



แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐด้านการตรวจสอบ
และรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

โดย

รัชพรรณ แก้วกัลยา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2567

GUIDELINES FOR ENHANCING PUBLIC SERVICE EFFICIENCY IN
AGRICULTURAL PRODUCT STANDARD (GAP) INSPECTION
AND CERTIFICATION THROUGH THE E-SERVICE SYSTEM
OF THE AGRICULTURAL LAND REFORM OFFICE

BY

TACHAPAN KAEWKUNLAYA

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2024

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

รัชพรรณ แก้วกล้า

เรื่อง

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐาน
สินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริการรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

เมื่อ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2568

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ อัสสระชัยยศ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ พวงศ์เจริญ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ชื่อผู้เขียน	รัชพรณ แก้วกล้า
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาคุณภาพการบริการในการให้การรับรอง GAP ที่เปลี่ยนแปลงไปจากการนำระบบ e-Service มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ระบบ e-Service ในการจัดการงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) กรณีการใช้ระบบ e-Service ให้มีประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐที่ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบควบคุมทั้งรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรทั้งในช่วงก่อนและภายหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ และใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการด้วย SERVEQUAL แจกแจงผลลัพธ์ตาม 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ความน่าเชื่อถือ 5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Paired Sample T-Test) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการว่าดีขึ้นหรือไม่อย่างไร และผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้อง

กับงานบริการระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร ใน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้บริหารด้านการบริหารงานนโยบาย 2) ผู้ออกแบบและพัฒนาระบบบริการดิจิทัล 3) เจ้าหน้าที่ใช้งานระบบบริการ เพื่อแก้ไขประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบ e-Service และนำไปสู่แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการภายหลังการนำระบบ e-Service เข้ามาใช้ในงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรมีระดับคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์ทั้ง 5 องค์ประกอบมีทิศทางที่ดีขึ้น และประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานระบบ e-Service สามารถถึงประเด็นปัญหาร่วมที่มีความคล้ายกันกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร นำมาสู่ข้อเสนอแนะในรูปแบบแผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะสั้นที่มุ่งเน้นการพัฒนาในด้านบุคลากรในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะทางดิจิทัล เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความสามารถในพัฒนาและใช้งานระบบ e-Service ให้ดียิ่งขึ้น และเกษตรกรผู้รับผลประโยชน์จากการให้บริการของระบบ e-Service จะได้รับการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัล และด้านงบประมาณมีแผนในการพัฒนาให้เกิดการวางแผนการดำเนินงานที่รอบคอบและมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนงบประมาณสำหรับโครงการที่มีการพัฒนางานสู่ระบบดิจิทัล เพื่อให้เกิดการพัฒนาไปสู่องค์การดิจิทัล และแผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะยาวมีการมุ่งเน้นในการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรทางดิจิทัลให้เพียงพอต่อการใช้งาน และมีการวางมาตรการเพิ่มความปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และด้านโครงสร้าง อำนาจและหน้าที่ได้เสนอให้มีการประชุมหารือเพื่อเตรียมความพร้อมในการปรับโครงสร้างหรือกระบวนการให้มีความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรองรับการให้บริการดิจิทัล

คำสำคัญ: e-Service, SERVEQUAL, คุณภาพการให้บริการ

Independent Study Title	GUIDELINES FOR ENHANCING PUBLIC SERVICE EFFICIENCY IN AGRICULTURAL PRODUCT STANDARD (GAP) INSPECTION AND CERTIFICATION THROUGH THE E-SERVICE SYSTEM OF THE AGRICULTURAL LAND REFORM OFFICE
Author	Tachapan Kaewkunlaya
Degree	Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Administration and Public Affairs Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Gamolporn Sonsri, Ph.D.
Academic Year	2024

ABSTRACT

This study investigates the guidelines for enhancing government service efficiency in the inspection and certification of agricultural product standards (GAP) through the use of an e-Service system by the Agricultural Land Reform Office (ALRO). The objectives are to Examine the changes in service quality for GAP certification resulting from the implementation of the e-Service system. Analyze problems encountered in utilizing the e-Service system for managing the inspection and certification of agricultural product standards (GAP) for farmers within agricultural reform areas. Propose recommendations for developing more efficient government e-services for the inspection and certification of agricultural product standards (GAP).

The researcher employed a dual-approach research design, incorporating both quantitative and qualitative methodologies. The quantitative research involved collecting data from users of agricultural product inspection and certification services using questionnaires. Data collection occurred both before and after the implementation of the e-Service system. The study utilized the SERVQUAL model

to assess service quality, analyzing results across its five dimensions: 1) Tangibles, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, and 5) Empathy. Inferential statistics (Paired Sample T-Test) were used to compare service quality levels and determine if improvements occurred. For the qualitative research, the researcher conducted In-Depth interviews with three groups of stakeholders involved in the e-Service system for agricultural product inspection and certification: 1) policy-level administrators, 2) digital service designers and developers, and 3) system users. The aim of the qualitative phase was to identify and address issues and obstacles encountered during e-Service system usage, ultimately leading to recommendations for enhancing service efficiency.

This study found that the quality of service after implementing an e-Service system for agricultural product inspection and certification improved across all five criteria. Recurring issues or obstacles in using the e-Service system, identified through qualitative analysis, include: structure, authority, and responsibilities; budget; personnel; and resources. This leads to short-term recommendations for e-Service system development, primarily focusing on personnel development. This involves enhancing knowledge, understanding, and digital skills among service providers to improve their ability to develop and utilize the e-Service system. Additionally, farmers benefiting from the e-Service system will receive digital skill development for using digital government services. For budgetary concerns, plans are in place to ensure prudent and efficient operational planning and to secure funding for projects transitioning to digital systems, aiming for the development of a digital organization. Long-term e-Service system development plans emphasize sufficient allocation of digital resources and the implementation of measures to enhance cybersecurity against threats. Regarding structure, authority, and responsibilities, the study suggests holding discussions to prepare for flexible adjustments to structures or processes, ensuring readiness to support digital services.

Keywords: e-Service, SERVEQUAL, Service Quality

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี ที่ท่านได้ทุ่มเทเวลาในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และคอยให้กำลังใจที่ช่วยสร้างแรงผลักดันในการศึกษาค้นคว้า อิสระฉบับนี้ให้สำเร็จและมีความถูกต้อง เรียบร้อย และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ อิสสระชัยยศ ที่ได้เมตตาตอบรับ ในการเป็นประธานสอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ และท่านได้ให้ความกรุณาในการแนะนำแนวทางการศึกษาวิจัย ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้บริหารสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ตรวจสอบและรับรองสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ตลอดจนเจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดและส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานด้านการตรวจสอบและรับรอง ที่สละเวลา และให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและให้การสัมภาษณ์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ในหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ และกิจการสาธารณะ) สำหรับนักบริหาร EPA35 ทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจ ใถ่ถาม และให้ความช่วยเหลือกันในทุกโอกาส

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวและคนที่รักที่คอยเป็นกำลังใจเป็นแรงสนับสนุน ให้ข้าพเจ้าสามารถศึกษาการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วง และข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาอิสระในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้สนใจศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการดิจิทัลของภาครัฐ หากการศึกษาครั้งนี้มีข้อผิดพลาดประการใดต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ธัชพรรณ แก้วกัลยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย	1
1.2 คำถามการวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	5
1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร	6
1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	7
1.6 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.1.1 แนวคิดนวัตกรรมภาครัฐ	10

2.1.2 แนวคิดการให้บริการสาธารณะ (Public Service)	15
2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	16
2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์	19
2.2 ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	21
2.2.1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580) ที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-service	21
2.2.2 นโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)	22
2.2.3 ระบบราชการ 4.0	25
2.3 การตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	27
2.4 บริบทองค์การ: สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในการนำระบบ e-Service มาใช้พัฒนาการบริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP)	31
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	38
3.1 กรณีศึกษา	38
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.3.1 เจริญปริมาณ	40
3.3.2 เจริญคุณภาพ	41
3.4 สถิติและแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	43
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	44

4.2 การวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการด้านการตรวจสอบ และรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและภายหลัง การนำระบบ e-Service มาใช้	47
4.3 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบ และรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP)	70
4.3.1 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรอง ตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการในเชิงนโยบาย	70
4.3.2 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรอง ตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการในเชิงผู้ออกแบบและพัฒนาระบบ	72
4.3.3 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรอง ตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการในเชิงผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	79
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	84
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	84
5.1.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ	84
5.1.2 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	90
5.2 ข้อเสนอแนะ	95
5.2.1 ข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบ e-Service	95
5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	100
รายการอ้างอิง	101

ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ใช้งานระบบ e-Service	105
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร	112
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้พัฒนาและผู้ใช้งานระบบ e-Service	114
ประวัติผู้เขียน	116



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	10
4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	11
4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	
4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	
4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน	12
4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	13
4.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการ ระบบ e-Service ของด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	14
4.8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการ ระบบ e-Service ของด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	15
4.9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการ ระบบ e-Service ของด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	16
4.10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการ ระบบ e-Service ของด้านความน่าเชื่อถือ	17
4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการ ระบบ e-Service ของด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	18
4.12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการ ระบบ e-Service ของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ	19
5.1 แผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะสั้น	96
5.2 แผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะยาว	98

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบของนวัตกรรม	10
2.2 การรับคำขอรับการรับรอง (เอกสาร)	30
2.3 การรับคำขอรับการรับรอง (e-Service)	31
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	34



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การให้บริการของภาครัฐท่ามกลางยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทความสำคัญต่อการดำรงชีวิตเป็นอย่างมาก ทั้งยังได้รับแรงกดดันภายนอกจากสงครามการค้าระหว่างประเทศ และปัญหาสังคมที่ทวีความรุนแรง ส่งผลให้ทิศทางการเดินทางของรัฐบาลในฐานะที่เป็นผู้กำหนดแนวนโยบายที่จะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เทคโนโลยีจึงเปรียบเสมือนตัวรถไฟสายด่วนขบวนสำคัญที่ภาครัฐต้องแข่งขันกันและสร้างการปรับเปลี่ยนระบบงานภาครัฐเพื่อให้กระโดดขึ้นทันขบวนรถสายด่วนแห่งความเจริญรุ่งเรืองนี้ กระแสของรัฐบาลดิจิทัลจึงได้รับความนิยมและเป็นทิศทางการวางแผนยุทธศาสตร์การดำเนินการของประเทศในอนาคต ระบบการบริการซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของภาครัฐ และถือเป็นประตูบานแรกที่สามารถสื่อสารและรับรู้ถึงความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้ การยกระดับขีดความสามารถของระบบการให้บริการภาครัฐจึงเป็นกุญแจสำคัญอีกดอกหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและผลพวงจากกิจการงานของรัฐ ซึ่งความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาการบริการภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล¹นี้ ประกอบด้วย 3 กรอบหลัก ได้แก่ กรอบกฎหมาย กรอบนโยบาย และปัจจัยภายนอก เริ่มต้นจากการปรับปรุงปัจจัยภายใน (กรอบกฎหมายและกรอบนโยบาย) ด้านกรอบกฎหมายรัฐได้ตราพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ถูกตราขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาคอขวดที่ไม่สะดวกต่าง ๆ ของการอนุมัติอนุญาต รวมถึงความไม่ชัดเจนของรายละเอียดขั้นตอนการอนุมัติหรืออนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งถือเป็นอุปสรรคของการให้บริการภาครัฐ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยเมื่อวันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2563 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ² เรื่อง การแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการให้บริการ

¹ กิตติยา คัมภีร์, “การพัฒนาระบบราชการและการบริการภาครัฐยุคดิจิทัล,” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2567, https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2016/08/file_7d7dfed67ca7ba707e28b5e7d8ef29d0f.pdf.

² สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, “การแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service),” สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2567, https://resolution.soc.go.th/?prep_id=401937.

ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยให้แก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นข้อจำกัด และเป็นอุปสรรคในการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ภาคเอกชนและประชาชน และส่งผลต่อการจัดอันดับความยาก-ง่าย ในการประกอบธุรกิจในประเทศไทยของธนาคารโลก โดยกำหนดแนวทางการจัดทำหรือแก้ไขดังกล่าว จะเป็นกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้อนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การขอรับใบอนุญาต และการชำระค่าธรรมเนียมในกรณีดังกล่าวสามารถกระทำผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และให้ทุกหน่วยงานดำเนินการตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ ทั้งนี้ การแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการรับฟังความคิดเห็น ตามมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และพระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำ ร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. 2562 และให้แต่ละหน่วยงาน พัฒนารฐานข้อมูลบนพื้นฐานของ Open API (Application Programming Interface) และให้มี Standard Terms and Conditions ในการขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำ บริการสาธารณะต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ตามที่สำนักงานพระราชกฤษฎีกาเสนอ ด้านกรอบนโยบายแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561-2580) แผนย่อยที่ 1 การพัฒนาบริการ ประชาชน โดยมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้ 1) พัฒนารูปแบบการบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ 2) พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล อย่างคุ้มค่า 3) ปรับวิธีการทำงานจากการทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนดเป็นการบริการ ที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นแรงผลักดันให้ทุกหน่วยงานต้องมีการปรับเปลี่ยน ระบบการบริหารงานด้านการให้บริการประชาชนโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานมากขึ้น ด้านกรอบปัจจัยภายนอกของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นเสียงจากประชาชน และภาคธุรกิจ การพัฒนาที่รวดเร็วของเพื่อนบ้าน ความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ลดลง และขีดความสามารถของไทยในเวทีโลกที่ลดลง ส่งผลให้เป็นแรงกดดันจากภายนอกที่ทำให้ภาครัฐ ไทยต้องเพิ่มขีดความสามารถของรัฐให้ทันต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสังคมโลก ตัวชี้วัดสถานะความเป็นอยู่ของไทยในเวทีเศรษฐกิจโลก มาจากอัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์รวม ในประเทศ หรือ GDP ซึ่งไทยยังคงพึ่งพาการส่งออกผลิตภัณฑ์และบริการจากภาคอุตสาหกรรมเป็นหลัก แม้ภูมิประเทศเหมาะแก่การทำเกษตรกรรม จากรายงานสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

(สนค.)³ กล่าวว่า GDP ภาคการเกษตรคิดเป็นสัดส่วนเพียง 9% ของ GDP ประเทศ จากสถิติการส่งออกสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรมีสัดส่วน 17.3% ส่วนสินค้าอุตสาหกรรมมีสัดส่วน 78.6% ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมด และสัดส่วนอื่นๆ เป็นสินค้าแร่และเชื้อเพลิง ภาพรวมปี 2566 ไทยส่งออกสินค้าเกษตรประเภทสินค้าโภคภัณฑ์ หรือมีการแปรรูปขั้นต้นเท่านั้น เป็นโจทย์ให้ไทยต้องเร่งส่งเสริมและผลักดันการส่งออกสินค้าเกษตรมูลค่าสูงและสินค้าอุตสาหกรรมเกษตร เช่น อาหารแห่งอนาคต สินค้าเกษตรอินทรีย์แปรรูป และสารสกัดจากผลผลิตการเกษตร เข้ามาเพิ่มมูลค่าการส่งออก ด้านสินค้าเกษตร 5 อันดับแรกมีสัดส่วน 87.7% และส่วนแบ่งตลาดการส่งออกสินค้า 5 อันดับแรกยังคงมีสัดส่วนสูงถึง 65.7% ของการส่งออกสินค้าเกษตรทั้งหมด จึงกล่าวได้ว่าการส่งออกพึ่งพาสินค้าเกษตรเพียงไม่กี่รายการและพึ่งพาทลาดการส่งออกหลักเพียงไม่กี่ตลาดเช่นกัน โดยตลาดหลักเป็นประเทศจีน 42% เป็นอีกโจทย์ที่ไทยต้องเร่งสร้างความหลากหลายของสินค้าเกษตรสำหรับการส่งออก เพื่อกระจายความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์ กล่าวว่า รายได้จากการส่งออกที่เพิ่มขึ้นจะถูกกระจายไปยังเกษตรกร ซึ่งถือเป็นคนกลุ่มใหญ่ของประเทศคิดเป็นสัดส่วน 46% ของประชากร ทุกภาคส่วนจึงต้องร่วมมือกันให้เศรษฐกิจภาคเกษตรเติบโตอย่างยั่งยืน หนึ่งในข้อเสนอที่น่าสนใจ คือ การนำผลการวิจัยและเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มผลผลิตเพิ่มคุณภาพ และยกระดับมาตรฐานสินค้าเกษตรเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับกฎกติกาทางการค้าใหม่ ๆ ของประเทศคู่ค้า

จากปัญหาเศรษฐกิจในภาคการเกษตร หน่วยงานฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอย่าง สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ที่มีภารกิจหลักในการจัดที่ดินทำกินให้แก่เกษตรกรที่มีที่ดินทำกินไม่เพียงพอ ผู้ไร้ที่ดินทำกิน และสถาบันเกษตรกรได้เช่า เช่าซื้อ หรือเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเกษตรกรและสถาบันเกษตรกร รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่เกษตรกรผ่านกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดย ส.ป.ก. มีเป้าประสงค์ในการพัฒนาองค์การเพื่อให้เป็นองค์การที่มีคุณภาพสูงในการปฏิบัติราชการ รองรับการให้บริการแก่เกษตรกรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับทิศทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการทำงานผ่านแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) เรื่อง การเสริมสร้างสมรรถนะองค์การระบบการทำงานและการให้บริการ และบุคลากร ส.ป.ก. ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมรับมือกับบริบทของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน (ศรม.) มีภารกิจในการให้บริการด้านการตรวจประเมินและรับรอง

³ สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, “รมช.พณ. เผยสถิติการส่งออกสินค้าเกษตรไทย พร้อมแนะทุกภาคส่วนช่วยกันดูแลภาคการเกษตร,” สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567, <https://tpso.go.th/news/2402-0000000014>.

ระบบการผลิตพืชตามมาตรฐานสินค้าเกษตรแก่เกษตรกร และ/หรือ กลุ่มเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC17065 ในขอบข่ายการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (GAP) สำหรับพืชอุตสาหกรรมและพืชอาหาร โดย ส.ป.ก. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาระบบดิจิทัลด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ตามคำสั่งที่ 928/2566 สั่ง ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2566 จึงได้จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบงานดิจิทัลกระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ได้มีการพัฒนาระบบงานด้านการตรวจสอบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินผ่านระบบ e-Service, Application และระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) สำหรับการยื่นคำขอการรับรอง GAP

ปัจจุบันระบบ e-Service ได้เปิดให้บริการด้านการตรวจสอบรับรองดังกล่าวให้แก่เกษตรกรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทางศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ได้จัดทำคู่มือการยื่นคำขอการรับรอง GAP ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และ “คู่มือการใช้งาน Application ALRO GAP” เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานของ ส.ป.ก. จังหวัดและเกษตรกรที่ประสงค์ยื่นขอรับการรับรองโดยยื่นคำขอผ่าน ส.ป.ก. จังหวัด นอกจากนี้ ส.ป.ก. กำลังดำเนินการพัฒนาข้อมูลในการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) ที่ควบคุมโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือ DGA เพื่อเปิดช่องทางการให้บริการภาครัฐของ ส.ป.ก. ในการรับคำขอรับการรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร GAP ในรูปแบบออนไลน์และเชื่อมต่อเข้ามาสู่ระบบ e-Service ของ ส.ป.ก. โดยการดำเนินงานย่อมต้องพบปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน ทั้งทักษะในการเขียนโปรแกรม การใช้ภาษาทางคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน และหน่วยงานเอกชนผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาโปรแกรม ปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ e-Service ทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากระบวนการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร ว่าระบบดังกล่าวสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรได้อย่างไร โดยศึกษาจากทัศนคติของผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้มอบนโยบาย ให้ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร มุมมองจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในส่วนของผู้ผลิตและพัฒนาให้เกิดระบบ e-Service มุมมองเจ้าหน้าที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในส่วนของผู้ใช้งานระบบ e-Service และความพึงพอใจจากการทดลองใช้บริการการยื่นขอรับการรับรองออนไลน์ผ่านระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการจัดการ

ด้านการตรวจสอบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินมากขึ้น และตอบสนองต่อนโยบาย การพัฒนาระบบราชการดิจิทัลที่ต้องปรับเปลี่ยนให้ระบบการทำงานให้เป็นระบบดิจิทัลอย่างยั่งยืน และมีการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้ง

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การนำระบบ e-Service มาใช้ในการจัดการด้านการตรวจสอบรับรองตาม มาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน องค์ประกอบของระบบการให้บริการ ช่วงก่อนและหลังที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อคุณภาพการบริการในการให้การรับรอง GAP อย่างไร

1.2.2 การใช้ระบบ e-Service ในการจัดการด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐาน สินค้าเกษตร (GAP) ให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

1.2.3 มีแนวทางอย่างไรในการพัฒนาการจัดการด้านการตรวจสอบรับรอง ตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) กรณีการใช้ระบบ e-Service

1.3 วัตถุประสงค์

1.3.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในการให้การรับรอง GAP ที่เปลี่ยนแปลงไปจากการ นำระบบ e-Service มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ระบบ e-Service ในการจัดการด้านการตรวจสอบ และรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน

1.3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตาม มาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) กรณีการใช้ระบบ e-Service

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 สามารถนำผลจากการศึกษาคุณภาพการบริการมาพัฒนาต่อยอดสร้างมาตรฐาน คุณภาพให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการให้การรับรอง GAP ของหน่วยงานได้

1.4.2 ระบบ e-Service มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ เปลี่ยนแปลงไปของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.3 สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการภาครัฐในรูปแบบและบริบท ที่คล้ายคลึงกันได้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เป็นงานวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการทั้งก่อนและหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ โดยใช้ทฤษฎี SERVEQUAL ของ Parasuraman โดยมี 5 ประการ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) (2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (4) ความน่าเชื่อถือ (Assurance) (5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) เพื่อนำไปสู่แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมต่อไป

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

การเก็บข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ มีการเก็บรวบรวมจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบตัดขวาง (Cross - sectional Analytical Study) เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administration) โดยมีประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภายในสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีส่วนเกี่ยวข้องและใช้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร GAP จำนวน 40 คน โดยการใช้การเก็บแบบสอบถามผ่าน Google form

การเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้ 2 วิธีในการเก็บข้อมูล ดังนี้ 1) การค้นคว้าข้อมูลเอกสาร (Documentary Search) โดยมีการรวบรวมข้อมูลเอกสารทางวิชาการกฎหมาย กฎระเบียบ บทความ หนังสือของทางราชการ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก

(In-depth Interview) โดยมีการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เฉพาะกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำนวน 10 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการทําวิจัยประมาณ 6 เดือน ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน 2568

1.6 นิยามศัพท์

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) คือ การจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสมัย

รัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ว่าเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชนและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

GAP คือ การผลิตทางการเกษตรที่ดีและเหมาะสม หรือ Good Agriculture Practices (GAP) หมายถึง แนวทางในการทำการเกษตรเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพดีตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ผลผลิตสูงคุ้มค่าการลงทุนและขบวนการผลิตจะต้องปลอดภัยต่อเกษตรและผู้บริโภค มีการใช้ทรัพยากรที่เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดความยั่งยืนทางการเกษตรและไม่ทำให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม โดยหลักการนี้ได้รับการกำหนดโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO)

ระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) คือ แพลตฟอร์มกลางที่รวบรวมข้อมูลและงานบริการต่างๆ เพื่อภาคธุรกิจ จัดขึ้นโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) โดยได้บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ไว้ด้วยกัน ภายใต้เว็บไซต์ www.bizportal.go.th. ทำให้ผู้ประกอบการสามารถค้นหาข้อมูลสำหรับการทำธุรกิจ ติดต่อทำธุรกรรมกับภาครัฐแบบออนไลน์ ไม่ต้องไปยื่นเอกสารประกอบการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง สามารถยื่นขอได้ 78 ใบอนุญาต 25 กลุ่มธุรกิจ สะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐฉบับในทีเดียวตั้งแต่ยื่นเอกสาร ติดตามสถานะ และติดต่อรับเอกสาร

บริการ (Service) หมายถึง กระบวนการออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ หรือการดำเนินการอื่นๆ ให้กับผู้ประกอบการ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับคำขอ (Request) จากผู้ประกอบการ การตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารประกอบ การพิจารณาอนุมัติอนุญาต การรับชำระค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ การออกและส่งหนังสือรับรอง/ใบอนุญาต/เอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสารส่งต่อกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ และเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด สะท้อนการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ทางผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการในแง่ของการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ในรูปแบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Service เพื่อให้เข้าใจหลักการและแนวคิด ซึ่งจะนำไปสู่กรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบการให้บริการ และนำไปสู่การหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ต่อไปโดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดนวัตกรรมภาครัฐวิวัตและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดนวัตกรรมภาครัฐ

2.1.2 แนวคิดการให้บริการสาธารณะ (Public Service)

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

2.2 ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580) ที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-service

2.2.2 นโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

2.2.3 ระบบราชการ 4.0

2.3 การตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

2.4 บริบทองค์การ: สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในการนำระบบ e-Service มาใช้พัฒนาการบริการภาครัฐด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดนวัตกรรมภาครัฐ

ความหมายของนวัตกรรมรากศัพท์ของคำว่า นวัตกรรม หรือ Innovation มาจากภาษาละตินคำว่า Innovare ที่แปลว่าทำสิ่งใหม่ขึ้นมา โดย Joseph¹ Schumpeter นักเศรษฐศาสตร์ชาวออสเตรีย ได้อธิบายนวัตกรรมด้วยองค์ประกอบแห่งความใหม่ 5 ประการ 1) ผลิตภัณฑ์ใหม่ 2) กระบวนการใหม่ 3) ตลาดใหม่ 4) การปรับเปลี่ยนองค์กรใหม่ 5) การพัฒนาแหล่งวัตถุดิบหรือปัจจัยนำเข้าใหม่ ซึ่งนวัตกรรมจะต้องแสดงถึงลักษณะเด่น 2 ประการ คือ ความใหม่ (Degree of Novelty) และคุณค่าที่เกิดขึ้น โดยอาจเกิดได้จากเทคโนโลยี (Technological Innovation) หรือไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (Non-technological Innovation) ด้าน Evan² กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นกระบวนการของการพัฒนาความคิดใหม่ เป็นสิ่งต่อยอดของสิ่งประดิษฐ์ให้เข้าถึงและเป็นที่ยอมรับของตลาดในลักษณะของผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือเป็นกระบวนการใหม่ที่มีการพัฒนาขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรก และทำให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ เป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้ประกอบการในการสร้างศักยภาพการแข่งขันในเชิงธุรกิจ และความมั่งคั่งโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ หรือจากการสร้างขึ้นมาใหม่ รวมทั้งเป็นการพัฒนาขึ้นจากความรู้ใหม่ สำนักนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)³ กล่าวว่า นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมและหมายความรวมถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือการจัดการมาพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการผลิต หรือบริการใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ตลอดจนการปรับปรุงเทคโนโลยี การแพร่กระจายเทคโนโลยี การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการฝึกอบรมที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและก่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะในรูปแบบของการเกิดธุรกิจ การลงทุนผู้ประกอบการ หรือตลาดใหม่หรือรายได้แหล่งใหม่ รวมทั้งการจ้างงานใหม่

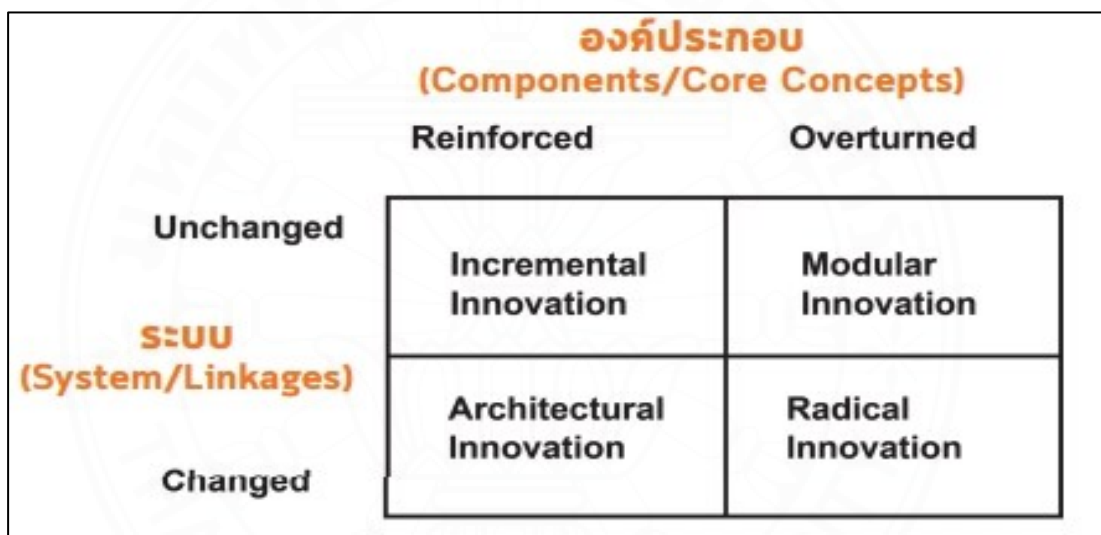
¹ Schumpeter, Joseph Alois, *Capitalism Socialism and Democracy* (London: Taylor & Francis, 2003), chap. 7, 68.

