



แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการ
สะดวก (GECC)

Guidelines for enhancing service quality of the Phra Nakhon
Si Ayutthaya Provincial Land Office with the service
standards of the Government Easy Contact Center (GECC)

ธีรารัตน์ มั่นกิจ¹ & ศุภัทธา อำนวยสวัสดิ์²

Theerarat Mankit¹ & Supatra Amnuaysawasdi²

Corresponding author: 6714830022@rumail.ru.ac.th

Received: 04/02/69 Revised: 13/02/69 Accepted: 16/02/69

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐาน GECC ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

¹ Student, Master of Public administration Program, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

² Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University



พระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐาน GECC การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิจัย เอกสารและการวิจัยสนามโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประกอบด้วย 3 หลักเกณฑ์ ได้แก่ เกณฑ์ด้านกายภาพ เกณฑ์ด้านคุณภาพ และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ด้านคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านสถานที่ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย น้ำดื่ม ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ รถเข็น และพื้นที่สูบบุหรี่ 2) ด้านบริการ มีการจัดระบบคิว มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่และคู่มือสำหรับประชาชนที่มีความถูกต้อง ทันสมัย มีการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้มาใช้บริการ 3) ด้านบุคลากร มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แก้ไขปัญหาได้ ให้บริการด้วยความสุภาพ และ 4) ด้านเทคโนโลยี มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และให้บริการออนไลน์ โดยพบว่ามีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการปรับปรุงพัฒนาสถานที่ เนื่องจากเป็นอาคารโบราณสถานและต้องใช้งบประมาณในการปรับปรุงพัฒนา

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; ศูนย์ราชการสะดวก; สำนักงานที่ดินจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา



Abstract

This research aimed to: (1) examine the service standards of the Government Easy Contact Center (GECC); (2) study approaches to improving service quality at the Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Office in accordance with GECC standards; and (3) investigate problems and obstacles in developing service quality at the office under the GECC framework. This qualitative study employed documentary research and field research through structured interviews with five key informants. The findings indicate that GECC service standards consist of three criteria: physical, quality, and outcome criteria. The Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Office has developed service quality in accordance with the quality criteria, including: (1) facilities, such as waiting areas, drinking water, restrooms for persons with disabilities, parking spaces for persons with disabilities, wheelchairs, and designated smoking areas; (2) service processes, including a queue management system, up-to-date operational manuals for staff and service manuals for the public, and surveys to collect users' opinions and service needs; (3) personnel management, including appropriate staff allocation during peak service periods, knowledgeable personnel capable of providing accurate services, problem-solving abilities, and courteous service; and (4) technology, through the adoption of information systems for data management and online service provision. However, challenges remain in



improving physical facilities, as the office building is a historic structure and renovations require substantial budget allocations.

Keywords: Service Quality; Government Easy Contact Center; Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Land Office

บทนำ

ปัจจุบันการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยในด้านต่าง ๆ ถูกกำหนดขึ้นภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ด้วยความมุ่งยกระดับศักยภาพของประเทศไทยในทุกมิติ หน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามกรอบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดประเด็นด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา ทำให้ในปัจจุบันรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานในระดับสากลตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส จึงเกิด



แนวความคิดที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบกับรัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้ทุกกระทรวง กรมและจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (2568) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เกิดขึ้นครั้งแรกจากการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 โดยนายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐต่าง ๆ เริ่มให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)” โดยมีหน้าที่เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นบริการที่มีประสิทธิภาพ ให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้มากที่สุด เพื่อสร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม และสร้างความประทับใจ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือติดต่อราชการต่าง ๆ กับหน่วยงานของรัฐทุกประเภท และเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรีและมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกขึ้น



กระทรวงมหาดไทยได้บรรจุโครงการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศ (พ.ศ.2561-2580) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการภาครัฐผ่านการพัฒนาศูนย์บริการประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

