



## บทนำ

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทย” เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทยทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อใหม่ว่า “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” ( Damrongdhama Center of Ministry of Interior) ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 เป็นต้นมา และมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้เป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และได้ขยายการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมไปยังหน่วยงานราชการต่าง ๆ โดยคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งกำหนดให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพกรมที่ดินจึงมีนโยบายที่จะปรับปรุงงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อลดและขจัดปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนเกี่ยวกับที่ดินให้มีความเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถช่วยเหลือความทุกข์ร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จึงได้มีคำสั่งที่ 3599/2559 ลงวันที่ 6 ธันวาคม 2559 จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน แต่งตั้งกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน และมอบหมายให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมที่ดินทำหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน และให้ผู้ตรวจราชการทุกเขตตรวจราชการทำหน้าที่คณะตรวจติดตามเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนของกรมที่ดินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และกรมที่ดินได้มีคำสั่งที่ 349/2560 ลงวันที่ 31 มกราคม 2560 มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมที่ดินทุกเขตหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินเขตตรวจราชการละ หนึ่งสัปดาห์ ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน ตามที่กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557 กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับการ ที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด มีอำนาจหน้าที่ ประกอบด้วย

ประการแรก การดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ประการที่สอง การดำเนินการด้านกฎหมายตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ประการที่สาม การจัดทำและประสานแผนงานของกรมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวง รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัด ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติ ประมวลผล และวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมประการที่สี่

การพัฒนาแบบรูปแบบ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประการที่ห้า การดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน และประการสุดท้าย การปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

นอกจากนี้สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ออกกฎหมายและให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมที่ดิน จำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติทรัพย์สินพิทักษ์ พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติคุ้มครองประชาชนในการทำสัญญาซื้อขายฝากที่ดินเพื่อเกษตรกรรมหรือที่อยู่อาศัย พ.ศ. 2562ภารกิจหลักของกรมที่ดินดังกล่าวได้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในทุกๆ ด้าน มีประชาชนเข้ามา ติดต่อสื่อสาร มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระหว่างประชาชนกับกรมที่ดินมีมากขึ้นปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนมีการร้องเรียนมากขึ้น เช่น จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมการออกเอกสารสิทธิ์ การบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ กรณีพิพาทในที่ดิน ตลอดจนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่และการขอความเป็นธรรมแต่ปัญหาที่มีประชาชนเข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์เป็นจำนวนมากทางศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นแล้วก็ตาม แต่การร้องเรียนร้องทุกข์นั้นเป็นไปในลักษณะของการส่งเอกสาร รับข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือทางตู้ไปรษณีย์ ทำให้เกิดความล่าช้าเป็นอย่างมาก ไม่ทันต่อสถานการณ์ที่ประชาชนควรได้รับโอกาสที่ดีและเกิดความเป็นธรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความยุ่งยากมากขึ้น

จากปัญหาความเดือดร้อนในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินมีจำนวนมาก ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินจึงได้ขออนุมัติโครงการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องเพิกถอนหรือแก้ไขตามมาตรา 61 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) พัฒนาการจัดการกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน เพิ่มสมรรถนะของระบบปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรม ในการอำนวยความสะดวกในการบูรณาการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องทุกข์ของประชาชน 2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนซ้ำซ้อน หรือเป็นกรณีเดียวกัน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้ในการประเมินผลงานของศูนย์ดำรงธรรม และ 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้สามารถติดตามงานประเมินผลงาน ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์วางแผนปฏิบัติการ เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ในการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ทั้งนี้ภารกิจของกรมที่ดินนั้นเป็นภารกิจที่เป็นการให้บริการ ย่อมมีผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจจากการรับบริการและไม่พึงพอใจจากการรับบริการ และมีข้อกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้การทำนิติกรรมแต่ละนิติกรรมอาจไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วอย่างที่นึกคิด ซึ่งส่งผลให้เกิดงานร้องเรียนร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก จากที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาประสิทธิภาพของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดินE- contacts DCจะทำให้หน่วยงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ E-Contacts DC ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน
2. ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผ่านเว็บไซต์ E-Contact DC

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน จำนวน 5 คน แบ่งเป็น ผู้อำนวยการส่วนศูนย์ ดำรงธรรมกรมที่ดิน จำนวน 1 คน นักวิชาการที่ดินชำนาญการ จำนวน 4 คน โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ด้วยการกำหนดประเด็นหลักที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาตั้งเป็นหัวข้อคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช , 2563, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก

การสร้างเครื่องมือจะศึกษาข้อมูลจากบทความ ตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากบทความ ตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางและเนื้อหาของคำถามนำข้อมูลที่นำมาสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด และนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาคำถาม พร้อมกับปรับปรุงและแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

1. กำหนดประเด็นคำถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์แบบมีจุดสนใจเฉพาะหรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน เป็นคำถามปลายเปิดมีการตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า
2. ใช้การจดบันทึกในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาเป็นข้อสรุปในการวิจัยครั้งนี้

## คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ E-Contacts Dc ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินเป็นอย่างไร
2. คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผ่านเว็บไซต์ E-Contacts Dc ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินเป็นอย่างไร

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของกระบวนการวิธีเชิงคุณภาพดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการวารสารสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ซึ่งวิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่ดี 1) ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ 2) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล 3) ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูล

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดินE-Contacts DCศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินจากการศึกษาวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดินE-Contacts DCศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน มีดังนี้

1.1 ด้านความง่ายในการเข้าสู่ระบบ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นที่พอใจของผู้รับเรื่องร้องเรียนมาก การเข้าสู่ข้อมูลเป็นการใช้รหัสลับเฉพาะบุคคลเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว การเข้าใช้งานไม่มีความยุ่งยาก กรอกชื่อผู้ใช้และรหัสส่วนตัว สามารถเข้าถึงระบบได้ทันที ระบบที่มีประสิทธิภาพมาก หน้าต่างการใช้งานในแต่ละเมนูไม่มีความซับซ้อน เนื่องจากแสดงแถบเมนูการเข้าใช้งานได้ชัดเจน มีคำอธิบาย มีคู่มือประกอบการใช้ที่ละเอียด ผู้ใช้สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง แต่อาจจะมีปัญหากรณีที่มีบุคลากรย้ายสังกัดและมีเจ้าหน้าที่มารับเรื่องแทนเข้าสู่ระบบไม่ได้ต้องให้ผู้ดูแลระบบปลดล็อกการใช้งานแล้วตั้งรหัสให้ใหม่ ส่วนรายละเอียดเมนูการใช้ในหน้าหลัก ใช้งานสะดวกมีการเรียบเรียงหัวข้อการเข้าสู่ภายในเว็บไซต์ ที่ชัดเจน แถบเมนูมีสีสันทนสวยงามน่าใช้งาน และมีความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ การเรียบเรียงเมนูมีการเรียงตามความสำคัญในการใช้งาน เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ระบบแนบไฟล์เอกสารยังมีปัญหาเรื่องพื้นที่จัดเก็บ จำนวนไฟล์งานที่มีขนาดใหญ่ระบบจะรับไม่ได้ หากมีข้อมูลจำนวนมากจะทำให้การทำงานของเว็บไซต์ล่าช้า ค่อนข้างจำกัดรูปแบบ ทำได้เพียง ไฟล์สกุล JPEG, PDF, WORD, EXCEL และ PNG ไม่มีระบบการบีบอัดไฟล์ในตัวทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่สะดวกเท่าที่ควรส่วนการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนทราบจากศูนย์ดำรงธรรมว่า อยู่ในขั้นตอนใด ควรใช้ถ้อยคำที่ผ่านการเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงาน เนื่องจากข้อความที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์ เช่น ยุติเรื่อง หรือ การตัดเรื่องออกไปจากระบบ ทำให้ประชาชนผู้ร้องเรียนเข้าใจว่า เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ถือว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ

1.2 ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ก่อนที่จะเข้าถึงการสืบค้นข้อมูล เริ่มจากเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อมูล จะบันทึกเลขที่ที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามาไว้ในระบบบนเว็บไซต์ก่อน เพื่อจัดลำดับเรียงเลขในการให้บริการสืบค้น ดำเนินการโดยผู้ลงข้อมูลในระบบ ส่วนจะตั้งชื่อเรื่องหรือคำค้นหาว่าอย่างไร ขึ้นอยู่กับผู้ทำระบบหรือโปรแกรมเมอร์ว่าจะกำหนดคำสั่งให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างคำค้นหา คำใกล้เคียงกัน การค้นหาข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้ามายังมีความล่าช้า เนื่องจากระบบคำที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลยังไม่ครอบคลุม โดยฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาจะเป็นผู้สืบค้นข้อมูลเพื่อนำไปศึกษาข้อมูลที่ร้องเรียนเข้ามา ส่วนการส่งต่องานให้ผู้อื่น ระบบไม่มีปัญหาสามารถคลิกเมนูการใช้งานได้ตามที่ผู้ออกแบบระบบทำคำสั่งไว้ และส่งต่องานได้สะดวกรวดเร็ว ฝ่ายผู้รับเรื่องจะต้องมีความเข้าใจในการสื่อสาร การใช้ชื่อเรื่องสืบค้นซึ่งในประเด็นนี้ อาจจะต้องใช้คำเชื่อมโยงให้ตรงกับเรื่องที่จะค้นหาให้ข้อมูลใกล้เคียงมากที่สุด