² Evan, William M, *Organizational Lag Human Organization* (London: Taylor & Francis, 1966), 51-53.

³ สุรเดช จงวรรณศิริ, “การจัดการสู่องค์กรนวัตกรรม,” สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน), สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2567, https://ifi.nia.or.th/wp-content/uploads/2020/09/Innovative-Organization-BOOK_digital_09-2020.pdf.

คณะกรรมการขับเคลื่อนนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กล่าวว่า นวัตกรรมภาครัฐ⁴ คือ งานของภาครัฐที่เกิดขึ้นใหม่จากการใช้ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา ที่สร้างขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างคุณค่า (Public Value) หรือประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นนโยบายใหม่ บริการใหม่ กระบวนการใหม่ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่

ประเภทของนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)⁵ อ้างถึงว่า Rebecca M. Henderson และ Kim B. Clark ได้ร่วมกันเสนอ Henderson-Clark Innovation Model ที่อธิบายนวัตกรรมจากการเปลี่ยนแปลงใน 2 มิติ คือ องค์ประกอบของ นวัตกรรม และระบบของนวัตกรรม ซึ่งทำให้เกิดลักษณะของนวัตกรรมใน 4 ประเภท ได้แก่



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของนวัตกรรม

ที่มา: สุรเดช จอจวรรณศิริ, “การจัดการสู่องค์กรนวัตกรรม,” สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน), สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2567, https://ifi.nia.or.th/wp-content/uploads/2020/09/Innovative-Organization-BOOK_digital_09-2020.pdf.

⁴ คณะกรรมการขับเคลื่อนนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, “ระดับความสำเร็จของการมีนวัตกรรมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2567, https://web.parliament.go.th/view/55/about_innovation/TH-TH.

⁵ สุรเดช จอจวรรณศิริ, “การจัดการสู่องค์กรนวัตกรรม,” สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2567, https://ifi.nia.or.th/wp-content/uploads/2020/09/Innovative-Organization-BOOK_digital_09-2020.pdf.

(1) Radical Innovation นวัตกรรมอย่างสิ้นเชิงหรือนวัตกรรมก้าวกระโดด เป็นลักษณะของนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งในมิติองค์ประกอบและระบบของนวัตกรรม มีความแตกต่างจากสิ่งเดิมอย่างสิ้นเชิงจนอาจนำไปสู่การเกิดเป็นธุรกิจหรืออุตสาหกรรมใหม่ได้ ทั้งนี้ นวัตกรรมลักษณะนี้จะมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสูง ดังเช่น หลอดไฟที่ถูกนำมาใช้แทนตะเกียงน้ำมันและเทียนไข เมื่อโลกมีความก้าวหน้าในเทคโนโลยีไฟฟ้า เป็นต้น โดย Radical Innovation จะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยเฉพาะประสิทธิภาพการทำงานและต้นทุน อันนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันในเชิงธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

(2) Incremental Innovation นวัตกรรมแบบค่อยเป็นค่อยไปหรือนวัตกรรมส่วนเพิ่ม เป็นลักษณะของนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงในมิติองค์ประกอบเฉพาะส่วนเสริมหรือบางส่วนขององค์ประกอบ โดยมักยังคงประโยชน์หรือคุณค่าตามเดิมเพียงแต่มีประสิทธิภาพหรือการใช้ประโยชน์ที่ดีขึ้น ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมักจะมาจากการสะสมความรู้และเรียนรู้จากประสบการณ์ขององค์กร ตัวอย่างเช่น การพัฒนาของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านทั้งหลาย รวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารและคอมพิวเตอร์ที่จะมีการพัฒนารุ่นใหม่ๆ ออกมาเพื่อดึงดูดผู้บริโภคและสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งในตลาด

(3) Modular Innovation นวัตกรรมลำดับขั้น เป็นลักษณะของนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงในมิติองค์ประกอบอย่างสิ้นเชิงแต่ไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบหรือแนวคิดพื้นฐานของนวัตกรรม ตัวอย่างได้แก่ การเปลี่ยนแปลงแหล่งพลังงานของอุปกรณ์ต่างๆ ดังเช่น นาฬิกาข้อมือที่แบตเตอรี่ใช้พลังงานไฟฟ้า พลังงานแสงอาทิตย์ หรือพลังงานจลน์จากการเคลื่อนไหวก็ได้ เป็นต้น

(4) Architectural Innovation นวัตกรรมเชิงสถาปัตยกรรมหรือนวัตกรรมเปลี่ยนแปลงรูปแบบ เป็นลักษณะของนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบการทำงาน ในขณะที่องค์ประกอบไม่มีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้นวัตกรรมนี้เป็นการมุ่งตอบสนองตลาดที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพในมุมต่างๆ เช่น การออกแบบ หรือการใช้งานของผู้บริโภคอีกกลุ่มหนึ่ง ได้แก่ การให้บริการโรงแรมของเครือโรงแรมชั้นนำที่มีแบรนด์ย่อยในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน หรือการพัฒนา iPad ที่เป็นการขยายมาจากพื้นฐานการสัมผัสหน้าจอของ iPhone

ด้านคณะกรรมการขับเคลื่อนนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำแนกนวัตกรรมเป็น 3 ประเภท

(1) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovation) เป็นการคิดริเริ่มนโยบายกฎหมายและกฎใหม่ ๆ ให้ทันสมัย เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งให้ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ

(2) นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เป็นนวัตกรรมที่นำมาใช้พัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐ การปรับปรุงบริการหรือสร้างบริการใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เช่น หน่วยบริการเคลื่อนที่ การจดทะเบียนนิติบุคคลออนไลน์ เป็นต้น

(3) นวัตกรรมการบริหาร/องค์กร (Administrative or Organizational Innovation) เป็นการสร้างหรือปรับปรุงกระบวนการใหม่ (New Process) รวมทั้ง การพัฒนาคุณภาพการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ หรือกระบวนการจัดโครงสร้างหน่วยงานรูปแบบใหม่ หรือการวางระบบใหม่ซึ่งส่งผลต่อการปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

นวัตกรรมบริการภาครัฐสู่การยกระดับขีดความสามารถภาครัฐการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์⁶ (Government e-Service) เป็นมิติใหม่ของการให้บริการภาครัฐเพื่อประชาชน ซึ่งเป็นการจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ ภาครัฐยังสามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้ หากผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้ การบริการภาครัฐแบบออนไลน์จึงตอบโจทย์และสอดคล้องกับยุคที่เทคโนโลยีเข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวัน ในส่วนของภาครัฐเองก็ต้องปรับวิธีการทำงาน โดยธนาคารโลกได้ให้คำแนะนำว่า ภาครัฐควรมีหลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบ e-Service ที่ครอบคลุม 5 ลักษณะ ดังนี้

(1) Digital by Default: การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ใช่เพียงการเชื่อมต่อทุกอย่างผ่านระบบดิจิทัลที่คำนึงถึงทักษะและค่าใช้จ่ายของประชาชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการก้าวไปข้างหน้าด้วยความคาดหวังว่าการจัดบริการสาธารณะในอนาคตจะถูกส่งผ่านระบบ e-Service อย่างครอบคลุมมากขึ้น

⁶ ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูล สายยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, “The Power and Development of Government e-Services,” สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2567, <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>.

แม้กระทั่งผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการ หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้งานได้ด้วยตนเองก็ตาม ดังนั้น การออกแบบระบบ e-Service ในบริบทนี้จึงต้องคำนึงถึงบริการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐต่าง ๆ ที่ส่งผ่านด้วยระบบดิจิทัลหรือออนไลน์อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

(2) Device-agnostic and Mobile-Centric: การออกแบบให้ประชาชนสามารถเข้าใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะจากแบบดั้งเดิม ณ สำนักงาน ให้กลายเป็นระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้อย่างราบรื่น

(3) User-Centered Service Design: การออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก โดยพิจารณาว่าเมื่อเข้าสู่ระบบ e-Service แล้ว พวกเขาต้องการเห็นหรือได้รับบริการอะไร ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ ต้องเชื่อมผสานข้อมูลระหว่างกัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการเรื่องใด ๆ ให้เสร็จสมบูรณ์ได้ในคราวเดียว ตลอดจนหากภาครัฐสามารถพัฒนาระบบ e-Service ให้ก้าวไกลไปอีกขั้นหนึ่งในลักษณะของการบริการเฉพาะบุคคลได้ โดยภาครัฐอาจจะไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้บริการเองหรือเข้าไปแทรกแซงการให้บริการดังกล่าว ก็จะสามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและยังช่วยลดภาระการบริหารจัดการภาครัฐลงได้ ยกตัวอย่างเช่น ระบบภาษีของประเทศนอร์เวย์ ที่คำนวณและจัดเก็บอัตโนมัติผ่านนายจ้าง และสถาบันกองทุนแทนการรับบริการผ่านกรมสรรพากร

(4) Digital from End to End: การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปของ e-Service ตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งไม่ใช่เพียงการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมากรอกข้อมูล แล้วส่งกลับเข้าสู่ระบบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการยื่นใบรับรองหรือเอกสารยืนยันคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงควรจัดให้มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลางเพื่อขอรับและส่งใบรับรองหรือเอกสารที่สามารถยืนยันภายในระบบได้ทันที ยกตัวอย่างเช่น e-Visa ในหลายประเทศ อาทิ ตุรกี และสหรัฐอเมริกา ที่สามารถทำเรื่องขอวีซ่าและชำระเงินด้วยระบบดิจิทัล โดยไม่จำเป็นต้องมีตราประทับบนหนังสือเดินทางแบบเดิม ๆ อีกต่อไป

(5) Government as a Platform: รัฐบาลจะเป็นช่องทางเชื่อมผสานความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบ e-Service ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มผลลัพธ์ของบริการที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก เช่น การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนที่มีศักยภาพสูง เพื่อพัฒนานวัตกรรมแอปพลิเคชัน หรือโมเดลการโต้ตอบของระบบ e-Service

2.1.2 แนวคิดการให้บริการสาธารณะ (Public Service)

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน กล่าวอีกนัยหนึ่ง บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชน ซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจในการกำกับดูแลบางประการ และอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ ทั้งนี้ บริการสาธารณะสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) บริการสาธารณะปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ด้วยอย่างบริการสาธารณะทางปกครองดังกล่าวข้างต้น เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การสาธารณสุข การอำนวยความสะดวก การต่างประเทศ และการคลัง เป็นต้น ซึ่งแต่เดิมนั้น บริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็น บริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านี้มีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิดประเภทใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

2) บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ บริการสาธารณะที่เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน (วิสาหกิจเอกชน) ซึ่งมีความแตกต่างกับบริการสาธารณะทางปกครองอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ (1) วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์แห่งบริการด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน (2) วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกันมีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมในการดำเนินการ (3) แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น

แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ (4) ผู้ใช้บริการ สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองนั้นถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมถึงแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณะประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไขและไม่เท่าเทียมกันในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการของบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเสมอภาคกัน เพราะถูกกำหนดโดยสัญญาตามกฎหมายเอกชน

3) บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็น การให้บริการทางสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระคล่องตัวในการทำงานโดยไม่มุ่งเน้น การแสวงหากำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์พิพิธภัณฑสถาน การศึกษาวิจัย ฯลฯ

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ความหมายของคุณภาพการให้บริการเว็บอร์⁷ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการไว้ว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

คุณภาพ ตามความหมายของพจนานุกรมไทย หมายถึง ลักษณะของ ความดี ลักษณะประจำ และลักษณะสำคัญ หรือลักษณะของความดีเลิศ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) ตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่า คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการ และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หากบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง ถือว่า บริการนั้นมีคุณภาพ

⁷ Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization* (New York: Free Press, 1947), 340.

ทฤษฎีคุณภาพบริการของผู้รับบริการ (Service Quality; SERVQUAL) พาราสุรามาน และคณะ⁸ ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าปัจจัยที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึง 10 ปัจจัย ได้แก่ (1) Reliability ความไว้วางใจได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง (2) Responsiveness การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม (4) Access การเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก (5) Courtesy การบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติและมีมารยาทดี (6) Communication สื่อความกับลูกค้าได้กระจ่างใจหมดข้อสงสัย (7) Credibility ความน่าเชื่อถือหรือเครดิตของผู้ให้บริการ (8) Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ (9) Understanding ความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน (10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1998 พาราสุรามาน, แชนแฮมส์ และแบร์รี่⁹ ได้พัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจโดยสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพ “SERVEQUAL” เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) งานบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน สามารถจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และบุคคลผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ

(2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ อย่างมีความถูกต้อง เหมาะสม และสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นจากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ

(3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ มีความสะดวกและรวดเร็ว

⁸ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, *Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions And Expectations* (New York: The Free Press, 1990), 41-50.

⁹ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, “SERQUAL: A multiple – item scale for measuring customer perceptions of service quality,” *Retailing Critical Concepts*, 1, no. 1 (2002): 140.

(4) ความน่าเชื่อถือ (Assurance) การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ มีอัธยาศัยและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี

(5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการให้การบริการบนพื้นฐานที่คำนึงถึงจิตใจ มีความเอาใจใส่ และเข้าใจความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลของผู้รับบริการ

ด้านโคเลอร์และแพนนาสกี¹⁰ ได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยต้องพิจารณา 4 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Customer expectations) โดยทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า จากการตั้งคำถามเพื่อใช้ในการวัดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับ โดยคำถามควรเป็นไปในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพผ่านการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่ม หรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ

¹⁰ Koehler Jerry W. and Joseph M. Pankowski, *Quality Government: Designing Developing and Implementing TQM* (Florida: St. Lucie Press, 1996), 184-185.

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ความหมายของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ Jessica Santos¹¹ ได้ให้ความหมาย บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) ว่าเป็น รูปแบบใหม่ของการบริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านธุรกิจต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงและการใช้บริการ มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหากับลูกค้า มีกระบวนการส่งเสริมลูกค้า จัดเป็นการสร้างนวัตกรรมความรู้ในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใหม่

พาราสูรามานและคณะ¹²ได้ให้ความหมาย คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality) ว่าเป็น การใช้เว็บไซต์ในการอำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการซื้อขายเพื่อส่งผ่านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะถูกประเมินผ่านคุณภาพบริการที่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

แนวคิดคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ Wolfinbarger and Gilly¹³ได้ใช้เครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ไว้ 4 มิติ ดังนี้

(1) การออกแบบเว็บไซต์ (Website Design) หมายถึง องค์ประกอบทั้งหมดที่สร้างประสบการณ์ในการใช้งานเว็บไซต์ของผู้บริโภค รวมถึงระบบนำทางในเว็บไซต์ การค้นหาข้อมูล การประมวลผลตามคำสั่งส่วนบุคคล และการเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม

(2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การแสดงผลที่ถูกต้องและคำอธิบายของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามคำสั่ง รวมถึงส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องภายในกรอบเวลาที่สัญญาไว้

(3) ความปลอดภัย (Security/Privacy) หมายถึง ความปลอดภัยของการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน

(4) การบริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง ฝ่ายบริการลูกค้าควรตอบสนองต่อบริการที่เป็นประโยชน์ พร้อมให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

¹¹ Jessica Santos, "E-service quality: a model of virtual service quality dimensions," *Managing Service Quality: An International Journal* 13, no. 3 (2003): 233-246.

¹² A. Parasuraman, Zeithaml Valerie A., and Arvind Malhotra, "ES-QUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality," *Journal of Service Research* 7, no.3 (2005): 213-233.

¹³ Wolfinbarger M. and Gilly M.C., "eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality," *Journal of Retailing*, 79, no. 3 (2003): 183-198.

นอกจากนี้พาราสูรามานและคณะได้ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี 7 องค์ประกอบและแบ่งเป็น 2 ชุด

E-S-QUAL เป็นเครื่องมือชุดแรกที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

- (1) ด้านประสิทธิภาพ ในการใช้งานง่ายและการเข้าถึงได้รวดเร็ว
- (2) ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ เป็นความสามารถในการนำเสนอบริการตามที่ได้เผยแพร่ และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
- (3) ด้านความสามารถของระบบ หมายถึง ความแม่นยำถูกต้องในการทำงานของระบบ
- (4) ด้านความเป็นส่วนตัว เป็นระดับความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

E-RecS-QUAL เป็นเครื่องมือชุดที่สอง โดยเป็นแบบจำลองย่อยที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ สำหรับการแก้ไขปัญหา หรือข้อบกพร่องที่อาจพบจากการรับบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- (1) การตอบสนองต่อการใช้บริการ (Responsiveness) ประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่พบ
- (2) การชดเชยจากข้อผิดพลาดที่พบ (Compensation) ระดับที่เว็บไซต์ชดเชยปัญหาสำหรับลูกค้า
- (3) ด้านการติดต่อ (Contact) ความสามารถในการติดต่อผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ Help desk เป็นต้น

2.2 ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580)

ทางผู้วิจัยหยิบยืมมาจากแผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์¹⁴ พ.ศ. 2566-2570 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ส่วนหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Services) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายในการให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วเศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน และไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต (อุตสาหกรรมและบริการดิจิทัล ข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์ อุตสาหกรรม ความมั่นคงของประเทศ) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 โครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยงไทยเชื่อมโยงโลก (พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีใหม่ รักษาและเสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจมหภาค) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ (สร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน สร้างโอกาสเข้าถึงตลาด

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายในการให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวมตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส (การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ได้ตามมาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาประยุกต์ใช้) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็น (ภาครัฐจัดให้มีกฎหมายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง)

¹⁴ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, “แผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐),” สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2568, <https://www.etda.or.th/getattachment/b00dc704-3dc7-4bfa-b8eb-a1fccf567e96/แผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์-พ.ศ-2566-2570.aspx>.

ทั้งนี้ การบริการภาครัฐ ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาจะมีความเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะขอแตกประเด็นภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ เพื่อนำไปสู่การฐานของแนวคิดการในการทำวิจัยต่อไป รายละเอียด ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ¹⁵ การพัฒนาปรับเปลี่ยนให้ภาครัฐยึดหลักการทำงานเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม ภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัยและปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะ การนำนวัตกรรม เทคโนโลยี นำมาประยุกต์ใช้การทำงานในเชิงดิจิทัลมากขึ้น และปรับปรุงกฎหมาย เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์นี้ ประกอบด้วย (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ (2) ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ (3) ระดับความโปร่งใส การทุจริต ประพฤติมิชอบ และ (4) ความเสมอภาคในกระบวนการยุติธรรม โดยประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

(1) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยการให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค และภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

(4) ภาครัฐมีความทันสมัย โดยองค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ และพัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย

2.2.2 นโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ความหมายของรัฐบาลดิจิทัลและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์การ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนบูรณาการของกลยุทธ์ การทำให้รัฐบาลมีความทันสมัย และเกิดคุณค่าสาธารณะ โดยจำเป็นต้องอาศัย

¹⁵ สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, “ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 (ฉบับย่อ)”, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2568, https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf.

ระบบนิเวศของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) ในการสร้างและเข้าถึงข้อมูล (Data) บริการ(Service) และเนื้อหาต่าง ๆ (Content) ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล โดยผู้เล่นหลักประกอบไปด้วย องค์กรรัฐ องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ (NGOs) ภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ และปัจเจกชน

พิรุณ กิตติคุณ¹⁶ ได้ให้ความหมายและนิยามของรัฐบาลดิจิทัลว่า หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) Reintegration คือ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการกำกับควบคุมการบริหารที่มีประสิทธิภาพ (2) Need-based holism คือ การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่เน้นความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (3) Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริการสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต และจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดนี้เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยเข้าร่วมในข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) 28 พฤศจิกายน 2542 โดยบริการภาครัฐส่วนใหญ่ยังเป็นบริการด้านข้อมูลและการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ซึ่งจากข้อมูลผลการสำรวจความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐระดับกรม โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) พบว่า การให้บริการของภาครัฐในปี 2558 มีสัดส่วนบริการออนไลน์ (e-Service) อยู่ที่ร้อยละ 61 และสัดส่วนบริการที่ไม่ใช่บริการออนไลน์ (non e-Service) ร้อยละ 39

จุดมุ่งหมายของรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล¹⁷ ได้รวบรวมระบบดิจิทัลที่ประเทศต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อเป็นจุดมุ่งหมายการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัลของไทย มีรายละเอียด ดังนี้

- (1) การจัดทำข้อมูลดิจิทัล โดยรวบรวมและปรับเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐจากรูปแบบเอกสารที่เป็นกระดาษสู่รูปแบบดิจิทัล
- (2) การปรับปรุงกระบวนการภาครัฐ โดยการกำหนดรูปแบบการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและบทบาทการสนับสนุนของหน่วยงานกลางด้วยการนำระบบดิจิทัล

¹⁶ พิรุณ กิตติคุณ, *ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล* (กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559), 2.

¹⁷ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, “รายงานติดตามผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล,” สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2568, https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/02/DG_Assessment_Booklet_DGA.pdf.

มาลดขั้นตอน ลดกระบวนการทำงาน ลดงานเอกสาร และมีการจัดลำดับการปรับปรุงตามความสำคัญของกระบวนการงาน เพื่อให้กระบวนการงานมีมาตรฐานความปลอดภัยและมีจริยธรรมภายใต้กรอบธรรมาภิบาล ซึ่งหลายประเทศมุ่งเน้นการดำเนินงานแบบ Agile เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน

(3) การพัฒนาบริการดิจิทัล ที่มุ่งเน้นการให้บริการดิจิทัลภาครัฐที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและมีคุณภาพสูง ทั้งยังต้องมีความน่าเชื่อถือ ยืดหยุ่น และมั่นคงปลอดภัยจากการคุกคามทางไซเบอร์ เป็นมิตรกับประชาชน และเอื้อต่อการเติบโตของภาคธุรกิจ โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

(4) การพัฒนาและบูรณาการแพลตฟอร์มดิจิทัลภาครัฐ เน้นการบูรณาการบริการภาครัฐ เช่น ระบบบริการ ณ จุดเดียว (One-Stop Service) ผ่านระบบดิจิทัลโดยเป็นกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) การพัฒนาระบบยืนยันตัวตน (Digital ID) การสร้างแพลตฟอร์มการให้บริการบริการประชาชน รวมถึงการพัฒนาแพลตฟอร์มพื้นฐานที่หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้งานร่วมกันได้ การใช้ Open-Source Framework การใช้ Open Software ซึ่งต้องมีการประกาศมาตรฐานและแนวทางการดำเนินงานสำหรับการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในแผนงานระดับชาติ

(5) การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้มีการเชื่อมโยงและการบูรณาการระบบดิจิทัลผ่านเทคโนโลยีสำคัญต่าง ๆ เช่น AI, IoT เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และนำไปพัฒนาบริการสาธารณะได้

(6) การพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านทักษะและทัศนคติ โดยยกระดับบุคลากรด้านดิจิทัลให้เท่าทันต่อนวัตกรรม พัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคขั้นสูง การแต่งตั้ง Chief Digital Strategy Officers จากกระทรวงต่าง ๆ เพื่อดำเนินการตามแผน รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติด้านดิจิทัลที่ดีในการเสนอความคิดและรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ และสนับสนุนให้ผู้เชี่ยวชาญที่ไม่ใช่สายงานดิจิทัลเข้าใจถึงความเป็นไปได้ในการทำงานในรูปแบบใหม่ หรือ ในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิม ตลอดจนการปลูกฝังการเรียนรู้ best practice ของต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาบริการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

(7) การปรับปรุงเครื่องมือ กลไก และกฎหมาย โดยจัดเตรียมเครื่องมือดิจิทัลเพื่อสนับสนุน การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินโครงการร่วมกับภาคเอกชนและสถาบันวิจัยที่มีศักยภาพ (Public-Private Partnerships: PPPs) รวมถึงการให้ความสำคัญในการปรับปรุงและแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานแบบดิจิทัล

(8) การเปิดเผยข้อมูลและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐเพื่อสร้างความโปร่งใส รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อม (Ecosystem) ใหม่ที่

ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชนสามารถร่วมมือกันได้และมีการรับฟังความเห็นจากประชาชน เพื่อสร้างและพัฒนานวัตกรรมบริการที่ดีขึ้นร่วมกับภาคประชาชน (Co-creating)

2.2.3 ระบบราชการ 4.0

ความเป็นมา “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” จากวิสัยทัศน์ของประเทศไทย รัฐบาลจึงมีโมเดล ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 โดยการทำงานของภาครัฐ ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) โดยวิวัฒนาการของระบบราชการไทย¹⁸ ในยุค 1.0 รัชกาลที่ 5 ทรงวางรากฐานและจัด โครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินตามแนวทางนาอารยประเทศ โดยมีการเปลี่ยนแปลงระบบ กรมกองใหม่ และตั้งกระทรวงกรม ให้เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ ต่อมาในรัชกาลที่ 7 ได้มีการ วางระบบข้าราชการพลเรือนสมัยใหม่ที่เน้นระบบคุณธรรม ยุกระบบราชการ 2.0 ในช่วงวาง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 จนมาถึงยุครัฐบาลพลเอกชาติชาย ระบบราชการมีความเข้มแข็งและเป็นผู้นำการพัฒนาประเทศ การบริหารราชการเป็นไปตามแนวทางคลาสสิกของ Max Weber ว่าด้วยความชอบธรรมทางการเมืองที่มาจากเหตุผลและกฎหมาย (Hierarchy, Rule-based, Government-oriented, Top-Down approach, Professionalism) ยุกระบบราชการ 3.0 เป็นช่วงปี พ.ศ. 2540 ประสบกับวิกฤตต้มยำกุ้ง เกิดกระแสของ Democratization และ NPM ทำให้เกิด แนวคิดในเรื่อง Good Governance โดยการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 มุ่งเน้น การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results – based) การทำงานที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการ เข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน และในยุคที่ประเทศไทยมุ่งสู่ ระบบราชการ 4.0 มีการกำหนด ยุทธศาสตร์ 20 ปี โดยภาครัฐต้องปรับตัวให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุค ดิจิทัล โดยต้องเป็นที่พึ่งของประชาชนและเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้ โดยการทำงานภาครัฐมุ่งสู่ 3 เป้าหมายหลักของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0¹⁹ ได้แก่ (1) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) (2) หน่วยงานของรัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government) (3) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) ซึ่งความสำเร็จต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

¹⁸ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, “ระบบราชการ 4.0,” สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2568, http://www4.opdc.go.th/uploads/files/2560/ThaiGov4.0_2.pdf.

¹⁹ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, “การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็น ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567,” สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2568, https://www.ocsc.go.th/?post_type=knowledge&p=93379.

การผสมพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่สังคมการเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization)

คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของการปฏิบัติงานในระบบราชการ 4.0

- 1) ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
- 2) ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า
- 3) แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันและกันอย่างเป็น

เอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

- 4) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุน

การวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน

- 5) ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับการประสานงานแนวระนาบ

และในลักษณะเครือข่าย

- 6) ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา

มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ

- 7) เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้

- 8) ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้

ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

- 9) บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้น

ผลงานที่ดี

- 10) ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูงพัฒนาอย่างเหมาะสม

ตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุก รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

2.3 การตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ความเป็นมาของการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ตามหมายเหตุของพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2551 กล่าวว่า “เนื่องจากประเทศไทยกำลังเร่งรัดพัฒนาสินค้าเกษตรให้ได้มาตรฐาน และโดยที่ในปัจจุบันสินค้าเกษตรหลายชนิดทั้งที่ผลิตขึ้นในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศยังไม่มีมาตรฐานใช้บังคับเป็นเหตุให้สินค้าเกษตรด้อยคุณภาพและไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค ประชาชนขาดความเชื่อถือ และส่งผลกระทบต่อการประกอบกิจการค้าสินค้าเกษตรของไทย ทำให้ไม่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่เศรษฐกิจของประเทศโดยรวม สมควรมีกฎเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานและการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรขึ้น เพื่อส่งเสริมสินค้าเกษตรให้ได้มาตรฐานเพื่อความปลอดภัย หรือเพื่อป้องกันความเสียหาย อันอาจเกิดแก่ประชาชนหรือแก่กิจการค้าสินค้าเกษตรหรือเศรษฐกิจของประเทศ และเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกรณีระหว่างประเทศ” ตามความข้างต้นสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับมาตรฐานสินค้าเกษตรที่ก่อให้เกิดการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร

ความหมายของการปฏิบัติที่ดีทางการเกษตร (GAP) การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (Good Agricultural Practices: GAP) หมายถึง การปฏิบัติเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงของอันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่าง การเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ การเก็บเกี่ยว และการจัดการหลังการเก็บเกี่ยว เพื่อให้ผลผลิตที่มีคุณภาพปลอดภัย และเหมาะสมสำหรับการบริโภค

ประเภทของมาตรฐานสินค้าเกษตร แบ่งออกเป็น 2 หมวด โดยหมวดแรกแบ่งตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 โดยมี 2 ประเภท 1) มาตรฐานบังคับ โดยกำหนดให้สินค้าเกษตรต้องเป็นไปตามมาตรฐาน จำนวน 10 เรื่อง 2) มาตรฐานทั่วไป เพื่อส่งเสริมสินค้าเกษตรให้ได้มาตรฐาน โดยการขอรับการรับรองและใช้เครื่องหมายได้โดยสมัครใจ จำนวน 407 เรื่อง และหมวดที่ 2 เป็นการแบ่งประเภทมาตรฐานตามลักษณะมาตรฐาน ได้แก่ 1) มาตรฐานสินค้า จำนวน 140 เรื่อง 2) มาตรฐานระบบการผลิต จำนวน 215 เรื่อง 3) มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไป จำนวน 62 เรื่อง (อ้างอิงจากชุดิวัตรณ จัดตุพรพงษ์ ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2567)

การตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน (ศรม.) สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ได้ดำเนินการขออนุญาตเป็นผู้ประกอบการตรวจสอบมาตรฐาน จากสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตรในการอนุญาตให้ตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน และ ศรม.

