ามีทรัพยากรให้ ทุกงานประสบความสำเร็จทั้งหมด แต่ถ้ามอบมาแต่ นโยบายไม่มีทรัพยากรมาให้ อำเภอเองก็ไม่ได้มีความพร้อมในด้านทรัพยากร ก็ต้องพยายามหาทางหาวิธีในการที่จะทำงานสำเร็จ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568)

“...ปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งของอำเภอบางสะพานน้อยมีเจ้าหน้าที่น้อย ปลัดอำเภอก็มีไม่ครบทุกฝ่ายบางคนก็ควบ 2 งาน อย่างเช่นผมก็ควบทั้งศูนย์ดำรงธรรม และฝ่ายปกครอง ปลัดสำนักงานก็ควบงานป้องกันด้วย ทำงานงานบ้างอย่างก็ล่าช้าไปบ้าง เพราะอำเภองานเยอะ รวมถึงงานนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ก็ให้อำเภอเป็นหน่วยดำเนินการ แต่คน งบประมาณ หรือวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่ได้ให้ตามมาด้วย เราก็ต้องจัดหาตามกำลังความสามารถที่เรามี ซึ่งก็คิดว่าทุกอำเภอก็ประสบปัญหาเดียวกัน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 2568)

“...ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อยค่อนข้างมีทรัพยากรที่จำกัด การที่จะนำนโยบาย ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้เราต้องมีทั้งทรัพยากรที่เป็นงบประมาณ มาคอยสนับสนุนในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญและจำเป็น และทรัพยากรบุคคลมาช่วยขับเคลื่อน เพราะสำนักงานอำเภอมีหัวหน้าที่เป็นปลัดรับผิดชอบแต่ต้องควมงานของฝ่ายความมั่นคงด้วย ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง และมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นพนักงานราชการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) เพียงแค่คนเดียว ทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวได้ดีเท่าที่ควร แต่เราก็ทำไปได้ เยอะแล้วเพียงแค่นี้ยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการบางอย่าง และด้วยระยะเวลาที่มีจำกัด

เราก็ทำได้เท่าที่ทัน แต่ก็คิดว่าในปีถัดไปเรามีเวลาในการศึกษาทำความเข้าใจเยอะกว่านี้ ผลที่ออกมาน่าจะดีกว่านี้..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, 2568)

4. ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอ บางสะพานน้อยมองว่านโยบายดังกล่าวเป็นนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และหน่วยงานราชการในหลายด้าน เช่น จะช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการให้มีความทันสมัย โปร่งใส เข้าถึงง่าย มีแนวทางการทำงานที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น และรู้สึกว่าการพัฒนานั้นมีความเกี่ยวข้องกับตรงบทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่ก็ยังมีความกังวลกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นในการต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยไม่ได้รับทรัพยากรหรือการสนับสนุนที่เพียงพอ ความเข้าใจในนโยบายที่อาจจะยังไม่ทั่วถึง ขาดการประเมินผลที่ชัดเจน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังคงยึดติดกับวิธีวัฒนธรรมหรือบรรยากาศในการทำงานแบบเดิม รวมไปถึงผู้ปฏิบัติบางรายอาจมองว่านโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นเพียง "นโยบายตามกระแส" หรือ "โครงการที่ต้องทำเพื่อผ่านเกณฑ์ประเมิน" ซึ่งทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจหรือแรงผลักดันในการพัฒนาอย่างจริงจังและปลัดอำเภอมีการโยกย้ายหรือหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่ภายในอำเภอบ่อยทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

"...ในฐานะผู้ปฏิบัติมองว่านโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นนโยบายที่ดี แต่รูปแบบขั้นตอนหลักเกณฑ์ และวิธีการในการสมัครเข้ารับรองมาตรฐานมันมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และมีหลักเกณฑ์ที่เยอะ ไม่สอดคล้องกับบริบทของอำเภอเท่าที่ควร ผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ไม่เรียนรู้ในเรื่องใหม่ ๆ หรือบางครั้งเรียนรู้แล้วแต่ด้วยขั้นตอนที่มันค่อนข้างยุ่งยาก ทำให้ไม่เข้าใจในสิ่งที่เขาต้องการ..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568)

"...นโยบายนี้เป็นนโยบายที่ประชาชนจะได้ประโยชน์อย่างมากเพราะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย และเปลี่ยนภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการในสายตาของประชาชนให้ดูดีมากยิ่งขึ้น แต่บางตัวชีวิตอาจเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่ต้องจัดทำเอกสารมาประกอบ..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, 2568)

