

การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนาวัตกรรมการให้บริการ :  
กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง\*  
New Public Management and Innovations development for service :  
A Case Study of Nakhon Ratchasima Land Office , Pak Chong Branch

ปวีณา เกื้อหุ้ย\*\*

Paweena Kuanuy

6414830015@rumail.ru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการใช้นวัตกรรมในการให้บริการประชาชน 2) การพัฒนาวัตกรรมการให้บริการและการปฏิบัติงานของข้าราชการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 3) ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง โดยการเก็บข้อมูลจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการใช้นวัตกรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง แบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ ได้แก่ 1) การยื่นคำขอด้วยตนเอง ณ สำนักงานที่ดิน 2) การออกโรงวัดที่ดิน 3) การนัดจดทะเบียนล่วงหน้าในสำนักงานที่ดิน 4) การยื่นคำขอจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดิน 5) การนัดจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านช่องทางออนไลน์ (E-QLands) 6) การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์รับส่งข้อมูลกรมที่ดินต่างสำนักงานที่ดิน (LandsFax) การพัฒนาวัตกรรมการให้บริการและการปฏิบัติงานของข้าราชการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง พบว่า มีการบูรณาการในการใช้แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในการบริหารงาน การพัฒนาวัตกรรมการบริการและการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อมุ่งให้เกิดคุณภาพในการให้บริการประชาชน ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านลักษณะหรือรูปแบบการทำงาน เช่น ข้อกำหนด กฎระเบียบ หรือกฎหมายเกี่ยวกับที่ดินที่ค่อนข้างมีความยาก และมีความซับซ้อน จำเป็นต้องใช้การตีความ และใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

**คำสำคัญ :** การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ; การพัฒนานวัตกรรม ; การให้บริการประชาชน

**Keywords :** New Public Management ; Innovations development ; Public service

---

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนาวัตกรรมการให้บริการ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุผลที่ว่า การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวคิดดังกล่าวจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และช่วยเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความสำเร็จของการปรับใช้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกฝ่ายในภาคราชการ ในการทำความเข้าใจและปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดและวิธีการ ทำงานให้ไปสู่เป้าประสงค์ร่วมกัน

ประเทศไทยประสบกับปัญหาของระบบราชการที่เป็นระบบที่มีอายุยาวนานและมีการเปลี่ยนแปลงแบบช้าๆ ทำให้ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สั่งสมไว้มากมาย ดังนั้นจึงได้มีการปฏิรูประบบราชการปี พ.ศ. 2545 โดยนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาประยุกต์ใช้เป็นหลักคิดผสมผสานกับหลักการของแนวคิดตามระบอบประชาธิปไตย ยุคใหม่ ที่เน้นการสร้างระบบราชการที่มีคุณลักษณะของระบบเชิงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยมีการประเมินผล การปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ เข้ามาใช้ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เกิดการแข่งขันมากขึ้นภายใต้ สถานการณ์ดังกล่าวผลักดันให้หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องสร้างความเข้มแข็ง และพัฒนาศักยภาพขององค์กร ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านงานบริการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ประเทศแข่งขันกับประเทศอื่น ในเวทีนานาชาติได้ อีกทั้งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2564 – 2565) กำหนดให้ส่วนราชการ ยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนก่อให้เกิดยุทธศาสตร์ของ กระทรวงมหาดไทย คือ การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยมีประชาชน เป็นศูนย์กลาง และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบกับรัฐบาลมีวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่จะเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจ ของประเทศไทยสู่รูปแบบใหม่ “Thailand 4.0” จากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมสู่การขับเคลื่อน ด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม สู่ภาคบริการมากขึ้น วาระการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดิน และ จัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศที่ดิน ภายใต้ นโยบายการบริหารองค์กร “การบริการประทับใจ โปร่งใสเป็นธรรม” พร้อมก้าวสู่ “กรมที่ดิน 4.0” เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหาร จัดการที่ดินของรัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมุ่งเน้นการดำเนินงาน โดยยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พร้อมทั้งให้ความสำคัญในการปฏิบัติราชการด้วยคุณธรรม ความโปร่งใส มีจิตบริการ พัฒนาไปสู่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการบริการจึงเป็นหนึ่งในภารกิจของกรมที่ดิน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกและทั่วถึง และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชน ผู้ใช้บริการกับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเพื่อสนองนโยบายของภาครัฐ ซึ่งในปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานที่ดิน จะต้องให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เป็นธรรม และรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องนำแนวคิดในการพัฒนา