การเข้าถึงข้อมูลในส่วนภูมิภาค หรือระดับจังหวัด ใช้งานโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมโดยแบ่งความรับผิดชอบออกเป็นจังหวัดต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ 1 คน อาจจะต้องรับผิดชอบ 5-6 จังหวัด ดังนั้น เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน จะต้องทราบชื่อ สกุล หรือใช้วิธีค้นหาโดยใส่เลขเรื่อง ซึ่งระบบจะจัดเรียงข้อมูลจะจัดเรียงไว้ตามลำดับสามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว หลังจากได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว การส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบในแต่ละจังหวัด โดยผู้รับปลายทางจะต้องมีรหัสรับเรื่องเฉพาะบุคคล ระบบส่งต่อไม่มีปัญหา สามารถส่งเรื่องให้กับผู้รับผิดชอบได้ทันที และมีระบบชั้นความลับที่ผู้อื่นไม่สามารถเข้าถึงได้ โดยให้จังหวัดละ 1 สิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล ดังนั้น ในส่วนของศูนย์ดำรงธรรมจะไม่มีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูล แต่ในส่วนของแต่ละจังหวัด เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ทุกคน

1.3 ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูล ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ หากการสืบค้นเรื่องร้องเรียนที่รับมาแสดงผล ข้อมูลอื่น ๆ ก็จะปรากฏขึ้นมาทันทีพร้อมกับ เรื่องที่รับมา เช่น ชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ระยะเวลาที่ร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามา เรื่องนี้อยู่ในขั้นตอนนี้ใด ใครเป็นผู้รับเรื่อง ใครเป็นผู้พิจารณาเรื่องและอยู่ในความรับผิดชอบของใคร การแสดงผลข้อมูลได้เช่นนี้ แสดงว่าระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมที่เดินมีประสิทธิภาพมาก นอกจากนี้ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ ยังสามารถรองรับการทำงานของส่วนภูมิภาค สื่อสาร ใช้งานและส่งต่อในส่วนของจังหวัดได้ เป็นการแจ้งสถานะของเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามาเป็นการสื่อสารกันทั้งสองทางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานเรื่อง และแจ้งผลการดำเนินการได้รวดเร็ว ระบบแสดงผลมีความรวดเร็วและชัดเจน เช่น การแสดงผลหน้าที่ใช้งาน สามารถเปิดหน้าเว็บไซต์เพื่อใช้งานในรายการอื่นได้เพื่อเรียกดูข้อมูลในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้โดยไม่ต้องปิดหน้าเว็บเดิม ผู้ใช้งานสามารถรู้ได้ทุกขั้นตอนโดยอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ ระบบสามารถแสดงผลการพิจารณาเรื่องจาก ทั้งส่วนภูมิภาค หรือส่วนจังหวัด เพราะการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ร้องนั้น ผู้ร้องจะอยู่ที่ใดก็ได้ แต่เรื่องที่ร้องจะปรากฏมายังศูนย์ดำรงธรรมก่อนที่จะส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานภายในกรมที่ดิน และส่งเรื่องต่อไปยังจังหวัดพื้นที่เกิดเหตุของการร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป ในขณะที่เดียวกันศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางสามารถประสานงานดูข้อมูลการทำงานของส่วนจังหวัดได้ทันที

## 2. ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผ่านเว็บไซต์ E-Contacts DC ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์ ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน ในเบื้องต้นมีความพึงพอใจมาก เพราะสามารถลดปัญหาความยุ่งยากในการรวบรวมเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามา เพราะระบบจะจัดการเรื่องได้ทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มรับเรื่อง การลงข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล รอการจ่ายเรื่องไปยังผู้รับผิดชอบ โดยที่ผู้ส่งเรื่องผู้รับเรื่องไม่ต้องถือเอกสารและเดินทางไป เพื่อพบกับผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน และสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้รับเรื่อง ดีกว่าการทำงานในรูปแบบเดิมที่มีเอกสารจำนวนมาก มีการประสานงานกันหลายฝ่าย และต้องทำเอกสารย้อนกลับไปกลับมา ซึ่งมีเอกสารตกหล่นระหว่างการทำงาน และถึงแม้จะมีปริมาณงานร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามา แต่มีระบบนี้เข้ามาช่วยจึงทำให้ลดระยะเวลาการทำงานได้มาก ผลิตผลงานได้มากขึ้น ทำให้การส่งต่องานไปตามขั้นตอนไม่สะดุด การเก็บเอกสารมีลักษณะเป็นคลังข้อมูล สร้างระบบโดยโปรแกรมเมอร์ การใช้งานทุกระบบเป็นแบบเรียลไทม์

**สรุปประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีดังนี้**

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน ได้ให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน E-Contacts DC มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานของเว็บไซต์ ได้แก่ 1) ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ 2) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล 3) ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ให้ความเห็นในแต่ละด้านดังนี้

1. ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นที่พอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เนื่องจากแสดงแถบเมนูการเข้าใช้งานได้ชัดเจน มีคำอธิบาย มีคู่มือประกอบการใช้ที่ละเอียด สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองแต่อาจจะมีปัญหากรณีที่มีบุคลากรย้ายสังกัดและมีเจ้าหน้าที่มารับเรื่องแทน จะเข้าสู่ระบบไม่ได้ ต้องให้ผู้ดูแลระบบปลดล็อกการใช้งานแล้วตั้งรหัสให้ใหม่ ส่วนรายละเอียดเมนูการใช้ในหน้าหลัก ใช้งานสะดวกมีการเรียงเรียงหัวข้อการเข้าสู่ภายในเว็บไซต์ที่ชัดเจน แถบเมนูมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน และมีความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ การเรียงเรียงเมนูมีการเรียงตามความสำคัญในการใช้งาน เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ระบบแนบไฟล์เอกสาร ยังมีปัญหาเรื่องพื้นที่จัดเก็บ ขนาดไฟล์งานที่มีขนาดใหญ่ระบบจะรับไม่ได้

2. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะบันทึกข้อมูลการร้องเรียนทั้งหมดเข้าสู่ระบบโดยการสแกนเอกสารที่ผู้ร้องส่งเข้ามา ระบบจะทำการรันเลขรับเรื่อง ซึ่งจะทำให้เรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องมีเลขคู่มืออย่างชัดเจน เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลผู้ร้องว่าอยู่ระหว่างขั้นตอนใด ทุกๆ ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบต้องบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการสืบค้นว่าเรื่องร้องเรียนนี้อยู่ในขั้นตอนใด และส่งเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบต่อไป การค้นหาข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้ามาอาจจะมีผลล่าช้าบ้าง ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลพิมพ์ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องผิด จะทำให้หาเรื่องในระบบไม่เจอ

3. ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ หากการสืบค้นเรื่องที่ได้รับมาแสดงผล ข้อมูลอื่น ๆ ก็จะมีปรากฏขึ้นมาทันทีพร้อมกับเรื่องที่ได้รับมา เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องราวทั้งหมดที่ร้องเรียน เรื่องนี้อยู่ในขั้นตอน ใครเป็นผู้รับเรื่อง ใครเป็นผู้พิจารณาเรื่อง และอยู่ในความรับผิดชอบของใคร การแสดงผลข้อมูลได้เช่นนี้ แสดงว่าระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมที่ดินมีประสิทธิภาพมาก นอกจากนี้ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ ยังสามารถรองรับการทำงานของส่วนภูมิภาค สื่อสารรับงานและส่งต่อในส่วนของจังหวัดได้ เป็นการแจ้งสถานะของเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามา เป็นการสื่อสารกันทั้งสองทางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานเรื่อง และแจ้งผลการดำเนินการได้รวดเร็ว

ด้านคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน ในเบื้องต้นมีความพึงพอใจมาก เพราะสามารถแก้ปัญหาความยุ่งยากในการรวบรวมเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามา เพราะระบบจะจัดการเรื่องได้ทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มรับเรื่อง การลงข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล สามารถเช็คสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ต้องไปเปิดเอกสารที่เก็บเอาไว้ สามารถดูได้ในระบบได้เลย

ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ควรปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูล ปรับปรุงระบบสืบค้นให้มีความง่ายขึ้น และปรับปรุงพื้นที่ในการใช้งาน โดยเพิ่มการรองรับไฟล์ขนาดใหญ่ จะได้ใช้งานได้รวดเร็วขึ้น

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานครมที่ดิน E-Contacts DC ของศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานของเว็บไซต์ ได้แก่ 1) ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ 2) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล 3) ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ให้ความเห็นในแต่ละด้านดังนี้

1. ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมาก การเข้าใช้งานไม่มีความยุ่งยาก กรอกชื่อผู้ใช้และรหัสเข้าใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ทันที และมีคู่มือกำกับการใช้งาน แต่เนื้อหาแนบไฟล์เอกสารค่อนข้างจำกัดรูปแบบ ทำได้เพียง ไฟล์สกุล JPEG, PDF, WORD, EXCEL และ PNG ไม่มีระบบการบีบอัดไฟล์ในตัว ทำให้การจัดการเอกสารไม่สะดวกเท่าที่ควร

2. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในแต่ละจังหวัดของคนที่ ปัจจุบันต้องรับผิดชอบคนละ 5-6 จังหวัดซึ่งสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลจะถูกจำกัดไว้เป็นการเฉพาะเช่น นาย ก. มีหน้าที่ความรับผิดชอบ จังหวัดขอนแก่น อุตรธานี หนองคาย บึงกาฬ หนองบัวลำภู ก็ไม่สามารถดูเรื่องร้องเรียนของจังหวัดชลบุรีได้ แต่หากเป็นจังหวัดที่ตนรับผิดชอบสามารถดูได้ บันทึกข้อมูลเพิ่มเติมได้ การเข้าถึงข้อมูลทำได้ง่าย เป็นที่พึงพอใจอย่างมาก

3. ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็วและชัดเจน เช่น การแสดงผลหน้าที่ใช้งาน สามารถเปิดหน้าเว็บเพื่อใช้งานในรายการอื่นได้เพื่อเรียกดูข้อมูลในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้โดยไม่ต้องปิดหน้าเว็บเดิม