กรมที่ดิน (2568) ในฐานะเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับ อสังหาริมทรัพย์ การรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นใจในการถือครองที่ดิน ได้รับการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นการสนองรับกับนโยบายรัฐบาล กรมที่ดินจึงได้จัดทำโครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งมีเป้าหมายให้สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงสำนักงาน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ด้วยการเร่งพัฒนาปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงานที่ให้บริการ และด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ทำให้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 เป็นต้นมา มีจำนวนสำนักงานที่ดินผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพิ่มมากขึ้นในทุกปี

สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ม.ป.ป.) เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการให้บริการด้านที่ดินแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน และอำเภอบางไทร การพัฒนาสำนักงานที่ดิน



จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการสนองรับกับนโยบายรัฐบาล

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อขับเคลื่อนโครงการสำคัญดังกล่าวให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานภาครัฐ โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการที่ "สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย" มีการยกระดับระบบราชการให้มีการบริการประชาชนเป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการ มีรายละเอียดดังนี้ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2568, หน้า 38)

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร แนวคิด ทฤษฎี รายงานการวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นต้น

2. การวิจัยสนาม (Field research) ผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2568., หน้า 34-35) จำนวน 5 คน โดยพิจารณาเลือกบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี มีส่วนเกี่ยวข้องใกล้ชิดและสามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย

- 1) หัวหน้าฝ่ายทะเบียน จำนวน 1 คน
- 2) หัวหน้างานฝ่ายทะเบียน จำนวน 1 คน
- 3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ศึกษาหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (GECC)

จากการศึกษาหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) ของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (2568) สรุป



ได้ว่า ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ประกอบด้วยเกณฑ์ 3 ด้านหลัก คือ

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งหมด 14 ข้อ ไม่มีคะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ มีคะแนนรวม 70 คะแนน โดยเกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านสถานที่ ต้องสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก ไม่สร้างภาระแก่ผู้มาติดต่อ มีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

2) ด้านบริการ มีมาตรฐานในการบริการประชาชน

3) ด้านบุคลากร มี Service Mind บริการมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ การจัดสรรบุคลากรเหมาะสม

4) ด้านเทคโนโลยี ช่วยให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มีคะแนน รวม 30 คะแนน

เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับพื้นฐาน ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ต้องได้ 70-79 คะแนน

2. ระดับก้าวหน้า เพิ่มเติมนวัตกรรม และเทคโนโลยีในการให้บริการ ต้องได้ 80-89 คะแนน



3. ระดับเป็นเลิศ เพิ่มเติมนวัตกรรม และเทคโนโลยีสำหรับให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ทุกเวลา ต้องได้ 90-100 คะแนน

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

สำหรับแนวทางการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะเกณฑ์ด้านคุณภาพ 4 ด้าน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ พบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดที่นั่งพักคอย จุดบริการน้ำดื่มและจุดทิ้งขยะ มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือจุดให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ และพระภิกษุ เช่น ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาด รถเข็น และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมถึงมีการจัดพื้นที่สูบบุหรี่

2. ด้านบริการ พบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการด้วยระบบคิวอัตโนมัติที่แยกประเภทงานชัดเจน เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอนาน มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่และคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ. หน่วยงานความสะอาดฯ และมีการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็น และความต้องการของผู้มาใช้บริการ

3. ด้านบุคลากร พบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้พื้นฐานในเรื่องระเบียบกฎหมายที่ดิน สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ สามารถ



ควบคุมอารมณ์ภายใต้ความกดดันได้ดี และยังมีส่งเสริมการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมตามหลักสูตรต่างๆ ทั้งแบบออนไลน์ และออนไซต์

4. ด้านเทคโนโลยี พบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลหลักฐันทะเบียนที่ดินที่เชื่อมโยงสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวมทั้งมีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว การเข้าถึงระบบฐานข้อมูลมีความปลอดภัยผู้ใช้งานจะต้องใช้รหัสผ่านเฉพาะบุคคล และมีแอปพลิเคชัน Smart Lands เพื่อให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ซึ่งประกอบด้วยบริการจองคิวล่วงหน้า (e-QLands), การขอหนังสือรับรองราคาประเมิน/ขอสำเนาภาพลักษณะโฉนดที่ดิน/ขอตรวจสอบหลักทรัพย์ (e-Service), การค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

3. ศึกษابัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

การพัฒนาสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ด้านสถานที่ เนื่องจากอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากรได้ขึ้นทะเบียนโบราณสถานไว้ ทำให้การปรับปรุงขยายพื้นที่สำหรับที่นั่งพักผ่อน ที่จอดรถ และการปรับปรุงประตูสำหรับผู้พิการ จึงทำได้ยาก และป้าย/สัญลักษณ์บางจุดยังไม่ชัดเจน

2. ด้านบริการ ในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร อาจมีความล่าช้าเนื่องจากผู้มา



ใช้บริการมีจำนวนมาก และทำเรื่องที่แตกต่างกัน ซึ่งบางเรื่องต้องใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารเป็นเวลานาน ผู้มาใช้บริการไม่ค่อยตอบแบบสำรวจความต้องการและประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากคิดว่ามีความยุ่งยากในการประเมิน และต้องใช้เวลานาน

3. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการในช่วงพักกลางวันได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการต้องรอรับบริการในช่วงบ่าย

4. ด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ยังไม่เพียงพอ ระบบยังไม่เสถียรหรือเกิดการขัดข้อง ทำให้เกิดความล่าช้า การเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

5. ปัญหาอื่น ๆ งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานที่สมัครเพื่อเข้ารับการประเมินได้ใช้ในการประเมินความพร้อมของหน่วยงานตนเอง โดยได้กำหนดคุณสมบัติ เงื่อนไข วิธีการตรวจประเมินระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน



และเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งสำนักงานที่دينจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้มีการดำเนินการเพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงการรับบริการได้โดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก คือ การให้บริการของทุกหน่วยงานของรัฐ ต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ของบุญเกียรติ ภาวะเวกพันธ์ (2567, หน้า 98) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐ สอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการของวิโรจน์ ก่อสกุล (2567, หน้า 34) อธิบายว่า การปฏิรูประบบราชการ เป็นการปรับเปลี่ยนพื้นฐานของระบบราชการ หรือองค์การสาธารณะ โดยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสามารถในการปรับตัว และการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นการเปลี่ยนโฉมภาครัฐการ (Reinventing Government) “จากความล่าช้ามาสู่ผลลัพธ์ วิธีการสร้างระบบราชการให้ทำงานดีขึ้นและเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง” สอดคล้องกับงานวิจัยของตราวุธ หนูรุ่ง (2567) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ : กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผล



การศึกษาพบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย ได้มีการมีการดำเนินงานขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี 2568 เพื่อเป็นแนวทางในการสมัครเพื่อเข้ารับการประเมิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชานนท์ ญัตติ วิจิฉัย (2561) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร คือ การพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตามที่สำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว โดยมีกระบวนการหลักที่ทุกหน่วยงานมุ่งเน้น ได้แก่ การจัดการเรื่องสถานที่ การลดขั้นตอน/เวลาการรอคอย และการพัฒนาระบบสารสนเทศ

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่دينจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

โดยเกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1) **ด้านสถานที่** สำนักงานที่دينจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดที่นั่งพักคอย น้ำดื่มและจุดทิ้งขยะ มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือจุดให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ และพระภิกษุ เช่น ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาด รถเข็น และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมถึงมีการจัดพื้นที่สูบบุหรี่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครวรรต เสนาเนียร (2564) ศึกษาการให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์



ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียน อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก พบว่า แนวทางการให้บริการของสำนักนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก มีดังนี้ อาคารสถานที่ให้บริการ จัดทำป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวก พื้นที่ให้บริการสะอาดและมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งมีกล้องวงจรปิด และสอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุธ หนูรุ่น (2567) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ : กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนและออกแบบอาคาร หรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ เช่น ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ทางลาด มีสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ มีป้ายแสดงอุปกรณ์หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ มีประตูสำหรับคนพิการ มีการจัดสวนหย่อม สวนสาธารณะ สำหรับให้ประชาชนพักรอรับบริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรภิรมย์ ภัทราคม (2567) ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกของกรมการปกครอง (ระดับก้าวหน้า) พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอสามารถบรรลุการเป็นศูนย์ราชการสะดวกได้ โดยต้องมีการจัดสถานที่ให้มีสภาพภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม มีการออกแบบพื้นที่ให้เข้าถึงง่าย เช่น การจัดให้มีทางลาดสำหรับผู้พิการ พื้นที่นั่งพักที่เพียงพอ รวมถึงการติดตั้งป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจน

2) **ด้านบริการ** สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการด้วยระบบคิวอัตโนมัติที่แยกประเภทงานชัดเจน เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอนาน มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่และคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ และมีการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็น และความ



ต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา รัตนแก้ว (2566) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอธัญบุรี มีการกำหนดจุดให้บริการประชาชน ณ จุดติดต่อ-สอบถามข้อมูลเบื้องต้นก่อนการเข้ารับบริการ เพื่อคัดกรองผู้รับบริการ อีกทั้งมีการกำหนดจุดรับ-ส่งเรื่องและเอกสาร ณ จุดเดียวเพื่อกระจายเรื่องและส่งต่อไปยังงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการออกแบบโครงสร้างจัดลำดับขั้นตอนการบริการงานที่ถ่ายทอดการรับบริการ มีแบบฟอร์ม คำร้องขอรับบริการต่างๆที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุธ หนูรุ่ง (2567) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ : กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีการการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยโดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงคู่มือฯ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการรับฟังความคิดเห็นและการสนับสนุนข้อร้องเรียนของบริการผู้ดูแลระบบและการแก้ไขที่โปร่งใส

3) ด้านบุคลากร สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องระเบียบกฎหมายที่ดิน สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้ความกดดันได้ดี และมีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งแบบออนไลน์และออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครวรรต เสนาเนียร (2564) ศึกษาการให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีปฏิภาณ มีไหวพริบ รู้จักการสังเกตอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้รู้เท่าทันความต้องการของผู้มา



รับบริการ และสามารถให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงมีการให้คำแนะนำที่ดี เกี่ยวกับกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีทักษะในการให้บริการสามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ บริการได้หลากหลายงานและสามารถปรับเปลี่ยนงานได้เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการในงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา รัตนแก้ว (2566) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า บุคลากรมีอัตรากำลังที่ครบเต็มตามจำนวนกรอบอัตรา และเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน มีการปรับทัศนคติและสร้างการรับรู้ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการเป็น Service mind สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ บุคลากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีทักษะการพูดที่ไพเราะ สามารถให้คำแนะนำตามงานที่รับผิดชอบได้ หน่วยงานมีการประชุมถอดบทเรียนเป็นประจำทุกเดือน มีการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

4) ด้านเทคโนโลยี สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลหลักฐานทะเบียนที่ดินที่เชื่อมโยงที่ดินทั่วประเทศ รวมทั้งมีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว การเข้าถึงระบบฐานข้อมูลมีความปลอดภัยผู้ใช้งานจะต้องใช้รหัสผ่านเฉพาะบุคคล และมีแอปพลิเคชัน Smart Lands ซึ่งประกอบด้วยบริการจองคิวล่วงหน้า (e-QLands), การขอหนังสือรับรองราคาประเมิน/ขอสำเนาภาพลักษณ์โฉนดที่ดิน/ขอตรวจสอบหลักทรัพย์ (e-Service), ค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิสริยา รัตนแก้ว (2566) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอ



ชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการโดยมีการติดตั้งอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้อุปกรณ์มือถืออิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งในระหว่างรอเข้ารับบริการไปตลอดจนสิ้นสุดกระบวนการมีการนำนวัตกรรมระบบเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความเป็นธรรมปลอดภัย และนำเชื่อถือมาใช้ เช่น ตู้กดบัตรคิว มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เช่น ทางเฟซบุ๊กแฟนเพจ เว็บไซต์ของอำเภอ และทางโทรศัพท์มือถือของสำนักงานที่ประชาชนสามารถสอบถามถึงเอกสารที่ต้องนำมาด้วย เพื่อเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก ง่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุฑู หนูรุ่ง (2567) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ : กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการออนไลน์ และผู้รับผิดชอบ ในการตอบกลับผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในระบบออนไลน์ให้รวดเร็วและมีความครบถ้วนของข้อมูลมากยิ่งขึ้น เช่น ติดต่อผ่านอีเมลตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง ติดต่อผ่านระบบแชทหรือไลน์โดยตรงภายใน 15 นาที ติดต่อผ่าน Facebook ผู้ดูแลระบบตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง มีระบบจัดเก็บข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลส่งให้กรมการปกครอง (ส่วนกลาง) วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน เช่น ระบบ e-DOPA License ระบบจัดเก็บข้อมูลการทะเบียนต่างๆ มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และนำเชื่อถือ การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนา เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เช่น การให้บริการจองคิวนัดหมายล่วงหน้า ผ่านทางแพลตฟอร์มการจองคิวออนไลน์ มีการนำระบบ ThaiD ของกรมการปกครองมาใช้



3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

1) **ด้านสถานที่** เนื่องจากอาคารสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากรได้ขึ้นทะเบียนโบราณสถานไว้ ทำให้การปรับปรุงขยายพื้นที่สำหรับที่นั่งพักผ่อน ที่จอดรถ และการปรับปรุงประตูสำหรับผู้พิการ จึงทำได้ยาก และป้าย/สัญลักษณ์บางจุดยังไม่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครวรรต เสนาเนียร (2564) ศึกษาการให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียน อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี ไม่มีป้ายชื่อบอกลักษณะของงานกรณีที่ได้รับบริการมาติดต่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน ไม่เป็นมาตรฐาน รวมถึงป้ายค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการติดอยู่ด้านใน ผู้มาติดต่อไม่ได้สังเกตเห็น ต้องใช้เวลาในการเก็บค่าธรรมเนียม และทอนเงินค่าธรรมเนียม ส่งผลต่อการรับบริการของผู้ติดต่อท่านอื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร กันทะ (2564) ศึกษาการดำเนินงานตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า มีปัญหาเรื่องสถานที่ เนื่องจากการดำเนินการตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวก เน้นเรื่องความสะดวกสบายของประชาชนในการมารับบริการ แต่หน่วยงานที่ทำการศึกษาที่จอดรถน้อย เนื่องจากอยู่ใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานตั้งอยู่ตั้งแต่อดีตไม่ได้มีการย้าย จึงอาจจะคับแคบไม่เพียงพอต่อการให้บริการในบางช่วง

2) **ด้านบริการ** ในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร อาจมีความล่าช้า เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก และทำเรื่องที่แตกต่างกัน ซึ่งบางเรื่องต้องใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารเป็นเวลานาน และผู้มาใช้บริการไม่ค่อยตอบแบบสำรวจความต้องการและประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากคิดว่ามีความยุ่งยากในการประเมิน และต้องใช้เวลา



สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครวรรต เสนาเนียร (2564) ศึกษาการให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียน อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก พบว่า การให้บริการบางงานต้องใช้เวลา ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จภายในวันเดียวต้องมาสอบสวนเพิ่มเติม เกิดกรณีไม่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า ทำให้การบริการล่าช้าหรืออาจต้องนัดมาวันหลัง รวมถึงผู้รับบริการไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารหลักฐานใดในการติดต่อขอรับบริการเพียงมาสอบถาม แล้วเดินทางกลับบ้านเพื่อไปเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อมาติดต่อขอรับบริการในครั้งถัดไป มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการน้อย เนื่องจากกรณีผู้มาติดต่อส่วนใหญ่มาใช้บริการไม่นาน และแบบฟอร์มการประเมินเป็นแผ่นกระดาษ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชานนท์ วัฒนชัย (2561) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาเรื่องการจัดการให้บริการ มีหลายฝ่าย ยกเว้น ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายการคลัง ยังไม่สามารถให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ จึงทำได้แค่เพียงรับเรื่องไว้ ส่งผลให้บางฝ่ายมีประชาชนมาใช้บริการน้อยมากหรือแทบจะไม่มีเลย ทำให้เกิดการสูญเสีย ทั้งเวลาและจำนวนบุคลากรที่ต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันมานั่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ ทั้งที่ ๆ มีงานประจำที่ต้องรับผิดชอบ ประชาชนเองเมื่อพบว่าเสียเวลาเมื่อมาติดต่อที่ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จึงเลือกที่จะไปติดต่อที่ฝ่ายต่าง ๆ โดยตรง

3) **ด้านบุคลากร** เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการในช่วงพักกลางวันได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการต้องรอรับบริการในช่วงบ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครวรรต เสนาเนียร (2564) ศึกษาการให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียน อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการช่วงพักเที่ยงได้ ทำให้ต้องรอรับบริการในช่วงบ่าย ประกอบกับช่วงบ่ายมีผู้มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมาก บางครั้งมีผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงพระภิกษุ ต้องรอรับบริการตามคิวการให้บริการในลำดับมาก่อน-หลัง ไม่มี



ช่องบริการด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และพระภิกษุ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร กันทะ (2564) ศึกษาการดำเนินงานตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ปัญหาเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอในกรณี เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อน ไปอบรม สัมมนา และไม่มีกรอบอัตรากำลังในตำแหน่งดังกล่าว ทำให้ต้องจ้างบุคคลภายนอกมาปฏิบัติงาน (Outsourcing) และใช้การบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่มาจ่ายค่าจ้าง

4) **ด้านเทคโนโลยี** อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ยังไม่เพียงพอ ระบบยังไม่เสถียรหรือบางช่วงเกิดการขัดข้อง ทำให้เกิดความล่าช้า การเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร กันทะ (2564) ศึกษาการดำเนินงานตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัย ระบบเครือข่าย ระบบการลงรับเรื่อง รวมถึงระบบข้อมูลที่นำมาใช้ให้บริการยังไม่มีควมรวดเร็ว เนื่องจากข้อจำกัดในระดับพื้นที่ของภูมิภาค ทั้งการขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และขาดอุปกรณ์ในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบัน

5) **ปัญหาอื่น ๆ** สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาในด้านต่าง ๆ หลายด้าน ทำให้งบประมาณไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของเกียรติคุณ พรหมเพชร (2565) ศึกษามาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ข้อจำกัดในเรื่องเงินงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านกายภาพที่แตกต่างกันของสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง หากส่วนกลาง (กรมที่ดิน) สามารถบริหารจัดการข้อจำกัดหรือความแตกต่างในการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านกายภาพให้แก่สำนักงาน



ที่ดินทั่วประเทศได้อย่างเท่าเทียม ย่อมเป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร กันทะ (2564) ศึกษาการดำเนินงานตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ปัญหาด้านงบประมาณที่จัดสรรไว้มีไม่เพียงพอต่อการจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงานและการปรับปรุงสถานที่ ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ทำให้การดำเนินงานขั้นตอนอาจติดขัด หากได้รับการสนับสนุนทรัพยากรที่มีจำนวนที่เพียงพอต่อการดำเนินงานไปปฏิบัติ ก็จะมีส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานนโยบายดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุธ หนูรุ่ง (2567) ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ : กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ทั้งทรัพยากรที่เป็นงบประมาณและทรัพยากรที่เป็นบุคลากร เนื่องจากที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย มีงบประมาณที่จำกัดไม่เพียงพอ รวมทั้งบุคลากรที่มีอยู่มีความขาดแคลนไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรวิษณุ บุญคำ (2567) ศึกษาการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวกของที่ทำการปกครองอำเภอ สังเกตกรมการปกครองในพื้นที่จังหวัดลพบุรี พบว่า ปัญหาด้านการขาดงบประมาณสนับสนุนการปรับปรุงและการสร้างบริการที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการปกครองอำเภอ สังเกตกรมการปกครอง ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณ เพื่อใช้สำหรับสนับสนุนการจัดทำบริการ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และการปรับปรุงสถานที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ อีกทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอต่อปริมาณของงานที่ต้องให้บริการประชาชน จึงทำให้การดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานเกิดการติดขัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรรัช โน้ตศิริ (2567) ศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานของอำเภอสะดวกเป็นศูนย์ราชการ