เทคโนโลยีและเครือข่ายที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมบริการสมัยใหม่เข้ามาในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการ การนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการและการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและการให้บริการประชาชน รวมทั้งคุณภาพการให้บริการที่สามารถยกระดับสู่มาตรฐานสากลได้

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการเก็บข้อมูลจากตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยภายในประเทศ
2. การวิจัยสนาม (Field Research) ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้บริหาร หัวหน้างานทะเบียน ตลอดจนข้าราชการสายวิชาการและผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental Sampling) โดยมีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Key informant) จากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี มีส่วนเกี่ยวข้องกับ โกลด์ซิด และสามารถให้ข้อมูลประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 10 คน ประกอบด้วย

1. ผู้บริหารจำนวน	4	คน
2. หัวหน้างานทะเบียนจำนวน	1	คน
3. บุคลากรสายวิชาการจำนวน	4	คน
4. บุคลากรสายปฏิบัติงานจำนวน	1	คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนชัดเจน เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคลและกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบคำบรรยาย และเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม บรรณานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย งานวิทยานิพนธ์ คุชฎินิพนธ์ เป็นต้น ซึ่งเป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารทางราชการ เช่น กฎหมาย นโยบาย พระราชบัญญัติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจ แผนพัฒนาท้องถิ่น ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. การวิจัยสนาม (Field Research) ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยกำหนดคำถามที่จะถามไว้ล่วงหน้าอย่างแน่นอนตายตัวทั้งในแง่ถ้อยคำสำนวน จำนวนข้อความ และการเรียงลำดับคำถามของข้อคำถาม เนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องถามคำถามที่กำหนดไว้เท่านั้น และสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะกำหนดวันสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียงโดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง และผลการศึกษาเป็นการนำเสนอแบบบรรยายเรียงลำดับตามข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. รูปแบบการใช้นวัตกรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง แบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ ได้แก่

1.1) รูปแบบการใช้นวัตกรรมการบริการโดยการยื่นคำขอด้วยตนเอง ณ สำนักงานที่ดิน โดยมีพัฒนาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยเพื่อยกระดับและเพิ่มศักยภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน เพื่อสามารถรองรับความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี ซึ่งปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 2 โดยระบบนี้สามารถทำให้ลดระยะเวลาในการพิมพ์นิติกรรมสัญญา เพิ่มความแม่นยำ ถูกต้อง และลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2) รูปแบบการใช้นวัตกรรมการบริการโดยการออกโรงวัดที่ดิน เป็นการที่พนักงานเจ้าหน้าที่ออกไปทำการรังวัด ณ ที่ดินที่ผู้ถือกรรมสิทธิ์ได้มายื่นคำขอรังวัดประเภทต่างๆ ณ สำนักงานที่ดิน ซึ่งปัจจุบันได้มี

การพัฒนาเครื่องมือการรังวัดที่ดิน โดยใช้เทคโนโลยีการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ (Real Time Kinematic : RTK) ซึ่งเป็นการรับสัญญาณดาวเทียมแบบจลน์ ที่ได้ค่าพิกัดทางภูมิศาสตร์ ณ ขณะที่ทำการรังวัด จากระบบโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ ทำให้มีความถูกต้อง แม่นยำสูง มีความรวดเร็วและได้รับความเชื่อถือในระดับสากล โดยระบบ RTK นี้ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านการสำรวจและทำแผนที่ สามารถเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสาขาต่างๆ ได้ เช่น การคมนาคมขนส่ง การโยธาธิการและผังเมือง การตรวจวัดสภาพอากาศ และการติดตามการเคลื่อนไหวของเปลือกโลก เป็นต้น นอกจากนี้ข้อดีของระบบ RTK ยังสามารถช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการบริการรังวัดที่ดิน ทั้งยังช่วยประหยัดงบประมาณและค่าใช้จ่ายของรัฐในการรังวัดเส้นโครงหมุดหลักฐานแผนที่ด้วย ที่สำคัญระบบ RTK จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากสามารถต่อยอดและส่งเสริมนวัตกรรมอื่นๆ ได้ เช่น การคมนาคมขนส่ง การเกษตร การผังเมือง การสำรวจทางอากาศ และอุทกศาสตร์ เป็นต้น