ด้านความพึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจกับระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ดีกว่าการทำงานในรูปแบบเดิมที่มีเอกสารจำนวนมาก มีการประสานงานกันหลายฝ่าย และต้องทำเอกสารย้อนกลับไปมา ซึ่งมีเอกสารตกหล่นระหว่างการทำงาน และถึงแม้จะมีปริมาณงานร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามา แต่มีระบบนี้เข้ามาช่วยจึงทำให้ลดระยะเวลาการทำงานได้มาก ทำให้การส่งต่องานไปตามขั้นตอนไม่สะดุด



ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน E-ContactsDC มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานของเว็บไซต์ ได้แก่ 1) ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ 2) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล 3) ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ให้ความเห็นในแต่ละด้านดังนี้

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน E-ContactsDC มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานของเว็บไซต์ ได้แก่ 1) ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ 2) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล 3) ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ให้ความเห็นในแต่ละด้านดังนี้

1. ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ เนื่องจากระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน มีลักษณะเป็นฐานข้อมูล สร้างขึ้นเพื่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการเข้าสู่ระบบ (Log in) จึงทำได้ง่าย เพียงใช้รหัสส่วนตัวของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้ ส่วนเมนูการใช้งานหน้าต่างอื่น ๆ ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน การแนบไฟล์เอกสารอาจจะมีส่วนข้อขัดข้อง หากไฟล์เอกสารนั้นมีขนาดไฟล์ที่ใหญ่ประกอบกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอายุการใช้งานนาน จะทำให้การบันทึกข้อมูลในระบบล่าช้า

2. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะต้องทราบชื่อหรือสกุล หรือเลขคู่มือเรื่อง หรือจังหวัดที่เกิดเหตุแห่งการร้องเรียน ซึ่งระบบจะจัดเรียงข้อมูลตามลำดับสามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว หลังจากได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว การส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบในแต่ละจังหวัด โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์จะต้องมีรหัสเข้าใช้งานของแต่ละคน ซึ่งถูกจำกัดสิทธิ์ไว้เฉพาะจังหวัดที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3. ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล การแสดงผลข้อมูล ระบบแสดงผลทันทีทำให้ผู้ใช้งานสามารถรู้ได้ทุกขั้นตอนโดยอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ ระบบสามารถแสดงผลการพิจารณาเรื่องจากทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพราะการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ผู้ร้องจะอยู่ที่ใดก็ตาม แต่เรื่องร้องเรียนจะถูกส่งไปยังพื้นที่ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ในขณะที่เดียวกันศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน สามารถเข้าตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ในระบบทันที

ด้านความพึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจกับระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันมาก เนื่องจากวิธีการแบบเดิม คือ ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารในรูปแบบของกระดาษ รวมไปถึงทุกจังหวัดทั่วประเทศ แต่ในปัจจุบันการเก็บเอกสารมีลักษณะเป็นคลังข้อมูล การใช้งานเป็นแบบเรียลไทม์

ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอายุการใช้งานมานาน และระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

### ตารางสรุปผลการวิจัย

ลำดับ	ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	มิติด้านความยากง่ายในการเข้าสู่ระบบ			คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ ในการใช้งาน
		ความง่ายในการ เข้าสู่ระบบ	ความสามารถใน การเข้าถึงข้อมูล	ความเร็วใน การแสดงผล	
1	ผู้อำนวยการ ส่วน ศตธ.	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจมาก
2	นักวิชาการที่ดิน ชำนาญการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจมาก
3	นักวิชาการที่ดิน ชำนาญการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	พึงพอใจมาก
4	นักวิชาการที่ดิน ชำนาญการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจมาก
5	นักวิชาการที่ดิน ชำนาญการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจมาก

จากตารางสามารถสรุปผลการผลการสัมภาษณ์ได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน ดังนี้

ประการแรก มิติด้านความยากง่ายในการเข้าสู่ระบบ (1) ความง่ายในการเข้าสู่ระบบผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คนมีความพึงพอใจมากในการเข้าสู่ระบบเป็นระบบที่เข้าใช้งานง่าย เพียงใส่ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านสามารถเข้าไปบันทึกข้อมูลการร้องเรียน และค้นหาข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทันทีทันใด (2)

ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความพึงพอใจมาก เนื่องจากระบบร้องเรียนร้องทุกข์ E-Contacts DC สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในทันทีทันใด มีเมนูการเข้าใช้งานที่ชัดเจน เพียงแค่มีรหัสเข้าใช้งานก็สามารถดูข้อมูลในแบบเรียลไทม์

(3) ความเร็วในการแสดงผล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้งานเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การแสดงผลเร็วหรือช้า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่พึงพอใจมากนั้นหมายถึงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ประการที่สองคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน E-Contacts DC จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในส่วนศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินมีความพึงพอใจในการระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน E-Contacts DC เพราะเป็นระบบที่มาช่วยจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์สามารถตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทันทีทันใด เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงได้ในเบื้องต้นให้กับผู้ร้องเรียนที่โทรศัพท์มาสอบถามถึงเรื่องร้องเรียนของตนได้ทันทีทันใด