สะดวก (GECC) กรณีศึกษาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า งบประมาณจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยมายังอำเภอ มีจำนวนจำกัด และในขณะเดียวกันภารกิจของอำเภอมีจำนวนมาก จำต้องนำเงินงบประมาณไปจัดสรรดำเนินการให้กับงานหรือโครงการที่มีความสำคัญในลำดับต้นก่อน จึงทำให้การขับเคลื่อนและยกระดับอำเภอเป็นศูนย์ราชการสะดวกยังดำเนินการได้ไม่เต็มที่ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นันทนีย์ (2565) ศึกษาแนวทางการพัฒนา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พบว่า งบประมาณที่กรมการปกครองสนับสนุน เป็นประเด็นสำคัญที่เป็นข้อจำกัดในการขอรับการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรปรับปรุงป้ายบอกทางให้มีขนาดใหญ่และชัดเจนขึ้น
2. ควรมีการปรับปรุงประตูให้มีความสะดวกกับการใช้งานสำหรับผู้พิการ
3. ควรติดตั้งลำโพงและจอแสดงคิวในพื้นที่พักคอยภายนอกอาคารเพื่อให้สื่อสารทั่วถึง
4. ควรเปิดให้บริการก่อนเวลาและบริการแบบไม่พักเที่ยง จัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวลาในการพักเที่ยง
5. ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บแบบสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนให้น่าสนใจและเข้าถึงง่าย



6. ควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรอง

GECC กับสำนักงานที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เพื่อหาปัจจัยความสำเร็จ

2. ควรศึกษาการทำวิจัยเชิงปริมาณ ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน, กองแผนงาน. (2568). นโยบายรัฐบาลและแผนยุทธศาสตร์. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2568, จาก [https://www.dol.go.th/about-department-of-](https://www.dol.go.th/about-department-of-lands/policy-and-plan/policy-and-plan-821660039063408640/)

[lands/policy-and-plan/policy-and-plan-821660039063408640/](https://www.dol.go.th/about-department-of-lands/policy-and-plan/policy-and-plan-821660039063408640/)

กรรภิรมย์ ภัทราคม. (2567). ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกของกรมการปกครอง (ระดับก้าวหน้า). สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกียรติคุณ พรหมเพชร. (2565). มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๗๘. สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย.



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2568). *คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. ค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2568, จาก

<https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC/2568>.

ชานนท์ณัฐ วจินฉัย. (2561). *การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Contact Center: GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนากร กันทะ. (2564). *การดำเนินงานตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชนรัฐ นันทนีย์. (2565). *แนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)*. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีรรัช ไนต์ศิริ. (2567). *แนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานของอำเภอสะดวกเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) กรณีศึกษาอำเภอพุทธมณฑลจังหวัดนครปฐม*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาพื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.



- วชิรวิชัย บุญคำ. (2567). การดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวกของที่ทำการปกครองอำเภอ กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอ พื้นที่จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศราวุธ หนูรุ่ง. (2567). การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไปสู่การปฏิบัติ : กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ม.ป.ป.) ภารกิจหลักของกรมที่ดิน. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2568, จาก <https://www.dol.go.th/ayutthaya/Pages/default.aspx>.
- อัครวรรต เสนาเนียร. (2564). การให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียน อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อิสริยา รัตนแก้ว. (2566). การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.