ประเด็นที่ 3 ศึกษาแนวทางในการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การที่จะขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ ของที่ทำการปกครองอำเภอ บางสะพานน้อยให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปปฏิบัติ เช่น หน่วยงานที่เป็นผู้กำหนดนโยบายต้องมีการขับเคลื่อนอย่างจริงจังและติดตามความก้าวหน้าของนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย GECC อย่างแท้จริง และสร้างทีมงานเฉพาะกิจ (GECC Team) ในแต่ละจังหวัดเพื่อคอยเป็นพี่เลี้ยงให้อำเภอในการขับเคลื่อนงานอย่างต่อเนื่อง จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการให้เข้าใจง่าย เป็นรูปธรรม และเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่จัดประชุมชี้แจง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอำเภอที่ดำเนินการสำเร็จแล้ว เพื่อแบ่งปันประสบการณ์แนวทางปฏิบัติในการขับเคลื่อนนโยบายให้ประสบผลสำเร็จ หน่วยงานส่วนกลางต้องผลักดันการสนับสนุนด้านงบประมาณ รวมถึงสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่กำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลที่ชัดเจน และมีรางวัลหรือการยกย่องหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีผลงานโดดเด่น ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

"...การที่อำเภอบางสะพานน้อยจะยกระดับเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ได้นั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องมีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติอย่างแท้จริง คนและงบประมาณต้องเพียงพอ และต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้แก่

เจ้าหน้าที่ เช่น อาจกำหนดเป็นขั้นพิเศษถ้าหน่วยงานใดมีการปฏิบัติที่ดี เหมือนกับที่มีการกำหนดชั้นยาเสพติด เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

“...ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติโดยตรงคิดว่าต้องมีการจัดอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนหรือแนวทางปฏิบัติให้มีความชัดเจน คู่มือที่ส่งมาให้อำเภอเป็นตัวอย่างต้องให้เจ้าหน้าที่เข้าใจง่าย และจังหวัดควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยกำกับดูแลการทำงานของอำเภอและหน่วยงานภายในจังหวัดที่มีผลการปฏิบัติผ่านเกณฑ์เป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) นั้นต้องมาคอยเป็นพี่เลี้ยงให้กับอำเภออื่นๆ ด้วยอีกทางหนึ่ง และที่สำคัญควรมีการกำหนดสิ่งจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วย เช่น ค่าล่วงเวลา หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, 2568)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์ในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมการปกครองได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC ประจำปี 2568 เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานที่สมัครเพื่อเข้ารับการประเมินได้ใช้ในการประเมินความพร้อมของหน่วยงานตนเอง โดยได้กำหนดคุณสมบัติ เงื่อนไข วิธีการตรวจประเมิน ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน และเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย ได้มีการมีการดำเนินงานขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตามแนวทางของกรมการปกครองที่ได้มีการจัดทำคู่มือการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความสำคัญของนโยบายสาธารณะของ มยุรี อนุมานราชวร (2551 , หน้า 6 – 8) อธิบายว่า นโยบายสาธารณะเป็นกลไก/เครื่องมือที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ เมื่อรัฐบาลกำหนดนโยบายเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานจะนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ โดยกำหนดแผนงานหรือโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายที่รัฐกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรศร (2552 , หน้า 32) ที่อธิบายว่า หน่วยงานระดับสูง ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และต้องทำให้หน่วยงานระดับล่างนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติโดยใช้วิธีที่เหมาะสมเรียกว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค และหน่วยงานระดับล่างเมื่อได้รับการถ่ายทอดนโยบายจากหน่วยงานระดับบนแล้วก็จะต้องกำหนดนโยบายภายในของตนเองให้สอดคล้องกับนโยบายของชาติเรียกว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค

มิติด้านกายภาพ ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย มีการดำเนินการผ่านเกณฑ์การประเมินในเบื้องต้นจากการคัดกรองเอกสาร โดยมีการให้บริการไม่พักเที่ยงมีระบบการขนส่งสาธารณะที่สะดวกต่อการเดินทาง มีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางในการเข้าถึงจุดให้บริการอย่างสะดวกและชัดเจน มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” มีการกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน และแจ้งเบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้แสดงให้เห็นบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการ มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พัดลม มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะเพราะมีแม่บ้านคอยทำความสะอาดตลอดทั้งวัน มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการ มีจุดแรกรับ โดยมีก้านั้น ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน ผลัดเวรกันมาช่วยอำนวยความสะดวกมีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ อรรถวรรต เสนาเนียร (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก พบว่า แนวทางการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก มีดังนี้ อาคารสถานที่ให้บริการ จัดทำป้ายบอกทิศทางหรือ ตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวก พื้นที่ให้บริการสะอาดและมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งมีกล้องวงจรปิด การออกแบบระบบงานการติดตามขั้นตอนของการบริการ การบริหารจัดการ บุคลากรการให้บริการสามารถบริการได้หลากหลายงานและสามารถสับเปลี่ยนงานได้เพื่อความต่อเนื่อง ในการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจสามารถประเมินความพึงพอใจได้โดยแบบฟอร์มที่เตรียมไว้

มิติด้านคุณภาพ จะประกอบไปด้วยหัวข้อย่อยด้านสถานที่ หัวข้อย่อยด้านบริการ หัวข้อย่อย ด้านบุคลากร และหัวข้อย่อยเงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม โดยที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อยมีการ ดำเนินการไปในทุกหัวข้อ แต่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ซึ่งมีข้อที่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนและออกแบบอาคาร หรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ เช่น ที่จอดรถ สำหรับคนพิการ ทางลาด มีสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ มีป้ายแสดงอุปกรณ์หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ มีประตูสำหรับคนพิการ มีการจัดสวนหย่อม สวนสาธารณะ สำหรับให้ประชาชนพักผ่อนรับบริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย เป็นต้น มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ มีการการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยโดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงคู่มือฯ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการรับฟัง ความคิดเห็นและการสนับสนุนข้อร้องเรียนของบริการผู้ดูแลระบบและการแก้ไขที่โปร่งใส มีการบูรณาการ การทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ มีการเชื่อมโยงข้อมูล และลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือประชาชน ในพื้นที่ร่วมกัน เช่น การแก้ไขปัญหายาเสพติดร่วมกับหน่วยงานความมั่นคงในพื้นที่ ได้แก่ ตำรวจ สาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแก้ไขปัญหาภัยพิบัติร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น มีการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และช่วยกระตุ้น การทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ดีมากขึ้นโดยดำเนินการจัดกิจกรรม เช่น มีการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่มีผลการประเมินการให้บริการดีเด่น หรือได้รับคะแนนสูงสุดจากการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการออนไลน์ และผู้รับผิดชอบ ในการตอบกลับผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการจัดทำ คำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ รวมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ในระบบออนไลน์ให้รวดเร็วและมีความครบถ้วนของข้อมูลมากยิ่งขึ้น เช่น ติดต่อผ่านอีเมลตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง ติดต่อผ่านระบบแชทหรือไลน์โดยตรงภายใน 15 นาที ติดต่อผ่าน Facebook ทำการปกครอง อำเภอบางสะพานน้อยดูแลภายใน 1 ชั่วโมง ให้บริการถามตอบผ่านกระดานถาม-ตอบข้อสอบถาม ผ่านเว็บไซต์ผู้ดูแลระบบตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง มีระบบจัดเก็บข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการ ปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลส่งให้กรมการปกครอง (ส่วนกลาง) วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพัฒนาระบบ การให้บริการประชาชน เช่น ระบบ e-DOPA License ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารงานกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ระบบจัดเก็บข้อมูลการทะเบียนต่าง ๆ มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนา เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความ

ต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เช่น การให้บริการจองคิวนัดหมายล่วงหน้า ผ่านทางแพลตฟอร์มการจองคิวออนไลน์ มีการนำระบบ ThaiID ของกรมการปกครองมาใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา รัตนแก้ว (2567) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า 1) เป้าหมายของนโยบายศูนย์ราชการ อำเภอธัญบุรี มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของนโยบายศูนย์ราชการสะดวก 2) ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ อำเภอธัญบุรีมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยี เพื่อการนำพาประชาชนในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชานนท์ วัณจัญญ์ (2561) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร พบว่ามีกระบวนการหลักที่ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นได้แก่ การจัดการเรื่องสถานที่ การลดขั้นตอน/เวลาการรอคอย

