

การให้บริการจองควยี่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และจองควยี่นคำขอออนไลน์
ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands

กรณีศึกษา : สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*

Providing a booking service to apply for registration of rights and the rule of law and book
a survey appointment online through the e - QLands application

Case study : Ayutthaya Provincial Land Office

ปภัชชญา ชมเชย**

Papaschaya Chomchoey

6514832085@ruemail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการให้บริการจองควยี่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และจองควยี่นคำขอออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands กรณีศึกษา : สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเข้าถึงช่องทางการให้บริการจองควยี่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองควยี่นคำขอออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands ศึกษาความเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ตลอดจนศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในช่องทางอื่น ๆ ต่อไป เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการการวิจัยเอกสาร และการวิจัยสนาม โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นนักวิชาการที่ดินระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไปเนื่องจากเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำกับกรให้บริการของสำนักงานที่ดิน จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้บริการประชาชนโดยการจองควยี่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองควยี่นคำขอออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands จำนวน 2 คน ผลการวิจัยพบว่า การเข้าถึงแอปพลิเคชัน e - QLands เป็นขั้นตอนที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ เพราะมีความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม ณ สำนักงานที่ดิน ทั้งยังช่วยลดขั้นตอนความยุ่งยากในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อติดต่อกับทางราชการ และมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในช่องทางอื่น ๆ ต่อไป เช่น การจัดช่องบริการพิเศษสำหรับการจองควยี่นคำขอออนไลน์ การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ จัดทำวิดิทัศน์ให้ความรู้เกี่ยวกับที่ดิน ตลอดจนจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

คำสำคัญ : การให้บริการ ; ออนไลน์ ; สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Keywords : Service ; Online ; Ayutthaya Provincial Land Office

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การให้บริการจองควยี่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และจองควยี่นคำขอออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands

กรณีศึกษา : สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติราชการในประเทศไทย เริ่มต้นขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 จากการที่รัฐบาลได้ริเริ่มโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารราชการ (Government Information System: GIS) ขึ้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบสารสนเทศพื้นฐานสำหรับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารงานบุคคล การเงิน การบัญชี งบประมาณ กฎหมาย และอื่น ๆ ต่อมาในช่วงทศวรรษ 1990 รัฐบาลได้ประกาศใช้นโยบาย e - government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) มาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ ส่งผลให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของภาครัฐเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เช่น ระบบสารสนเทศงานทะเบียนราษฎร ระบบสารสนเทศ การรับสมัครงานราชการ ระบบสารสนเทศ การขออนุญาตก่อสร้าง ระบบสารสนเทศการยื่นภาษีอากร เป็นต้น

ในปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติราชการในประเทศไทยได้ก้าวหน้าไปอย่างมาก โดยหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้เริ่มนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายผ่านการเข้ารหัสทางคอมพิวเตอร์ (Blockchain) และการเช่าหรือใช้บริการซอฟต์แวร์ (Cloud Computing) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน เช่น การนำ AI มาใช้เพื่อประมวลผลข้อมูลและให้บริการประชาชนอย่างอัตโนมัติ การนำบล็อกเชนมาใช้เพื่อสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานของภาครัฐ และการนำคลาวด์คอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน

ซึ่งกรมที่ดินเป็นหน่วยราชการหนึ่งที่น่าระบบดังกล่าวมาใช้โดยที่ได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการประชาชน นำมาใช้ในการระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัดแบบออนไลน์ ภายใต้แอปพลิเคชัน “e - QLands” ขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนด้วยการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง ทั้งการยื่นคำขอจองคิวจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการจองคิวรังวัดที่ดินแบบออนไลน์ โดยที่สามารถจองคิวสำนักงานที่ดินได้ล่วงหน้า ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถอัปเดตเอกสารต่าง ๆ ลงในแอปพลิเคชันเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องล่วงหน้า และนัดหมายเวลาในการดำเนินการ ทำให้การทำธุรกรรมต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว และใช้เวลาในสำนักงานที่ดินน้อยลง

ประกอบกับรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) โดยเน้นในยุทธศาสตร์ชาติ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐด้วยหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลาด้วยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล

กรมที่ดินมีภารกิจสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหาร จัดการภาครัฐ

เป้าหมาย : 1. ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม
ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

2. ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัย ยุติธรรม และประพฤติชอบ

ประเด็นยุทธศาสตร์ : 1. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและ
ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

2. ภาครัฐมีความทันสมัย

ด้วยความสำคัญของเทคโนโลยีดังกล่าวที่นำมาใช้ในการบริการจูงใจยื่นคำขอจดทะเบียน
สิทธิและนิติกรรม และจูงใจรังวัดออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน e - Qlands จึงทำให้ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจ
ในการศึกษา เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ
วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการ
ปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการ
ปฏิบัติราชการ

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการ
สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรของการวิจัย แบ่งออกเป็นสองส่วน ได้แก่ นักวิชาการที่ในระดับชำนาญการพิเศษ
ขึ้นไป ในสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่ให้บริการประชาชนโดยการจูงใจยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจูงใจรังวัดออนไลน์
ผ่านแอปพลิเคชัน e - Qlands

2. กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็นสองส่วน ได้แก่ นักวิชาการที่ในระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป
ในสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่ให้บริการประชาชนโดยการจูงใจยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจูงใจรังวัดออนไลน์
ผ่านแอปพลิเคชัน e - Qlands

2.1 กลุ่มตัวอย่างนักวิชาการที่ในระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป ในสำนักงานที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
(Key informants) เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยเจาะจงเลือกเฉพาะนักวิชาการที่ในระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป
ที่มีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก เนื่องจากนักวิชาการที่ในระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป มีบทบาทสำคัญ
ในการกำกับให้การให้บริการของสำนักงานที่ดิน จึงถือได้ว่าบุคคลดังกล่าวเป็นแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือ

2.2 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้บริการประชาชนโดยการ
จูงใจยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจูงใจรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e - Qlands
ที่สุ่มเลือกได้ดังกล่าว จำนวน 2 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การให้บริการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และจองคิวรังวัดออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2559, หน้า 75 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 53) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย การเข้าถึงช่องทางให้บริการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์

ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands ความเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการจockeyยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจockeyรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในช่องทางอื่น ๆ ต่อไป โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง นักวิชาการที่ในระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้บริการประชาชนโดยการจockeyยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจockeyรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands จำนวน 2 คน มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแยกออกเป็น 3 ประเด็น เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประการ ดังนี้

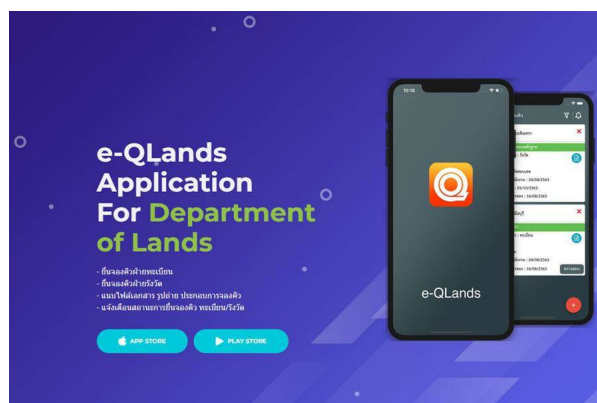
1) การเข้าถึงช่องทางการให้บริการจockeyยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจockeyรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands

2) ความเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการจockeyยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจockeyรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands

3) แนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในช่องทางอื่น ๆ ต่อไป
สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นที่ 1 นั้น ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นที่ 2 - 3 ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 4 คน ผลการวิจัยพบสาระสำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การเข้าถึงช่องทางการให้บริการจockeyยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจockeyรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands

พบว่า การเข้าถึงช่องทางการให้บริการจockeyยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจockeyรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands นั้น ประชาชนสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน e – QLands ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android



เมื่อติดตั้งแอปพลิเคชันสำเร็จแล้ว ผู้ใช้งานเป็นครั้งแรกต้องทำการลงทะเบียน โดยกรอกชื่อ - สกุล เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ จากนั้นเข้าสู่ระบบ



โดยในการยื่นคำขอจองคิวนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ต้องระบุสำนักงานที่ดิน ที่ต้องการเดินทางไปดำเนินการ ประเภทบุคคล ประเภทคำขอจดทะเบียน



ระบุนรายละเอียดโฉนดที่ดินที่ต้องการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือต้องการรังวัด ซึ่งประกอบไปด้วย
เขตที่ดินที่ตั้ง เลขที่เอกสารสิทธิ (เลขที่โฉนด) และเลขที่ดิน