ได้รับการรับรองความสามารถในฐานะหน่วยรับรองผลิตภัณฑ์²⁰ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 17065: 2012 ขอบข่ายการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี GAP เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2565 โดยมีรายละเอียดการรับรองระบบงานทั้ง 7 ขอบข่ายด้านพืช ดังนี้

- 1) มกษ.2508-2557 : การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับสับปะรด
- 2) มกษ.4400-2552 : การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับข้าวหอมมะลิไทย
- 3) มกษ.4401-2551 : การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับข้าว
- 4) มกษ.4402-2553 : การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับข้าวโพดเมล็ดแห้ง
- 5) มกษ.5901-2553 : การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับมันสำปะหลัง
- 6) มกษ.5902-2553 : การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับอ้อยโรงงาน
- 7) มกษ.9001-2556 : การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับพืชอาหาร

และได้รับการปรับเปลี่ยน มกษ.9001-2556: การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับพืชอาหาร เป็น มกษ.9001-2564: การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับพืชอาหาร เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2566

หลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (Certification Scheme for Good Agricultural Practices)²¹ จากนโยบายรัฐบาลในการสร้างระบบการตรวจสอบและออกใบรับรองตามหลักมาตรฐานสากล รวมทั้งผลักดันและส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลนั้น สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) ซึ่งมีบทบาทภารกิจด้านการกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 จึงได้จัดทำเอกสาร “หลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (Certification Scheme for Good Agricultural Practices)” เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดในการดำเนินงานร่วมกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO/IEC 17065 : 2012 จึงเป็นหน้าที่ที่หน่วยรับรอง (Conformity Assessment Bodies: CAB)

²⁰ ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน, “ใบรับรองศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2568, https://alro.go.th/th/certification_agricultural_products/news-activity/คลังความรู้/ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน/ใบรับรองศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน?id=246814.

²¹ สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ, “หลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (Certification Scheme for Good Agricultural Practices),” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2568, <https://www.acfs.go.th/#/searchหลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี>.

หรือคำเดิมคือ Certification Bodies: CB) ที่ประสงค์จะให้บริการตรวจรับรองและออกใบรับรองมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (GAP) จะต้องนำหลักเกณฑ์ฉบับนี้ไปปฏิบัติเพื่อให้การตรวจประเมินสอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐานและได้รับความเชื่อมั่นจากผู้บริโภค

เกณฑ์การพิจารณา ให้พิจารณาตามมาตรฐาน มกษ. GAP ที่ตรวจรับรองในแต่ละผลิตภัณฑ์ สำหรับรายการการตรวจประเมินในแต่ละขอบข่ายสินค้าเกษตร เช่น พืช ปศุสัตว์ ประมง เป็นต้น โดยหน่วยรับรองสามารถกำหนดรูปแบบรายการการตรวจประเมินตามความเหมาะสม หรือใช้รายการการตรวจประเมินที่จัดทำโดยหน่วยงานราชการ และกรณีที่ผู้ตรวจประเมินมีข้อวินิจฉัยว่ามีความเสี่ยง ให้ผู้ตรวจประเมินดำเนินการสุ่มตัวอย่างเพื่อการวิเคราะห์ โดยพิจารณาความเสี่ยงและวิธีการสุ่มตัวอย่าง ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนด

ขั้นตอนการรับรองและประเภทของการรับรอง มี 4 ประเภท

1) การตรวจประเมินครั้งแรก

ผู้ผลิตต้องนำข้อกำหนดต่างๆ ในมาตรฐาน มกษ. GAP ที่จะขอรับการรับรองไปปฏิบัติ อย่างน้อย 3 เดือน ก่อนการตรวจประเมิน ในกรณีที่ขอรับการรับรอง แบบกลุ่ม ผู้ผลิตแบบกลุ่มที่ ยื่นคำขอ ต้องทำการตรวจประเมินภายในให้เสร็จสิ้นก่อน และเก็บบันทึกผลการตรวจประเมินภายในไว้เป็นหลักฐานสำหรับ ให้หน่วยรับรองใช้ตรวจประเมิน

เมื่อผู้ผลิตได้รับการขึ้นทะเบียนกับหน่วยรับรองแล้ว หน่วยรับรองจะดำเนินการดังนี้ (1) กำหนดวันที่ตรวจประเมิน และแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินที่มีความสามารถเหมาะสม และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยรับรองหรือผู้ผลิตเพื่อให้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน (2) ดำเนินการนัดหมายการตรวจประเมินกับผู้ผลิต (3) ดำเนินการตรวจประเมิน (4) นำเสนอคณะทบทวนเพื่อพิจารณาตัดสินใจให้การรับรอง

เมื่อคณะทบทวนอนุมัติให้การรับรองแล้ว หน่วยรับรองจะออกใบรับรองให้โดยมีผลตั้งแต่วันที่คณะทบทวนอนุมัติให้การรับรอง ใบรับรองมีอายุไม่เกิน 3 ปี และไม่สามารถโอนใบรับรองให้แก่ผู้อื่นได้

2) การตรวจติดตามประจำปี (กรณีใบรับรองมีอายุมากกว่า 1 ปี)

หน่วยรับรองจะต้องนัดหมายผู้ผลิตเพื่อตรวจติดตามประจำปี โดยความถี่ของการตรวจติดตามคือ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตลอดช่วงเวลาของการรับรองมาตรฐาน มกษ. GAP

หน่วยรับรอง จะต้องตรวจติดตามการปฏิบัติของ ผู้ได้รับการรับรอง ว่ายังคงปฏิบัติตามสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน มกษ. GAP และตรวจติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันว่ามีประสิทธิผล ตามแนวทางการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่องที่ทางผู้ผลิตได้จัดส่งไปให้หน่วยรับรองหรือไม่

3) การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ

ผู้ผลิตยื่นความประสงค์เพื่อขอต่ออายุการรับรองต่อหน่วยรับรอง โดยการยื่นคำขอพร้อมกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มคำขอ หน่วยรับรองจะนัดหมายและตรวจประเมิน เพื่อต่ออายุก่อน

ใบรับรอง หมดอายุ ขั้นตอนการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุจะดำเนินการเช่นเดียวกับการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง การต่ออายุใบรับรอง หน่วยรับรองจะต้องกำหนดวันที่ตรวจประเมิน ก่อนใบรับรอง หมดอายุเท่านั้น กรณีที่พบข้อบกพร่องร้ายแรงในการตรวจประเมินติดตามประจำปี ผู้ผลิตต้องแก้ไข และป้องกันข้อบกพร่องได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนใบรับรองหมดอายุ หรือก่อนการตรวจประเมินต่ออายุใบรับรอง แล้วแต่กรณี และในกรณีที่พบข้อบกพร่องเล็กน้อยในการตรวจประเมินติดตามประจำปี ผู้ผลิตต้องจัดทำแนวทางการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง และจัดส่งให้หน่วยรับรองพิจารณาว่า ยอมรับได้ หรือไม่ก่อนใบรับรอง หมดอายุ หรือก่อนการตรวจประเมินต่ออายุใบรับรองแล้วแต่กรณี และในกรณีที่ผู้ผลิตไม่พร้อมที่จะให้หน่วยรับรองเข้าตรวจในช่วงเวลาดังกล่าว ด้วยเหตุผลอันควร เช่น ผลผลิตของผู้ผลิตไม่สามารถเก็บเกี่ยวได้ในช่วงเวลาการตรวจ และอายุการเก็บเกี่ยวขยายเวลา ไปอีกระยะหนึ่ง ผู้ผลิตสามารถแจ้งความประสงค์จะขอขยายอายุใบรับรอง ซึ่งการขยายอายุ การรับรองสามารถขยาย ได้ไม่เกิน 3 เดือน หรือหนึ่งรอบการผลิตหรืออย่างใดอย่างหนึ่งที่สั้นกว่า ด้วยเหตุอันควรเท่านั้น

4) การตรวจประเมินเพื่อขยายขอบข่ายการรับรอง

ในระหว่างอายุของการรับรอง ผู้ผลิตสามารถขอขยายขอบข่ายการรับรองต่อหน่วยรับรอง ได้ทั้ง เพิ่มชนิดผลผลิตใหม่ เพิ่มพื้นที่การผลิต (จากพื้นที่การผลิตเดิมหรือพื้นที่การผลิตใหม่) หรือเพิ่มจำนวนสมาชิก (เฉพาะกรณีแบบกลุ่มเท่านั้น) โดยยังคงวันหมดอายุการรับรองตามใบรับรองเดิม ตามเงื่อนไขดังนี้

กรณีเพิ่มชนิดผลผลิตใหม่ หน่วยรับรองสามารถพิจารณารับรองการขยายขอบข่าย ชนิดผลผลิตใหม่ได้โดยไม่ต้อง ตรวจประเมินใหม่ในกรณีที่เพิ่มกลุ่มผลผลิตเดียวกัน และมีระบบการ ผลิตเช่นเดียวกับที่ดำเนินการผลิตที่ได้รับ การรับรองเดิม หรืออาจพิจารณาให้ผู้ผลิตส่งหลักฐาน การปฏิบัติตาม มาตรฐาน มกษ. GAP เพิ่มเติมก่อนพิจารณา รับรองการขยายขอบข่าย หรือหน่วย รับรองสามารถเข้าตรวจประเมินเพิ่มก่อนรับรองการขยายขอบข่าย แล้วแต่กรณี

กรณีเพิ่มพื้นที่การผลิต (ทั้งจากพื้นที่การผลิตเดิมหรือพื้นที่ การผลิตใหม่) หน่วยรับรองสามารถพิจารณารับรองการขยายขอบข่ายพื้นที่การผลิตใหม่ได้โดยไม่ต้อง ตรวจประเมิน ใหม่ในกรณีที่ เพิ่มพื้นที่ใหม่ไม่เกินร้อยละ 10 ของพื้นที่การผลิต ที่ได้รับการรับรองเดิม หรืออาจ พิจารณาให้ผู้ผลิตส่งหลักฐานการปฏิบัติตาม มาตรฐาน มกษ . GAP เพิ่มเติมก่อนรับรอง การขยายขอบข่าย หรือ หน่วยรับรองสามารถเข้าตรวจประเมินเพิ่มก่อนรับรองการขยายขอบข่าย แล้วแต่กรณี

กรณีเพิ่มจำนวนสมาชิก (เฉพาะกรณีแบบกลุ่มเท่านั้น) กลุ่มจะต้องดำเนินการตรวจ ประเมินภายในสำหรับสมาชิกที่เพิ่มทั้งหมดก่อนการขยาย ขอบข่ายการรับรอง และหน่วยรับรอง สามารถพิจารณารับรองการขยายขอบข่ายจำนวนสมาชิกใหม่ได้โดยไม่ต้องตรวจประเมินใหม่

ในกรณีที่เพิ่มจำนวนสมาชิกใหม่ไม่เกินร้อยละ 10 ของจำนวนสมาชิกที่ได้รับการรับรองเดิม หรืออาจพิจารณาให้ผู้ผลิตส่งหลักฐานการปฏิบัติตามมาตรฐาน มกษ. GAP เพิ่มเติมก่อนรับรอง การขยายขอบข่าย เช่น ผลการตรวจประเมินภายใน ผลวิเคราะห์สารพิษ สารเคมีตกค้างทาง การเกษตรหรือจุลินทรีย์ เป็นต้น หรือหน่วย รับรองสามารถเข้าตรวจประเมินเพิ่มก่อนรับรอง การขยายขอบข่ายแล้วแต่กรณี ในกรณีที่จำนวนสมาชิกเพิ่ม ขึ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป หน่วยรับรอง ต้องเข้าตรวจ ประเมินระบบการจัดการบริหารจัดการคุณภาพของกลุ่ม และสุ่มตรวจประเมินสมาชิก ที่เพิ่มตามเกณฑ์การสุ่มที่ ระบุในข้อ 1.4.2 โดยอนุโลมก่อนรับรองการขยายขอบข่าย

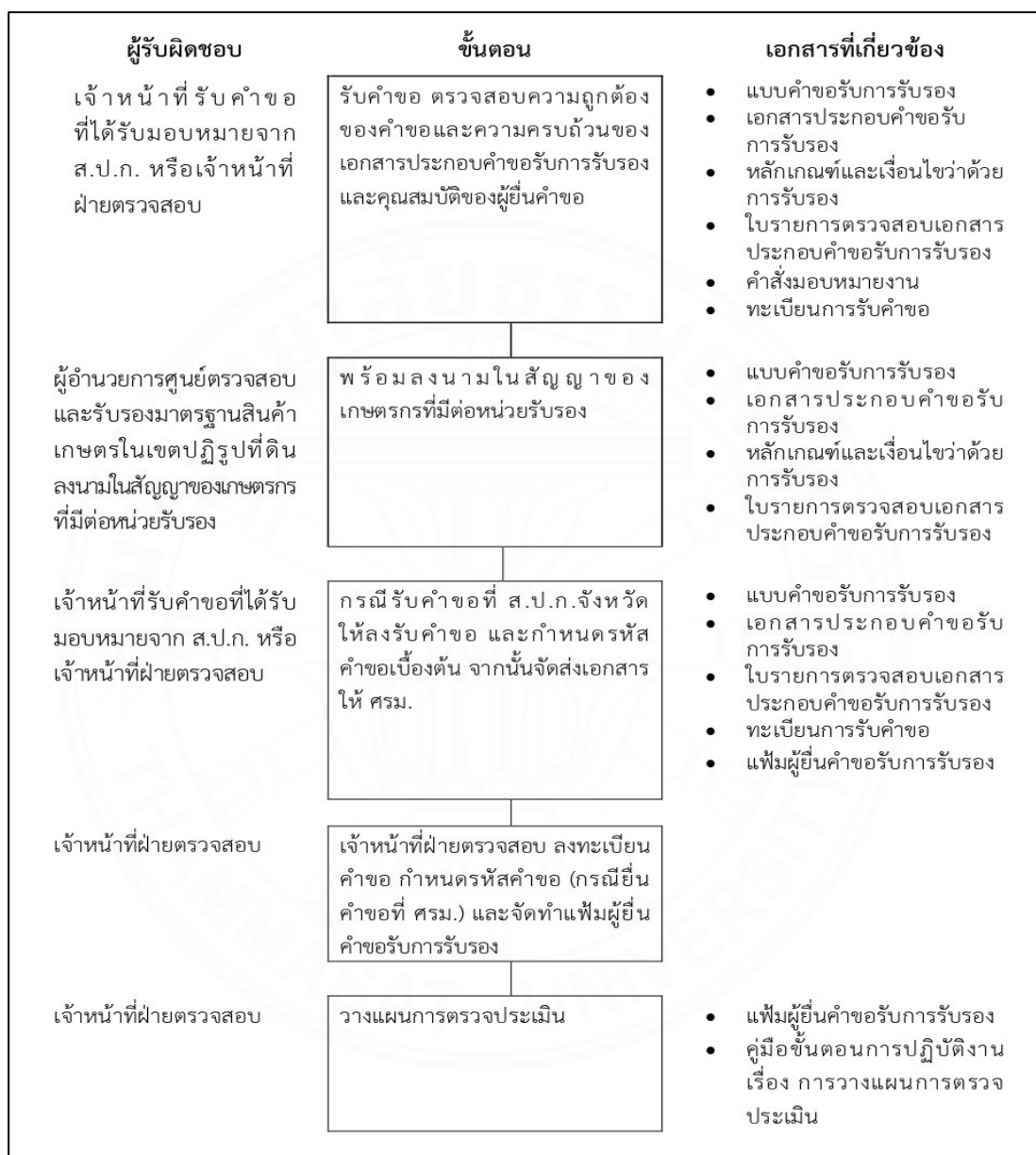
2.4 บริบทองค์การ: สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในการนำระบบ e-Service มาใช้พัฒนาการบริการภาครัฐด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP)

ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน (ศรม.) มีภารกิจในการให้บริการด้านการตรวจประเมินและรับรองระบบการผลิตพืชตามมาตรฐานสินค้าเกษตรแก่ เกษตรกร และ/หรือ กลุ่มเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC17065 ในขอบข่ายการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (GAP) สำหรับพืชอุตสาหกรรมและพืช อาหาร โดย ส.ป.ก. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาระบบดิจิทัลด้านการตรวจสอบและรับรอง มาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ตามคำสั่งที่ 928/2566 สั่ง ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2566 จึง ได้จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบงานดิจิทัลกระบวนการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐาน สินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ได้มีการพัฒนาระบบงานด้านการตรวจสอบรับรองมาตรฐานสินค้า เกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินผ่านระบบ e-Service, Application และระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐ เพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) สำหรับการยื่นคำขอการรับรอง GAP

ปัจจุบันระบบ e-Service ได้เปิดให้บริการด้านการตรวจสอบรับรองดังกล่าวให้แก่ เกษตรกรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทางศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขต ปฏิรูปที่ดิน ได้จัดทำคู่มือการยื่นคำขอการรับรอง GAP ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และ “คู่มือการใช้งาน Application ALRO GAP” เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานของ ส.ป.ก. จังหวัดและเกษตรกรที่ประสงค์ยื่นขอรับการรับรองโดยยื่นคำขอผ่าน ส.ป.ก. จังหวัด นอกจากนี้ ส.ป.ก. กำลังดำเนินการพัฒนาข้อมูลในการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐ เพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) ที่ควบคุมโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือ DGA เพื่อเปิดช่องทางการให้บริการภาครัฐของ ส.ป.ก. ในการรับคำขอรับการรับรองตาม มาตรฐานสินค้าเกษตร GAP ในรูปแบบออนไลน์และเชื่อมต่อเข้ามาสู่ระบบ e-Service ของ ส.ป.ก.

กระบวนการรับคำขอรับการรับรอง GAP ที่เปลี่ยนไปภายหลังจากการใช้ระบบ e-Service

การรับคำขอรับการรับรองโดยใช้เอกสาร (การทำงานรูปแบบเดิม)



ภาพที่ 2.2 การรับคำขอรับการรับรอง (เอกสาร)

ที่มา: ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน, “PM-CICAL-10 การรับคำขอการรับรอง,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2568, https://alro.go.th/uploads/org/certification_agricultural_products/files/PM/PM-CICAL-10%20การรับคำขอการรับรอง.pdf.

การรับคำขอรับการรับรองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (การทำงานรูปแบบใหม่)



ภาพที่ 2.3 การรับคำขอรับการรับรอง (e-Service)

ที่มา: ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน, “PM-CICAL-10 การรับคำขอการรับรอง,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2568, https://alro.go.th/uploads/org/certification_agricultural_products/files/PM/PM-CICAL-10%20การรับคำขอการรับรอง.pdf.

จากแผนภาพแสดงให้เห็นถึง ขั้นตอนการรับคำขอรับการรับรองจากหน่วยงานระดับภูมิภาค ลดลงในการจัดทำเอกสารเพื่อส่งมายังหน่วยงานส่วนกลางตามรูปแบบปกติของการส่งหนังสือราชการและช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการส่งข้อมูลคำขอรับการรับรองของเกษตรกรอีกด้วย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณิน พ่วงทอง²² ได้ศึกษาการเปลี่ยนผ่านสู่ภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) ประเภทการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ภาครัฐดิจิทัล (Digital Government) ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางส่งเสริมความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ภาครัฐดิจิทัล (Digital Government) ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ภาครัฐดิจิทัลของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้แก่ 1. การสนับสนุนของผู้บริหาร 2. แผนกลยุทธ์องค์กร 3. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ปฏิบัติงาน 4. การสื่อสารภายในองค์กร 5. กฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการดิจิทัล 6. การได้รับจัดสรรงบประมาณของหน่วยงาน 7. แรงกดดันจากผู้รับบริการ 8. ระบบรักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยี (Cyber Security) ซึ่งสอดคล้องตามกรอบการวิเคราะห์ที่เกิดจากการประมวลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นฐานของการวิเคราะห์

วิชญ์วิธร์ สุภสุข²³ ได้ศึกษาการใช้แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตพระนคร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครก่อนและหลังการนำแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์มาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเมื่อใช้แพลตฟอร์มดังกล่าวในการรับแจ้งปัญหาของประชาชน สามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในกระบวนการรับ-ส่งต่อเรื่องราวร้องเรียนเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

²² คณิน พ่วงทอง, “การเปลี่ยนผ่านสู่ภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี,” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2565), 57-71.

²³ วิชญ์วิธร์ สุภสุข, “การใช้แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตพระนคร,” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2565), 62-90.

วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์²⁴ ได้ศึกษาการพัฒนาการให้บริการภาครัฐ กรณีศึกษา: ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (ONE START ONE STOP INVESTMENT CENTER : OSOS) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) และเสนอแนะผลการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า จุดเริ่มต้นในการจัดตั้งและการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) มีความสอดคล้องกับแนวคิดหลักในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมและศูนย์ประสานบริการของไทย และพบว่าข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) สู่ศูนย์กลางการให้บริการแก่นักลงทุนและผู้ประกอบการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวอย่างแท้จริง มี 4 ประเด็น ได้แก่ การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบการทำงานของศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) การปรับปรุงโครงสร้างและอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) เพื่อให้ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

อภิษฎา ปานเกิด²⁵ ได้ศึกษาการพัฒนารองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษา กองรายได้ สำนักงานคลังกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Mixed Methodology) โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยให้ความสำคัญไปยังการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลักและใช้ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณเป็นข้อมูลสนับสนุน จากการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดเก็บรายได้ยังไม่สอดคล้องกับระบบราชการ 4.0 โดยด้านกระบวนการทำงานยังไม่มีให้นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ และยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

²⁴ วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์, “การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ กรณีศึกษา: ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (ONE START ONE STOP INVESTMENT CENTER : OSOS),” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559), 75-141.

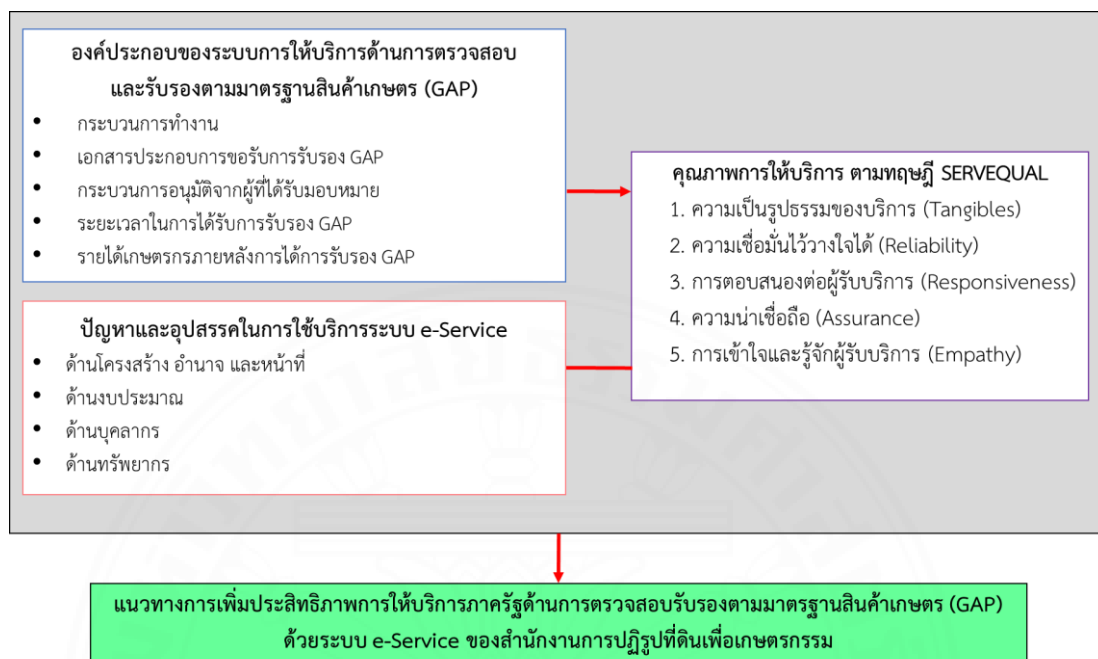
²⁵ อภิษฎา ปานเกิด, “การพัฒนารองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษา กองรายได้ สำนักงานคลังกรุงเทพมหานคร,” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2565), 56-110.

นัฐชัย ไชยพรม²⁶ ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพสามิต โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานในการศึกษาและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ระบบการให้บริการของกรมสรรพสามิตควรมีการปรับปรุง โดยแนวทางในการพัฒนา เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า เน้นสร้างเครือข่ายการนำสื่อ Social, e-Office เข้ามาใช้ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น



²⁶ นัฐชัย ไชยพรม, “ประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพสามิต,” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2565), 74-84.