มิติด้านผลลัพธ์ พบว่ายังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน แต่ก็มี การขับเคลื่อนในประเด็นของการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกที่ เช่น มีการใช้ระบบการแจ้งการควบคุมตัวตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการทรมาน ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบ และตอบกลับสามารถตรวจสอบสถานการณ์แจ้งได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบการจองคิวออนไลน์ การร้องทุกข์ออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา รัตนแก้ว (2567) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า 1) เป้าหมายของนโยบายศูนย์ราชการ อำเภอธัญบุรีมีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของนโยบายศูนย์ราชการสะดวก 2) ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ อำเภอธัญบุรีมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยี เพื่อการนำพาประชาชนในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 ศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยในการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย พบว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด แต่ไม่ผ่านการตรวจ คัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้นจากกรมการปกครอง ซึ่งมีปัญหาและอุปสรรคที่มาจากหลายปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านการสื่อสารข้อความ ผู้กำหนดนโยบายมีการสั่งการลงมายังผู้รับนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งพบว่าบุคลากรทราบว่าเป็นนโยบายที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและต้องการขับเคลื่อน แต่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายและแนวปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างถ่องแท้ ขาดความชัดเจน และขาดความเข้าใจในการรับรู้แนวทาง รูปแบบ วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ George C. Edwards (สมบัติ ช่างธัญวงศ์, 2555, หน้า 455) อธิบายว่า การสื่อสารข้อความที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติต้องใช้ดุลยพินิจของตนเพื่อพยายามที่จะแปลงความเป็นนามธรรมของนโยบายให้เป็นรูปธรรมที่สามารถปฏิบัติได้ สถานการณ์เช่นนี้อาจทำให้การใช้ดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติแตกต่างไปจากความตั้งใจ

ของผู้ตัดสินใจนโยบาย และสอดคล้องกับที่ วรเดช จันทรสอน (2528, หน้า 146-152 อ้างถึงใน วิชา พังวิวัฒน์กุล, 2567, หน้า 73) ได้อธิบายว่า นโยบายจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน หน่วยงานสามารถแปลงวัตถุประสงค์ของนโยบายถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรรัช โนติศิริ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางขับเคลื่อนการดำเนินงานของอำเภอสะดวกเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) กรณีศึกษาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า บุคลากรในอำเภอยังมีความไม่ชัดเจนบุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างทุ่ทุเทเต็มที่ แต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจขั้นตอนทั้งในเรื่องของเอกสารและการปฏิบัติในการสนับสนุนและส่งเสริมการขับเคลื่อนการยกระดับเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติรดา สุวรรณมัย (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องรูปแบบของนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน การสื่อสารระหว่างผู้ออกนโยบายและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติที่ไม่ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภา อุ่มยืนยง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำนโยบายโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดมาปฏิบัติ : กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน คือปัญหาขาดความรู้เข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์ของนโยบาย

2. ปัจจัยด้านโครงสร้างระบบราชการ ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อยมีการแบ่งโครงสร้างระบบราชการและมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน แต่เนื่องด้วยหน่วยงานมีภารกิจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบจำนวนมากทำให้ไม่สามารถที่จะขับเคลื่อนทุกนโยบายให้ประสบความสำเร็จได้ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ George C. Edwards (สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2555, หน้า 457) อธิบายว่าการแบ่งส่วนงานขององค์การอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการประสานที่จำเป็นสำหรับการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับที่ วรเดช จันทรสอน (2528, หน้า 146-152 อ้างถึงใน วิชา พังวิวัฒน์กุล, 2567, หน้า 79) ได้อธิบายว่า องค์การขนาดใหญ่ที่แม้มีกฎเกณฑ์และระบบคุณธรรมแน่นอน แต่ก็มีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการสูง และมีโครงสร้างหลายชั้น การสื่อสารและการควบคุมจึงมีระยะห่างและอาจเกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน

3. ปัจจัยด้านทรัพยากร ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ทั้งทรัพยากรที่เป็นงบประมาณและทรัพยากรที่เป็นบุคลากร เนื่องจากที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย มีงบประมาณที่จำกัดไม่เพียงพอ รวมทั้งบุคลากรที่มีอยู่มีความขาดแคลนไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ George C. Edwards (สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2555, หน้า 456) อธิบายว่า ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ถ้าไม่มีทรัพยากรนโยบายต่าง ๆ จะไม่ถูกที่ถูกนำไปปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธนธร ชารีโท (2568) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำนโยบายศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration One Stop Service : BMA OSS) ไปสู่การปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตวัฒนา พบว่า วัสดุอุปกรณ์ไม่พร้อมในการให้บริการประชาชน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า ไม่มีเครื่องสแกนเอกสารเป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรรัช โนติศิริ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางขับเคลื่อนการดำเนินงานของอำเภอสะดวกเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) กรณีศึกษาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า เรื่องของงบประมาณ เป็นข้อจำกัดที่สำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

4. ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติผู้ปฏิบัติงาน ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานบ่อยในตำแหน่งปลัดอำเภอบ่อย ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มาใหม่ยังไม่ได้รับการอบรม ในขั้นตอนการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดว่ายโยบายดังกล่าว เป็นนโยบายที่ดีเกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนแต่อีกนัยหนึ่งจะเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ George C. Edwards (สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2555, หน้า 456) อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีประสิทธิผลหรือไม่ ผู้ปฏิบัติไม่เพียงแต่จะต้องรู้ว่า จะต้องทำอะไร และมีความสามารถที่จะทำเท่านั้น แต่ผู้ปฏิบัติต้องมีความปรารถนาที่จะกระทำให้สำเร็จด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดเรื่ององค์ประกอบในการประเมินผลนโยบายของ วิชา พิงวิวัฒน์นิกุล (2567, หน้า 99) ที่อธิบายว่า การประเมินผลจะต้องคำนึงถึง ทัศนคติของข้าราชการผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความสำเร็จ ของอนาคตของโครงการหรือนโยบายต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับข้าราชการ ผู้นำนโยบายของฝ่ายการเมืองไปปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพข้าราชการผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้กำหนดนโยบาย โดยทั้งสองฝ่าย ต้องประสานงานกันอย่างมีระบบ มิฉะนั้นแล้วอาจจะเกิดช่องว่างที่ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติล้มเหลวได้ รวมถึงสอดคล้องกับที่ วรเดช จันทรสอน (2528, หน้า 146-152 อ้างถึงใน วิชา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2567, หน้า 79 - 80) ได้อธิบายว่าปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จและล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงขึ้นอยู่กับความพร้อม ของผู้ที่รับนโยบายไปปฏิบัติ นั่นเองว่ายินดีหรือพร้อมที่จะปฏิบัติตามหรือว่ามีข้อจำกัดมากน้อยเพียงใด ความพร้อมนี้จึงเป็นผลมาจากปัจจัย 2 ด้าน คือ 1. ระดับความเข้าใจ สภาพความเป็นจริงในการให้บริการ ขององค์การซึ่งจะต้องพิจารณาถึงโครงสร้างอำนาจในองค์การ สภาพปัญหา ข้อจำกัด เช่นปริมาณงานเดิม ปัญหาข้อจำกัดด้านบุคลากร เป็นต้น 2. ระดับการยอมรับ และการปรับนโยบายใหม่ให้เข้าได้หรือสอดคล้อง เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำของผู้ปฏิบัติเองและยังมีความสอดคล้องกับที่อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของธีรรัช โน้ตศิริ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางขับเคลื่อนการดำเนินงานของอำเภอสะดวกเป็น ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) กรณีศึกษาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า ความสำคัญของการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในระดับบุคลากรในอำเภอยังมีความไม่ชัดเจน

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 3 ศึกษาแนวทางในการดำเนินงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ประชาชนตามเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการการที่จะขับเคลื่อนนโยบาย ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ ของที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อยให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยแนวทางในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน เช่น ต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในนโยบาย GECC อย่างแท้จริง และสร้างทีมงานเฉพาะกิจ (GECC Team) ในแต่ละจังหวัดเพื่อยกย่องเป็นพี่เลี้ยงให้อำเภอในการขับเคลื่อนงานอย่างต่อเนื่อง จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการให้เข้าใจง่าย เป็นรูปธรรม และเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ จัดประชุมชี้แจง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอำเภอ ที่ดำเนินการสำเร็จแล้ว เพื่อแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติ หน่วยงานส่วนกลางต้องผลักดันการสนับสนุน ด้านงบประมาณ และบุคลากร รวมถึงสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่กำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลที่ชัดเจน และมีรางวัลหรือการยกย่องหน่วยงานเจ้าหน้าที่ที่มีผลงานโดดเด่น สอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา รัตนแก้ว (2567) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ควรมีการประเมินติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง ของการนำนโยบายมาปรับใช้ และรักษามาตรฐานหรือเพิ่มพูนศักยภาพของหน่วยงานทั้งด้านกายภาพ

และคุณภาพ ตลอดจนการขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระดับการดำเนินงานในส่วนที่ยังขาดตกบกพร่อง อีกทั้งควรมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรทุกระดับในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับต่อการเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติวรดา สุวรรณมัย (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉวไลสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ควรมีการจัดสรรทรัพยากร หรือบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ควรมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างจริงจัง โดยจัดการประชุมหารือร่วมกันทุกระดับ และควรมีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารราชการฉวไลสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) รวมถึงควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ดีเด่น เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ ธนธร ชาริโท (2568) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำนโยบายศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration One Stop Service : BMA OSS) ไปสู่การปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตวัฒนา ที่มีข้อเสนอแนะว่า ควรติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง กำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผล การประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภา อุ่มยืนยง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำนโยบายโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดมาปฏิบัติ : กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร มีการระบุถึงแนวทางการพัฒนาว่า แนวทางการพัฒนา จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารจัดการประชาสัมพันธ์ การปรับระเบียบ หลักเกณฑ์การพิจารณา การทำงานแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ข้อเสนอแนะ

1. กรมการปกครอง ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงและกำกับดูแลอำเภอทั่วประเทศ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้อำเภอในการนำมาใช้ในการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างจริงจัง รวมทั้งบริหารจัดการในเรื่องของทรัพยากรบุคคล ให้แต่ละอำเภอมีย่านานบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่สอดคล้องกับภารกิจงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ในการกำหนดหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ควรมีการสอบถามความคิดเห็นของอำเภอทุกอำเภอ เพื่อให้ได้หลักเกณฑ์ที่แต่ละอำเภอสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายประสบผลสำเร็จ
3. ควรมีการสร้างทีมงานเฉพาะกิจ (GECC Team) ในแต่ละจังหวัดเพื่อคอยเป็นที่ปรึกษาให้อำเภอในการขับเคลื่อนงาน และกำกับ ติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกอำเภอก้าวสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างแท้จริง
4. ควรจัดการประชุมเพื่อมอบนโยบายให้กับผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอย่างจริงจัง
5. ควรนำเรื่องศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มากำหนดเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นกลุ่มของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อศึกษาด้านความพึงพอใจและความต้องการ เพื่อให้การขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการเพิ่มเติมการสัมภาษณ์ผู้บริหารในระดับจังหวัดด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลในส่วนของผู้กำกับดูแลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง, กองวิชาการและแผนงาน, ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์, ฝ่ายพัฒนาระบบบริหารงานอำเภอ.
- (2567). คู่มือการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สำหรับที่ทำการปกครองอำเภอ. ราชบัณฑิตยสถาน. (2561). การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตติวรดา สุวรรณมัย. (2561). การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ: ศึกษากรณี สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนธร ชาริโท. (2568). การนำนโยบายศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration One Stop Service : BMA OSS) ไปสู่การปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตวัฒนา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรรัช ไนต์ศิริ (2566). แนวทางขับเคลื่อนการดำเนินงานของอำเภอสะดวก เป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) กรณีศึกษา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรี อนุมานราชชน. (2551). นโยบายสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ธรรมการพิมพ์.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วรเดช จันทรศร. (2552). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย (TURA).
- สุภา อุ่มยืนยง. (2561). การนำนโยบายโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดมาปฏิบัติ : กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. (2555). นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ. (พิมพ์ครั้งที่ 25). สำนักพิมพ์สมารธรรม.
- อัครวรรต เสนาเนียร. (2565). การให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อิสริยา รัตนแก้ว. (2567). การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาที่ทำการปกครอง
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1. (2568). นายอำเภอ. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, 1.
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2. (2568). ปลัดอำเภอ. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, 1.
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3. (2568). ปลัดอำเภอ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 30.
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4. (2568). ปลัดอำเภอ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 28.
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5. (2568). ปลัดอำเภอ. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, 1.
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6. (2568). ปลัดอำเภอ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 23.
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7. (2568). พนักงานราชการ. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, 1.