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน Contacts DC ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่ดี 1) ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ 2) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล 3) ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลตามกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย ดังนี้

### 1.ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ E-Contacts DC ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน

ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากภารกิจของกรมที่ดิน ส่งเสริมความโปร่งใสในองค์กรเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชนและเป็นหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติการของหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อสร้างบุคลากรที่มีความเป็นมืออาชีพ พร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่กรมที่ดิน 4.0 โดยมีภารกิจ 7 ประการดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ : รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ มาด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ศูนย์ ดำรงธรรมกรมที่ดิน (www.dol.go.th) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายจากหน่วยงานภายนอก สปน. 1111 ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงมหาดไทย
2. บริการเบ็ดเสร็จ : กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในวิสัยที่ไกลเกลี่ยได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้เป็นข้อยุติ
3. บริการรับ-ส่งต่อ : กรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดินจะส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เพื่อบรรเทาความทุกข์ร้อนของประชาชน
4. บริการด้านข้อมูล : ตอบปัญหาและให้คำแนะนำผ่านทาง e-mail โทรศัพท์ และทุกช่องทางที่ประชาชนแจ้งความประสงค์
5. บริการให้คำปรึกษา : ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภารกิจของกรมที่ดิน
6. แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว : กรณีมีเรื่องด่วน ข่าวด่วน ประเด็นร้อนเกี่ยวกับภารกิจกรมที่ดิน ผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน และชุดปฏิบัติการลงพื้นที่
7. ดำเนินการตามข้อริบติกรมที่ดินมอบหมาย/สั่งการ : ดำเนินการตามบัญชีข้อริบติกรมที่ดิน

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพต้องมีองค์ประกอบคือ 1) ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ คือ การเข้าสู่ระบบเป็นการใช้รหัสลับของแต่ละบุคคลชำระระบบได้ง่ายและรวดเร็ว การใช้งานไม่มีความยุ่งยาก กรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน สามารถเข้าถึงระบบได้ทันที เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมาก หน้าต่างการใช้งานในแต่ละเมนูไม่มีความซับซ้อน เนื่องจากแสดงแถบเมนูการใช้งานได้ชัดเจน มีคำอธิบายมีคู่มือประกอบการใช้งานที่ละเอียด ผู้ใช้สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองการเรียงเรียงหัวข้อการเข้าสู่ภายในเว็บไซต์มีความชัดเจน แถบเมนูมีสีสันสวยงามน่าใช้งานและมีความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ การเรียงเรียงเมนูมีการเรียงตามความสำคัญในการใช้งาน เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ถือว่า ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่พอใจของผู้รับเรื่องร้องเรียนมาก

2) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตามเขตการร้องเรียน จะนำเรื่องร้องเรียนที่ได้มาทุกช่องทางเข้ามาบันทึกข้อมูลในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน E-Contacts DC และหากจะนำเรื่องที่ร้องเรียนขึ้นมาพิจารณาจะเข้าไปค้นหาข้อมูลในระบบ โดยการค้นหาข้อมูล สามารถค้นหาได้โดยใช้หมายเลขคุมที่ขึ้นมาตอนที่มีการบันทึกข้อมูล หรือชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน หรือจังหวัดที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น และหากมีการดำเนินการถึงขั้นตอนใดก็จะเข้าไปบันทึกข้อมูลในระบบ ทำให้สามารถทราบได้ทันทีว่า เรื่องที่ร้องเรียนเข้ามานั้น อยู่ในขั้นตอนใด ส่วนในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กับหน่วยงาน

ภายในกรมที่ดิน ระบบไม่มีปัญหาในการใช้งาน สามารถคลิกดูตามเลขคู่มือเรื่องได้เลย หรือ ชื่อ – สกุล หรือ จังหวัดที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนร้องทุกข์นั้นได้อย่างทันที่