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม” โดยการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยควบคู่กันทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อใช้ศึกษาใน 2 วัตถุประสงค์ โดยวัตถุประสงค์แรกเป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งก่อนและหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถามประชากรผู้ใช้งานระบบ e-Service เพื่อเปรียบเทียบว่าระบบดังกล่าวช่วยให้คุณภาพการบริการนี้ดีขึ้นอย่างไร วัตถุประสงค์ต่อมาเพื่อศึกษาหาประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบ e-Service และนำไปสู่วัตถุประสงค์ในการหาแนวทางแก้ไขที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ใน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้บริหารด้านการบริหารงานนโยบาย 2) ผู้ออกแบบและพัฒนาระบบบริการดิจิทัล 3) เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบบริการ ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดขั้นตอนวิธีการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 กรณีศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 3.3.1 เชิงปริมาณ
 - 3.3.2 เชิงคุณภาพ
- 3.4 สถิติและแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรณีศึกษา

ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน (ศรม.) หน่วยงานภายใต้สังกัดของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) มีภารกิจในการให้บริการด้านการตรวจประเมินและรับรองระบบการผลิตพืชตามมาตรฐานสินค้าเกษตรแก่เกษตรกร และ/หรือ กลุ่มเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC17065 ในขอบข่ายการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (GAP) สำหรับพืชอุตสาหกรรมและพืชอาหาร โดย ส.ป.ก. ได้เล็งเห็นถึง

ความสำคัญในการพัฒนาระบบดิจิทัลด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ตามคำสั่งที่ 928/2566 ส.ก. วันที่ 2 พฤศจิกายน 2566 จึงได้จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบงานดิจิทัลกระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ได้มีการพัฒนาระบบงานด้านการตรวจสอบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินผ่านระบบ e-Service, Application และระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) สำหรับการยื่นคำขอการรับรอง GAP

ปัจจุบันระบบ e-Service ได้เปิดให้บริการด้านการตรวจสอบรับรองดังกล่าวให้แก่เกษตรกรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทางศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ได้จัดทำคู่มือการยื่นคำขอการรับรอง GAP ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และ “คู่มือการใช้งาน Application ALRO GAP” เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานของ ส.ป.ก. จังหวัดและเกษตรกรที่ประสงค์ยื่นขอรับการรับรองโดยยื่นคำขอผ่าน ส.ป.ก. จังหวัด นอกจากนี้ ส.ป.ก. กำลังดำเนินการพัฒนาข้อมูลในการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) ที่ควบคุมโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือ DGA เพื่อเปิดช่องทางการให้บริการภาครัฐของ ส.ป.ก. ในการรับคำขอรับการรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร GAP ในรูปแบบออนไลน์และเชื่อมต่อเข้ามาสู่ระบบ e-Service ของ ส.ป.ก. โดยการดำเนินงานย่อมต้องพบปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน ทั้งทักษะในการเขียนโปรแกรม การใช้ภาษาทางคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน และหน่วยงานเอกชนผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาโปรแกรม ปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ e-Service ทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับงานวิจัยนี้ได้ใช้ประชากรเพื่อทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณโดยเป็นผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ภายใน ส.ป.ก. โดยมีข้าราชการและบุคลากรที่ใช้บริการระบบ e-Service ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนทั้งหมด 40 คน ประกอบด้วย บุคลากรส่วนกลาง 10 คน และบุคลากรส่วนภูมิภาค 30 คน และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจะกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ภายใน ส.ป.ก. โดยกลุ่มตัวอย่างจะประกอบไปด้วยตัวแทนจากผู้ปฏิบัติงานด้านบริหาร, ด้านงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน, ด้านงานพัฒนาระบบดิจิทัล, ตัวแทนผู้ใช้บริการจากภูมิภาค และตัวแทนผู้ใช้บริการจากส่วนกลาง จำนวน 10 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัย แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จะใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพในการค้นหาจุดบกพร่องและสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) และนำไปเสนอแนะเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบต่อไป และการวิจัยเชิงปริมาณจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ผลเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรทั้งก่อนและหลังการใช้ระบบ e-Service ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 เชิงปริมาณ (Quantitative Research)

โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยนำแนวคิดทฤษฎี จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของภาครัฐจากการใช้ระบบ e-Service มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร นำมาสร้างคำถามตามกรอบแนวคิดทฤษฎี SERVEQUAL ของ Parasuraman โดยใช้ตัวแปรคำถามเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ทั้งก่อนและหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในแบบสอบถามสามารถได้แบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน สังกัดหน่วยงาน (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค) โดยมีลักษณะปลายปิด (Close – ended) และเลือกคำตอบ (Check – list)

ตอนที่ 2 : คำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ประการ ตามกรอบแนวคิดทฤษฎี SERVEQUAL ของ Parasuraman และมีเนื้อหาข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและหลังการใช้ระบบ e-Service ในมีลักษณะแบบปลายปิด (Close – ended) ที่ให้เลือกระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับชั้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีมาตราวัดจากการให้คะแนน ดังนี้

- 1) ระดับการความคิดเห็นน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1
- 2) ระดับการความคิดเห็นน้อย ให้คะแนนเท่ากับ 2
- 3) ระดับการความคิดเห็นปานกลาง ให้คะแนนเท่ากับ 3

- 4) ระดับการความคิดเห็นมาก ให้คะแนนเท่ากับ 4
- 5) ระดับการความคิดเห็นมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 5

ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended) คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service อย่างไร

3.3.2 เชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การค้นคว้าข้อมูลเอกสาร (Documentary Search) โดยมีการรวบรวมข้อมูลเอกสารทางวิชาการกฎหมาย กฎระเบียบ บทความ หนังสือของทางราชการ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ระบบ e-Service ในการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน และนำมาซึ่งแนวทางการพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ต่อไป โดยมีการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เฉพาะกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน ได้แก่

- 1) ผู้บริหารสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- 2) ผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน
- 3) ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบมาตรฐานสินค้าเกษตร
- 4) ผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการและพัฒนาระบบคุณภาพ
- 5) ประธานคณะทำงานพัฒนาระบบงานดิจิทัลกระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน
- 6) รองประธานคณะทำงานพัฒนาระบบงานดิจิทัลกระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน
- 7) ตัวแทนคณะทำงานพัฒนาระบบงานดิจิทัลกระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน 2 คน
- 8) เจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมส่วนกลางผู้ใช้งานระบบ e-service จำนวน 1 คน
- 9) เจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมส่วนภูมิภาคผู้ใช้งานระบบ e-service จำนวน 1 คน

3.4 สถิติและแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยจะรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติที่มีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน คือ Paired Sample t-test โดยตัวแปรที่จะวิเคราะห์จะเป็นผลคะแนนทั้งก่อนและหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ในงานด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ซึ่งจะนำคะแนนที่ได้จากการทำแบบสอบถามนำมาเปรียบเทียบและได้กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นองค์ประกอบในการเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัย เรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม” ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในการให้การรับรอง GAP ที่เปลี่ยนแปลงไปจากการนำระบบ e-Service มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ระบบ e-Service ในการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) กรณีการใช้ระบบ e-Service ให้การบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและภายหลังการนำระบบ e-Service มาใช้

4.3 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP)

4.3.1 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในเชิงนโยบาย

4.3.2 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในเชิงผู้ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมระบบ

4.3.3 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในเชิงผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรทั้งหมดที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ภายใน ส.ป.ก. มีจำนวนทั้งสิ้น 40 คน สรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	19	47.5
หญิง	21	52.5
ไม่ระบุ	-	-
รวม	40	100

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 และเป็นเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	-	-
21 – 30 ปี	3	7.5
31 – 40 ปี	19	47.5
41 – 50 ปี	15	37.5
51 – 60 ปี	3	7.5
รวม	40	100

จากตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และน้อยที่สุดมี 2 อันดับร่วมในช่วงอายุ 21 – 30 ปี และ 51 – 60 ปี จำนวนช่วงอายุอย่างละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	2	5
อนุปริญญาบัตร หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	5	12.5
ปริญญาตรี	23	57.5
ปริญญาโท	10	25
ปริญญาเอก	-	-
รวม	40	100

จากตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา เป็นระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ต่อมาเป็นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และสุดท้ายในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีจำนวนน้อยที่สุด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	17	42.5
พนักงานราชการ	17	42.5
จ้างเหมาบริการกอง/สำนัก/ศูนย์	6	15
รวม	40	100

จากตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มี 2 ตำแหน่งงานรวมที่มีจำนวนมากที่สุด ทั้งข้าราชการและพนักงานราชการ จำนวนอย่างละ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และน้อยที่สุดเป็นจ้างเหมาบริการกอง/สำนัก/ศูนย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ส.ป.ก. ส่วนกลาง	11	27.5
ส.ป.ก. จังหวัด	29	72.5
รวม	40	100

จากตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน พบว่า ส.ป.ก. จังหวัดมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และส.ป.ก. ส่วนกลาง มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	3	7.5
3 – 10 ปี	12	30
11 – 20 ปี	21	52.5
มากกว่า 20 ปี	4	10
รวม	40	100

จากตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า อยู่ในช่วง 11 – 20 ปี มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาอยู่ในช่วง 3 – 10 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ต่อมาเป็นช่วงมากกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และน้อยที่สุดในช่วงน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

4.2 การวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐาน สินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและภายหลังการนำระบบ e-Service มาใช้

โดยจะวิเคราะห์ตามทฤษฎี SERVEQUAL ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน และความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งานระบบ e-Service โดยจากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในเชิงปริมาณ และผู้วิจัยขอแทนสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

p-value แทน ผลของการทดสอบสมมติฐานมีโอกาสเกิดขึ้นได้ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ค่า $\alpha = 0.05$

GAP แทน ส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service
ระดับ แทน ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอ้างอิงเกณฑ์ในการแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2547) โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

- 1) ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความเห็นด้วยมากที่สุด
- 2) ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความเห็นด้วยมาก
- 3) ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความเห็นด้วยปานกลาง
- 4) ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความเห็นด้วยน้อย
- 5) ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p-value	GAP	ลำดับที่ของ GAP
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
1.ระบบการบริการ e-Service ที่ใช้ในกระบวนการขอรับการรับรอง GAP มีความทันสมัย	3.10	.672	ปานกลาง	4.48	.506	มาก	.000	1.38	1
2.เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับการรับรอง GAP มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.33	.730	ปานกลาง	4.48	.554	มาก	.000	1.15	4
3.รูปแบบโปรแกรมของระบบ e-Service มีภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายและมีการจัดวางโครงสร้างของระบบการขอรับรอง GAP ไม่มีความยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	3.05	.749	ปานกลาง	4.30	.564	มาก	.000	1.25	3

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (ต่อ)

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p-value	GAP	ลำดับที่ของ GAP
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
4.อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในกระบวนการขอรับการรับรอง GAP มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน	3.00	.847	ปานกลาง	3.98	.768	มาก	.000	.98	5
5.มีช่องทางการให้คำปรึกษาที่สะดวกและเข้าถึงง่าย กรณีการเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ e-Service	3.08	.797	ปานกลาง	4.35	.580	มาก	.000	1.27	2
รวม	3.11	.759	ปานกลาง	4.32	.594	มาก	0.00	1.21	

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ผู้วิจัยแบ่งการประเมินออกเป็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ระบบการบริการ e-Service ที่ใช้ในกระบวนการขอรับการรับรอง GAP มีความทันสมัย 2) เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับการรับรอง GAP มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 3) รูปแบบโปรแกรมของระบบ e-Service มีภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายและมีการจัดวางโครงสร้างของระบบการขอรับรอง GAP ไม่มีความยุ่งยากและไม่ซับซ้อน 4) อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในกระบวนการขอรับการรับรอง GAP มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน 5) มีช่องทางการให้คำปรึกษาที่สะดวกและเข้าถึงง่าย กรณีการเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ e-Service สรุปได้ดังนี้

วิเคราะห์ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่าระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 4.32 ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.594 และระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ

e-Service มีค่าเฉลี่ย 3.11 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.759 ซึ่งการเปรียบเทียบค่าคะแนนดังกล่าวระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังมีระบบ e-Service มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} = .000$, $GAP = 1.21$) โดยคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service

พิจารณาการจัดลำดับที่ของส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service (Gap) ที่มีค่ามากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ในประเด็นที่ 1 ระบบการบริการ e-Service ที่ใช้ในกระบวนการขอรับการรับรอง GAP มีความทันสมัย ส่วนต่างของค่าเฉลี่ยมีค่ามากที่สุดเป็นอันดับแรกอยู่ที่ 1.38 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความเห็นว่างานบริการการขอรับรอง GAP มีความทันสมัยมากขึ้นจากการปรับรูปแบบกระบวนการที่มีการรับ-ส่งข้อมูลผ่านทางไปรษณีย์ และจัดการข้อมูลโดยใช้กระดาษปรับเปลี่ยนเป็นการรับ-ส่งข้อมูลและจัดการข้อมูลการรับรองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการสัมผัสได้ว่าระบบดังกล่าวได้ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงานจึงทำให้ส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service มีค่ามากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 ถัดมาเป็นลำดับที่ 2 ได้แก่ ประเด็นที่ 5 มีช่องทางการให้คำปรึกษาที่สะดวกและเข้าถึงง่าย กรณีการเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ e-Service มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 1.27 ซึ่งให้เห็นว่าจากการใช้งานระบบ e-Service ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้คำปรึกษาที่เข้าถึงได้ง่าย โดยสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้ทันทีเพื่อขอคำแนะนำ กรณีเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ e-Service เช่น การสอบถามขั้นตอนการยื่นคำขอที่มีหลายชนิดพืชในแปลงเดียวกัน เป็นต้น และเป็นปัจจัยช่วยให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคยังคงให้บริการระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องส่งผลให้เกิดพัฒนาการการเปลี่ยนผ่านระบบการทำงานสู่ระบบดิจิทัล และส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service ลำดับที่ 3 อยู่ที่ 1.25 ได้แก่ ประเด็นที่ 3 รูปแบบโปรแกรมของระบบ e-Service มีภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย และมีการจัดวางโครงสร้างของระบบการขอรับรอง GAP ไม่มีความยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ซึ่งให้เห็นว่าผู้ให้บริการระบบ e-Service มีความพึงพอใจต่อโครงสร้างและรูปแบบโปรแกรมที่เข้าใจง่าย ทั้งภาษาและการวางผังเมนูต่างๆ มีการใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ซึ่งโปรแกรมสามารถทำงานได้ดีตอบสนองการดำเนินการในการขอรับรอง GAP ตั้งแต่การกรอกข้อมูลคำขอ แก่คำขอ แนบเอกสารประกอบคำขอ จัดพิมพ์ใบรับรองที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ตลอดจนการกรอกข้อมูลรายได้เกษตรกรภายหลังการได้รับรอง GAP เพื่อวัดประสิทธิผลการดำเนินโครงการยกระดับคุณภาพมาตรฐานสินค้าเกษตร กิจกรรมตรวจรับรองสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินตามมาตรฐาน GAP จากราคาขายผลิตภัณฑ์ที่สูงขึ้น และโอกาสในการแข่งขันในตลาดภาคการเกษตรที่เพิ่มขึ้น

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและภายหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการภายหลังจากการใช้ระบบ e-Service ที่มากกว่าระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการก่อนการมีระบบ e-Service และจากการจัดอันดับประเด็นคำถามทั้ง 5 ข้อ มีทิศทางค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการภายหลังที่นำระบบ e-Service มาใช้ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพเพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ เป็นบริการที่มีความเป็นรูปธรรมสามารถจับต้องได้ผ่านโปรแกรมการรับรอง GAP ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการนำระบบ e-Service เข้ามาช่วยในการทำงาน และระบบดังกล่าวยังสามารถพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบโปรแกรมให้เหมาะสมกับตามความต้องการของผู้ใช้งานในอนาคตได้ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากระบบ manual มาเป็นการทำงานผ่านระบบแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ช่วยให้การดำเนินงานมีความแม่นยำมากขึ้น ลดการผิดพลาดการบันทึกข้อมูลของข้อมูลคำขอการรับรอง GAP และลดเวลาในการรอการจัดส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานภูมิภาคและหน่วยงานส่วนกลาง ทั้งนี้ หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปต้องอาศัยงบประมาณที่เพียงพอและทรัพยากรทั้งบุคลากรที่มีความสามารถ รวมถึงอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องคำนึงความต้องการของผู้ใช้บริการนำมาเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เช่น การออกแบบโปรแกรมให้มีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน การพัฒนาโปรแกรมให้ใช้งานง่ายเพื่อตอบสนองต่อทักษะการใช้งานของผู้ใช้บริการสูงอายุสอดคล้องกับแนวโน้มสังคมผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น

ด้านประเด็นที่มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service แตกต่างกันในระดับน้อย ผู้วิจัยจะนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป โดยประเด็นที่ 4 ที่มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service อยู่ในอันดับสุดท้าย เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในกระบวนการขอรับการรับรอง GAP มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน ยังคงเป็นอุปสรรคใหญ่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการไปสู่ระบบดิจิทัล เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์หรือมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพต่ำ และ/หรือ มีซอฟต์แวร์ (Software) ที่ล้าหลังจะทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานโปรแกรมดังกล่าวได้ ก่อปรกับระยะเวลาในการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์หรืออิเล็กทรอนิกส์ยังคงมีความล่าช้า ประเด็นที่มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service น้อยเป็นอันดับรองสุดท้าย คือ ประเด็นที่ 2 เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับการรับรอง GAP มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นประเด็นที่ทางหน่วยงานส่วนกลางต้องมีการปรับปรุงแบบฟอร์มให้เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น และต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้วิธีในการแนบเอกสารที่ถูกต้อง และวิธีการกรอกข้อมูลคำขอให้ครบถ้วนเพื่อลดจำนวนคำขอที่ต้องจัดส่งและรอการแก้ไขคำขอให้ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค

การวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								ลำดับ ที่ของ GAP
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p- value	GAP	
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
1.กระบวนการขอรับการรับรอง GAP ดำเนินการได้ถูกต้องตามที่ระบุไว้ในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน Procedure Manual (PM)	3.75	.840	มาก	4.43	.501	มาก	.000	0.68	5
2.ได้รับการรับรอง GAP เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด	3.45	.783	ปานกลาง	4.53	.554	มากที่สุด	.000	1.08	2
3.ข้อมูลในใบรับรอง GAP ถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน	3.48	.716	ปานกลาง	4.55	.504	มากที่สุด	.000	1.08	2
4.การบันทึกเงินรายได้เกษตรกรก่อนและหลังได้รับการรับรอง GAP มีความถูกต้องครบถ้วน	3.20	.791	ปานกลาง	4.35	.622	มาก	.000	1.15	1

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ต่อ)

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								ลำดับ ที่ของ GAP
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p- value	GAP	
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
5.ท่านได้รับคำปรึกษา และคำแนะนำ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ที่ช่วยให้แก้ไขปัญหา การใช้งานระบบ e-Service ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.35	.834	ปาน กลาง	4.40	.672	มาก	.000	1.05	3
6.มีระบบการออก ใบรับรองGAPออนไลน์ ที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และมีความ ถูกต้องสมบูรณ์	3.63	.740	มาก	4.70	.464	มากที่สุด	.000	1.08	2
7.ท่านมีความเชื่อมั่น ในกระบวนการ อนุมัติใบรับรอง GAP ว่าข้อมูลจะถูกต้อง ครบถ้วน	3.68	.656	มาก	4.68	.474	มากที่สุด	.000	1.00	4
รวม	3.51	0.766	มาก	4.52	0.542	มากที่สุด	0.00	1.02	

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้วิจัยแบ่งการประเมินออกเป็น 7 ประเด็น ประกอบด้วย 1)กระบวนการขอรับการรับรอง GAP ดำเนินการได้ถูกต้องตามที่ระบุไว้ในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน Procedure Manual (PM) 2)ได้รับการรับรอง GAP เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด

3)ข้อมูลในใบรับรอง GAP ถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน 4)การบันทึกเงินรายได้เกษตรกร ก่อนและหลังได้รับการรับรอง GAP มีความถูกต้องครบถ้วน 5)ท่านได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบที่ช่วยให้แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ e-Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 6)มีระบบการออกใบรับรอง GAP ออนไลน์ ที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้องสมบูรณ์ 7)ท่านมีความเชื่อมั่นในกระบวนการอนุมัติใบรับรอง GAP ว่าข้อมูลจะถูกต้องครบถ้วน สรุปได้ดังนี้

วิเคราะห์ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ พบว่า ระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 4.52 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.542 และระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ก่อนมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.766 ซึ่งการเปรียบเทียบค่าคะแนนดังกล่าวระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังมีระบบ e-Service มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value = .000, GAP = 1.02) โดยคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service

พิจารณาการจัดลำดับที่ของส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการ ระบบ e-Service (Gap) ที่มีค่ามากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่ 4 การบันทึกเงินรายได้เกษตรกรก่อนและหลังได้รับการรับรอง GAP มีความถูกต้องครบถ้วน มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพ ทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 1.15 ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจ กับเมนู “รายได้ของเกษตรกร” ของระบบ e-Service ที่ช่วยในการบันทึกข้อมูลรายได้เกษตรกรก่อน และภายหลังได้รับการรับรอง GAP เนื่องจากเป็นงานที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลการรายได้เกษตรกร สำหรับวัดผลการได้รับการรับรอง GAP ว่าสามารถช่วยให้เกษตรกรมีรายได้จากผลผลิตทางการเกษตร เพิ่มขึ้นหรือไม่ จากการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี มีมาตรฐาน และผลิตสินค้าเกษตรที่มีความปลอดภัย ต่อผู้บริโภคและเกษตรกรผู้ปลูกเพื่อให้เกษตรกรกรมไทยมีความยั่งยืนและเสริมสร้างการแข่งขันทางการตลาด การมีเมนูดังกล่าวในระบบ e-Service ช่วยให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง สามารถรวบรวมและจัดการข้อมูลรายได้เกษตรกรได้ง่าย รวดเร็ว และเพิ่มความแม่นยำถูกต้องของข้อมูล เพิ่มประสิทธิภาพในการวัดผลการดำเนินโครงการของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ด้านส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพลำดับที่ 2 พบว่ามี 3 ประเด็นรวมที่มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อน และหลังการให้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 1.08 เท่ากัน ซึ่งผู้วิจัยได้เรียงค่าเฉลี่ยคุณภาพ หลังการให้บริการระบบ e-Service จากค่ามากไปหาค่าน้อย เพื่อเรียงลำดับประเด็นที่สะท้อนว่า ระบบ e-Service ช่วยให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้นอย่างไร ได้แก่ ประเด็นที่ 6 มีระบบการออกใบรับรอง GAP ออนไลน์ ที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 ซึ่งมีระดับคุณภาพมากที่สุด จากค่าเฉลี่ยคุณภาพที่ 3.63 อยู่ในระดับมาก สามารถแปลความ ได้ว่าการออกใบรับรอง GAP ผ่านระบบ e-Service นี้ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยว่าระบบมีความน่าเชื่อถือ

เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลบนใบรับรองจากเดิมที่เป็นเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลจากเอกสารแนบประกอบคำขอ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้ระบบ e-Service ดึงข้อมูลมาจากรฐานข้อมูลเกษตรกรของหน่วยงานจึงมีความน่าเชื่อถือและมีข้อมูลบนใบรับรองถูกต้องครบถ้วน ระบบ e-Service จึงช่วยลดความผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางในการพิมพ์ด้วยมือที่อาจส่งผลให้ข้อมูลบนใบรับรองไม่ถูกต้อง ประเด็นที่ 3 ข้อมูลในใบรับรอง GAP ถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 ซึ่งมีระดับคุณภาพมากที่สุด จากค่าเฉลี่ยคุณภาพที่ 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งให้เห็นว่าผลของคุณภาพการให้บริการของระบบ e-Service มีความสอดคล้องกับประเด็นที่ 6 และจากส่วนต่างของค่าเฉลี่ยชี้ให้เห็นว่าคุณภาพในประเด็นที่ 3 นี้ ระบบ e-Service ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้นจากระดับปานกลางมาเป็นระดับมากที่สุด ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในใบรับรองมาจากการที่ระบบ e-Service ได้ดึงมาจากรฐานข้อมูลเกษตรกรและฐานข้อมูลแปลงที่ดินของหน่วยงานจึงเชื่อถือได้ว่าแปลงที่ยื่นขอการรับรองเป็นไปตามเงื่อนไขและอำนาจของหน่วยงานในการให้การรับรอง GAP ตามขอบเขตพื้นที่การปฏิรูปที่ดิน ประเด็นที่ 2 ได้รับการรับรอง GAP เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 ซึ่งมีระดับคุณภาพมากที่สุด จากค่าเฉลี่ยคุณภาพที่ 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่า การนำระบบ e-Service มาใช้ช่วยให้ระยะเวลาในการให้การรับรองลดลง ซึ่งเวลาที่กำหนดในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำใบรับรองได้กำหนดว่า หน่วยงานต้องแจ้งผลอนุมัติการรับรองภายใน 45 วันทำการ หลังจากวันสุดท้ายที่ได้รับการตรวจประเมิน ตามกระบวนการทำงานเดิมหน่วยงานต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การรับรองเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด แต่การทำงานผ่านระบบ e-Service ช่วยลดเวลาในการจัดทำใบรับรองเนื่องจากข้อมูลมีความครบถ้วนสามารถเสนอให้ผู้บริหารลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์และสามารถทวนสอบย้อนกลับความถูกต้องของข้อมูลบนใบรับรองได้ ทำให้ข้อมูลการให้การรับรองมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และในประเด็นที่ 5 ท่านได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบที่ช่วยให้แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ e-Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 1.05 มาเป็นลำดับที่ 3 นั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ช่วยแก้ไขปัญหาในระหว่างการใช้งานระบบ e-Service ช่วยให้การเปลี่ยนผ่านรูปแบบการทำงานจากการทำงานด้วยข้อมูลเอกสารที่เป็นกระดาษมาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ และช่วยให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางซึ่งเป็นผู้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคนำข้อปัญหาที่พบแจ้งต่อหัวหน้างานเพื่อเสนอประเด็นในการพัฒนาต่อที่ประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบดิจิทัลกระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อพัฒนาระบบ e-Service ต่อไป

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและภายหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการภายหลังจากการใช้ระบบ e-Service ที่มากกว่าระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการก่อนการมีระบบ e-Service และจากการจัดอันดับประเด็นคำถามทั้ง 7 ข้อ มีทิศทางค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองมีความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ต่อระบบ e-Service

ด้านประเด็นที่มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service แตกต่างกันอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยจะนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการให้บริการ ได้แก่ ประเด็นที่ 7 ความเชื่อมั่นในกระบวนการอนุมัติใบรับรอง GAP ว่าข้อมูลจะถูกต้องครบถ้วน การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ให้บริการในหน่วยงานภูมิภาคต้องใช้การประชาสัมพันธ์สร้างความเชื่อมั่นในฐานข้อมูลของหน่วยงาน หรือจัดการประชุมเชิงรุกหารือในประเด็นที่ยังคงลดทอนความเชื่อมั่นในข้อมูลที่จะปรากฏบนใบรับรอง GAP ซึ่งในปัจจุบันฐานข้อมูลเกษตรกร ข้อมูลชื่อ-สกุลของเกษตรกรอาจมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังการได้หนังสืออนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน (ส.ป.ก. 4-01) หรือโฉนดเพื่อการเกษตร ทำให้ข้อมูลที่ปรากฏบนใบรับรองอาจมีความคลาดเคลื่อนและไม่เป็นปัจจุบัน และประเด็นที่ 1 กระบวนการขอรับการรับรอง GAP ดำเนินการได้ถูกต้องตามที่ระบุไว้ในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน Procedure Manual (PM) มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ไม่แตกต่างกันมาก อันเนื่องมาจากการดำเนินการตรวจสอบและรับรองสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินต้องปฏิบัติให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตร ISO/IEC 17065:2012 เพื่อให้เกิดการรักษาและดำรงผลการรับรองให้เป็นมาตรฐาน แต่การพัฒนากระบวนการ e-Service จะช่วยอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิผลของงานในแง่ของการลดต้นทุนทางด้านเวลางบประมาณ ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

การวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								ลำดับ ที่ของ GAP
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p- value	GAP	
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการรับรอง GAP ด้วยความรวดเร็ว	3.60	.709	มาก	4.60	.545	มากที่สุด	.000	1.00	5
2.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP	3.78	.800	มาก	4.63	.540	มากที่สุด	.000	0.85	7
3.เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP ได้อย่างชัดเจน	3.68	.764	มาก	4.60	.591	มากที่สุด	.000	0.93	6
4.มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายสำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP	3.28	.960	ปานกลาง	4.58	.594	มากที่สุด	.000	1.30	1

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ต่อ)

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								ลำดับ ที่ของ GAP
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p- value	GAP	
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
5.ระยะเวลาในการ รอคอยเพื่อรับ บริการมีความ เหมาะสม	3.43	.712	ปาน กลาง	4.45	.552	มาก	.000	1.03	4
6.เจ้าหน้าที่ให้ ความสำคัญกับ การแก้ไขปัญหา การขอการรับรอง GAP อย่างเร่งด่วน	3.63	.705	มาก	4.48	.554	มาก	.000	0.85	7
7.ระยะเวลาในการ รอการอนุมัติ ใบรับรอง GAP จากผู้บริหาร	3.50	.751	ปาน กลาง	4.55	.504	มาก ที่สุด	.000	1.05	3
8.กระบวนการ บันทึกรายได้ เกษตรกรก่อน และหลังการได้รับ การรับรอง GAP สามารถบันทึก ข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน	3.43	.844	ปาน กลาง	4.58	.501	มาก ที่สุด	.000	1.15	2
รวม	3.54	0.781	มาก	4.56	0.548	มาก ที่สุด	0.00	1.02	

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้วิจัยแบ่งการประเมินออกเป็น 8 ประเด็น ประกอบด้วย 1)เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการรับรอง GAP ด้วยความรวดเร็ว 2)เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP 3)เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP ได้อย่างชัดเจน 4)มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายสำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP 5)ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการมีความเหมาะสม 6)เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการขอการรับรอง GAP อย่างเร่งด่วน 7)ระยะเวลาในการรอการอนุมัติใบรับรอง GAP จากผู้บริหาร 8)กระบวนการบันทึกรายได้เกษตรกรก่อนและหลังการได้รับการรับรอง GAP สามารถบันทึกข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน สรุปได้ดังนี้

วิเคราะห์ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับความเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 4.56 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.548 และระดับความเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการก่อนมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.781 ซึ่งการเปรียบเทียบค่าคะแนนดังกล่าวระดับความเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการก่อนและหลังมีระบบ e-Service มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value = .000, GAP = 1.02) โดยคุณภาพการใช้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการใช้บริการก่อนมีระบบ e-Service

พิจารณาการจัดลำดับที่ของส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service (Gap) ที่มีค่ามากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ลำดับแรกประเด็นที่ 4 มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายสำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 1.30 ซึ่งให้เห็นว่า หากผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก หลากหลายช่องทาง และได้รับการตอบสนองที่ดี จากคำปรึกษาที่สามารถแก้ไขปัญหาการใช้ระบบได้จริง ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากประเด็นปัญหาที่ได้จากผู้ใช้บริการ ลำดับต่อมาเป็นประเด็นที่ 8 กระบวนการบันทึกรายได้เกษตรกรก่อนและหลังการได้รับการรับรอง GAP สามารถบันทึกข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 1.15 ซึ่งให้เห็นว่า ระบบ e-Service ในเมนูโปรแกรมเรื่องรายได้เกษตรกรสามารถทำงานตอบสนองผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีช่วยให้การรวบรวม และการจัดการข้อมูลทำงานได้ง่ายบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ และลำดับที่ 3 ประเด็นที่ 7 ระยะเวลาในการรอการอนุมัติใบรับรอง GAP จากผู้บริหาร มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 1.05 ซึ่งให้เห็นว่า ระบบ e-Service ช่วยลดระยะเวลาการรอคอย การเสนอหนังสือตามแบบระบบราชการที่มีความล่าช้าเป็นปกติ จากการรอคอยการลงนามตามลำดับ

การเสนอหนังสือราชการที่มีปริมาณมากและอาจถูกแทรกแซงลำดับการเสนอหนังสือจากหนังสือราชการด่วนหรือภารกิจด่วนของผู้บริหาร ซึ่งการลงนามอนุมัติใบรับรองด้วยมือส่งผลให้เกิดความล่าช้ามากกว่าการลงนามด้วยลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Service ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในกระบวนการอนุมัติใบรับรองที่รวดเร็วและถูกต้อง