1.3) รูปแบบการใช้นวัตกรรมบริการบริการโดยการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าในสำนักงานที่ดิน เป็นรูปแบบการบริการโดยให้มีการให้บริการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชน ในการทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินและห้องชุด อันจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการในการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม ประชาชนสามารถกำหนดวันจดทะเบียนได้ด้วยตนเอง และนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามวันทำการที่คู่กรณีประสงค์ขอให้จดทะเบียน โดยมีทางเลือกในการใช้บริการ ดังนี้ 1) ยื่นเอกสารด้วยตนเอง สำหรับการทำนิติกรรม ประเภทขาย ฝาก จำนอง ครอบครอง โอน ครอบครอง ออกโฉนดที่ดินเฉพาะราย แบ่งแยกที่ดิน รวมโฉนดที่ดินและสอบเขตที่ดิน เป็นต้น 2) ยื่นความประสงค์พร้อมหลักฐานทางไปรษณีย์ หรือมอบหมายบุคคลอื่นมายื่นความประสงค์พร้อมหลักฐานแทน สำหรับการทำนิติกรรมประเภท ขาย ฝาก ให้ และ จำนอง เป็นต้น

1.4) รูปแบบการใช้นวัตกรรมบริการบริการโดยการยื่นคำขอจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดิน เป็นรูปแบบการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ ซึ่งอยู่ห่างไกล

1.5) รูปแบบการใช้นวัตกรรมบริการบริการโดยการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านช่องทางออนไลน์ (E-QLands) เป็นรูปแบบการใช้นวัตกรรมบริการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการบริการเพื่อเป็นการให้ประชาชนสามารถนัดวันและจองคิวในการยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทต่างๆ หรือจองคิวรังวัดที่ดิน ผ่านระบบออนไลน์ได้ 24 ชั่วโมง เพื่อลดระยะเวลาในการรอของประชาชน ณ สำนักงานที่ดิน

1.6) รูปแบบการใช้นวัตกรรมบริการบริการโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์รับส่งข้อมูลกรมที่ดินต่างสำนักงานที่ดิน (LandsFax) เป็นรูปแบบการให้บริการประชาชนในการยื่นคำขอต่างสำนักงานที่ดินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการให้บริการ 3 รูปแบบ คือ 1) การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ 2) การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิที่ดินหรือห้องชุด 3) ขอนหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ โดยประชาชนผู้มีความประสงค์สามารถไปติดต่อขอใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินทุกแห่งทั่วไทยกลับบ้านได้

2. การพัฒนาวัตกรรมการให้บริการและการปฏิบัติงานของข้าราชการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง มีการบูรณาการในการใช้แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในการบริหารงาน การพัฒนาวัตกรรมการบริการและการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยดำเนินงานตามกรอบและนโยบายของกรมที่ดินที่ได้กำหนดทั้งวิสัยทัศน์ กรมที่ดิน ภารกิจหลัก พันธกิจ กลยุทธ์ แนวทางการพัฒนา ตลอดจนประเด็นยุทธศาสตร์ต่างๆ เพื่อให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศปฏิบัติตามและมีจุดมุ่งหมาย มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นตัวกำหนดทิศทางในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมที่ดิน ที่มีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจในรูปแบบการบริหารงานส่วนภูมิภาค เพื่อกระจายความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่และสามารถครอบคลุมพื้นที่บริการ มีการจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ มีการเปิดโอกาสให้มีการบริหารงานในขอบเขตของพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งมีความเฉพาะในแต่ละพื้นที่ มีอิสระในการบริหารจัดการ จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในต่างที่อื่น อีกทั้งมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการติดต่อของประชาชนและการบริหารงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง มีผู้บริหารสูงสุดในสำนักงานที่ดิน คือ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลฝ่ายต่างๆ มีหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานและบุคลากรในองค์กรให้ความสนใจและตระหนักในการดูแลเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการบริหารงาน และปฏิบัติงานตามนโยบาย และแนวทางที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา และกรมที่ดินได้กำหนดไว้ เพื่อจะได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกรมที่ดินที่ตั้งไว้ ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนทุกคนในองค์กรเป็นครอบครัวและมีการส่งเสริมให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ทุกคนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก ความอบอุ่นความเข้าใจซึ่งกันและกัน เห็นอกเห็นใจ ผลการปฏิบัติงานต่างๆ จึงออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการเรื่องอำนาจหน้าที่งานที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม จัดคนให้เหมาะกับงาน มีการกระจายงานอย่างเหมาะสมกับความสามารถของข้าราชการ ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้ข้าราชการ พนักงาน ได้ร่วมประชุม ฝึกอบรม ดูงานเพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ มีการจัดหาเวลาที่เหมาะสม ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อคัดกรองผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดต่างๆ อย่างเป็นธรรมเพื่อให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามปริมาณงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง มีการแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายหลัก ได้แก่ 1) ฝ่ายอำนวยการ 2) ฝ่ายรังวัด 3) ฝ่ายทะเบียน ซึ่งแต่ละฝ่ายได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย และเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

3. ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

### 3.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านผู้รับบริการ

3.1.1 ประชาชนอาจไม่คุ้นเคยกับการติดต่อราชการ หรือการรับรู้ถึงกระบวนการการรับบริการที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ชักช้า ตลอดจนความสามารถในการเข้าถึงการบริการ เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ต่อรูปแบบการบริการที่เข้าใจง่าย และเข้าถึงง่าย

3.1.2 ประชาชนขาดความรู้ด้านข้อกำหนด ข้อบังคับ กฎระเบียบ ข้อกฎหมายต่างๆ ของกรมที่ดินที่เพียงพอ ส่งผลต่อความเข้าใจในการทำนิติกรรมที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้

3.1.3 ปัจจุบันประชาชนผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในการให้บริการในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็ว มีเพิ่มขึ้นมากตามลำดับ ตามยุคสมัยและวัฒนธรรมการใช้ชีวิต ซึ่งต้องทำความเข้าใจว่ากรมที่ดินมีระเบียบ ข้อบังคับ ของกฎหมายที่ซับซ้อน ยุ่งยาก และต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณา ตลอดจนประชาชนมีมุมมองต่อข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นแค่ผู้ให้บริการที่ต้องปฏิบัติงานตามความประสงค์และความต้องการของตนเองเท่านั้น ขาดการคำนึงถึงหลักกฎหมายและขาดการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร ได้แก่ปัญหาข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ ยังขาดความรู้และศักยภาพเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ ตลอดจนขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ อีกทั้งผู้บริหารขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมทำให้เป็นอุปสรรคในการกำกับ ติดตาม การบริหารให้ประสบผลสำเร็จ

3.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ ปัญหาด้านงบประมาณในการบริหารจัดการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง เป็นศูนย์ราชการที่มีความสะดวกต่อประชาชน และงบประมาณในการจัดจ้างลูกจ้างในการช่วยการปฏิบัติราชการให้สะดวกและรวดเร็ว และลดปริมาณงานค้างของพนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### 3.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านลักษณะหรือรูปแบบการทำงาน

3.4.1 ภาระงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง มีจำนวนมากซึ่งนอกจากการให้บริการประชาชนจำนวนมากในแต่ละวันแล้วนั้น จะต้องมียานที่ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณา เช่น งานออกเอกสารสิทธิ การอนุญาตตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดินและพระราชบัญญัติว่าด้วยอาคารชุด เป็นต้น การตอบปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน และต้องประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เพิ่มเติมเข้ามา เช่น งานอายุัด งานระงับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีค้างชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การตรวจสอบกรรมสิทธิ์จากหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสรรพากร สำนักงานปฏิรูปที่ดิน ศาล เป็นต้น และต้องแสกนเอกสารประเภทต่างๆ เข้าสู่ระบบออนไลน์เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การจดทะเบียนออนไลน์ เป็นต้น

3.4.2 การขาดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop service) เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง จำเป็นต้องใช้ข้อมูลและการรับรองจากหน่วยงานอื่นๆ ในการทำนิติกรรมประเภทต่างๆ หรือการออกเอกสารสิทธิ เช่น การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างซึ่งจำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐานที่ผ่านการอนุญาตและรับรองจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากไม่มีจะไม่สามารถทำนิติกรรมขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างได้ หรือเมื่อมีรายการอายุัด การระงับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

กรณีค้างชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จะไม่สามารถทำนิติกรรมต่างๆ ได้ ประชาชนจะต้องกลับไปชำระค่าภาษี ณ สำนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เสียก่อน เป็นต้น

3.4.3 ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และกฎหมายของกรมที่ดิน มีความยุ่งยาก ซับซ้อน กระจัดกระจาย ไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความชำนาญในการใช้ดุลยพินิจ ในการพิจารณา เพราะอาจมีการฟ้องเอาผิดกับพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ และอาจส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ในการทำงานและไม่มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องรับผิดชอบต่อการใช้ดุลยพินิจในการ พิจารณานุมัติ อนุญาต