การเข้าถึงข้อมูลใช้งานโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน โดยแบ่งความรับผิดชอบออกเป็น จังหวัดต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ 1 คน อาจจะต้องรับผิดชอบ 5-6จังหวัด ดังนั้น เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ร้องเรียน จะต้องทราบชื่อหรือสกุล หรือใช้วิธีค้นหาโดยใส่เลขคู่มือเรื่อง ซึ่งระบบจะจัดเรียงข้อมูลจะจัดเรียงไว้ ตามลำดับสามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว หลังจากได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว การส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบ ในแต่ละจังหวัด โดยผู้รับปลายทางจะต้องมีรหัสรับเรื่องเฉพาะบุคคล ระบบส่งต่อไม่มีปัญหา สามารถส่งเรื่อง ให้กับผู้รับผิดชอบได้ทันที และมีระบบชั้นความลับที่ผู้อื่นไม่สามารถเข้าถึงได้ โดยให้จังหวัดละ 1 สิทธิ์ในการ เข้าถึงข้อมูล ดังนั้น ในส่วนของศูนย์ดำรงธรรมจะไม่มีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูล 3) ความรวดเร็วในการ แสดงผลข้อมูล คือ การสืบค้นเรื่องร้องเรียนที่รับมาแสดงผล ข้อมูลอื่น ๆ ก็จะปรากฏขึ้นมาทันทีพร้อมกับ ข้อมูลทุกอย่างที่ผู้ร้องเรียนส่งมายังกรมที่ดิน เช่น เนื้อหาที่ร้องเรียนทั้งหมด ชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ระยะเวลา ที่ร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามา เรื่องนี้อยู่ในขั้นตอน เจ้าหน้าที่คนใดเป็นผู้รับผิดชอบ ใครเป็นผู้พิจารณาเรื่องและ อยู่ในความรับผิดชอบของใคร การแสดงผลข้อมูลได้เช่นนี้ แสดงว่าระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ ดำรงธรรมกรมที่ดินมีประสิทธิภาพมาก นอกจากนี้ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์E-Contacts DC ยังสามารถรองรับ การทำงานของส่วนภูมิภาค สื่อสาร ใช้งานและส่งต่อในส่วนของจังหวัดได้ เป็นการแจ้งสถานะของเรื่องที่ ร้องเรียนเข้ามา เป็นการสื่อสารกันทั้งสองทางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกับเจ้าหน้าที่ผู้ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งผลการดำเนินการได้รวดเร็ว ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็วและชัดเจน เช่น การแสดงผล หน้าที่ใช้งาน สามารถเปิดหน้าเว็บไซต์เพื่อใช้งานในรายการอื่นได้เพื่อเรียกดูข้อมูลในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้โดยไม่ต้องปิดหน้าเว็บเดิม ผู้ใช้งานสามารถรู้ได้ทุกขั้นตอนโดยอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ ระบบสามารถ แสดงผลการพิจารณาเรื่องจากทั้งส่วนภูมิภาค หรือส่วนจังหวัด เพราะการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ ร้องเรียนนั้น ผู้ร้องเรียนจะอยู่ที่ใดก็ได้แต่เรื่องที่ร้องจะปรากฏมายังศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดินก่อนที่จะส่งต่อ เรื่องให้กับหน่วยงานภายในกรมที่ดินและส่งเรื่องต่อไปให้จังหวัดที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นไปพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ในขณะที่เดียวกันศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินสามารถประสานงานดูข้อมูลการ ทำงานของส่วนจังหวัดได้ทันที จากการที่ศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดินที่ได้พัฒนาเว็บไซต์เพื่อใช้งาน รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปตามประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้าน โดยสามารถตอบสนองการใช้งานของประชาชนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ไสโรสง (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำ ปลายมาศ ได้มีการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้เป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนที่เข้ารับบริการ มีความ พึงพอใจเป็นอย่างมาก ได้รับการแก้ไขปัญหาคือทันที่ทันที่ นำความรู้ความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สูงสุด และมีการบูรณาการร่วมกันขึ้นระหว่างส่วนราชการเพื่อแก้ไขปัญหาทุกข์สุขของประชาชน ซึ่งเป็น ภารกิจกรมการปกครองเพื่อจะบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่พี่น้องประชาชน ทั้งนี้อำเภอลำปลายมาศ ได้นำหลัก แนวคิด คือกระบวนการที่จะใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยสามารถดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นระบบ บุคลากรของอำเภอ มีความรู้ความสามารถและนำมาปรับใช้เพื่อแก้ไข ปัญหาความทุกข์ หรือความเดือดร้อน ของประชาชน เมื่อข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างได้ดำเนินการตามขั้นตอน ก็สามารถแก้ไขข้อขัดข้อง หรือ ความขัดแย้งได้ เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี และมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีฉัตร สุวรรณ เนาว (2563) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี : กรณีศึกษาสำนัก อำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ พบว่า สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้นำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ตามนโยบายของรัฐบาล โดยการปฏิรูประบบราชการ

ใหม่ให้เป็นระบบราชการ 4.0 นโยบายประธานศาลฎีกา แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม และแผนพัฒนาดิจิทัล ศาลยุติธรรม ประกอบด้วย 4 ระบบหลัก ได้แก่ โปรแกรมสารสนเทศสำนักงานคดี (CIS), โปรแกรมระบบการยื่น และส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing), ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) และ โปรแกรมจัดเก็บและให้บริการคดีสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลทั่วประเทศ ( DSS) โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีทั้ง 4 กระบวนงานหลัก คือ ชั้นรับฟ้อง ชั้นระหว่าง พิจารณาคดี ชั้นพิพากษาคดี และชั้นอุทธรณ์-ฎีกา เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจาก การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน 2) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาเฉลี่ยน้อยลง นำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น 3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับคล่องตัวขึ้น 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชชุตา โภคาพันธ์ (2564) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานคดีอาญา พบว่า การใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ สำนักงานคดีอาญาใช้ในการปฏิบัติงานยังพบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ อยู่มาก จึงทำให้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลงสารบบนั้นประสิทธิภาพในการทำงานลดลง แนวทางในการปรับปรุงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีข้อเสนอแนะในส่วนของระบบงานภายใน คือ 1)การพัฒนากระบวนการภายในผู้คิดค้นระบบงานภายในควร ทำการศึกษากระบวนการในแต่ละสำนักงานก่อน 2) ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องว่าใช้งาน ได้ตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานหรือไม่ 3) ควรมีการจัดอบรมให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานนั้น ๆ 4) ควรมีการจัดทำคู่มือที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