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและภายหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการภายหลังจากการใช้ระบบ e-Service ที่มากกว่าระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการก่อนการมีระบบ e-Service และจากการจัดอันดับประเด็นคำถามทั้ง 8 ข้อ มีทิศทางค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งมีความพร้อมในการให้บริการและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ e-Service ทั้งยังมีเมนูการใช้งานในส่วนของกระบวนการบันทึกรายได้เกษตรกรก่อนและหลังการได้รับการรับรอง GAP ที่ทำให้กระบวนการทำงานจากกระดาษมาเป็นการบันทึกข้อมูลบนระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน และระบบ e-Service ยังช่วยลดเวลาการรอในขั้นตอนการเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารลงนามบนใบรับรอง ลดระยะเวลาการรอคอย และลดความเสี่ยงใบรับรองได้รับความเสียหายจากการส่งผ่านทางไปรษณีย์

ด้านประเด็นที่มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service แตกต่างกันอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยจะนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบการให้บริการ ได้แก่ ประเด็นที่ 2 และ 6 ซึ่งเป็นประเด็นร่วมที่มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เท่ากัน อยู่ที่ 0.85 ซึ่งเป็นส่วนต่างที่แตกต่างกันน้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ ผู้วิจัยได้เรียงค่าเฉลี่ยคุณภาพหลังการใช้บริการระบบ e-Service จากค่ามากไปหาค่าน้อย เพื่อพิจารณาว่าระบบ e-Service ช่วยให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้นอย่างไร ได้แก่ ทั้งประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 ซึ่งมีระดับคุณภาพมากที่สุดจากค่าเฉลี่ยคุณภาพที่ 3.78 อยู่ในระดับมาก ซึ่งให้เห็นว่าในประเด็นดังกล่าวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการตอบสนองต่อการให้บริการที่ดี แสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการช่วยเหลือผู้ให้บริการในการขอรับรอง GAP ซึ่งมีจุดที่ต้องให้ความสำคัญอย่างข้อมูลแปลงที่ดินว่าต้องเป็นที่ดินภายในเขตปฏิรูปที่ดินเท่านั้น เนื่องจากการกิจของหน่วยงานถูกกำหนดให้รับรองได้เฉพาะพื้นที่ที่มีอำนาจดำเนินการที่ผู้ให้บริการได้รับการตอบสนองที่ดีทำให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการและไม่เกี่ยวข้องกันกับระบบ e-Service ที่เน้นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพการบริการจึงมีค่าที่ไม่แตกต่างกันมากและสื่อในนัยการรับรู้คุณภาพบริการในประเด็นนี้ล้วนมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและในประเด็นที่ 6 เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการขอการรับรอง GAP อย่างเร่งด่วน

มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 ซึ่งมีระดับคุณภาพมาก จากค่าเฉลี่ยคุณภาพที่ 3.63 อยู่ในระดับปานกลาง ชี้ให้เห็นว่าปัญหาในการยื่นขอการรับรอง GAP ยังคงมีปัญหาในการทำงานทั้งในช่วงก่อนและหลังการมีระบบ e-Service มาใช้ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ e-Service จึงเป็นเพียงการเปลี่ยนบริบทของปัญหา ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากทักษะทางดิจิทัลของผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงเป็นตัวหลักในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ ระดับคุณภาพของประเด็นนี้จึงมาจากคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยตรงที่ยังคงรักษาระดับการให้บริการที่ดี

การวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service ของด้านความน่าเชื่อถือ

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								ลำดับ ที่ของ GAP
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p- value	GAP	
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญ ในมาตรฐานสินค้า เกษตรที่เกี่ยวข้องกับ การขอการรับรอง GAP	3.90	.496	มาก	4.68	.526	มากที่สุด	.000	0.78	5
2.ท่านรู้สึกมั่นใจใน ความถูกต้องของงาน ด้านการตรวจสอบ และรับรอง GAP	3.70	.648	มาก	4.68	.474	มากที่สุด	.000	0.98	1
3.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ต่อท่านด้วยความ สุภาพและให้เกียรติ	3.93	.656	มาก	4.63	.490	มากที่สุด	.000	0.70	6

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านความน่าเชื่อถือ (ต่อ)

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								ลำดับ ที่ของ GAP
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p- value	GAP	
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
4.ข้อมูลส่วนบุคคล ของท่านได้รับการ รักษาความปลอดภัย อย่างเหมาะสม	3.88	.648	มาก	4.70	.464	มากที่สุด	.000	0.83	4
5.เจ้าหน้าที่สามารถ อธิบายขั้นตอนและ เหตุผลของการ รับรอง GAP ได้ อย่างชัดเจน	3.85	.662	มาก	4.70	.516	มากที่สุด	.000	0.85	3
6.ท่านมั่นใจได้ว่า จะได้รับการบริการ ที่ดีจากเจ้าหน้าที่	3.85	.700	มาก	4.73	.452	มากที่สุด	.000	0.88	2
รวม	3.85	0.635	มาก	4.69	0.487	มากที่สุด	0.00	0.84	

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยแบ่งการประเมินออกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย 1)เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในมาตรฐานสินค้าเกษตรที่เกี่ยวข้องกับการขอการรับรอง GAP 2)ท่านรู้สึกมั่นใจในความถูกต้องของงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP 3)เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพและให้เกียรติ 4)ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้รับการรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม 5) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและเหตุผลของการรับรอง GAP ได้อย่างชัดเจน 6) ท่านมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ สรุปได้ดังนี้

วิเคราะห์ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 4.69 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.487 และระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.635 ซึ่งการเปรียบเทียบค่าคะแนนดังกล่าวระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังมีระบบ e-Service มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} = .000$, $GAP = 0.84$) โดยคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service

พิจารณาการจัดลำดับที่ของส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service (Gap) มีค่ามากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่ 2 ท่านรู้สึกมั่นใจในความถูกต้องของงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service อยู่มากที่สุดที่ 0.98 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในงานบริการที่เป็นงานที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในภาคการเกษตร ซึ่งความน่าเชื่อถือได้เพิ่มขึ้นจากการนำระบบ e-Service มาช่วยให้งานสามารถตรวจสอบผลการให้การรับรองย้อนกลับได้ง่าย รวดเร็ว และมีความแม่นยำ ด้วยการสืบค้นข้อมูลใบรับรองจากระบบ e-Service ที่จะปรากฏข้อมูลการให้การรับรอง GAP ที่เชื่อถือได้จากฐานข้อมูลของหน่วยงาน รองลงมาลำดับที่ 2 เป็นประเด็นที่ 6 ท่านมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 0.88 ซึ่งให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง และมีความพึงพอใจจากการได้รับการช่วยเหลือเพื่อให้ใช้งานระบบ e-Service ได้อย่างเป็นปกติ สะท้อนว่า เมื่อรูปแบบของการทำงานเปลี่ยนไป หัวใจสำคัญของงานบริการ คือ การที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีอย่างต่อเนื่องจนเกิดความเชื่อมั่นที่ดีต่อบริการนั้น ๆ และลำดับที่ 3 เป็นประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและเหตุผลของการรับรอง GAP ได้อย่างชัดเจน มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 0.85 ซึ่งให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจหลักการของการรับรอง GAP ได้เป็นอย่างดี จึงสามารถอธิบายให้แก่เกษตรกรและเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคถึงขั้นตอนการขอรับรอง GAP โดยบริบทของเนื้อหาจะมีความรู้และทักษะทางดิจิทัลเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้ใช้งานระบบ e-Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและภายหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ในด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการภายหลังจากการใช้ระบบ e-Service ที่มากกว่าระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการก่อนการมีระบบ e-Service และจากการจัดอันดับประเด็นคำถามทั้ง 6 ข้อ มีทิศทางค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของด้านความน่าเชื่อถือ ยังคงรักษาคุณภาพของการให้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ

โดยงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP เป็นงานด้านมาตรฐานที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินแปลงที่ยื่นขอรับการรับรอง GAP ซึ่งจะมีข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกร ผู้ตรวจประเมิน และคณะทำงานตัดสินให้การรับรองจะต้องลงนามในหนังสือการแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย และหนังสือการรักษาความลับ เพื่อป้องกันการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยการพัฒนาระบบ e-Service ในด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเกษตรกรและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ด้านประเด็นที่มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service แตกต่างกันอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยจะนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการให้บริการ ได้แก่ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในมาตรฐานสินค้าเกษตรที่เกี่ยวข้องกับการขอการรับรอง GAP อาจเป็นประเด็นที่ย้อนแย้งกับประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและเหตุผลของการรับรอง GAP ได้อย่างชัดเจน สามารถแปลความได้ว่าเป็นจุดบกพร่องงานให้บริการจากเจ้าหน้าที่ หน่วยงานส่วนกลางจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะความรู้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางผู้ให้บริการ โดยการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญและทบทวนสมรรถนะของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่เพิ่มมากขึ้นผ่านการอบรมที่เข้มข้นและเพิ่มความถี่ในการวัดผลรวมถึงการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เกิดความปรารถนาในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อช่วยนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น และในประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพและให้เกียรติ สามารถอนุมานได้ว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ไม่ดี การพัฒนาคุณภาพของบริการที่มีเป้าหมายนำผู้ให้บริการมาเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาระบบงานบริการนี้ ต้องคำนึงถึงระบบการรับและแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นสำคัญ โดยมีแนวทางในการสร้างช่องทางในการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการที่สะดวก และไม่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการได้อย่างตรงจุด และพัฒนาเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการหรือการส่งเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภาคเอกชนที่เด่นในเรื่องคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								ลำดับ ที่ของ GAP
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p- value	GAP	
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
1.เจ้าหน้าที่ให้ ความสนใจและ เข้าใจความต้องการ เฉพาะของท่าน	3.88	.563	มาก	4.75	.494	มากที่สุด	.000	0.88	3
2.ช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร เกี่ยวกับการขอรับ การรับรอง GAP มีความสะดวก และหลากหลาย	3.55	.783	มาก	4.65	.483	มากที่สุด	.000	1.10	1
3.ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความ เหมาะสมกับความ ต้องการของท่าน	3.58	.712	มาก	4.60	.496	มากที่สุด	.000	1.03	2
4.เจ้าหน้าที่ แสดงความเห็นอก เห็นใจและเข้าใจ สถานการณ์ของท่าน	3.73	.679	มาก	4.55	.552	มากที่สุด	.000	0.83	4

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (ต่อ)

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ								ลำดับ ที่ของ GAP
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p- value	GAP	
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ			
5.มีการจัดอบรมให้ความรู้ในการขอรับการรับรอง GAP	3.80	.648	มาก	4.55	.552	มากที่สุด	.000	0.75	5
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อช่วยให้ท่านสามารถขอการรับรอง GAP ได้อย่างราบรื่น	3.80	.648	มาก	4.68	.526	มากที่สุด	.000	0.88	3
รวม	3.72	0.672	มาก	4.63	0.517	มากที่สุด	0.00	0.91	

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ผู้วิจัยแบ่งการประเมินออกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย 1)เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเข้าใจความต้องการเฉพาะของท่าน 2)ช่องทางการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการขอรับการรับรอง GAP มีความสะดวกและหลากหลาย 3)ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน 4)เจ้าหน้าที่แสดงความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจสถานการณ์ของท่าน 5) มีการจัดอบรมให้ความรู้ในการขอรับการรับรอง GAP 6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อช่วยให้ท่านสามารถขอการรับรอง GAP ได้อย่างราบรื่น สรุปได้ดังนี้

วิเคราะห์ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่าระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 4.63 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.517 และระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.672 ซึ่งการเปรียบเทียบค่าคะแนนดังกล่าวระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังมีระบบ

e-Service มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value = .000, GAP = 0.91) โดยคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service

พิจารณาการจัดลำดับที่ของส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service (Gap) มีค่ามากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ลำดับที่ 1 เป็นประเด็นที่ 2 ช่องทางการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการขอรับการรับรอง GAP มีความสะดวกและหลากหลาย มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 1.10 ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการผู้รับบริการที่ต้องการได้รับการรับรอง GAP มากขึ้น เนื่องจากช่วยให้ผลผลิตทางการเกษตรในแปลงของตนมีโอกาสในการเพิ่มมูลค่าสินค้าจากการผลิตที่มีคุณภาพ และมีความปลอดภัย และมีการจัดการแปลงที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบในการยกระดับราคาขายของผลผลิตและสามารถใช้ใบรับรอง GAP เป็นหลักฐานประกอบการยื่นความประสงค์ในการขอส่งออกไปยังต่างประเทศได้ง่ายมากขึ้น หน่วยงานจึงได้จัดให้มีช่องทางการเข้าถึงการขอรับการรับรองได้หลากหลาย การนำระบบ e-Service เข้ามาใช้ในการตรวจสอบและรับรอง GAP ช่วยให้การเพิ่มช่องทางการรับบริการได้ง่ายขึ้นผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล และได้ดำเนินการเชื่อมโยงกับระบบการให้บริการหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เช่น ระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) ที่เป็นช่องทางการให้บริการที่รองรับการขอหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางการบริการแบบดิจิทัลนี้ดำเนินการสำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจาก ส.ป.ก. ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการการรับรอง GAP ได้พัฒนาระบบการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองให้เป็นรูปแบบดิจิทัลทำให้การเชื่อมโยงระบบระหว่างหน่วยงานง่ายมากกว่าหน่วยงานที่ยังทำงานแบบ Manual ค่าเฉลี่ยคุณภาพหลังการให้บริการระบบ e-Service ในด้านที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวกจึงมีค่าที่สูงมาเป็นอันดับที่ 1 ส่วนค่าเฉลี่ยที่มีค่ารองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ได้แก่ ประเด็นที่ 3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service อยู่ที่ 1.03 ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและเห็นควรต่อระยะเวลาการให้บริการที่ไม่ล่าช้าเหมือนช่วงก่อนการมีระบบ e-Service และส่งผลถึงผู้รับบริการอย่างเกษตรกรที่จะได้รับโอกาสทางการแข่งขันทางการตลาดที่เร็วมากขึ้น และลำดับที่ 3 มีประเด็นร่วมอยู่ 2 ประเด็น ซึ่งผู้วิจัยได้เรียงค่าเฉลี่ยคุณภาพหลังการให้บริการระบบ e-Service จากค่ามากไปหาน้อย เพื่อเรียงลำดับประเด็นที่สะท้อนว่าระบบ e-Service ช่วยให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้นอย่างไร ได้แก่ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเข้าใจความต้องการเฉพาะของท่าน และประเด็นที่ 6 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อช่วยให้ท่านสามารถขอการรับรอง GAP ได้อย่างราบรื่น มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการให้บริการระบบ e-Service

อยู่ที่ 0.88 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ใช้ระบบ e-Service ได้ แต่อีกนัยหนึ่งของการได้บริการแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้สะท้อนปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงระบบมาเป็นระบบ e-Service ที่มีอาจมีสาเหตุส่วนใหญ่มาจากทักษะทางดิจิทัลที่อยู่ในระดับน้อยทำให้การทำงานผ่านระบบดิจิทัลล่าช้าและติดขัด

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ทั้งก่อนและภายหลังการนำระบบ e-Service มาใช้ ในด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการหลังจากการใช้ระบบ e-Service ที่มากกว่าระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการก่อนการมีระบบ e-Service และจากการจัดอันดับประเด็นคำถามทั้ง 6 ข้อ มีทิศทางค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังต่อการใช้บริการของผู้รับบริการได้ดี และต้องพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้ความรู้ในการขอรับการรับรอง GAP แก่เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคให้มากขึ้น เพื่อให้เสริมสร้างความรู้ที่หลากหลายและความรู้ใหม่ ๆ ในการเป็นผู้ช่วยผู้ตรวจประเมินแปลงเพื่อสำรวจและตรวจสอบคุณภาพการจัดการแปลงก่อนการยื่นคำขอของเกษตรกรผ่านเข้ามาในระบบ e-Service

ด้านประเด็นที่มีส่วนต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service แตกต่างกันอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยจะนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการให้บริการ ได้แก่ ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่แสดงความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจสถานการณ์ของท่าน ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การนำระบบ e-Service มาใช้ไม่ได้ส่งผลให้คุณภาพในการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นคุณภาพการบริการที่มาจากตัวบุคคล การรับรู้คุณภาพบริการจึงไม่เปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน แนวทางในการแก้ไขอาจให้มีการจัดอบรมพัฒนาทัศนคติผู้ให้บริการในการแสดงออกและเข้าใจความต้องการผู้ให้บริการให้มากยิ่งขึ้น และประเด็นที่ 5 มีการจัดอบรมให้ความรู้ในการขอรับการรับรอง GAP ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การมีระบบ e-Service ความถี่ในการจัดอบรมไม่ได้เพิ่มขึ้น จึงทำให้ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการไม่ได้มีส่วนต่างที่เห็นได้ชัด หน่วยงานต้องปรับมุมมองในการเพิ่มช่องทางสร้างการรับรู้ของผู้ใช้บริการรุ่นใหม่ กรณีย้ายมาปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและรับรอง และหน่วยงานควรส่งเสริมการประชุมออนไลน์ให้ความรู้ด้านการรับรอง GAP ที่สามารถดำเนินการได้ง่ายเนื่องจากการประชุมออนไลน์ใช้งบประมาณน้อยและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำในจังหวัดต่าง ๆ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

ประเด็น	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับบริการ							
	ก่อนมีระบบ e-Service			หลังมีระบบ e-Service			p-value	GAP
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการขอรับบริการรับรอง GAP ในระดับใด	3.70	.608	มาก	4.73	.452	มากที่สุด	.000	1.03

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพทั้งก่อนและหลังการใช้บริการระบบ e-Service ของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

วิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับความเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 4.73 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.452 และระดับความเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการก่อนมีระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.608 ซึ่งการเปรียบเทียบค่าคะแนนดังกล่าวระดับความเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการก่อนและหลังมีระบบ e-Service มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value = .000, GAP = 1.03) โดยคุณภาพการใช้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการใช้บริการก่อนมีระบบ e-Service แสดงให้เห็นว่ากระบวนการงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP มีผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้นในแง่ของความเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง เช่น กระดาษ ค่าจัดส่งไปรษณีย์ และเพิ่มในความสะดวกในการกรอกข้อมูล และมีข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ส่วนกลางสามารถจัดการและนำมาใช้ได้ง่ายขึ้น

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากผู้ตอบแบบสอบถามมีประเด็นอุปสรรคและข้อแนะนำเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานผ่านระบบ e-Service ต่อการใช้บริการที่มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน ในด้านครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพการทำงาน

ที่ล่าช้า ส่งผลให้การทำงานผ่านระบบ e-Service ล่าช้า รวมไปถึงทักษะทางดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเข้าใจในการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยจะมีข้อเสนอแนะให้ระบบใช้งานได้ง่ายขึ้น และอยากให้มีการฝึกอบรมการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบ ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาปรับปรุงโปรแกรมอยากให้จัดการประชุมหรือการเสวนาร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคและส่วนกลางเพื่อรับฟังปัญหาในการใช้งาน เพื่อให้โปรแกรมใช้งานได้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้การทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น พัฒนาให้ระบบมีการแจ้งเตือนสถานการณ์ขอการรับรอง GAP ได้โดยตรง เพื่อช่วยให้เกษตรกรติดตามสถานะคำขอได้ง่ายขึ้น และอยากให้พัฒนาระบบต่อไป

4.3 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP)

ทั้งในเชิงนโยบาย เชิงผู้ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมระบบ เชิงผู้ใช้งานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และแนวทางในการพัฒนาระบบ e-Service เพื่อนำไปสู่แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมต่อไป ดังนี้

4.3.1 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในเชิงนโยบาย

การปรับแนวนโยบายต้องมีการจัดสรรเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมกับบริบทของงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP โดยคำนึงหัวใจสำคัญในการพัฒนาระบบงานเพื่อให้บริการเกษตรกรอย่างแท้จริง และมีแผนในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานเสริมสร้างทักษะทางดิจิทัลเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานในรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทความต้องการของสังคมดิจิทัล และส่งเสริมให้เกิดโครงการการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกระแสสังคมในปัจจุบันที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นจำนวนมาก แต่เทคโนโลยีต้องควบคู่มากับความปลอดภัยทางไซเบอร์ซึ่งงานราชการต้องมีความเกี่ยวข้องกับประชาชน หากเกิดข้อมูลรั่วไหลประชาชนจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ปัญหาแก๊งค์คอลเซ็นเตอร์ที่เข้าถึงข้อมูลผู้สูงอายุและประสบความสำเร็จในการหลอกลวงดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“การบริหารราชการในยุคนี้เห็นด้วยที่ต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ดังนั้น สิ่งสำคัญ คือ การคัดสรรเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานของ ส.ป.ก. เราจึงจะตอบโจทย์และทำให้การทำงานดีขึ้นได้จริง”

“เป้าหมายของงานราชการผู้ได้รับประโยชน์สุดท้ายเป็นประชาชนและส่งผลไปยังภาพรวมเป็นผลประโยชน์ของประเทศ การพัฒนางานราชการจึงต้องยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหัวใจหลักในการพัฒนา”

“การสร้างระบบป้องกันข้อมูลเกษตรกรก็เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงในการปรับระบบการทำงานมาเป็นดิจิทัล เห็นได้จากปัญหาการรั่วไหลของข้อมูลประชาชนเป็นจำนวน ซึ่งทำให้แก๊งค์คอลเซ็นเตอร์สามารถหลอกลวงประชาชนอย่างเสรีและสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการหลอกลวงได้ เช่น ผู้สูงอายุ เป็นต้น”

“งานนโยบายจึงต้องมีวิสัยทัศน์ที่พร้อมปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เป็นโจทย์ใหญ่ของภาครัฐไทยซึ่งรู้กันอยู่ว่ามักเขียนแผนการดำเนินงานโครงการเดิม ๆ เพื่อของบประมาณซ้ำซ้อนกับงานเมื่อปีงบประมาณก่อน ส่งผลให้งานไม่เกิดการพัฒนา”¹

ด้านปัจจัยที่ยังเป็นอุปสรรคของการพัฒนางานสู่ระบบดิจิทัล คือ บุคลากรภายในหน่วยงานที่ต้องได้รับการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลและพัฒนาให้เกิด Digital Mindset ที่เป็นชุดความคิดเชิงบวกต่อการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี มองเห็นโอกาสที่จะช่วยในการทำงานมากกว่าการมองว่าเป็นอุปสรรคต่อการทำงานแบบเดิมและปิดกั้นโอกาสทางการเรียนรู้กับเทคโนโลยี อุปสรรคต่อมาเป็นด้านเครือข่าย ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ต่างๆของหน่วยงานราชการที่มีศักยภาพน้อยกว่าความต้องการในการพัฒนาไปสู่การทำงานแบบดิจิทัล จึงเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนผ่านกระบวนการทำงานมาสู่แบบดิจิทัล ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“การเริ่มปรับเปลี่ยนต้องดูหลายองค์ประกอบ มุมมองในฐานะผู้บริหารอยากให้องค์การเริ่มปรับเปลี่ยนจากบุคลากร หากคนในหน่วยงานมีแนวคิดที่ดีต่อการพัฒนางานไปสู่งานแบบดิจิทัลจะทำให้องค์การเกิดการพัฒนาไปสู่องค์การทันสมัยได้ตามวิสัยทัศน์ขององค์การ”

“หากบุคลากรในหน่วยงานมี Digital Mindset จะถือเป็นประตูด่านแรกในการเปิดใจและเปิดมุมมองที่มีต่อเทคโนโลยี และอยากมีการจัดโครงการอบรมบุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิด Digital Mindset และเสริมสร้าง Digital Literacy เพื่อให้มีทักษะความรู้และความเข้าใจดิจิทัลนำไปสู่การเปลี่ยนผ่านให้เกิดองค์การดิจิทัลได้จริง ”

“ด้านทรัพยากรมีความจำเป็นต่อการทำงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีพร้อมใช้งานแต่ยังมีประสิทธิภาพที่น้อยสวนทางกับปัจจัยภายนอกที่กดดันให้ก้าวสู่งานแบบดิจิทัล เนื่องจากเป็นครุภัณฑ์รุ่นเก่าจึงมีประสิทธิภาพในการทำงานล่าช้าและไม่สามารถรองรับการประมวลผลของโปรแกรมที่มีข้อมูลจำนวนมาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความกระตือรือร้น

¹ รองเลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกล้า, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 16 มิถุนายน 2568.

มากกว่านี้ ควรปรับแผนในการจัดซื้อจัดจ้างให้ทันต่อความต้องการของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติการกิจตามนโยบายเร่งด่วนและงานที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ”²

แนวทางในการขับเคลื่อนงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการบริการด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP เป็นก้าวสำคัญในการทำ Digital Transformation ที่มีเป้าหมายเป็นการทำให้กระบวนการทำงานของทั้งองค์กรเป็นดิจิทัล แต่จุดเริ่มต้นในการปรับองค์การควรมุ่งเน้นให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อบุคลากรให้เกิดแนวคิดที่ดีต่อเทคโนโลยี เปิดรับแนวคิดใหม่ๆ และลดความคิดต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ปรับมาเป็นการเสริมสร้าง Digital Mindset ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ 1) Growth Mindset เป็นแนวคิดที่เรียนรู้และเห็นโอกาสการพัฒนาจากความผิดพลาด และยอมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการพัฒนา 2) Digital Awareness เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักและมีความเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตน เมื่อเกิด Digital Mindset การเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรดิจิทัลได้สำเร็จ ทั้งนี้ การยกระดับการทำงานที่มุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี พร้อมทั้งรักษาระดับมาตรฐานในการตรวจประเมินและการให้การรับรอง GAP เพื่อเพิ่มศักยภาพเกษตรกรด้านการแข่งขันการขายในตลาดภาคการเกษตรภายในประเทศเพื่อต่อสู้กับผักผลไม้ที่นำเข้าจากต่างประเทศมาในราคาถูก และส่งผลให้ประเทศสามารถต่อรองทางการค้า ลดข้อกีดกันทางการค้ากรณีส่งออกพืชผลไปยังต่างประเทศได้ ผลประโยชน์ของการพัฒนางานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร GAP นี้ นอกจากจะส่งผลดีต่อเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ทั้งยังส่งผลดีต่อผู้บริโภคที่จะได้รับผลผลิตทางเกษตรที่มีคุณภาพ ปลอดภัย เกิดความยั่งยืนของห่วงโซ่คุณค่าของการบริโภคผลผลิตทางการเกษตรในอนาคตอีกด้วย

4.3.2 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐาน

สินค้าเกษตร (GAP) และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในเชิง

ผู้ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมระบบ

จากการสัมภาษณ์คณะทำงานพัฒนาระบบดิจิทัลกระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ซึ่งถือเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมระบบ e-Service ประเด็นคำถามสัมภาษณ์ต้องการสะท้อนอุปสรรคในการพัฒนาระบบการทำงานที่เปลี่ยนผ่านงานรูปแบบเดิมสู่งานแบบดิจิทัล ซึ่งการแจกแจงประเด็นที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนางาน

² รองเลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกล้า, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 16 มิถุนายน 2568.

จะช่วยให้เกิดการแก้ไขปัญหาผ่านการจัดทำแผนการพัฒนาระบบงานด้านการตรวจสอบและรับรอง ซึ่งรายละเอียดอุปสรรคการพัฒนาระบบ e-Service สามารถแจกแจงได้ดังนี้

ด้านโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่ หน่วยงานไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ ยังคงเป็นรูปแบบโครงสร้างองค์การแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ตามสายบังคับบัญชา และมีการแบ่งส่วนงานตามหน้าที่ซึ่งเกิดการแยกส่วนของงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานในปัจจุบันที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นเครือข่ายแบบมีส่วนร่วม (Participatory Network) เพื่อบรรลุเป้าหมายงานสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานสู่งานแบบดิจิทัลได้ส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่คุ้นชินกับการทำงานแบบเดิม และไม่ได้มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานในรูปแบบดิจิทัล จึงเกิดความล่าช้าและสับสนในการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ แต่เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคผู้ใช้บริการยังมีความไม่เข้าใจ จึงต้องสอบถามขั้นตอนการใช้งานระบบจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางผ่านโทรศัพท์และแอปพลิเคชัน Line ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าและขาดการประสิทธิภาพในการทำงาน ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“โครงสร้างของหน่วยงานยังไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิม ด้านการใช้อำนาจในการปฏิบัติราชการยังคงเป็นแบบสายบังคับบัญชาจากบนลงล่าง และปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นการทำงานแยกหน้าที่กันอย่างชัดเจน และขาดการบูรณาการของงาน ทำให้การทำงานขาดความคล่องตัว เนื่องจากงานตามระบบราชการเดิมต้องใช้ระยะเวลาการเสนอหนังสือราชการที่ต้องได้รับการลงนามเพื่อรับทราบ เพื่อเห็นชอบ หรือเพื่ออนุมัติเรื่องนั้น ๆ ตามลำดับชั้นอำนาจของสายการบังคับบัญชาทำให้งานเกิดความล่าช้า หากหน่วยงานจึงต้องเร่งดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้เหมาะสมกับงานในรูปแบบดิจิทัลที่ต้องอาศัยการตัดสินใจในระยะเวลาย่นสั้น และบุคลากรต้องมีทักษะความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัลด้วย”³

“จากโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่ที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนางานไปสู่ระบบดิจิทัล การใช้แนวทางการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อปฏิบัติงานเป็นการเฉพาะในเรื่องนั้น ๆ เป็นการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น เช่น การจัดตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบดิจิทัลกระบวนการงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินเป็นการจัดตั้งเพื่อพัฒนางานในด้านนี้ไปสู่ระบบงานดิจิทัลทั้งระบบ แต่การแก้ไขปัญหาจากรากของปัญหามาจากการประชุมหารือของทั้ง

³ ปฏิรูปที่ดินจังหวัด คนที่ 1, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 16 มิถุนายน 2568.