3.4.4 ลักษณะงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง จำเป็นต้องประสาน กับหน่วยงานอื่นๆ จำนวนมาก อีกทั้งหน่วยงานต่างๆ มีกฎหมาย กฎระเบียบที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีความขัดหรือ แย้งในเรื่องของข้อกฎหมาย กฎระเบียบของแต่ละหน่วยงาน ทำให้ระยะเวลาในการพิจารณา เกิดความยุ่งยาก และไม่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการได้ เช่น การออกเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ต้องใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายการปฏิรูปที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการ จัดที่ดินเพื่อการครองชีพ และกฎหมายของหน่วยงานอื่นๆ ที่รับผิดชอบ เป็นต้น

3.4.5 หน่วยงานตรวจสอบที่เข้ามาตรวจสอบการปฏิบัติงานอาจมีความรู้ ด้านกฎหมายเกี่ยวกับ ที่ดินและกฎหมายปกครองที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากเป็นกฎหมายที่มีความซับซ้อนและต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณา จึงอาจมีคำสั่งลงโทษพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขาดกำลังใจใน การปฏิบัติงานและขาดความกล้าในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ

3.4.6 ในการปฏิบัติงานอาจอยู่นอกเหนือการควบคุมได้ อาจเกิดจากความไม่ชัดเจนของนโยบาย ของรัฐบาลแต่ละยุคแต่ละสมัย ในการพิจารณาแก้ไขข้อกฎหมายต่างๆ ในด้านที่ดิน เช่น มติคณะรัฐมนตรี ประกาศกระทรวง เป็นต้น

3.4.7 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง เป็นหน่วยบริการประชาชน ที่ตั้งอยู่ ในอำเภอที่มีศักยภาพทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้มูลค่าของที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ค่อนข้างมีราคาสูงขึ้นตามลำดับ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวัง รอบคอบ และใช้ความชำนาญการ ในการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3.4.8 ผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง เป็นคนต่างพื้นที่ และไม่อาศัยอยู่บนที่ดินนั้นๆ ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น การส่งหมายข้างเคียง ในกรณีรังวัด เป็นต้น

3.4.9 ระบบข้อมูลสารสนเทศของกรมที่ดินยังไม่เสถียร เมื่อมีผู้ใช้งานในปริมาณมาก ทำให้การ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาจมีความล่าช้าได้



## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า รูปแบบการใช้นวัตกรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง มีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างหลากหลาย โดยการให้บริการจะยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้ให้บริการมีการสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ (Service mind) มีมาตรฐานในการให้บริการ บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความคล่องตัว ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ เข้าถึงง่าย ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความง่ายและมีมาตรฐานในการบริการประชาชน ตลอดจนปฏิบัติงานอยู่ในกรอบของกฎ ระเบียบข้อบังคับ นโยบายต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและความมั่นคงของประเทศ สอดคล้องกับ แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชนของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยต้องมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลรวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน ดำเนินการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน และผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยออกแบบแนวทาง ขั้นตอน รูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลและวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) ของสำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ที่ว่า การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันทีทุกที่ ทุกเวลา ผ่านการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการเพื่อรองรับ Thailand 4.0 ที่ว่า ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ในการนี้ หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นฟังของประชาชนได้อย่างแท้จริง เช่น ในประเด็น 1) การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาคือความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ

(Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่างๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียวประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ไม่ว่าจะติดต่อมาด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์โซเชียลมีเดีย

2) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization) อันเป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลบนกลุ่มเมฆ (Cloud computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่างๆ ได้ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูง และมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และช่องทางได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ ดังเช่น การให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “ประชาชนสามารถใช้บริการของสำนักงานที่ดิน ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น LandsMaps ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่กรมที่ดินได้พัฒนาขึ้น เพื่อให้บริการค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนซึ่งเป็นการตอบโจทยความต้องการด้านการเข้าถึงข้อมูลที่ดินของประชาชน โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสำนักงานที่ดินเพื่อขอตรวจสอบบระวางหรือตำแหน่งที่ดิน” และ “ในปัจจุบันสำนักงานที่ดินฯ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนที่มากกว่าการให้บริการในรูปแบบเดิม คือการให้บริการจดทะเบียนออนไลน์ต่างสำนักงานที่ดิน โดยประชาชน สามารถดำเนินการยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดิน ที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ ทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้อย่างสะดวก และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินซึ่งอยู่ห่างไกล และสามารถทำนิติกรรมแล้วเสร็จภายในหนึ่งวัน” และสอดคล้องกับแนวคิดของ Millert, (1945) (อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัณห์สกุล, 2538, หน้า 7) ที่ว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการได้แก่ 1.การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม 2.การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและน่าพอใจ 3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย 4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง 5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและสอดคล้องกับ Weber (1966) (อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัณห์สกุล, 2538, หน้า 7)

ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และสอดคล้องกับ ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) ที่ว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ ได้แก่

- 1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
- 2) มีความช่างสังเกต (Observe)
- 3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) มีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ แสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
- 4) ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner)
- 5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประเพณีหรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบบริการได้
- 6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ (Emotional control)
- 7) ต้องมีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness)
- 8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) เต็มใจที่จะให้บริการ
- 9) มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ในตำแหน่งบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสรลชนา ไพสาร (2565) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน: กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ ผลการศึกษวิจัยพบว่ารูปแบบเทคโนโลยีต่างๆ การนำความรู้ การนำแนวคิด หลักการ เทคนิควิธีการ กระบวนการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่างๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้นๆ ให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และเอื้ออำนวยในด้านต่างๆดังนี้ โดยมี 2 เป้าหมายระดับประเด็น ได้แก่ 1) บริการของภาครัฐ มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการด้วยความคิดและนวัตกรรมใหม่ๆ 2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ที่นำมาใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มาใช้หรือประยุกต์ใช้อย่าง มีระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความคิดหรือการกระทำใหม่ๆ ที่เรียกว่านวัตกรรมจะกลายเป็นเทคโนโลยีทันที การนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทั้งวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องจักรกลไก รวมทั้งเทคนิควิธีการต่างๆ มาใช้ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

**การพัฒนาวัตกรรมการให้บริการและการปฏิบัติงานของข้าราชการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่** ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ซึ่งจากการศึกษา พบว่ามีการบูรณาการในการใช้แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในการบริหารงาน การพัฒนาวัตกรรมการบริการและการปฏิบัติงานของข้าราชการ มีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจในรูปแบบการบริหารงานส่วนภูมิภาค เพื่อกระจายความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และสามารถครอบคลุมพื้นที่บริการ มีการจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ มีการเปิดโอกาสให้มีการบริหารงานในขอบเขตของพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งมีความเฉพาะในแต่ละพื้นที่ มีอิสระในการบริหาร

จัดการ จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านที่ดิน ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มีว่า การบริหารบ้านเมืองที่ดีมีไว้เพื่อให้ 1) เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) ของสำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการเข้ามาช่วยจัดทำบริการสาธารณะภาครัฐ มุ่งเน้นการทำงานในลักษณะของเครือข่าย และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบูรณาการการทำงานและระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และสอดคล้องกับเรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, (2545) ที่ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการปฏิรูประบบราชการ เกิดขึ้นเพื่อลดขนาดราชการ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดคุณค่า การกระจายอำนาจ การสละอำนาจและการให้บริการด้วยระบบตลาด และเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ การปฏิรูประบบราชการลักษณะนี้นิยมเรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management: NPM) หรือ เรียกว่า “การจัดการนิยม” (Managerialism) หรือ “การบริหารภาครัฐที่อาศัยระบบตลาด” (Market-based Public Administration) หรือ “รัฐบาลแบบผู้ประกอบการ” (Entrepreneurial Government) และสอดคล้องกับ ศรีศักดิ์ จามรมาน (อ้างถึงในวรชยา ศิริวัฒน์, 2553, หน้า 240) ที่ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา อีกทั้งทำให้รัฐบาลมีความโปร่งใส ช่วยลดการคอร์รัปชัน ซึ่งข้อดีของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ได้แก่ 1) ทำให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลาย เช่น บริการทางเว็บไซต์ บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น 2) ประชาชนได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว สามารถใช้บริการได้ทุกวันและตลอด 24 ชั่วโมง 3) ภาครัฐสามารถให้บริการข้อมูลประชาชนได้มากขึ้น 4) ช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ 5) ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ทำให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานอันนำไปสู่การลดคอร์รัปชัน ดังเช่นการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “การเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเครดิต/เดบิต) (Electronic Data Capture : EDC) หรือ การใช้ QR Code ในการชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน ลดภาระของประชาชนในการนำเงินจำนวนมากมาชำระ ณ สำนักงานที่ดิน อีกทั้งเพื่อเป็นการลดความผิดพลาดของการนับเงิน และการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่อีกด้วย” และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชนก ทิพย์รักษา

และทิววรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2556) ได้ศึกษา เรื่องความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรภาครัฐ: กรณีศึกษาการรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐและองค์ประกอบความสำเร็จของนวัตกรรมรวมทั้งศึกษาระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษีและประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 24 คนของสำนักงานขนส่งกรุงเทพฯ พื้นที่ 5 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแจกแบบสอบถามจำนวน 399 คน แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเลื่อนล้อต่อภาษีและผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า องค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรภาครัฐ ได้แก่ องค์ประกอบด้านโครงสร้างองค์การการสนับสนุนของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้นวัตกรรมประสบความสำเร็จและจะนำไปสู่การสร้างองค์การนวัตกรรมต่อไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดุษฎี วรธรรมดุษฎี (2564) ได้ศึกษารัฐบาลนวัตกรรม: การยอมรับนวัตกรรมในภาครัฐ ด้วยหลักการบริการสาธารณะใหม่ และได้ทำการนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการภาครัฐที่มีแนวโน้มในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลัก เมื่อพิจารณาผ่านกรณีประเทศไทย จะเห็นถึงความพยายามต่อความท้าทายครั้งสำคัญที่นำแนวคิดวิธีปฏิบัติและการเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาให้บริการสาธารณะในห้วงของการทำลายล้างของดิจิทัลที่พลิกผันอย่างสุดขั้ว การสร้างศูนย์นวัตกรรมภาครัฐซึ่งเป็นศูนย์กลางของการรวบรวมข้อมูลทางนวัตกรรมของการบริหารจัดการภาครัฐจากหน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วนจึงเป็นการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลด้วยการใช้นวัตกรรมภาครัฐในการให้บริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งการร่วมคิดร่วมทำจากภาคประชาสังคมและภาคเอกชนก็จะทำให้เห็นปัญหาครอบคลุมและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันเวลา อย่างไรก็ตาม การยอมรับนวัตกรรมในภาครัฐด้วยหลักการบริการสาธารณะใหม่ผ่านบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลกับชุดความคิดใหม่ ที่ยกเปลี่ยนจากการสั่งการมาสู่การรับใช้ให้บริการ โดยที่พลเมืองมีส่วนร่วมคิดร่วมทำที่ยึดผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก จะเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาและยกระดับนวัตกรรมภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลนวัตกรรมอย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

#### **ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง**

มีทั้งปัญหาทางด้านการผู้รับบริการ ด้านบุคคลากร ด้านงบประมาณ และด้านลักษณะหรือรูปแบบการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่องมีปัญหาและอุปสรรคด้านลักษณะหรือรูปแบบการทำงานมากที่สุด ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ และส่งผลต่อผู้รับบริการในเรื่องการตอบสนองต่อความพึงพอใจ ระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณัฐ สงสุวรรณ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ได้มีการนำแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พบปัญหาอุปสรรคจากระบบอุปถัมภ์ พนักงานขาดประสิทธิภาพ ขาดความเป็นมืออาชีพ ข้อจำกัดของกฎหมายในการใช้จ่ายงบประมาณ และขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย จึงได้ค้นพบแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ การสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เป็นองค์กร

แห่งการเรียนรู้คุณธรรม ขจัดระบบอุปถัมภ์ การเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถมีใจรักในการพัฒนาท้องถิ่น มีโอกาสเข้ามาทำงาน และการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับวาระประชา เบนนอ. (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรมที่ดิน : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี โดยในการวิจัยจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรค การให้บริการ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นและมีจำนวนไม่เพียงพอกับการให้บริการ ดังนั้น บุคลากรเจ้าหน้าที่ควรมีการเอาใจใส่ดูแล ผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไป ควรจัดให้มีการพัฒนา การเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่การฝึกอบรมเกี่ยวกับ เทคนิควิธีการใหม่ ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยการสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการ 2) ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความซับซ้อนบางครั้งล่าช้า รอนาน ควรมีแผนผังกระบวนการทำงาน ขั้นตอนใน การติดต่อประสานงานใหม่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากยุ่งยาก มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว สำนักงานที่ดิน ควรบังคับใช้ระบบคิว อย่างเคร่งครัด สร้างความเชื่อมั่นใน การให้บริการของสำนักงานที่ดิน สามารถให้บริการด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และต้องกำชับเจ้าหน้าที่ที่ดินให้ดำเนินการให้ได้ตามขั้นตอนกระบวนการ 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและ ระบบสารสนเทศ มีความทันสมัยหรือใช้บริการไม่ค่อยได้จึงควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น จึงขอเสนอให้ หลังจากที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วควรจะมีการดำเนินการในการลดขั้นตอนการปฏิบัติ ตามระเบียบกฎหมายที่ไม่เป็นสาระสำคัญทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และควรเสริมสร้างความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่โดยยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรามากยิ่งขึ้นและเน้นการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ประชาชนอาจไม่คุ้นเคยกับการติดต่อราชการ หรือรับรู้ว่ามีกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อน ซักช้า สำนักงานที่ดินจึงควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การมาติดต่อในรูปแบบ ที่เข้าใจง่ายและเพิ่มความถี่ในการเผยแพร่ ผ่านสื่อต่างๆ หลากหลายช่องทางเพิ่มขึ้น เช่น ภาพวิดีโอ สื่อโทรทัศน์หรือผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน ให้แก่ผู้สนใจสามารถตรวจสอบ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดินได้สะดวกยิ่งขึ้น 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก บางครั้งมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ที่นั่งไม่เพียงพอ ที่จอดรถไม่เพียงพอ จึงควรหมั่นตรวจสอบเพื่อ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมในการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและจุดบริการให้มีความชัดเจนและการจัดห้องสุขา และที่จอดรถอย่างเพียงพอให้กับผู้มารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น 5) ด้านผลผลิตและบริการ ระบบการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำยังมีความผิดพลาด ควรมีการศึกษาดูงานการให้บริการจากภาคเอกชน การให้ความรู้และพัฒนารูปแบบการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและควรมีการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับคำชมเชยจากประชาชนเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรมีความให้ความสำคัญกับข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ ในการจัดอบรมและมีการพัฒนาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ตลอดจนควรมีแผนเชิงรุกเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมบริการ
2. ควรมีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันและกันและกันอย่างเป็นทางการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One stop service) เพื่อลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบกรมที่ดิน ให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ซึ่งจะช่วยลดปัญหาข้อผิดพลาด และลดภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน
4. ควรมีการทบทวนกฎหมายบางประเภท และควรมีการกำหนดกฎหมาย กฎระเบียบอย่างชัดเจนในการปฏิบัติงาน
5. สำนักงานที่ดินควรมีหน่วยแยกต่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานที่ดินโดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ดูแลคดีที่มีความซับซ้อนเป็นการเฉพาะ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการในสำนักงานที่ดินแห่งอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบ ปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ กับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่กรมที่ดินกำหนด
2. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากร ประเภทข้าราชการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน รวมจำนวน 10 คน ควรเพิ่มการศึกษาโดยการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ไปด้วย หรือขยายกลุ่มประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่นบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง อีกทั้งประชาชนที่เข้ารับการบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2565, จาก

[http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&)

ดุษฎี วรรณดุษฎี.(2564). *รัฐบาลนวัตกรรม: การยอมรับปรับรับนวัตกรรมในภาครัฐด้วยหลักการบริการสาธารณะใหม่*. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2565, จาก

file:///C:/Users/USER/Downloads/journalomb,+%7B\$userGroup%7D,+%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%20(1).pdf.

มนัสชนก ทิพย์รักษา และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2556). *ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรภาครัฐ: กรณีศึกษาการรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก.*

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่.* กรุงเทพมหานคร : บริษัทการพิมพ์.

วรรณสม เมฆสุวรรณ. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา HRD 2107 นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาศักยภาพคนยุคใหม่.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรรษมา เบนนอ. (2565). *คุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมกรรมที่ดิน : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2565, จาก*  
file:///C:/Users/USER/Downloads/2561\_1566438802\_6014832039%20(1).pdf.

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2553). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PA313 การพัฒนาระบบราชการ Bureaucratic Development.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*

วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สรลชนา ไพสาร (2565). *การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน: กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2565, จาก*  
file:///C:/Users/USER/Downloads/2564\_1661153514\_6314832006%20(1).pdf.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). *ประเทศไทย 4.0-ระบบราชการ 4.0 .* ค้นเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2565, จาก <https://poro.onab.go.th/th/content/category/index/id/17>



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)*. ค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2565, จาก

[http://koosalod.go.th/public/journal\\_upload/backend/files\\_2\\_1.pdf](http://koosalod.go.th/public/journal_upload/backend/files_2_1.pdf).

สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติพ.ศ. 2561 – 2580*.

ค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2565, จาก

[https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS\\_PlanOct2018.pdf](https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_PlanOct2018.pdf).