## **2.คุณภาพการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดินE-Contacts DC**

ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์ ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน ในเบื้องต้นมีความพึงพอใจมาก เพราะสามารถลดปัญหาความยุ่งยากในการรวบรวมเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ เข้ามาในกรมที่ดิน เพราะระบบ ร้องเรียนร้องทุกข์ จะจัดการเรื่องได้ทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มรับเรื่อง มีการลง ข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล บันทึกการจ่ายเรื่องไปยังผู้รับผิดชอบ โดยที่ผู้ส่งเรื่อง ผู้รับเรื่องไม่ต้องถือเอกสารและ เดินทางไปยังสถานที่เพื่อพบกับผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน และสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทันทีทันใด ดีกว่าการทำงานในรูปแบบเดิมที่มีเอกสารจำนวนมาก มีการประสานงานกันหลายฝ่าย และต้อง ทำเอกสารย้อนกลับไปมา ซึ่งมีเอกสารตกหล่นระหว่างการทำงาน และถึงแม้จะมีปริมาณงานร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามา แต่มีระบบนี้เข้ามาช่วยจึงทำให้ลดระยะเวลาการทำงานได้มาก ผลผลิตงานได้มากขึ้น ทำให้การส่งต่องานไปตามขั้นตอนไม่สะดุด การเก็บเอกสารมีลักษณะเป็นคลังข้อมูล สร้างระบบโดยโปรแกรมเมอร์ การใช้งานทุกระบบเป็นแบบเรียลไทม์ สอดคล้องกับแนวคิด ของกรมที่ดิน, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (2565)

กรมที่ดินจึงได้ยึดถือหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 โดยมีนโยบายที่จะทำระบบบริการประชาชนในรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จภายใต้ชื่อศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก มีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐโดยมีแนวคิดเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ศูนย์ราชการสะดวก ใช้หลักคิดเพื่อนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวกมีหลักการบริการ คือ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน E-Contacts DC ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. กรมที่ดินควรเพิ่มสิทธิในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในส่วนของจังหวัดให้มากขึ้น
2. ระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ E-Contacts DC ควรพัฒนารูปแบบการจัดส่งเอกสารเพื่อความสะดวกและรวดเร็วแก่การนำไปปฏิบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
3. ระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ E-Contacts DC ควรปรับปรุงระบบให้สืบค้นให้มีความง่ายขึ้น เรื่องการใช้คำในการค้นหา เช่น การนำสัญลักษณ์ ปุ่มค้นหาวางหน้าเว็บไซต์ แทนการใช้พิมพ์คำค้นหา หรือสัญลักษณ์รูปภาพ เพิ่มแอนิเมชัน ลงหน้าเว็บไซต์จะทำให้น่าสนใจในการใช้งานไม่น่าเบื่อ ปรับระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็ว และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2565). การพัฒนาองค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนสู่ความเป็นดิจิทัล ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.dol.go.th/pepc/Pages/default.aspx>

อภิญา ไชยสง . (2562). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ .ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/274>

ปรีจิตร สุวรรณเนา. (256 3). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี: กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/432>

จุฑามาศ นิมจิตต์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/246796>

วิษชุดา โภคาพันธ์ .(2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษา สำนักงานคดีอาญา .ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/540>

เอกภูมิ จันทรวงศ์. (2558). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของนิสิตครูวิทยาศาสตร์ในการสอนวิทยาศาสตร์ . มหาวิทยาลัยศิลปากร . ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2566, จาก <https://so05.tci-haijo.org/index.php/sujthai/article/view/39072>

### ผู้ให้ข้อมูลหลัก

นายสันต์ธี ภูมิ (สัมภาษณ์, 2566). ผู้อำนวยการส่วนศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน, สัมภาษณ์ วันที่ 18 มิถุนายน 2566

นายประมวล หมวดแทน (สัมภาษณ์, 2566). นักวิชาการที่ดินชำนาญการศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน, สัมภาษณ์ วันที่ 18 มิถุนายน 2566

นางสาวนิศารัตน์ ทวีทรัพย์ (สัมภาษณ์, 2566). นักวิชาการที่ดินชำนาญการ ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน, สัมภาษณ์ วันที่ 19 มิถุนายน 2566