หน่วยงานในการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง เพื่อวางรากฐานของโครงสร้างองค์กรให้พร้อมสำหรับ
องค์กรดิจิทัลในอนาคตอันใกล้”⁴

“โครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่แบบเดิมเอื้อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่พร้อม
เปลี่ยนแปลงการทำงาน ไม่อยากเรียนรู้งานใหม่ ๆ ค่อนข้างกับการทำงานแบบเดิม ๆ ส่งผลให้
ไม่จดจำขั้นตอนการทำงานผ่านระบบ e-Service เนื่องจากสามารถสอบถามขั้นตอนได้ง่าย
ผ่านการติดต่อเจ้าหน้าที่ ศรม. ซึ่งเป็นผู้ให้บริการระบบ e-Service การทำงานจึงเกิดความล่าช้า
และไม่มีประสิทธิภาพจากการขาดความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่มีทัศนคติไม่ดีต่อเทคโนโลยี
และกลับมองเป็นการเพิ่มงานในส่วนของตน การปรับปรุงคู่มือให้เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้ง่าย
อาจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง”⁵

แนวทางการแก้ไข มีการจัดประชุมรับฟังปัญหาในการเข้าใช้งานระบบ e-Service
เพื่อนำปัญหาและข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำมาจัดทำแผนการแก้ไขปัญหาและพัฒนา
ระบบ e-Service ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น พร้อมทั้งกำหนดอำนาจ หน้าที่ และสิทธิการเข้าถึง
ข้อมูลการรับรองที่ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจตรงกันในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกร
และชี้แจงการบันทึกข้อมูลในการยื่นคำขอการรับรอง GAP ให้ถูกต้องเพื่อลดปัญหาความล่าช้า
ในการแก้ไขคำขอ

ด้านงบประมาณ แผนบริหารงบประมาณของ ส.ป.ก. มีการจัดสรรสัดส่วนด้าน
รายจ่ายบุคลากรมากถึงร้อยละ 70 ทำให้งบประมาณในการปรับปรุงระบบเครือข่ายงานดิจิทัลมีอยู่
อย่างจำกัด และไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนด้านทรัพยากรในการพัฒนาระบบ e-Service เช่น
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการส่วนชุดคำสั่ง (ซอฟต์แวร์) คอมพิวเตอร์พกพา แท็บเล็ต เป็นต้น
ส่งผลให้การพัฒนาไปสู่วางระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบเป็นไปได้ยาก ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“ส.ป.ก. เป็นหน่วยงานราชการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ
ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ซึ่งในแผนการบริหารงบประมาณของ ส.ป.ก.
ได้มีการกำหนดงบประมาณด้านรายจ่ายบุคลากรเกินกว่า ร้อยละ 70 ทำให้งบประมาณ
ในการปรับปรุงระบบงานดิจิทัลมีอยู่อย่างจำกัด รวมถึงงบประมาณการสนับสนุนเครื่องมือ
และอุปกรณ์ดิจิทัลมีสัดส่วนน้อย ทำให้การพัฒนาทางด้านดิจิทัลขององค์กรไม่สามารถดำเนินการ

⁴ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

⁵ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการพิเศษ คนที่ 1, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

ได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้การปรับเปลี่ยนงานบริการประชาชนไปสู่ระบบงานดิจิทัลไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ”⁶

“งบประมาณไม่เพียงพอ สำหรับการจัดซื้อเทคโนโลยีใหม่ หรือพัฒนาระบบ”⁷

“งบประมาณไม่ได้เตรียมพร้อมสำหรับการนำมาใช้ในการพัฒนาระบบดิจิทัลงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ส่งผลให้การพัฒนาระบบ e-Service เกิดความล่าช้าในการทำงาน”⁸

แนวทางการแก้ไข จัดทำแผนงานการจัดสรรงบประมาณ ส.ป.ก. ที่เพิ่มสัดส่วนของการลงทุนในโครงการพัฒนางานสู่รูปแบบดิจิทัล ครอบคลุมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายสารสนเทศ โครงการเตรียมความพร้อมและพัฒนาทักษะทางดิจิทัลของหน่วยงาน ส.ป.ก. โดยการกำหนดแผนงานต้องมีความชัดเจนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการขอรับงบประมาณสนับสนุนทั้งจากงบประมาณรายจ่ายปกติและงบประมาณจากกองทุนเพื่อการปฏิรูปที่ดิน

ด้านทรัพยากร การดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร GAP มีอุปสรรคด้านทรัพยากรและอุปกรณ์ที่มีจำนวนเพียงพอและบางอุปกรณ์มีศักยภาพไม่พร้อมรองรับการทำงานของโปรแกรมที่ใช้ในการสร้าง การพัฒนาและใช้งานระบบ e-Service จึงส่งผลให้พัฒนางานเกิดความล่าช้า และด้านกระบวนการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีความล่าช้า เนื่องจากเป็นรอบการจัดซื้อในปริมาณมากทั้งหน่วยงานทำให้การตรวจสอบความถูกต้องและมีการพิจารณาให้ละเอียดรอบคอบจึงใช้ระยะเวลามาก ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“บางอุปกรณ์ไม่พร้อมรองรับการทำงานของโปรแกรมการเขียน Code เพื่อพัฒนาระบบ e-Service จึงมีความจำเป็นในการจัดซื้อที่เร่งด่วน”⁹

⁶ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการพิเศษ คนที่ 1, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

⁷ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการ คนที่ 1, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

⁸ ปฏิรูปที่ดินจังหวัด คนที่ 2, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

⁹ ปฏิรูปที่ดินจังหวัด คนที่ 1, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 16 มิถุนายน 2568.

“คณะทำงานพัฒนาระบบดิจิทัลฯควรเสนอต่อผู้บริหารถึงความจำเป็นในการเตรียมจัดซื้อเซิร์ฟเวอร์ (Server) เพื่อให้มีพื้นที่เพียงพอในการรองรับการพัฒนาระบบ e-Service”

“การสำรวจความเพียงพอและความต้องการด้านทรัพยากรมีความล่าช้าทำให้กระบวนการจัดซื้อครุภัณฑ์ล่าช้าไปด้วย”¹⁰

แนวทางการแก้ไข จัดทำแผนการสำรวจความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศให้มีการเพิ่มความถี่หรือพัฒนาช่องทางการแจ้งความต้องการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการรวบรวมและจัดการข้อมูล และวางแผนเสนอจัดซื้อครุภัณฑ์ที่มีการแบ่งจำนวนเป็นรอบเพื่อลดปัญหาความล่าช้าจากการรอสะสมจำนวนความต้องการครุภัณฑ์ที่มีปริมาณมากแล้วจึงเริ่มดำเนินการจัดซื้อ

ด้านบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

บุคลากรพัฒนาระบบ e-Service ในคณะทำงานพัฒนาระบบดิจิทัลฯ มีหน้าที่ประจำตามตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ส.ป.ก. ทำให้การจัดสรรภาระงานระหว่างงานประจำและงานพัฒนาระบบของคณะทำงานมีความยากลำบากหากประเด็นงานทั้งคู่ที่มีความเร่งด่วน จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานด้านการพัฒนาระบบ e-Service ได้อย่างเต็มที่และส่งผลให้เกิดความล่าช้าในงานพัฒนาระบบ งานด้านการพัฒนาระบบ e-Service เป็นการทำงานในรูปแบบคณะทำงานเพื่อพัฒนาขับเคลื่อนสู่งานดิจิทัล ซึ่งมีความแตกต่างกับการจัดจ้างภาคเอกชนจัดทำระบบสารสนเทศโดยการจัดซื้อจัดจ้างระหว่างภาครัฐกับหน่วยงานเอกชนที่สามารถปฏิบัติงานตามความต้องการที่ระบุไว้ในสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งสามารถดำเนินการได้ในระยะเวลาที่กำหนดและคุณภาพงานเป็นไปตามคุณสมบัติและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง แต่กรณีการจัดจ้างผู้รับจ้างภายนอกพบข้อเสียในโครงการที่ต้องมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐจะมีการประมูลราคาเพื่อแข่งขันและกระจายโอกาสในการจัดจ้างทำของ จึงมีโอกาสนี้จะไม่สามารถจัดจ้างบริษัทเดิมได้ทำให้ขาดความต่อเนื่องของงาน เมื่อมีนโยบายในการปรับปรุงสู่องค์กรดิจิทัลจึงต้องปรับเปลี่ยนงานมาสู่รูปแบบดิจิทัล เป็นที่มาของการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบ e-Service เพื่อเริ่มดำเนินงานปรับเปลี่ยนพัฒนางานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าในเขตปฏิรูปที่ดินสู่งานดิจิทัลและถือเป็นโครงการนำร่องจึงมีการรวบรวมเจ้าหน้าที่ผู้มีความสามารถจากทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมาร่วมพัฒนางานซึ่งใช้ความทุ่มเท ความเสียสละเวลาทำงานประจำมาพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมาย ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

¹⁰ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ คนที่ 1, สัมภาษณ์โดย รัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

“คณะกรรมการพัฒนาระบบดิจิทัลฯเป็นความภาคภูมิใจของ ส.ป.ก. ที่สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการด้านการรับรอง GAP มาเป็นระบบ e-Service ที่สามารถใช้งานได้ แม้จะใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่ยาวนานและค่อยเป็นค่อยไป แต่ระบบ e-Service ยังคงต้องได้รับการพัฒนาในส่วนงานอื่น ๆ เพื่อให้งานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP เป็นงานดิจิทัลครบสมบูรณ์ทั้งระบบ”¹¹

“ผู้เขียนโปรแกรมของคณะกรรมการพัฒนาระบบดิจิทัลฯ มีภาระงานประจำในหน้าที่จึงไม่สามารถทำงานพัฒนาระบบ e-Service นี้ได้อย่างเต็มที่ ได้ทราบมาว่ามีการแก้ไขปัญหาลើงต้นโดยการนำงานพัฒนาระบบ e-Service มาทำนอกเวลาราชการ จึงเห็นควรให้มีการจัดจ้างหรือจัดหาผู้เขียนโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อลดภาระงานและช่วยให้งานพัฒนาระบบ e-Service บรรลุผลตามแผนการดำเนินงาน และจัดทำแผนเสนอของบประมาณในกรณีที่ต้องจ้างเขียนโปรแกรมล่วงหน้าเป็นแผนสำรองในกรณีที่ผู้เขียนโปรแกรมของสำนักงานไดโอนหรือย้ายหน่วยงานไปปฏิบัติราชการ”

“การจัดจ้างบริษัทเอกชนต้องมีการเสนอของบประมาณให้ครอบคลุมความต้องการเพื่อให้การจัดจ้างพัฒนาโปรแกรมมีความต่อเนื่องและคุ้มค่าในทางงบประมาณ”¹²

บุคลากรผู้ให้บริการระบบ e-Service ยังขาดทักษะความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบดิจิทัล ได้แก่ การยื่นคำขอผ่านระบบ e-Service เนื่องจากผู้ให้บริการมีความคุ้นชินกับการทำงานแบบแยกส่วน หน้าที่งานตามตำแหน่งงาน และมีการจัดสรรภาระงานที่ชัดเจนเป็นผลให้การบูรณาการระหว่างส่วนงานเกิดขึ้นได้น้อย รวมไปถึงการให้ความร่วมมือในการยื่นคำขอผ่านระบบ e-Service และอ้างปัญหาการใช้งานระบบโดยการยื่นคำขอการรับรอง GAP แบบกระดาษมายังหน่วยงานส่วนกลางแทน ส่งผลให้การประสานงานและการให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนผ่านงานสู่ระบบดิจิทัลขาดความมีประสิทธิภาพ และพบว่าความถี่ในการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ e-Service อยู่ในระดับน้อย ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-Service ซึ่งมักได้รับฟังปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำในการใช้งานและเป็นปัญหาเดิม ๆ จากความไม่ใส่ใจในการจดจำขั้นตอนการยื่นคำขอ GAP”

¹¹ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการ คนที่ 1, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

¹² ปฏิรูปที่ดินจังหวัด คนที่ 1, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 16 มิถุนายน 2568.

“เมื่อเจ้าหน้าที่มีอายุมากจึงไม่ค่อยเปิดรับการเปลี่ยนแปลงในงาน ทำให้ยังคงมีคำขอบางจังหวัดที่ยื่นในรูปแบบกระดาษ และเสียเวลาในการกรอกข้อมูลลงในระบบ e-Service อีกครั้งเพื่อให้ข้อมูลการยื่นขอการรับรอง GAP ถูกบันทึกอยู่ในระบบ”¹³

“หน่วยงานส่วนกลางควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ e-Service ให้มีปริมาณและความถี่ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการที่เข้าถึงข้อมูลและเข้าใจในการยื่นคำขอผ่านระบบ e-Service”

“การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ e-Service อาจทำโดยสร้างทีม Digital Coach หรือทีมพี่เลี้ยงระบบประจำในสำนักงาน ส.ป.ก. ในแต่ละจังหวัดเพื่อช่วยตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่ไม่ถนัดด้านเทคโนโลยีภายในหน่วยงาน”¹⁴

แนวทางการแก้ไข จัดทำโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างทักษะดิจิทัลในการใช้งานระบบ e-Service และเตรียมความพร้อมสู่การทำงานแบบดิจิทัลในอนาคตให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ นอกจากนี้จะเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบยังก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มเติมโดยในปัจจุบันผู้ใช้บริการระบบ e-Service เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคของ ส.ป.ก. และมีแผนที่จะขยายการเข้าถึงระบบไปยังเกษตรกรโดยตรง เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ามายัง ส.ป.ก.จังหวัด และลดการรอคอยในการใช้บริการ เมื่อทราบความต้องการของผู้ใช้งานจะได้แนวทางในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทางเพื่อให้เกษตรกร ส.ป.ก. ได้รับรู้ถึงข้อดีการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) จะเป็นการยกระดับการเข้าใช้ประโยชน์จากที่ดิน ส.ป.ก. และส่งผลดีโดยตรงในการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันในตลาดและยกระดับคุณภาพพืชผลทางการเกษตรที่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ด้านงบประมาณควรมีการเสนอให้ใช้แหล่งทุนของ ส.ป.ก. ได้แก่ กองทุนเพื่อการปฏิรูปที่ดิน เพื่อลดการรอคอยงบประมาณภาครัฐแบบปกติ เพื่อนำมาจัดสรรใช้ในจัดซื้อจัดจ้างสิ่งจำเป็นในการพัฒนาระบบ e-Service เช่น ครุภัณฑ์ ซอฟต์แวร์ การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาด้านระบบดิจิทัล เป็นต้น หรือการเขียนโครงการเพื่อเสนองบประมาณใน

¹³ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการ คนที่ 2, สัมภาษณ์โดย รัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

¹⁴ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการพิเศษ คนที่ 1, สัมภาษณ์โดย รัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

การบูรณาการกับหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการตรวจสอบและรับรอง และหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานให้เป็นแบบดิจิทัล หรือขอการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งอื่น เช่น กองทุนพัฒนาดิจิทัล เป็นต้น ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาระบบเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลของระบบ e-Service กับฐานข้อมูลอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อเพิ่มความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลการตรวจสอบและรับรอง เช่น แผนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบ e-Service กับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกระทรวงมหาดไทยเพิ่มเติม เนื่องจากข้อมูลที่เปิดเผยให้ ส.ป.ก. ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาข้อมูลชื่อ-สกุล และที่อยู่เกษตรกรให้มีความเป็นปัจจุบันแบบ Real Time เป็นต้น

4.3.3 การวิเคราะห์ความเห็นต่อการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐาน

สินค้าเกษตร (GAP) และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในเชิง

ผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

อุปสรรคในการพัฒนาระบบ e-Service ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้แก่

ด้านโครงสร้าง อำนาจและหน้าที่ เป็นรูปแบบสายบังคับบัญชา ต้องรอคอยการตัดสินใจตามดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา มีการแจกจ่ายงานตามภารกิจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง ส่งผลให้เกิดการทำงานที่เป็นเอกเทศซึ่งกันและกัน และขาดการบูรณาการงานระหว่างส่วนงาน เช่น ใช้ระยะเวลานานในการรอคอยการแก้ไขคำขอรับการรับรองจากหน่วยงานส่วนภูมิภาค เมื่อเกิดกรณีคำขอที่ไม่ปรากฏภาพแผนที่แปลงในระบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแผนที่และสารบบที่ดิน โดยเจ้าหน้าที่จังหวัดผู้ยื่นคำขอต้องประสานงานขอความอนุเคราะห์ให้กลุ่มงานช่างและแผนที่ออกเอกสารรับรองจำนวนพื้นที่ที่แปลงที่ดินว่าแปลงดังกล่าวอยู่ในเขตปฏิรูปที่ดินหรือไม่ หรือมีพื้นที่คาบเกี่ยวในเขตปฏิรูปที่ดินอยู่จำนวนเท่าใด ซึ่งใช้เวลานานในการรอลงนามจากหัวหน้ากลุ่มงานช่างและแผนที่ ซึ่งเป็นกลุ่มงานที่ขาดแคลนอัตราากำลังเป็นอย่างมาก ซึ่งอัตรากำลังสวนทางกับภารกิจงานที่มีจำนวนมาก ทำให้การออกหนังสือรับรองพื้นที่แปลงและการแก้ไขคำขอเพื่อส่งกลับทางระบบ e-Service เกิดความล่าช้า เป็นต้น ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“ระบบงานเดิมที่มีการแบ่งแยกงานที่ชัดเจนทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการหาทางออกร่วมกันเป็นไปได้ยาก อีกทั้งจังหวัดมีงานที่ต้องทำตามที่ได้รับมอบหมายจำนวนหลายโครงการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จังหวัดบางท่านอาจรับผิดชอบมากกว่า 1 โครงการทำให้การดำเนินงานล่าช้าและอาจมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อย”

“เอกสารการรับรองแปลง GAP ที่ได้รับการแจ้งให้แก้ไขจากหน่วยงานส่วนกลาง ใช้ระยะเวลารอหัวหน้ากลุ่มงานชำนานเนื่องจากงานในกลุ่มนั้นมีจำนวนมากและขาดแคลนจำนวน นายช่างที่จะช่วยมาปฏิบัติงาน”¹⁵

แนวทางการแก้ไข เสนอให้ปรับปรุงกระบวนการที่ไม่จำเป็นออก เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน และเสนอให้จัดการประชุมระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในการพัฒนากระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP ร่วมกันเพื่อให้เกิดการพัฒนา ระบบ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเจ้าหน้าที่จังหวัดและต่อเกษตรกร

ด้านงบประมาณ แผนงานและโครงการไม่ได้มีการจัดเตรียมเพื่อการเสนอขอ งบประมาณสำหรับการนำมาใช้ในการพัฒนาระบบ e-Service เป็นการเฉพาะ จึงไม่มีงบประมาณ สำหรับใช้ในการพัฒนาไปสู่รูปแบบดิจิทัล ส่งผลให้การพัฒนากระบวนการด้านการตรวจสอบ และรับรอง GAP เป็นไปด้วยความล่าช้า ทั้งนี้ การขับเคลื่อนงานด้านการตรวจสอบและรับรองสามารถ ดำเนินการได้เพียงบางส่วน การเตรียมงบประมาณที่เพียงพอจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการ ดำเนินการเพื่อปรับให้ทุกกระบวนการอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“ด้านงบประมาณเป็นปัญหาที่คั่งหนุ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ใช้ขับเคลื่อนงาน และเป็นสิ่งช่วยให้การพัฒนากระบวนการดิจิทัลสามารถบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น”

“การเสนอขอของงบประมาณต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลที่มีน้ำหนักและเพียงพอ เพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณที่เพียงพอต่อการใช้ดำเนินงาน”

“การใช้งบประมาณเพื่อการสร้างแรงจูงใจในการยื่นขอการรับรอง GAP ผ่าน ระบบ e-Service ด้วยการลงพื้นที่ในการเชิญชวนและชี้ให้เห็นข้อดีของการขอรับรอง GAP จะช่วยให้ เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการภาครัฐมากยิ่งขึ้น”¹⁶

แนวทางการแก้ไข วางแผนการเสนอของงบประมาณผ่านโครงการพัฒนา ระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP ให้เพียงพอและครอบคลุมวัตถุประสงค์สำหรับการ พัฒนาขยายโครงสร้างระบบให้ครอบคลุมและเชื่อมโยงทุกกระบวนการด้านการตรวจสอบ และรับรอง GAP และระบบงานดิจิทัลของงานด้านการตรวจสอบและรับรองฯ ยังคงปฏิบัติงานสอดคล้อง กับข้อกำหนดมาตรฐานของหน่วยงาน

¹⁵ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงาน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 18 มิถุนายน 2568.

¹⁶ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการพิเศษ คนที่ 2, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 18 มิถุนายน 2568.

ด้านทรัพยากร มีความเกี่ยวข้องกับด้านงบประมาณ เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์ อุปกรณ์ และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานระบบ e-Service เนื่องจากในปัจจุบันครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยังเป็นเวอร์ชันเก่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ช้าลง และยังขาดอุปกรณ์แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ในการใช้กรอกข้อมูลเกษตรกรในการลงพื้นที่ขณะสำรวจแปลงปลูกจึงต้องรวบรวมเอกสารคำขอและเอกสารประกอบคำขอที่เป็นกระดาษกลับมากรอกข้อมูลที่สำนักงาน ด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่เขตปฏิรูปที่ดินยังไม่ได้รับการพัฒนาเครือข่ายที่เป็นกรให้บริการจากภาครัฐ ยังคงเป็นการพึ่งพาการใช้บริการเครือข่ายจากภาคเอกชนที่ไม่ได้ตั้งเสาส่งสัญญาณที่ครอบคลุมพื้นที่ดังกล่าว ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“งบประมาณไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยและมีศักยภาพในการประมวลผลข้อมูลทำให้การใช้งานระบบ e-Service ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ”¹⁷

“เมื่อลงพื้นที่เพื่อรับคำขอรับการรับรองยังพบปัญหาการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรทำให้การกรอกข้อมูลคำขอต้องบันทึกลงในกระดาษแล้วจึงมาขึ้นคำขอผ่านระบบบนคอมพิวเตอร์ที่สำนักงาน ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนของงาน”¹⁸

“พื้นที่ปฏิรูปที่ดินส่วนใหญ่ในเขตที่ได้รับการพัฒนาที่ดินมาจากพื้นที่ป่าเสื่อมโทรม แม้มีการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานสำหรับการเพาะปลูก แต่ยังขาดการวางแผนโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการรับและส่งข้อมูลแปลงเกษตรกร หรือการจัดการข้อมูลแปลงเกษตรกรสำหรับการพัฒนาเกษตรกรเพื่อเป็น Smart Farmer ที่มีความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี”

“การวางแผนจัดซื้ออุปกรณ์สำหรับรองรับการตรวจประเมินแปลงผ่านโปรแกรม Check List ในการตรวจประเมินเพื่อการรับรองแปลงตามมาตรฐานสินค้าเกษตร ตามขอบข่ายพืชที่หน่วยงานได้ให้การรับรอง”¹⁹

¹⁷ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

¹⁸ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 18 มิถุนายน 2568.

¹⁹ นายช่างสำรวจอาวุโส, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 18 มิถุนายน 2568.

แนวทางการแก้ไข หน่วยงานแจ้งความประสงค์ในการสำรวจความต้องการทรัพยากร IT เพื่อนำเข้าแผน ICT ของหน่วยงานเพื่อจัดซื้อจัดจ้างทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการทั้งหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ด้านบุคลากร บุคลากรยังมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-Service ในระดับน้อย ขาดความชำนาญในการใช้ระบบดิจิทัล และบางส่วนยังยื่นคำขอแบบกระดาษ เข้ามายังหน่วยงานส่วนกลาง เช่น เจ้าหน้าที่บางท่านจะหลีกเลี่ยงการยื่นคำขอรับการรับรองผ่านระบบ e-Service หรือมอบหมายงานให้แก่ลูกจ้างเป็นผู้กรอกข้อมูลคำขอ คำขอที่ได้รับจึงมีข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ หรือถูกต้อง ส่งผลให้หน่วยงานส่วนกลางเสียเวลาในการรอการแก้ไขคำขอ และส่งผลเป็นลักษณะลูกโซ่ไปยังกระบวนการอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการภายหลังการรับคำขอต้องล่าช้าด้วยเช่นกัน ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ดังนี้

“เจ้าหน้าที่ยังขาดความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบ e-Service เมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบจึงแก้ปัญหาชั่วคราวด้วยการกรอกข้อมูลคำขอลงแบบฟอร์มที่เป็นกระดาษ และส่งมาที่ส่วนกลางทางไปรษณีย์”

“เมื่อลูกจ้างหน้าใหม่เป็นผู้กรอกคำขอการรับรอง GAP ส่วนมากคำขอจะไม่สมบูรณ์หรือมีปัญหาในการใช้งานจากความไม่เชี่ยวชาญ คู่มือการใช้งานอาจไม่ได้รับความสนใจในการศึกษาใช้งานด้วยตนเองจึงมีความเห็นให้ปรับปรุงคู่มือ หรือสร้างสื่อการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ผู้บริการเข้าใช้งานได้ง่ายมากขึ้น”²⁰

แนวทางการแก้ไข หน่วยงานส่วนกลางควรลงพื้นที่ไปจัดโครงการอบรมการเข้าใช้งานระบบ และรับฟังปัญหาในการใช้งานระบบจากเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคู่มือการเข้าใช้งานระบบ e-Service และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ข้อดีของการยื่นคำขอรับการรับรองให้แก่เกษตรกร ส.ป.ก. เพื่อส่งเสริมเครือข่ายอาหารปลอดภัยอย่างยั่งยืนในเขตปฏิรูปที่ดิน

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรอง ตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) จำเป็นต้องเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลให้แก่ผู้ใช้งานอย่างมีแบบแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน พัฒนาระบบตามความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อให้ใช้งานได้ง่าย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและต้องดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามมาด้วยการมีทรัพยากรที่ส่งเสริมการพัฒนาระบบ e-Service อย่างเพียงพอ และพัฒนาระบบบริการมีความเป็นธรรมาภิบาลที่เกษตรกรสามารถตรวจสอบได้และความโปร่งใส

²⁰ นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการ คนที่ 2, สัมภาษณ์โดย ธัชพรรณ แก้วกัลยา, สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 17 มิถุนายน 2568.