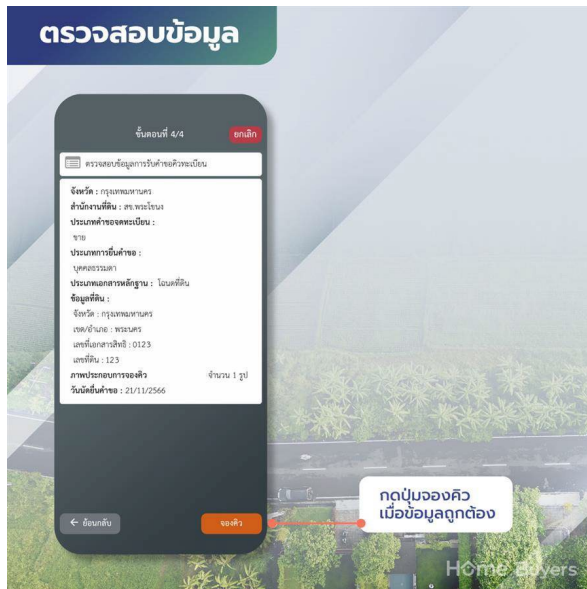
จากนั้นเพิ่มรูปภาพหลักฐานอื่นประกอบ ได้แก่ รูปหลักฐานที่ดิน (รูปโฉนดที่ดิน) รูปข้อมูลส่วนตัว เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส เอกสารการเปลี่ยนชื่อ - สกุล และรูปอื่น ๆ



เมื่อกรอกข้อมูล และอัปโหลดรูปภาพหลักฐานต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการเลือกวันนัดหมายที่ต้องการจองคิว



เมื่อทำการนัดหมายวันเรียบร้อยแล้ว ให้ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนแล้วกดปุ่ม “จองคิว” ระบบจะให้ยืนยันการจองคิว กดปุ่ม “ยืนยัน”



เมื่อยืนยันการจองคิวแล้ว จะได้รับหมายเลขอ้างอิงการจอง การจองคิวจะเสร็จสมบูรณ์เมื่อยืนยันการจองจากสำนักงานที่ดินแล้วเท่านั้น โดยท่านสามารถตรวจสอบสถานะการจองคิวได้ในหน้าหลักของแอปพลิเคชัน e - QLands



ประเด็นที่ 2 ความเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands

พบว่า จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง นักวิชาการที่ดินระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้บริการประชาชนโดยการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands จำนวน 2 คน คำให้สัมภาษณ์ของคุณสมชาย ประกอบชาติ เจ้าหน้าที่ที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2567) ที่ว่า

“ก่อนหน้าที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ประชาชนก็ยังเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่เป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุผลความจำเป็นบางประการ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ เนื่องจากข้อจำกัดของมาตรการป้องกันโรคติดต่อ ที่ต้องมีมาตรการการจำกัดคิวการให้บริการในแต่ละวัน การใช้แอปพลิเคชัน e - QLands ในการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ จึงเป็นช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่จะเข้ารับบริการในช่วงนั้น ซึ่งปัจจุบันมีประชาชนผู้เข้ามาขอรับบริการโดยใช้บริการการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands เพิ่มมากขึ้น เป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการทำธุรกรรมต่าง ๆ ด้านที่ดินได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และเท่าที่ได้รับทราบมานั้น ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e - QLands ในแง่ของการจัดเตรียมเอกสารของเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ”

คำให้สัมภาษณ์ของคุณวรพล ฉิมเรือง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2567) ที่ว่า

“จากการที่ได้ให้บริการประชาชนที่มาทำการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่สำนักงานที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา มีทั้งประชาชนที่อยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและต่างจังหวัดทั้งใกล้และไกล ประชาชนบางส่วน
ที่เข้ามาใช้บริการเตรียมเอกสารมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการ
ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้ ทำให้เกิดความไม่สะดวก ประชาชนต้องกลับไปเตรียมเอกสารใหม่
และบางรายต้องกลับมาดำเนินการใหม่ในวันถัดไป กระผมจึงแนะนำให้ประชาชนที่จะเข้ามาใช้บริการ
ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เข้าใช้บริการการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และ
การจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands เพื่อความสะดวกในการที่จะได้ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
เอกสารในเบื้องต้นให้ก่อน และหากขาดเอกสารในการใช้ยื่นคำขอ ก็จะได้ประสานให้ประชาชนได้ยื่นเอกสาร
เพิ่มเติมได้ ทำให้ไม่เสียเวลาในการมาเข้ารับบริการที่สำนักงานที่ดิน และเมื่อได้รับการแนะนำแล้ว
ประชาชนได้เข้าไปดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน e – QLands และใช้บริการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและ
นิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าว ส่งผลให้เกิดความพอใจในการเข้ารับบริการ
ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพิ่มมากขึ้น”

คำให้สัมภาษณ์ของคุณธีรชัย ดำแก้ว นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ สำนักงานที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2567) ที่ว่า

“จากการที่ได้ให้บริการประชาชนที่มาทำการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่สำนักงานที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์
ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands เนื่องด้วยการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดิน เป็นเรื่องที่มี
รายละเอียดปลีกย่อย และมีคู่มือที่ต้องทำการสอบสวนให้ได้ความประสงค์ที่แท้จริงก่อนที่จะดำเนินการ
จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมลงในเอกสารสิทธิ ประชาชนที่จองคิวยื่นคำขอมาแล้วนั้น เข้าใจว่าตนสามารถเข้ารับ
บริการได้ทันทีเมื่อมาถึง ณ สำนักงานที่ดิน แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจยังให้บริการประชาชนที่อยู่ในลำดับคิว
ก่อนหน้า ทำให้ต้องรอการดำเนินการของคิวก่อนหน้าให้เรียบร้อยก่อน แต่เมื่อชี้แจงให้ประชาชนทราบก็ทำให้เกิด
ความเข้าใจที่มากขึ้น และเมื่อถึงคิวเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ได้เตรียมเอกสารไว้ให้ประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวก
ในการทำธุรกรรมด้านที่ดิน ประชาชนก็เกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา”

คำให้สัมภาษณ์ของคุณธนา แวนศิริ เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน สำนักงานที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2567) ที่ว่า

“จากการที่ได้ให้บริการประชาชนที่มาทำการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่สำนักงานที่ดินจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์
ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands ประชาชนบางส่วนยังเกิดการเข้าใจผิดในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน
e – QLands โดยเฉพาะหัวข้อ “ประเภทคำขอจดทะเบียน” ซึ่งไม่ตรงกับความประสงค์ที่จะทำการจดทะเบียน
สิทธิและนิติกรรม

ที่แท้จริง ทำให้เจ้าหน้าที่เตรียมเอกสารไว้ไม่ตรงตามความประสงค์ของประชาชนผู้รับบริการ ส่งผลให้ต้องใช้เวลาในการสอบสวน และเตรียมเอกสารเพิ่มเติมในบางกรณี แต่อย่างไรก็ตาม ได้มีการแนะนำวิธีการใช้ แอปพลิเคชันและการกรอกข้อมูลให้กับประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่”

ประเด็นที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในช่องทางอื่น ๆ ต่อไป

พบว่า จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง นักวิชาการที่ดินระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้บริการประชาชนโดยการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands จำนวน 2 คน

คำให้สัมภาษณ์ของคุณสมชาย ประกอบชาติ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2567) ที่ว่า

“การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินให้กับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ และให้คำแนะนำในเรื่องที่ประชาชนเกิดความสงสัยโดยตรงไปตรงมา จัดช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้ที่จองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands ช่องบริการพิเศษสำหรับคนชรา พัฒนาสภาพแวดล้อมในสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร แก้อื้อสำหรับนั่งรอรับบริการ รถเข็นคนพิการ ทางลาดสำหรับคนพิการที่ใช้รถเข็น”

คำให้สัมภาษณ์ของคุณวรพล ฉิมเรือง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2567) ที่ว่า

“จัดทำวิดิทัศน์ให้ความรู้เกี่ยวกับที่ดิน ทั้งในเรื่องการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในที่ดิน การรังวัดที่ดิน การออกเอกสารสิทธิในที่ดิน และอื่น ๆ ทยอยลงจอประชาสัมพันธ์ในสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้กับประชาชนในระหว่างรอคิวเข้ารับบริการ”

คำให้สัมภาษณ์ของคุณธีรชัย ดำแก้ว นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2567) ที่ว่า

“จัดช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands เพื่อความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการทำธุรกรรมต่าง ๆ รวมถึงการจัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

คำให้สัมภาษณ์ของคุณธนา แวนศิริ เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2567) ที่ว่า

“ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน e – QLands ในการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ให้ประชาชนรับทราบ รวมถึงให้ความรู้แก่

ประชาชนเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการทำธุรกรรมในแต่ละประเภทคำขอจดทะเบียน เพื่อประหยัดเวลา และสะดวกในการทำธุรกรรม”

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบของการวิจัยนี้ พบว่า การสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน สอดคล้องกับแนวความคิดการประดิษฐ์คิดค้นระบบใหม่ (Reinventing Government) ของ Osborne และ Gaebler ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ประเด็นที่ 1 การเข้าถึงช่องทางบริการให้บริการจูงใจยื่น คำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands โดยการวิจัยเอกสารจากที่กฎระเบียบเดิมกำหนดให้ต้องยื่นเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดิน เพื่อการทำธุรกรรมด้านที่ดิน เปลี่ยนเป็นการสามารถอัปโหลดเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบก่อน และสามารถเตรียมเอกสารในการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เมื่อถึงวันนัดหมาย ส่งผลให้การทำธุรกรรม ณ สำนักงานที่ดินเกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และใกล้เคียง กับงานวิจัยของ สรรลขนา ไพสาร (2565) ได้ศึกษา การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การนำเทคโนโลยีและ นวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่าในยุคปัจจุบันการนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

ประเด็นที่ 2 ความเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการจูงใจยื่นคำขอ จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands สอดคล้องกับ แนวความคิดของ Denhardt and Denhardt (2007, PP.28-29 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 44) เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยต้องให้บริการผู้มาติดต่อเสมือนลูกค้า หมายถึง ต้องเอาใจใส่ เอาใจเขามาใส่ใจเรา และจากคำให้สัมภาษณ์ของคุณสมชาย ประกอบชาติ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บางตอนกล่าวว่า “การใช้แอปพลิเคชัน e – QLands ในการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการจองคิวรังวัด ออนไลน์ เป็นช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่จะเข้ารับบริการในช่วงการแพร่ระบาดของ โรคโควิด 19 ซึ่งปัจจุบันมีประชาชนผู้เข้ามาขอรับบริการโดยใช้บริการการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรม และการจองคิวรังวัดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands เพิ่มมากขึ้น เป็นการอำนวยความสะดวก ให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาดำเนินการทำธุรกรรมต่าง ๆ ด้านที่ดินได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น” อีกทั้งยังใกล้เคียงกับงานวิจัยของธนวุฒิ เงินทุ่ง (2566) ได้ศึกษา การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในดำเนินงานทะเบียน : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในดำเนินงานทะเบียน ได้แก่ การกระจายอำนาจ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ การเน้นผลลัพธ์ มากกว่ากระบวนการ ความรวดเร็ว การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการมองประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้บริการเปรียบเสมือนลูกค้า

ประเด็นที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในช่องทางอื่น ๆ ต่อไป

สอดคล้องกับแนวความคิดของ Denhardt and Denhardt (2007, PP.28-29 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 44) เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยการตัดสินใจเพื่อกระทำใด ๆ ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมหรือประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ จากคำให้สัมภาษณ์ของคุณวรพล ฉิมเรือง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่กล่าวว่า “แนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในช่องทางอื่น ๆ ควรจัดทำวิทัศน์ให้ความรู้เกี่ยวกับที่ดิน ทั้งในเรื่อง การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในที่ดิน การรังวัดที่ดิน การออกเอกสารสิทธิในที่ดิน และอื่น ๆ ulyลง จอประชาสัมพันธ์ในสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้กับประชาชน ในระหว่างรอคิวเข้ารับบริการ” และจากคำให้สัมภาษณ์ของคุณธีรชัย ต้าแก้ว นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่กล่าวว่า “แนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในช่องทางอื่น ๆ ควรจัดช่องบริการพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands เพื่อความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการทำธุรกรรมต่าง ๆ รวมถึงการจัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน e – QLands เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากประสบการณ์และข้อค้นพบของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นสำนักงานที่ดินที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และเพื่อลดความแออัดในสำนักงาน ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงแอปพลิเคชัน e – QLands ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมด้านที่ดิน
2. พัฒนาแอปพลิเคชัน e – QLands ให้เกิดการเข้าถึงการใช้งานให้มากขึ้น ลดขั้นตอนในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดการสับสน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

จากประสบการณ์การวิจัยในครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ควรมีการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงแอปพลิเคชัน e – QLands ตลอดจนความเห็นของประชาชนผู้ใช้แอปพลิเคชัน e – QLands ในมุมมองของของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย, กรมที่ดิน, กรมที่ดิน channel. (2565). *วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน "e-QLands "* ง่าย.. นิดเดียว!. ค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2567, จาก https://www.google.com/search?q=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%96%E0%B8%B6%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%AD%E0%B8%9E%E0%B8%9E%E0%B8%A5%E0%B8%B4%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%8A%E0%B8%B1%E0%B9%88%E0%B8%99+e-qlands&oq=&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqCQgAECMYJxjqAjlJCAAQlxgnGOoCMgkIARAJGCcY6glyCQgCEC4YJxjqAjlJCAMQlxgnGOoCMgkIBBAJGCcY6glyCQgFECMYJxjqAjlJCAYQlxgnGOoCMgkIBxAJGCcY6gLSAQg3ODNqMGoxNagCCLACAQ&sourceid=chrome&ie=UTF-8#fpstate=ive&vld=cid:d8e26253,vid:T4P5jOEHnoo,st:0
- กระทรวงมหาดไทย, กรมที่ดิน, กองแผนงาน. (2566). *แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ.2566) ของกรมที่ดิน*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.dol.go.th/Documents/Plan66/Annual%20Plan%2066.pdf>
- กระทรวงมหาดไทย, กรมที่ดิน, สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่. (ม.ป.ป.). *อำนาจหน้าที่*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.dol.go.th/chiangmai/Pages/%e0%b8%ad%e0%b8%b3%e0%b8%99%e0%b8%b2%e0%b8%88%e0%b8%ab%e0%b8%99%e0%b9%89%e0%b8%b2%e0%b8%97%e0%b8%b5%e0%b9%88.aspx>
- กระทรวงมหาดไทย, กรมที่ดิน, สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน. (ม.ป.ป.). *การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.dol.go.th/registry/DocLib4/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%B0/article14.pdf>
- ฐิติญาภรณ์ รอดหลง. (2564). *การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรณีศึกษา : การรับคำร้องออนไลน์ (e-service)*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนาวุฒิ เงินทุ่ง. (2566). *การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในดำเนินงานทะเบียน : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรชัย ดำแก้ว. นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (7 มิถุนายน 2567). สัมภาษณ์.
- ธษา แวนศิริ. เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (7 มิถุนายน 2567). สัมภาษณ์.

บริษัท โหมบายเออร์ไกด์ จำกัด, ศตพร ศรีภา. (2567). *วิธีจองคิวกรมที่ดินออนไลน์ผ่านแอป e-QLands.*

ค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.home.co.th/hometips/e-qlands-application-59546>

พงษ์ศิริ ไพรรุณ. (2565). *การพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์ : กรณีศึกษา*

เทศบาลตำบลบางเสา อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ ก่อสกุล (2566ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการเปรียบเทียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.*

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล (2566ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและนวัตกรรมในองค์กร.*

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 (2556, ธันวาคม 19).

ราชกิจจานุเบกษา, 130(120ก), 1.

วรพล ฉิมเรือง. *หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (7 มิถุนายน 2567). สัมภาษณ์.*

สถาบันพระปกเกล้า, บุญเกียรติ การเวกพันธ์ และคณะ. (ม.ป.ป.). การปฏิรูประบบราชการ ค้นเมื่อ

15 พฤษภาคม 2567, จาก

<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%8F%E0%B8%B4%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3>

สมชาย ประกอบชาติ. *เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (7 มิถุนายน 2567). สัมภาษณ์.*

สรลชชา ไพสาร. (2565). *การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บ*

ค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อากัจฉรา ฉ่ำเอี่ยม. (2566). *การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชน : ศึกษากรณีบัตรภาษี*

อิเล็กทรอนิกส์กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

TECHSAUCE. (2565) *จองคิวจดทะเบียนที่ดินออนไลน์ ทำอย่างไร? เปิดขั้นตอนการใช้งาน e - Qlands.*

ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567, จาก <https://techsauce.co/news/e-qlands-application-department-of-lands>

of-lands