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในการให้การรับรอง GAP ที่เปลี่ยนแปลงไปจากการนำระบบ e-Service มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ระบบ e-Service ในการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) กรณีการใช้ระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การค้นคว้าข้อมูลเอกสาร (Documentary Search) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยขอสรุปผลวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5.1.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานเกี่ยวข้องด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ภายในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำนวนทั้งสิ้น 40 คน พบว่า มีเพศหญิงจำนวนมากกว่าเพศชายต่างกันอยู่ร้อยละ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 37.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรีและโท ร้อยละ 57.5 และร้อยละ 25 ตามลำดับ โดยดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการและพนักงานราชการในสัดส่วนที่เท่ากันร้อยละ 42.5 สังกัดหน่วยงาน ส.ป.ก.จังหวัดมากกว่า ส.ป.ก.ส่วนกลางต่างกันอยู่ร้อยละ 45 และมีประสบการณ์ทำงานในช่วง 11-20 ปีเป็นสัดส่วนที่มากที่สุดร้อยละ 52.5 และตามมาด้วยประสบการณ์ทำงานในช่วง 3-10 ปี ร้อยละ 30 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการระบบ e-Service จะเป็นผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นถึงวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง สะท้อนแนวทางในการพัฒนาระบบให้ใช้งานง่ายเพื่อที่รองรับผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มสูงอายุมากขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นจุดสำคัญในการใช้ปัญหาและข้อบกพร่องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือจากการใช้งานระบบ e-Service และความต้องการของผู้ใช้บริการนำมาพัฒนาระบบบริการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาโดยจำแนกองค์ประกอบตามทฤษฎี SERVEQUAL รายละเอียดดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

การนำระบบ e-Service เข้ามาใช้ในงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร GAP พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service ด้วยผู้ให้บริการระบบในการยื่นคำขอรับการรับรองสามารถเห็น สัมผัส และรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากการส่งเอกสารคำขอผ่านทางไปรษณีย์มาเป็นการทำงานแบบดิจิทัลที่มีการรับ-ส่งข้อมูลและจัดการข้อมูลได้ทันทีผ่านระบบ e-Service ทำให้กระบวนการขอรับรอง GAP ได้รับการยกระดับศักยภาพการทำงานด้านการขอรับรอง GAP นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน และระบบ e-Service ยังทำให้กระบวนการมีความทันสมัย รวดเร็ว มีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน เป็นระบบที่สามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนารูปแบบการตอบสนองของโปรแกรมให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวได้เป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาโปรแกรมให้ใช้งานง่าย ออกแบบให้มีภาษาที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจง่าย และแนวทางการพัฒนางานสู่ดิจิทัลนี้ได้มีความสอดคล้องกับกระแสสังคมโลกที่พึ่งพาประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นแนวทางการพัฒนาระบบบริการภาครัฐให้มีความพร้อมในการรองรับการทำงานในยุคดิจิทัลเต็มรูปแบบได้ในอนาคตอันใกล้ โดยผู้ให้บริการระบบ e-Service ได้สัมผัสความเป็นรูปธรรมของบริการจากการใช้งานโปรแกรมในการกรอกข้อมูลคำขอด้วยเมนูการยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนติดตามผลการรับรอง และจัดพิมพ์ใบรับรองเพื่อจัดส่งใบรับรองกลับไปยังเกษตรกรผู้ที่ประสงค์ขอการรับรอง GAP ส่งผลให้ระยะเวลาของกระบวนการให้การรับรองใช้เวลาน้อยลงและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรจึงมีศักยภาพเพียงพอในการรองรับความต้องการของเกษตรกรในการขอการรับรอง GAP ที่มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่งผลให้โครงการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างโครงการยกระดับคุณภาพมาตรฐานสินค้าเกษตร กิจกรรมตรวจรับรองสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินตามมาตรฐาน GAP มีประสิทธิผลในการดำเนินโครงการ และเกิดความยั่งยืนของการให้บริการที่สามารถเพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมายโครงการ และขอจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเกษตรกรที่มีพร้อมและมีศักยภาพในการได้รับการรับรอง GAP ต่อไปด้านบริการในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อช่วยเหลือผู้ให้บริการในกรณีการเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ e-Service พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการมีช่องทางในการติดต่อที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ผู้ให้บริการได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เป็นประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง โดยเบื้องต้นโปรแกรมได้รับการออกแบบโครงสร้างโปรแกรมให้มีการเรียงลำดับของแถบเมนูการใช้งานตามลำดับของขั้นตอนการขอรับการรับรอง GAP

เพื่อลดความซับซ้อนในการเลือกเมนูในโปรแกรม และออกแบบให้โปรแกรมเป็นภาษาไทย เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานได้ง่าย เกิดเข้าใจได้ง่าย แสดงให้เห็นว่า การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน จากแบบ Manual เป็นงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น ระบบ e-Service ได้ช่วยอำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายทรัพยากรที่สิ้นเปลือง เช่น ลดการใช้กระดาษในการยื่นคำขอการรับรอง ลดปริมาณในการจัดซื้อหมึกพิมพ์ซึ่งมีราคาสูง เป็นต้น ระบบ e-Service ช่วยกำจัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการทำงานทำให้ทำงานได้รวดเร็วและส่งผลดีไปยังลูกค้าคนสุดท้ายของห่วงโซ่คุณค่านี้อย่างเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่จะได้รับประโยชน์มากมายจากการให้บริการของหน่วยงานมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นมาโดยตลอด

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาและแก้ไขปัญห ได้แก่ การสำรวจความต้องการในการใช้ทรัพยากรทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการปฏิบัติงาน การวางแผนการจัดซื้อครุภัณฑ์ อุปกรณ์และซอฟต์แวร์ให้มีจำนวนที่เพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่จำเป็นในการวางรากฐานการพัฒนางานไปสู่ระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบในอนาคต และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ การรอกแบบคำขอและการแนบเอกสารที่ถูกต้อง เพื่อลดเวลาในการรอคอยการแก้ไขจากเจ้าหน้าที่ ส่วนภูมิภาค การปรับปรุงแบบฟอร์มให้เกิดความเข้าใจและใช้งานได้ง่ายมากยิ่งขึ้น และสอดแทรกด้วยการจัดประชุมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในวิธีในการแนบเอกสารประกอบคำขอที่ถูกต้อง และวิธีการกรอกข้อมูลคำขอให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อลดปัญหาจำนวนคำขอที่ไม่สมบูรณ์กลายเป็นคำขอที่ต้องรอการแก้ไขจากเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค ซึ่งใช้ระยะเวลายาวนานในการแก้ไขคำขอดังกล่าว

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ระดับคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service ซึ่งผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลบนใบรับรองของ ส.ป.ก. เนื่องจากการใช้ระบบ e-Service โดยระบบจะดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลเกษตรกร ส.ป.ก. ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของเกษตรกร ข้อมูลแปลงที่ดินที่ได้รับสิทธิในการเข้าทำประโยชน์หรือเอกสารรับรองอื่นของหน่วยงานราชการเพื่อยืนยันความถูกต้องในสิทธิการทำเกษตรกรรมของเกษตรกร เป็นต้น ทำให้ข้อมูลบนใบรับรองสามารถตรวจสอบได้และมีความโปร่งใสในการลดข้อร้องเรียนในการสวมสิทธิ์การปลอมแปลงใบรับรอง และมีบูรณาการงานด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินจากความร่วมมือระหว่างสำนักงานการปฏิรูปที่ดินและสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลในการกำหนดและออกเลขรหัสสินค้าเกษตรแบบเป็นรายพืชสำหรับการใช้เครื่องหมายรับรองสินค้าเกษตร (Q) กรณีเกษตรกรประสงค์เพิ่มมูลค่าของผลผลิตทางการเกษตร จากการติดเครื่องหมาย Q ซึ่งแสดงถึงการได้รับมาตรฐานในการจัดการแปลงที่ดี เพื่อผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน และช่วยให้การตรวจสอบย้อนกลับของสินค้าเกษตร

เป็นไปตามระบบมาตรฐานสินค้าเกษตร โดยชุดรหัสสินค้าเกษตรสามารถบ่งชี้ไปยังเจ้าของแปลง ชนิดพืชที่ปลูก รหัสแปลงปลูก ขอบข่ายมาตรฐานที่ได้รับการรับรองรวมถึงปีที่ได้รับรอง และสามารถตรวจสอบได้ว่า เกษตรกรรายดังกล่าวมีสินค้าเกษตรที่ยังคงอยู่ในระยะเวลา ที่ให้การรับรองหรือไม่ เป็นต้น ระบบ e-Service ที่มีรากฐานการทำงานเพื่อให้มีคุณภาพมาตรฐาน จึงได้รับการเชื่อมั่นไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ทั้งนี้ การนำระบบ e-Service มาใช้ทำให้กระบวนการ ที่มีความเป็นดิจิทัลส่งผลให้สามารถจัดการและนำข้อมูลไปประมวลผลได้ง่าย ทำให้ระยะเวลา ในการออกใบรับรองใช้เวลาอันน้อยลง และถือเป็นการเพิ่มศักยภาพในการออกใบรับรอง GAP ที่รวดเร็ว และมีความถูกต้อง ด้านเมนู “รายได้เกษตรกร” เป็นการบันทึกข้อมูลรายได้เกษตรกรทั้งก่อนและหลัง ได้รับการรับรอง GAP มีความถูกต้องครบถ้วนมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถกรอก และบันทึกข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยตรง และช่วยลดข้อผิดพลาดของข้อมูล จากการสูญหายของการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาและแก้ไขปัญหานั้น ได้แก่ การเพิ่มระดับความเชื่อมั่น ไว้วางใจต่อระบบ e-Service ด้วยการจัดประชุมเชิงรุกระหว่างเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ ส่วนภูมิภาคเพื่อหารือในประเด็นที่ลดทอนความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ และสร้างความร่วมมือ กับกรมการปกครองในการเชื่อมข้อมูลชื่อ-สกุลจากบัตรประชาชน เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลเกษตรกร ในเขตปฏิรูปที่ดินให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง เช่น ชื่อ-ชื่อสกุลที่เกษตรกรได้บันทึก ในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร เมื่อหน่วยงาน ส.ป.ก. ได้เรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร มาโยงฐานข้อมูลเกษตรกรจะทำให้ข้อมูลเปลี่ยนเป็นข้อมูลปัจจุบัน และช่วยลดข้อผิดพลาดในเกษตรกร รายที่มีความจำเป็นต้องมีชื่อ-สกุลตรงตามหน้าบัตรประชาชนเพื่อดำเนินการส่งออกสินค้าเกษตร

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ระดับคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพ การให้บริการก่อนมีระบบ e-Service ซึ่งระบบ e-Service มีการประมวลผลข้อมูลและสามารถ ทำงานได้ดีตอบสนองความต้องการในการใช้งานให้แก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี เนื่องมาจาก ระยะเวลาในการรอคอยกระบวนการการให้บริการ GAP ที่ลดลงและได้รับใบรับรองรวดเร็ว โดยใบรับรองมีข้อมูลการรับรองที่ถูกต้องครบถ้วน อีกทั้ง ผู้ใช้บริการระบบ e-Service ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่มีความพร้อมในการให้บริการ และมีความเต็มใจ ที่จะช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการจากการใช้งานระบบ e-Service และงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP ให้แก่เกษตรกรผู้ประสงค์ยื่นขอการรับรอง GAP และผู้ให้บริการระบบ e-Service ในการยื่นคำขอการรับรองแทนเกษตรกร เช่น การลงพื้นที่ จัดประชาสัมพันธ์ร่วมกับเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคในการเชิญชวนให้เกษตรกรยื่นขอการรับรอง GAP

การจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคประจำปีและทบทวนหลักการการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง GAP ตามข้อกำหนดมาตรฐานให้แก่ทีมผู้ตรวจประเมินของ ส.ป.ก. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางส่งผลให้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีระดับที่แตกต่างกันน้อยเมื่อเปรียบเทียบระหว่างช่วงก่อนและหลังการมีระบบ e-Service สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรอยู่ในระดับที่ดี โดยเจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการขอการรับรอง GAP อย่างเร่งด่วนให้แก่เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคเพื่อสามารถใช้งานระบบ e-Service ได้เป็นอย่างดี จึงถือเป็นข้อดีในการให้บริการที่ดีที่มาจากเจ้าหน้าที่ และจากการได้รับบริการที่มีการตอบสนองที่ดีช่วยเกิดการใช้งานระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องและนำไปสู่การเปลี่ยนผ่านการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปสู่องค์การดิจิทัลได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ ระบบ e-Service ยังสามารถตอบสนองในด้านการบันทึกข้อมูลรายได้ทั้งก่อนและหลังการขอรับรอง GAP โดยมีข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ และระบบงานดิจิทัลช่วยลดระยะเวลาในการรอคอยการเสนอหนังสือราชการตามวิธีการทำงานในรูปแบบเดิม โดยการเปลี่ยนมาเป็นผู้บริหารสามารถลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ลงในระบบการออกใบรับรอง GAP ออนไลน์ และเมื่อใบรับรองได้รับการอนุมัติสมบูรณ์ระบบ e-Service ยังช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่จังหวัดที่สามารถดำเนินการดาวน์โหลดใบรับรองและจัดพิมพ์ใบรับรองให้แก่เกษตรกรได้ทันที หรือสามารถดำเนินการส่งไฟล์ใบรับรองให้เกษตรกรได้ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ถือได้ว่า ระบบ e-Service ทำงานตอบสนองได้ดี

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ได้แก่ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาการให้บริการให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการในการแสดงออกทางอารมณ์และสร้างอารมณ์ร่วมในการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบ e-Service ร่วมกันเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและรักษาระดับการให้บริการที่ดีได้อย่างต่อเนื่อง การประชุมรับฟังข้อคิดเห็นในการพัฒนาระบบ e-Service เพื่อยกระดับการบริการให้เข้าใจถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การอบรมพัฒนาทักษะความรู้ทางดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมระบบ e-Service ให้เป็นการบริการที่ผู้รับบริการทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคและเกษตรกรสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่ายเพิ่มมากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างระบบเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีภาวะพิการทางการมองเห็นหรือการได้ยินเสียง ถือเป็นแนวทางในการเปิดโอกาสในการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนางานบริการภาครัฐ เป็นต้น

ด้านความน่าเชื่อถือ

ระดับคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความน่าเชื่อถือจากการเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานด้านการตรวจสอบและรับรอง และสามารถอธิบายขั้นตอนการขอรับรอง

GAP ผ่านระบบ e-Service ให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน ผู้ใช้บริการจึงเกิดความมั่นใจในความถูกต้องของกระบวนการทำงานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP สะท้อนการรักษาระดับคุณภาพการบริการที่ดี ด้วยงานด้านการตรวจสอบและรับรองเป็นงานด้านมาตรฐาน ซึ่งจะได้รับการทวนสอบสมรรถนะในการให้การรับรองจากสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้การรับรองระบบด้านมาตรฐานที่ได้ให้อำนาจในการรับรอง GAP แก่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเป็นหน่วยงานรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ความน่าเชื่อถือจากการได้รับบริการที่ดีของผู้ให้บริการได้สะท้อนผ่านการให้บริการที่มีความสุภาพในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการคำนึงถึงผลกระทบหากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเกิดการรั่วไหลจะส่งให้มีฉาฉาสามารถนำข้อมูลไปหลอกลวงเพื่อกระทำการไม่ดี และทำให้ผู้เสียหายได้รับความเดือดร้อนรำคาญและอาจไปสู่การเสียทรัพย์สินได้ ดังจะเห็นจากข่าวการหลอกลวงผู้สูงอายุของแก๊งค์คอลเซ็นเตอร์ ฉะนั้น การให้ความสำคัญในการวางรากฐานการปกป้องข้อมูลดิจิทัลของระบบ e-Service จึงเป็นเรื่องที่ต้องเร่งดำเนินการควบคู่ไปกับการสร้างมาตรการการป้องกันการการประพฤติดมิชอบจากบุคคลภายในซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลของเกษตรกร ทั้งนี้ งานด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรได้มีข้อกำหนดในการป้องกันเบื้องต้นที่ใช้มาตรการในการสร้างความรับผิดชอบจากเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับทราบและลงนามในเอกสารการรักษาความลับของเกษตรกรและลงนามในเอกสารแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเกษตรกรผู้ได้รับการตรวจประเมินแปลงเกษตร เพื่อให้เกิดความเป็นกลางในการตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมินและเสนอข้อเท็จจริงจากการตรวจประเมินที่เป็นกลางต่อคณะทำงานตัดสินให้การรับรอง ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวได้มีกระบวนการเพิ่มความโปร่งใสในการให้การรับรองจากการจัดมีผู้ทรงคุณวุฒิเป็นบุคคลภายนอกหน่วยงานร่วมดำเนินการตัดสินให้การรับรองด้วย ทำให้เกษตรกรได้รับทราบความเป็นกลาง โปร่งใส และเป็นธรรมในการให้การรับรองของหน่วยงาน

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาและแก้ไขปัญหาคือ ได้แก่ การเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล โดยเริ่มจากการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบและผู้ใช้งานระบบ e-Service ได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อไม่กระทำการที่ละเมิดต่อข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 การจัดโครงการอบรมเพื่อเสริมสร้างความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกระตุ้นให้เกิดทัศนคติที่ดีในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สนับสนุนในการพัฒนาช่องทางการรับข้อร้องเรียนในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบข้อปัญหาจากผู้ให้บริการ จัดโครงการอบรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อการให้บริการจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้เห็นความแตกต่างของมุมมองที่ดีในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ระดับคุณภาพการให้บริการหลังมีระบบ e-Service มีค่าที่สูงกว่าคุณภาพการให้บริการก่อนมีระบบ e-Service โดยผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการให้บริการจากการที่เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ด้านการสร้างช่องทางในการติดต่อสอบถามในการรับรอง GAP ที่มีความหลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์สำนักงาน โทรศัพท์มือถือสำนักงาน โทรศัพท์เจ้าหน้าที่ส่วนกลางผู้ให้บริการด้านการรับรอง GAP การสนทนาผ่านทางแอปพลิเคชัน Line การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้สะดวก แต่หน่วยงานผู้ให้บริการต้องนำข้อสอบถามที่เป็นคำถามซ้ำเดิมมาวิเคราะห์หาสาเหตุในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดปัญหาซ้ำซากที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาจมีแนวทางในการพัฒนาระบบการตอบข้อซักถามเบื้องต้น เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางสามารถช่วยผู้ใช้บริการที่ได้รับปัญหาการขอรับรอง GAP ที่มีความซับซ้อนและมีความจำเป็นเร่งด่วนในการให้การช่วยเหลือ และช่วยให้ผู้ใช้งานระบบ e-Service ได้รับการบริการที่ดีขึ้น และการพัฒนาการให้บริการด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP ทั้งจากการพัฒนาระบบดิจิทัลและการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลให้ระยะเวลาในการขอการรับรองลดลง และสิ่งเหล่านี้ที่ได้รับการพัฒนาส่งผลให้การเพิ่มของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ได้แก่ การเพิ่มความถี่ในการจัดโครงการอบรมหลักสูตรการให้ความรู้เกี่ยวกับการรับรอง GAP ให้แก่เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ยังมีประสบการณ์ทำงานน้อยหรืออยู่ระหว่างการเริ่มศึกษางานด้านการตรวจสอบและรับรองจากการปรับหมุนการเรียนรู้งานจากการโยกย้ายสังกัดการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือการรับจ้างลูกจ้างใหม่หรือการรับบรรจุแต่งตั้งพนักงานราชการใหม่ได้มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการรับรอง GAP และเป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่คนเก่าเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการคัดกรองแปลงเกษตรกรในช่วงก่อนการยื่นคำขอรับการรับรอง GAP ของเกษตรกรเข้ามาในระบบ e-Service เพื่อช่วยลดอัตราในการยกเลิกการรับรองของเกษตรกรที่ไม่พร้อมรับการตรวจประเมินแปลงให้ลดลง เพิ่มโอกาสแก่เกษตรกรที่พร้อมรับการตรวจประเมิน และถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการตรวจสอบและรับรอง และเพิ่มการจัดการด้านงบประมาณในการตรวจประเมินแปลงและเกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณภาครัฐ

5.1.2 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยขอแจกแจงผลการวิจัยเชิงคุณภาพออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ เชิงนโยบาย จากผู้บริหารด้านสายงานบริหารและงานนโยบาย เชิงการออกแบบและพัฒนาระบบโปรแกรม จากคณะทำงานพัฒนาระบบงานดิจิทัลฯ และเชิงการใช้งานระบบ e-Service จากเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

สรุปผลมติเชิงนโยบายจากผู้บริหารด้านสายงานบริหารและงานนโยบาย

ด้านนโยบาย แผนงาน และโครงการของหน่วยงาน ส่วนใหญ่ใช้วิธีการดำเนินงานแบบเดิมยังไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์เท่าที่ควร ผู้บริหารมีความเห็นพ้องกับการปรับเปลี่ยนแนวนโยบายที่ต้องเน้นการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในแผนงานในด้านการจัดการข้อมูล เช่น การใช้ระบบในการติดตามผลการใช้งบประมาณ และโครงการต่างๆ ที่ควรพัฒนาปรับกระบวนการให้มีความเป็นดิจิทัลด้วยการจัดการข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาและยกระดับกระบวนการนำไปสู่การเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างแท้จริง และผู้บริหารอยากให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ตระหนักจุดมุ่งหมายของการพัฒนางานบริการที่ต้องควรคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินงานตามนโยบาย และนำความต้องการของประชาชนมาเป็นศูนย์กลางในการพัฒนางานบริการของภาครัฐ โดยการเปลี่ยนแปลงต้องมาพร้อมกับความเชื่อมั่นในความปลอดภัยทางไซเบอร์ของข้อมูลดิจิทัลที่ต้องอาศัยการวางโครงสร้างรากฐานของระบบงานให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานและสามารถป้องกันภัยทางไซเบอร์ได้ เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันความสูญเสียของประชาชนจากการหลอกลวงของมิจฉาชีพ ด้านบุคลากรก็เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงานบริการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนางานให้มีความเป็นรูปธรรมผ่านการเขียนโปรแกรมที่ใช้งานได้จริงและเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุจึงยังเป็นอุปสรรคในการใช้บริการ เนื่องจากเกษตรกรยังขาดทักษะความรู้ความเข้าใจทางดิจิทัล และบุคลากรต้องมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี มีความคิดที่เปิดกว้างพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ และนำไปสู่องค์กรดิจิทัลในทุกด้านอย่างแท้จริง

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองจะต้องพัฒนาจากการสร้างทักษะ Digital Mindset ให้เกิดแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจสอบและรับรองเพื่อเป็นรากฐานในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความยั่งยืน และมีการวางแผนการจัดซื้อครุภัณฑ์และแผนการจัดจ้างผู้วางระบบเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระบบ e-Service ให้มีมาตรฐานและมีศักยภาพในการรับรอง GAP ที่สามารถรองรับความต้องการของเกษตรกรในการยื่นขอการรับรองได้อย่างเพียงพอ และช่วยส่งเสริมให้เกษตรกรมีเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันทั้งตลาดในประเทศและตลาดต่างประเทศ อีกทั้ง

การพัฒนางานด้านการตรวจสอบและรับรองยังช่วยให้เครือข่ายสินค้าเกษตรได้ยกระดับความปลอดภัยและความเชื่อถือได้เพิ่มมากขึ้น และเป็นเครือข่ายอาหารปลอดภัยที่เป็นที่ยอมรับของสากล

สรุปผลมติเชิงการออกแบบและพัฒนาระบบโปรแกรมจากคณะทำงานพัฒนาระบบงานดิจิทัลฯ

จากการศึกษา พบว่า อุปสรรคด้านโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่ไม่ได้รับการปรับเปลี่ยนเพื่อให้พร้อมสำหรับการรองรับการทำงานในรูปแบบใหม่ ที่ต้องอาศัยความรวดเร็วในการตัดสินใจในงาน ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาหรือการใช้งานโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ และบุคลากรยังขาดทักษะทางดิจิทัลทำให้การพัฒนางานดิจิทัลเป็นไปแบบค่อยเป็นค่อยไปไม่สามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว หน่วยงานยังคงปฏิบัติงานและรายงานตามสายบังคับบัญชา ขาดการบูรณาการงานร่วมกันยังคงเป็นการทำงานแบบแยกส่วนกันตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับกระบวนการงานดิจิทัลที่เน้นการทำงานผ่านเครือข่ายความร่วมมือกัน ระบบการประมวลผลของระบบดิจิทัลส่งผลให้ทำงานมีความรวดเร็วจึงขัดต่อการทำงานแบบเดิมที่รอคำสั่งอย่างเป็นทางการจากผู้บังคับบัญชา ด้านงบประมาณไม่ได้มีการเตรียมการหรือวางแผนเสนอของบประมาณสำหรับการนำมาใช้พัฒนาระบบงานดิจิทัล จึงต้องปรับเปลี่ยนแผนในการเสนอของบประมาณเพื่อนำมาพัฒนาระบบการให้บริการให้สามารถสร้างเครือข่ายงานบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหน่วยงานได้จริง ซึ่งในปัจจุบันแม้จะมีการจัดตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบดิจิทัล กระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินมาช่วยพัฒนา งานในด้านนี้และเป็นโครงการนำร่องในการพัฒนางานบริการภาครัฐไปสู่งานบริการแบบดิจิทัล แต่การที่หน่วยงานไม่ได้มอบอำนาจหรือส่งเสริมให้คณะทำงานฯ ได้มีอำนาจในการขอของบประมาณ เพื่อการจัดซื้อหรือจัดจ้างผู้รับจ้างภายนอกมาช่วยในการวางรากฐานสถาปัตยกรรมทางดิจิทัล ทำให้การพัฒนาเป็นไปด้วยความล่าช้า และต้องพึ่งพาการเสนอของบประมาณจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้เขียนโครงการสำหรับการพัฒนางานดังกล่าว งบประมาณจึงเป็นปัจจัยส่วนสำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนการพัฒนางานให้เกิดความรวดเร็ว ด้านบุคลากรทั้งในส่วนของคณะทำงาน ผู้มีหน้าที่ในการพัฒนางานสู่งานแบบดิจิทัลสมควรได้รับการเสริมศักยภาพของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น เสริมสร้างทักษะในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และบุคลากรในส่วนของผู้ใช้งานระบบ e-Service ยังขาดทักษะทางดิจิทัลในการใช้งานระบบจึงจำเป็นต้องเสริมทักษะผ่านการอบรมให้ความรู้ทางดิจิทัลเพื่อให้ใช้งานระบบ e-Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านทรัพยากรทางดิจิทัลยังคงขาดแคลน มีจำนวนไม่เพียงพอ และอุปกรณ์ขาดศักยภาพในการประมวลผลส่งผลให้การทำงานของโปรแกรมเกิดความล่าช้า ส่งผลเสียทั้งผู้พัฒนาและผู้ใช้งานระบบ e-Service ซึ่งบางปัญหาของการใช้งานของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมาจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ที่มีสัญญาณน้อย และการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีความล่าช้าส่งผลให้การทำงานขาดความมีประสิทธิภาพ

แนวทางในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ด้านโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่ควรได้รับการปรับปรุงในการกระจายอำนาจและมอบหมายอำนาจเพื่อดำเนินการตัดสินใจในบางขั้นตอนเพื่อทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และกำหนดสิทธิในการเข้าถึงเพื่อป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ด้านงบประมาณควรมีการวางแผนจัดทำแผนงบประมาณที่ครอบคลุมการพัฒนาระบบ e-Service เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนและพัฒนางานบริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง ด้านบุคลากรควรได้รับการเสริมสร้างทักษะและความรู้ทางดิจิทัลผ่านการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการเสริมสร้างทักษะทางดิจิทัลในการทำงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจสอบและรับรองทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ด้านทรัพยากรยังขาดแคลนอุปกรณ์ที่มีศักยภาพเพียงพอจึงทำให้การพัฒนาและปฏิบัติงานผ่านระบบ e-Service เกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ

สรุปผลมติเชิงการใช้งานระบบ e-Service จากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

จากการศึกษา พบว่า มีอุปสรรคด้านโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่ ที่ยังคงมีการทำงานแบบแยกส่วนปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชาตามแบบแผนเดิมของการทำงานในระบบราชการ และจากการที่ไม่ได้ปรับแผนการสรรหาตำแหน่งสายงานนายช่างสำรวจ จึงยังคงมีปัญหาด้านแคลนอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ระยะเวลาในการรอเอกสารรับรองจำนวนพื้นที่แปลงที่อยู่ในเขตปฏิรูปที่ดินจากกลุ่มงานช่างและแผนที่ล่าช้าและทำให้การแก้ไขคำขอรับการรับรองกรณีไม่ปรากฏรูปแผนที่แปลงที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบคำขอเพื่อรับคำขอนั้นเป็นไปด้วยความล่าช้า ส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ไปทั้งกระบวนการออกแผนตรวจแปลงประจำเดือนที่ล่าช้าและอาจต้องเลื่อนการช่วงเวลาการออกตรวจประเมินสำหรับจังหวัดที่คำขอยังไม่ได้รับการแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ออกไปก่อนอย่างไม่มีกำหนด ด้านงบประมาณเนื่องจากไม่ได้มีการจัดเตรียมแผนการเสนอของบประมาณจึงทำให้ไม่มีงบประมาณโดยตรงสำหรับการพัฒนาระบบงานดิจิทัล การพัฒนาระบบ e-Service จึงเป็นในแบบค่อยเป็นค่อยไป แม้การพัฒนาระบบงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรจะสามารถสร้างโปรแกรมที่สามารถใช้งานได้แต่ยังขาดประสิทธิภาพในการนำงบประมาณมาช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงในระยะเวลาอันสั้น ด้านทรัพยากรเป็นอุปสรรคในการพัฒนาระบบงานดิจิทัล จากปริมาณทรัพยากรที่ไม่เพียงพอและ/หรือ มีศักยภาพของตัวอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอต่อการพัฒนางานและการใช้งานของเจ้าหน้าที่ และมีความสัมพันธ์กับปัญหาด้านงบประมาณเนื่องจากต้องอาศัยการจัดซื้อครุภัณฑ์ที่รวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งานของเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานยังไม่มีประสานงานร่วมกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาพื้นที่ในเขตปฏิรูปที่ดินที่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความสำคัญในการช่วยให้พื้นที่ในเขตปฏิรูปที่ดินสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อรองรับการปรับ

กระบวนการทั้งงานด้านการจัดที่ดิน งานด้านการส่งเสริมศักยภาพของที่ดิน และงานด้านการให้สินเชื่อเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ให้งานเหล่านี้เป็นงานดิจิทัลเพื่อเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลแปลงที่ดินของหน่วยงานได้ในอนาคต

แนวทางในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การปรับปรุงองค์การให้มีความคล่องตัว โดยตัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็นออก ประชุมหารือเพื่อพัฒนางานด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP ในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง วางแผนเสนอของบประมาณเพื่อนำมาจัดซื้อทรัพยากรด้าน IT เพื่อพัฒนาระบบการบริการ โครงการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-Service และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ข้อดีของการยื่นคำขอ รับการรับรองให้แก่เกษตรกร ส.ป.ก. เพื่อส่งเสริมเครือข่ายอาหารปลอดภัยอย่างยั่งยืนในเขตปฏิรูปที่ดิน การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานและภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่เขตปฏิรูปที่ดินพร้อมรองรับการให้บริการแบบดิจิทัลให้แก่เกษตรกรในพื้นที่เขตปฏิรูปที่ดิน

การจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบ e-Service จากสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบ e-Service จากสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ นำมาวิเคราะห์ความยากง่ายและความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำไปจัดทำแผนแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยได้แบ่งปัญหาอุปสรรคเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างอำนาจและหน้าที่ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร โดยผู้วิจัยได้เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาจากความเป็นไปได้ในการแก้ไขจากง่ายไปหายาก ดังนี้

ด้านบุคลากร

บุคลากรของหน่วยงานสามารถแบ่งได้หลายส่วน เริ่มจากบทบาทของผู้ใช้บริการระบบ e-Service งานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร ซึ่งได้รับผิดชอบขับเคลื่อนโครงการดังกล่าว และเป็นตัวกลางในการรับแจ้งความประสงค์ขอรับการรับรอง GAP จากเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน จากการรับแจ้งปัญหาในการใช้งาน พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่มาจากการไม่เข้าใจลำดับขั้นตอนในการใช้งานระบบโปรแกรม และเจ้าหน้าที่บางส่วนไม่ได้ให้ความร่วมมือในการใช้งานระบบ e-Service เนื่องจากไม่ยอมเปลี่ยนแปลงการทำงานรูปแบบเดิมที่ใช้กระดาษในการยื่นขอการรับรอง GAP และปัญหาในบทบาทของผู้ให้บริการยังพบบางส่วนที่แสดงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์แก่ผู้ใช้บริการและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปรับกระบวนการมาเป็นรูปแบบดิจิทัล และบทบาทผู้ได้รับผลประโยชน์สุดท้ายจากงานด้านการตรวจสอบและรับรอง คือ เกษตรกรผู้แจ้งความประสงค์ในการขอรับการรับรอง GAP ยัง พบว่า อายุประชากรเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินอยู่ในช่วงสูงอายุจึงมีศักยภาพน้อยและไม่เพียงพอในการใช้งานระบบดิจิทัลและอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้

กับระบบงานดิจิทัล ผู้วิจัยมองว่าการแก้ไขปัญหาในด้านบุคลากรมีความเป็นไปได้ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีบุคลากรหลายระดับ ในบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐสามารถส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางดิจิทัลได้ง่ายทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการระบบ e-Service เนื่องจากในอนาคตหน่วยงานต้องเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบ ตามกระแสสังคมที่มุ่งพัฒนาไปสู่องค์การดิจิทัลเพื่อพัฒนาบริการประชาชนในยุคดิจิทัล และในส่วนของเกษตรกรสามารถเสริมสร้างทักษะทางดิจิทัลได้อย่างค่อยเป็นค่อยไปเพื่อให้เกิดการปรับตัวและมีมุมมองที่ดีเปิดกว้างต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างเทคโนโลยี ซึ่งสามารถพัฒนาความรู้ความเข้าใจทางดิจิทัลได้

ด้านงบประมาณ

หน่วยงานได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาให้เกิดระบบงานดิจิทัลได้สำเร็จ ในเบื้องต้น แต่คณะทำงานพัฒนาระบบดิจิทัลใช้ระยะเวลานานในการพัฒนา เนื่องจากไม่ได้การวางแผนเตรียมการขอรับจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร ซึ่งหากหน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณให้เป็นการภายใน จะเป็นการใช้งบประมาณผิดวัตถุประสงค์ในการขอใช้งบประมาณ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณมีความเป็นไปได้ง่าย หากหน่วยงานมีการประชุมหารือความต้องการของคณะทำงานพัฒนาระบบงานดิจิทัลจะช่วยให้การเสนอของบประมาณในครั้งหน้า สามารถบรรจุโครงการพัฒนาระบบงานดิจิทัลเข้าไปในแผนขอรับงบประมาณแผ่นดินได้ รวมถึงการเสนอขอรับงบประมาณจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการจัดหางบประมาณมาใช้ในการพัฒนาระบบงานดิจิทัล และหน่วยงานต้องเน้นในการวางแผนงานโครงการต่าง ๆ ให้มีความรัดกุมและรอบคอบ เพื่อแก้ไขปัญหาการโครงการที่ตกสำรวจที่มีความจำเป็นในการใช้งบประมาณในการขับเคลื่อนงาน

ด้านทรัพยากร

ทรัพยากรทางด้านดิจิทัลของหน่วยงานมีลักษณะสภาพปัญหาที่คล้ายคลึงกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ อย่างความขาดแคลนทรัพยากรทางดิจิทัลที่ไม่มีปริมาณที่เพียงพอ และขาดศักยภาพในการประมวลผลหรือมีความพร้อมรองรับระบบการปฏิบัติการและโปรแกรมที่มีความทันสมัยได้ จึงเป็นอุปสรรคใหญ่ในการพัฒนาระบบการทำงานไปสู่องค์การดิจิทัลได้ และหน่วยงานยังขาดการวางแผนสถาปัตยกรรมทางดิจิทัลที่ดีเพียงพอในการเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนผ่านและการพัฒนางานไปสู่องค์การดิจิทัล สะท้อนจากการสำรวจความต้องการของฝ่ายสารสนเทศที่มีความถนัดและระยะเวลาในการรวบรวมจำนวนครุภัณฑ์เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณแต่ขาดการเล็งเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในความต้องการใช้อุปกรณ์สำหรับภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของกระทรวง ประเด็นดังกล่าวมีความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

ในด้านทรัพยากรนี้ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเป็นไปได้ในการสำรวจความต้องการให้ครอบคลุมและทั่วถึง และใช้การจัดซื้อเป็นรอบที่มีจำนวนเหมาะสมไม่ต้องรอเวลาให้มีจำนวนมากเพื่อใช้สำหรับการต่อรองราคาในเชิงการประหยัดต่อขนาด (Economy of scale) แต่ควรแก้ไขจากการแบ่งจำนวนรอบให้มีความถี่ในการซื้อมากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยและการวางแผนการจัดซื้อที่ดีจะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

ด้านโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่

หน่วยงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การเพื่อรองรับการทำงานในยุคดิจิทัล และไม่มีการกระจายอำนาจเพื่อให้แต่ละส่วนงานมีอิสระในการบริหารจัดการหรือมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระ หรือการมอบหมายอำนาจให้แก่การทำงานในรูปแบบคณะทำงานสามารถในการเสนอขอรับงบประมาณจากส่วนงานภายในหน่วยงาน รวมไปถึงรูปแบบการทำงานที่ปฏิบัติงานตามภารกิจเฉพาะตำแหน่งจึงเกิดการทำงานแยกส่วน ขาดการบูรณาการ และขาดความร่วมมือระหว่างส่วนงานภายในองค์การที่คุ้นชินกับการแบ่งภาระงานที่ชัดเจน ผู้วิจัยมีความเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่ ว่ามีความเป็นไปได้ยากในการปรับเปลี่ยนหน่วยงาน เนื่องจากระบบราชการไทยยังคงยึดมั่นในระเบียบแบบแผนการทำงานภายใต้กรอบการปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งไม่ได้ออกแบบมาเพื่อสอดคล้องกับการทำงานในยุคดิจิทัล แม้มีการตราพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นแนวทางการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชน แต่หลายภาคส่วนราชการยังไม่ได้ใช้การปรับโครงสร้าง อำนาจ หรือหน้าที่ใดในการใช้เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นการยากในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างดังกล่าว

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบ e-Service

ผู้วิจัยจะขอเสนอข้อเสนอแนะในรูปแบบแผนการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ได้จากสรุปผลการวิจัย โดยแบ่งแผนการพัฒนาระบบ e-Service ผ่านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคตามความสำคัญในการแก้ไขปัญหแบ่งเป็นแผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะสั้น และแผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะยาว มีรายละเอียดดังนี้

แผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะสั้น

เป็นแผนการพัฒนาระบบเพื่อแก้ไขปัญหในการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะสั้น ซึ่งผู้วิจัยจะกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานแบ่งเป็น 4 ไตรมาสของปีงบประมาณเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยแผนการพัฒนาระบบประกอบไปด้วยประเด็นการพัฒนา

ในด้านบุคลากรและด้านงบประมาณตามการวิเคราะห์ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนาระบบ e-Service ที่สามารถดำเนินการได้ทันทีหรือดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1-2 ปี ซึ่งในแผนการดำเนินงานมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะสั้น

ประเด็น การพัฒนา	กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ระยะเวลาการ ดำเนินงาน (รายไตรมาส)			
			1	2	3	4
ด้าน บุคลากร	โครงการอบรมหลักสูตร การปฏิบัติทางเกษตรที่ ดี และการขอรับรอง GAP	เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกระบวนการ ในการขอรับการรับรอง GAP ให้แก่ เกษตรกร เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค และเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	←→			
	โครงการอบรมเชิง ปฏิบัติการเสริมสร้าง ทักษะทางดิจิทัลในการ พัฒนาโปรแกรมการ ให้บริการภาครัฐในยุค AI	เพื่อเสริมสร้างทักษะทางดิจิทัลในแง่ ของการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการ ให้บริการ และเสริมสร้างความเชี่ยวชาญ ในการเขียนโปรแกรม โดยการใช้ ประโยชน์จากปัญญาประดิษฐ์	←→			
	การประชุมหารือปัญหา ในการใช้งานระบบ e-Service	เพื่อระบุปัญหาของผู้ใช้บริการจากการ ใช้งานระบบ e-Service และสามารถ นำไปพัฒนาระบบการบริการ	←→		←→	
	โครงการพัฒนาช่อง ทางการให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ งานระบบ e-Service ผ่านระบบออนไลน์	เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหา ในเบื้องต้น เพื่อลดระยะเวลาการรอ คอยการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และช่วยให้ผู้ใช้บริการ สามารถใช้งานระบบได้อย่างราบรื่น			←→	

ตารางที่ 5.1 แผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะสั้น (ต่อ)

ประเด็น การพัฒนา	กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ระยะเวลาการ ดำเนินงาน (รายไตรมาส)			
			1	2	3	4
บุคลากร (ต่อ)	โครงการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้วยหัวใจ (Service Mind)	เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้วยการใส่ใจในการให้บริการ	↔			
	โครงการการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเทคนิคการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้วิธีการยื่นคำขอรับการรับรองที่ถูกต้อง	เพื่อให้คำขอการรับรองมีข้อมูลที่มีความถูกต้องตรงตามความต้องการของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน	↔			
	โครงการอบรมสร้างความรู้ในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์	เพื่อให้เกษตรกรและเจ้าหน้าที่เกิดความตระหนักรู้และสามารถป้องกันตนเองจากภัยทางไซเบอร์			↔	
ด้านงบประมาณ	การประชุมหารือในการจัดทำแผนการเสนอของบประมาณสำหรับการพัฒนาองค์การดิจิทัล	เพื่อให้งบประมาณเพียงพอต่อความต้องการใช้ในการขับเคลื่อนงานสู่ระบบดิจิทัล	↔			
	โครงการสนับสนุนการพัฒนางานสู่ระบบดิจิทัลด้วยเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร	เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนางานของหน่วยงานให้เกิดการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบงานดิจิทัล	↔			
	การประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างงานด้านดิจิทัล	เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และระบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมในการพัฒนางานสู่ระบบดิจิทัล	↔			

แผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะยาว

เป็นแผนการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะยาว ซึ่งผู้วิจัยจะกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในช่วง 4 ปีของปีงบประมาณ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติราชการ ซึ่งสามารถติดตามผลการดำเนินงานและสรุปผลการดำเนินงานได้ภายในปีที่ 5 ตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดยรายละเอียดภายในแผนการพัฒนาประกอบไปด้วยประเด็นการพัฒนาในด้านทรัพยากร ซึ่งเป็นทรัพยากรสำหรับการพัฒนาและการใช้งานในระบบงานดิจิทัล และด้านโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่ขององค์การ ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความเป็นไปได้ในการแก้ไขด้วยการวางแผนที่ดีและการคาดการณ์ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขที่มากกว่า 1 ปี ซึ่งในแผนการดำเนินงานมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5.2 แผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะยาว

ประเด็นการพัฒนา	กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ระยะเวลาการดำเนินงาน (รายปี)			
			1	2	3	4
ด้านทรัพยากร	การหาหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการสำรวจความต้องการทรัพยากรทางสารสนเทศ	เพื่อให้หน่วยงานได้หารือร่วมกันในการเพิ่มศักยภาพการสำรวจความต้องการทรัพยากรทางสารสนเทศของส่วนงานต่าง ๆ	↔			
	โครงการอบรมเสริมสร้างศักยภาพในการวางแผนพัฒนาสถาปัตยกรรมทางดิจิทัล	เพื่อให้สถาปัตยกรรมทางดิจิทัลของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามบริบทของหน่วยงาน	↔			
	การประชุมวางแผนปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพด้านสถาปัตยกรรมทางดิจิทัล	เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพสถาปัตยกรรมทางดิจิทัลของหน่วยงานและเสริมสร้างรากฐานการพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล	↔			

ตารางที่ 5.2 แผนการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะยาว (ต่อ)

ประเด็น การพัฒนา	กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ระยะเวลาการ ดำเนินงาน (รายปี)			
			1	2	3	4
ด้าน ทรัพยากร (ต่อ)	การประชุมสร้างความ ร่วมมือและการบูรณาการ ด้านประสิทธิ ภาพ การเชื่อมต่อเครือข่าย สัญญาณอินเทอร์เน็ตในเขต ปฎิรูปที่ดิน	เพื่อสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ ในการพัฒนาการเชื่อมต่อเครือข่าย อินเทอร์เน็ตในเขตปฎิรูปที่ดิน ในการเตรียมความพร้อมการทำงาน ยุคดิจิทัล	↔			
	การประชุมหารือแนวทางใน การยกระดับความปลอดภัย ทางไซเบอร์ของหน่วยงาน	เพื่อพัฒนาและยกระดับความ ปลอดภัยของข้อมูลหน่วยงาน จากภัยไซเบอร์	↔		↔	
	โครงการพัฒนาระบบการ เรียนรู้ทางดิจิทัลใน รูปแบบ e-Learning	เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นในการใช้ เทคโนโลยีช่วยในการทำงาน	↔			
ด้าน โครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่	การประชุมหารือในการ ปรับโครงสร้างองค์การ เพื่อเตรียมความพร้อมใน การรองรับการบริการ ภาครัฐในยุคดิจิทัล	เพื่อให้องค์การสามารถขับเคลื่อนงาน ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมี ระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นพร้อมรับ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี	↔		↔	
	การประชุมส่งเสริมโครงการ พัฒนางานสูงงานดิจิทัล ภายใต้แผนปฏิบัติการ เรื่อง การเสริมสร้างสมรรถนะ องค์การและบุคลากรให้ทัน ต่อการเปลี่ยนแปลง	เพื่อกระตุ้นในแต่ละส่วนงานเสนองาน ที่สามารถพัฒนาให้เป็นงานในรูปแบบ ดิจิทัลได้	↔			

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะประชากรที่ใช้บริการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) เท่านั้น หากต้องการศึกษาวิจัยให้มีความละเอียดและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ผู้ที่สนใจศึกษาจะต้องขยายขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาไปยังการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์โครงการอื่น ๆ ที่มีผู้ใช้บริการทั่วประเทศ จะทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

2) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) กรณีการใช้ระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผลการศึกษาอาจยังไม่สะท้อนถึงความต้องการและอุปสรรคที่ครอบคลุมในงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่องหรือใช้ระยะเวลานานเพียงพอที่จะได้ข้อมูลที่ชัดเจนและนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับการหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการอื่น ๆ

3) จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บางท่านที่มีระดับตำแหน่งน้อย จะให้การสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาไม่ได้จำเพาะเจาะลึกในประเด็นที่เป็นปัญหา เน้นการแสดงข้อดีของการทำงานของระบบ e-Service ซึ่งอาจทำให้การประมวลผลมีเนื้อหาประเด็นปัญหาของการใช้งานระบบ e-Service อาจจะไม่ครอบคลุมในทุกสาเหตุของปัญหา

4) โครงการยกระดับคุณภาพมาตรฐานสินค้าเกษตร กิจกรรม ตรวจสอบรับรองสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินตามมาตรฐาน GAP แม้มีเป้าหมายสูงสุดในการส่งเสริมให้เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินทั้ง 72 จังหวัด แต่การขอรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในขอบข่ายที่หน่วยงานเปิดให้บริการยื่นขอการรับรองเป็นภาคสมัครใจ ส่งผลให้จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ e-Service แม้เป็นประชากรผู้ใช้งานระบบ e-Service จริง แต่หากได้รวบรวมประเด็นปัญหาในทุกพื้นที่ และมีการขยายขอบข่ายผู้ใช้งานให้ครอบคลุมทั้ง 72 จังหวัด จะทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งหน้าสามารถรวบรวมข้อมูลการให้สัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถามได้ครบทั้ง 72 จังหวัด และคาดว่าจะส่งผลให้สามารถประมวลผลประเด็นปัญหาได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

หนังสือ

พิรุณวรรณ กิตติคุณ. *ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559.

Evan, William M. *Organizational Lag Human Organization*. London: Taylor & Francis, 1966.

Koehler, Jerry W., and Joseph M. Pankowski. *Quality Government: Designing Developing and Implementing TQM*. Florida: St. Lucie Press, 1996.

Schumpeter, Joseph Alois. *Capitalism Socialism and Democracy*. London: Taylor & Francis, 2003.

Weber, Max. *The Theory of Social and Economic Organization* (New York: Free Press, 1947), 340.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. *Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions And Expectations*. New York: The Free Press, 1990.

บทความวารสาร

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. "ES-QUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality." *Journal of Service Research* 7, no.3 (2005): 213-233.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "SERQUAL: A multiple – item scale for measuring customer perceptions of service quality." *Retailing Critical Concepts*, 1, no. 1 (2002): 140.

Santos, Jessica. "E-service quality: a model of virtual service quality dimensions." *Managing Service Quality: An International Journal* 13, no. 3 (2003): 233-246.

Wolfenbarger, Mary, and Mary C. Gilly. "eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality." *Journal of Retailing*, 79, no. 3 (2003): 183-198.

วิทยานิพนธ์

- คณิน พ่วงทอง. “การเปลี่ยนผ่านสู่ภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี.” การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2565.
- นัฐชัย ไชยพรม. “ประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพสามิต.” การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2565.
- วิชญ์วัชร สุภสุข. “การใช้แพลตฟอร์มทราฟฟิคในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตพระนคร.” การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2565.
- วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์. “การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ กรณีศึกษา: ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (ONE START ONE STOP INVESTMENT CENTER : OSOS).” การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- อภิษฎา ปานเกิด. “การพัฒนางานการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษา กองรายได้ สำนักการคลังกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2565.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- คณะกรรมการขับเคลื่อนนวัตกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. “ระดับความสำเร็จของการมีนวัตกรรมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา.” สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2567. https://web.parliament.go.th/view/55/about_innovation/TH-TH.
- สุรเดช จงวรรณศิริ. “การจัดการสู่องค์กรนวัตกรรม.” สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2567. https://ifi.nia.or.th/wp-content/uploads/2020/09/Innovative-Organization-BOOK_digital_09-2020.pdf.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน “การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.” สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2568. https://www.ocsc.go.th/?post_type=knowledge&p=93379.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “ระบบราชการ 4.0.” สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2568. http://www4.opdc.go.th/uploads/files/2560/ThaiGov4.0_2.pdf.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. “แผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐).” สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2568. <https://www.etda.or.th/getattachment/b00dc704-3dc7-4bfa-b8eb-a1fccf567e96/แผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์-พ-ศ-2566-2570.aspx>.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. “รายงานติดตามผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.” สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2568. https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/02/DG_Assessment_Booklet_DGA.pdf.

สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ. “หลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (Certification Scheme for Good Agricultural Practices) .” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2568. <https://www.acfs.go.th/#/searchหลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี>.

สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. “ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 (ฉบับย่อ).” สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2568. https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf.

ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน. “ใบรับรองศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน.” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2568. https://alro.go.th/th/certification_agricultural_products/news-activity/คลังความรู้ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน/ใบรับรองศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน?id=246814.

ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูล สายยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. “The Power and Development of Government e-Services.” สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2567. <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ใช้งานระบบ e-Service

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบและรับรอง
ตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อ
เกษตรกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม” เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการในการให้การรับรอง GAP ที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังจากการนำระบบ e-Service มาใช้ในการปฏิบัติงาน และศึกษาวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ระบบ e-Service ที่จะนำไปสู่ข้อเสนอแนะและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ต่อไป

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ผลวิจัยที่ได้จากการศึกษาจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน รายละเอียดดังนี้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย ☐ ไม่ระบุ
- 2) อายุ ☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี
- 3) ระดับการศึกษา ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
☐ อนุปริญญาบัตร หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก
- 4) ตำแหน่งงาน ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานราชการ ☐ จ้างเหมาบริการกอง/สำนัก/ศูนย์
- 5) สังกัดหน่วยงาน ☐ ส่วนกลาง ☐ ส่วนภูมิภาค (รายชื่อ ส.ป.ก. จังหวัด)
- 6) ประสบการณ์ทำงาน ☐ น้อยกว่า 2 ปี ☐ 3 – 10 ปี ☐ 11 – 20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 คุณภาพของการให้บริการของระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ในช่องข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยในช่องตาราง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบ E-Service มีความหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยคุณภาพการบริการงาน ด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP	ช่วงเวลา การให้บริการก่อน และหลังการใช้ระบบ e-Service	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ						
1.ระบบการบริการ e-Service ที่ใช้ในกระบวนการขอรับการรับรอง GAP มีความทันสมัย	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
2.เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับการรับรอง GAP มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
3.รูปแบบโปรแกรมของระบบ e-Service มีภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายและมีการจัดวางโครงสร้างของระบบการขอรับรอง GAP ไม่มีความยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
4.อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในกระบวนการขอรับการรับรอง GAP มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
5.มีช่องทางการให้คำปรึกษาที่สะดวกและเข้าถึงง่าย กรณีการเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ e-Service	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					

ปัจจัยคุณภาพการบริการงาน ด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP	ช่วงเวลา การให้บริการก่อน และหลังการใช้ระบบ e-Service	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้						
1.กระบวนการขอรับการรับรอง GAP ดำเนินการได้ถูกต้องตามที่ระบุไว้ในคู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน Procedure Manual (PM)	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
2.ได้รับการรับรอง GAP เสร็จสิ้นภายใน เวลาที่กำหนด	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
3.ข้อมูลในใบรับรอง GAP ถูกบันทึกอย่าง ถูกต้องครบถ้วน	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
4.การบันทึกเงินรายได้เกษตรกรก่อนและ หลังได้รับการรับรอง GAP มีความถูกต้อง ครบถ้วน	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
5.ท่านได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบที่ช่วยให้แก้ไขปัญหา การใช้งานระบบ e-Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
6.มีระบบการออกใบรับรอง GAP ออนไลน์ ที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และมี ความถูกต้องสมบูรณ์	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
7.ท่านมีความเชื่อมั่นในกระบวนการอนุมัติ ใบรับรอง GAP ว่าข้อมูลจะถูกต้องครบถ้วน	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					

ปัจจัยคุณภาพการบริการงาน ด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP	ช่วงเวลา การให้บริการก่อน และหลังการใช้ระบบ e-Service	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการรับรอง GAP ด้วยความรวดเร็ว	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
2.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
3.เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP ได้อย่างชัดเจน	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
4.มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายสำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอการรับรอง GAP	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
5.ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการมีความเหมาะสม	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
6.เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการขอการรับรอง GAP อย่างเร่งด่วน	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
7.ระยะเวลาในการรอการอนุมัติใบรับรอง GAP จากผู้บริหาร	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					
8.กระบวนการบันทึกที่กรายได้เกษตรกรก่อนและหลังการได้รับการรับรอง GAP สามารถบันทึกข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน	ก่อน มีระบบ e-Service					
	หลัง มีระบบ e-Service					

ปัจจัยคุณภาพการบริการงาน ด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP	ช่วงเวลา การให้บริการก่อน และหลังการใช้ระบบ e-Service	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ						
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญใน มาตรฐานสินค้าเกษตรที่เกี่ยวข้องกับการขอการ รับรอง GAP	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
2.ท่านรู้สึกมั่นใจในความถูกต้องของงานด้านการ ตรวจสอบและรับรอง GAP	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
3.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ และให้เกียรติ	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
4.ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้รับการรักษาความ ปลอดภัยอย่างเหมาะสม	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
5.เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและเหตุผล ของการรับรอง GAP ได้อย่างชัดเจน	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
6.ท่านมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดี จากเจ้าหน้าที่	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					

ปัจจัยคุณภาพการบริการงาน ด้านการตรวจสอบและรับรอง GAP	ช่วงเวลา การให้บริการก่อน และหลังการใช้ระบบ e-Service	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ						
1.เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเข้าใจความต้องการ เฉพาะของท่าน	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
2.ช่องทางการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการขอรับ การรับรอง GAP มีความสะดวกและหลากหลาย	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับ ความต้องการของท่าน	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
4.เจ้าหน้าที่แสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจสถานการณ์ของท่าน	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
5.มีการจัดอบรมให้ความรู้ในการขอรับ การรับรอง GAP	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อช่วย ให้ท่านสามารถขอการรับรอง GAP ได้อย่างราบรื่น	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					
ความพึงพอใจโดยรวม						
โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขอรับการรับรอง GAP ในระดับใด	<u>ก่อน</u> มีระบบ e-Service					
	<u>หลัง</u> มีระบบ e-Service					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ
ด้านการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

♥ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ ♥



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร

แบบสัมภาษณ์

(ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม)

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบและรับรอง
ตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

สำหรับ ผู้บริหารด้านสายงานบริหารและงานนโยบาย

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในระดับหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามการสัมภาษณ์ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด และขอขอบคุณท่านสำหรับความเสียสละในการตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้

ข้อมูลพื้นฐาน

- 1) ชื่อ - นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์
- 2) เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย ☐ ไม่ระบุ
- 3) อายุ ปี
- 4) ตำแหน่ง
- 5) ระดับการศึกษา ☐ ระดับปริญญาตรี ☐ ระดับปริญญาโท ☐ ระดับปริญญาเอก
- 6) อายุราชการ ปี

คำถามสัมภาษณ์

1) ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อการทำงาน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการปรับแนวนโยบายและแผนการเตรียมความพร้อมการบริการในรูปแบบดิจิทัลของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

2) จากการดำเนินการพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการประชาชนไปสู่ระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินนั้น ในทัศนะของท่าน ปัจจัยด้านการบริหารงาน (งบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยีดิจิทัล ความคาดหวังของผู้รับบริการ) ในด้านใดบ้างที่ยังคงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบ e-Service

3) ท่านมีแนวทางในการขับเคลื่อนงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการให้บริการภาครัฐด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service อย่างไร

4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้พัฒนาและผู้ใช้งานระบบ e-Service

แบบสัมภาษณ์

(ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม)

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านการตรวจสอบและรับรอง
ตามมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ด้วยระบบ e-Service ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน
เพื่อเกษตรกรรม

สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

สำหรับ กลุ่มผู้พัฒนาระบบงานดิจิทัลกระบวนการด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐาน
สินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน และผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและรับรองฯ
คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในระดับหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ทาง
การศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามการสัมภาษณ์ให้ตรงกับความคิดเห็นของ
ท่านให้มากที่สุด และขอขอบคุณท่านสำหรับความเสียสละในการตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้

ข้อมูลพื้นฐาน

- 1) ชื่อ - นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์
- 2) เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย ☐ ไม่ระบุ
- 3) อายุ ปี
- 4) ตำแหน่ง
- 5) ระดับการศึกษา ☐ ระดับปริญญาตรี ☐ ระดับปริญญาโท ☐ ระดับปริญญาเอก
- 6) อายุราชการ ปี

คำถามแบบสัมภาษณ์

1) จากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานไปสู่การทำงานรูปแบบดิจิทัลในงานด้านการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ในแง่ของผู้พัฒนาและสร้างโปรแกรม และ/หรือ ในแง่ของผู้ใช้งานระบบดิจิทัล (หน่วยงานส่วนกลาง) มีปัจจัยใดบ้าง (อาทิ โครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่, งบประมาณ, ทรัพยากรสำหรับการพัฒนาระบบ) ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

2) ท่านคิดว่าบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรองฯ มากน้อยเพียงใด ส่งผลต่อการประสานงานในการพัฒนาระบบ หรือส่งผลต่อการใช้งานระบบ หรือไม่อย่างไร

3) ท่านคิดว่าระบบ e-Service ด้านการตรวจสอบและรับรองฯ จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้งานให้ดีขึ้นได้อย่างไร

4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

รัชพรรณ แก้วกล้า

วุฒิการศึกษา

ปีการศึกษา 2567: บริหารธุรกิจบัณฑิต
(การจัดการอุตสาหกรรม)

ตำแหน่ง

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
นักวิชาการปฏิรูปที่ดินปฏิบัติการ
ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร
ในเขตปฏิรูปที่ดิน
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม