

การให้บริการระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ*

LandsMaps system service :

A case study of Samut Prakan Provincial Land Office

ชัยยศ เอี่ยมหนองหิน**

Chaiyos Aiemnoppakun

6514832035@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยภาคสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการเป็นการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนใช้ในการค้นหาข้อมูลที่ดินที่จำเป็นเบื้องต้น มีช่องทางการให้บริการผ่าน <https://landsmaps.dol.go.th> ซึ่งเป็นการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลที่ดินที่จำเป็นเบื้องต้นในจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ มีปัญหาอุปสรรค 1) รูปแปลงที่ดินมีความคลาดเคลื่อน 2) ข้อมูลที่ดินบางแปลงมีข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อน 3) ราคาประเมินที่ดินบางแปลงไม่มีข้อมูลราคาประเมิน 4) ระบบให้บริการยังไม่เสถียร อาจมีการล่าช้าของระบบบ้าง 5) ระบบสามารถค้นหาข้อมูลได้เพียงเอกสารสิทธิ์ที่เป็นโฉนดที่ดินเท่านั้น โดยมีข้อเสนอแนะคือควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบให้ประชาชนได้ทราบถึงระบบดังกล่าวว่าสามารถใช้งานบริการอะไรได้บ้างในระบบดังกล่าว ควรพัฒนาให้สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันได้ เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานมากยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุงระบบให้มีความถูกต้องแม่นยำ ไม่มีการคลาดเคลื่อนในด้านรูปแปลงที่ดิน ราคาประเมินที่ดินมีการอัปเดตครบทุกแปลงและมีความเป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์ปกติและควรมีการเพิ่มเติมข้อมูลแปลงที่ดินและการลงรูปแปลงที่ดินให้ครบถ้วน ควรมีการอัปเดตข้อมูลผังสีให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และปรับปรุงให้รูปแปลงที่ดินมีความถูกต้องแม่นยำ

คำสำคัญ : การให้บริการระบบค้นหา; รูปแปลงที่ดิน ; สำนักงานที่ดินสมุทรปราการ

Keywords : system service ; LandsMaps ; Samut Prakan Provincial Land Office

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การให้บริการระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม สังคม การสื่อสารที่ไร้พรมแดน ประกอบกับการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น ประชาชนต้องการได้รับความรวดเร็ว ความสะดวกสบายจากการเข้ารับบริการต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐ และเอกชน ทำให้ภาครัฐมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้ทันสมัย และสอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบัน ดังนั้นการบริการภาครัฐจึงจำเป็นต้องพัฒนาให้ทันสมัย และมีความสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบัน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 76 กำหนดว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ...”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566 – 2570 ได้กำหนดจุดหมายการพัฒนา จำนวน 13 มุขหมาย โดยมุขหมายที่ 13 กำหนดว่า ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน

ปัจจุบันกรมที่ดิน มักพบปัญหาประชาชนร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ล่าช้าในการมาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน กรมที่ดินจึงได้มีการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายไม่ว่าจะเป็น ระบบนัดจองคิวจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า (e-QLands) ระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) เป็นต้น สำหรับระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) เป็นระบบสำหรับเพื่อให้ประชาชนสามารถค้นหาแปลงที่ดินและรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินได้ทั่วประเทศผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนและภาคธุรกิจใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาจะซื้อจะขายที่ดิน ตรวจสอบพื้นที่ดินเพื่อนำไปประเมินราคาในการกู้เงินกับสถาบันการเงิน และใช้ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับที่ดินและทรัพย์สินของตนเองได้ โดยเฉพาะภาคธุรกิจใช้ในการวางแผนเพื่อบริหารจัดการกับที่ดินของตนเอง และที่ต้องการจะซื้อจะขายเพื่อขยายธุรกิจในอนาคตได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในเบื้องต้นในการตรวจสอบรูปแปลงที่ดินและรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินด้วยตนเองเบื้องต้นไม่จำเป็นต้องมาตรวจสอบที่สำนักงานที่ดินเป็นการสะดวกและประหยัดเวลา จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า ระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) มีรูปแบบ วิธีการ และช่องการให้บริการอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคการใช้งานอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการดังกล่าว รวมถึงหาแนวทางในการปรับปรุงระบบดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการระบบค้ำหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ระเบียบ เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบค้ำหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

2. การวิจัยสนาม (Field research) ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีการใช้งานระบบค้ำหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

2. กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่

2.1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้งานระบบค้ำหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่

2.1.1 ผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 1 คน

2.1.2 นายหน้าหรือเอเจนท์อสังหาริมทรัพย์ จำนวน 2 คน

2.1.3 เจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน จำนวน 2 คน

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนที่มีการใช้งานระบบค้ำหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่

2.2.1 หัวหน้าฝ่ายทะเบียน จำนวน 1 คน

2.2.2 หัวหน้างานทะเบียน จำนวน 2 คน

2.2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายการสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน บันทึกข้อความ ระเบียบ ประกาศ เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่ได้รับเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนจะต้องเป็นผู้เต็มใจและเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีการกดดัน หากข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนใด ๆ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้วิจัยแต่เพียงฝ่ายเดียว ตามหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ ไม่ก่อกวนอันตราย และหลักความยุติธรรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ทั้งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูลก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยระบบคันหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ปัญหาและอุปสรรครวมถึงแนวทางในการพัฒนาระบบคันหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิจัยข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ประกอบกับการวิจัยเอกสาร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการระบบคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) จากการศึกษาพบว่า รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการระบบคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) มีดังนี้

1.1 ด้านรูปแบบการบริการ

ในด้านรูปแบบการบริการ ระบบคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่กรมที่ดินพัฒนาขึ้นเพื่อนำมาใช้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินได้อย่างทั่วถึงไม่ว่าจะเป็นการคันทารูปแปลงที่ดิน ตรวจสอบราคาประเมิน ตรวจสอบสภาพแวดล้อมของที่ดิน และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับที่ดิน โดยเป็นระบบบริการที่ให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการดังกล่าวได้ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี เข้าถึงได้ตลอดเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีส่วนช่วยให้ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการต้องไปตรวจสอบข้อมูลที่ดินด้วยตนเอง ทั้งยังอำนวยความสะดวกในด้านการดำเนินงานของผู้ประกอบอาชีพด้านอสังหาริมทรัพย์ได้อีกด้วย ถือได้ว่ามีประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม รูปแบบการให้บริการเป็นการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

รูปแบบการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

1.2 ด้านวิธีการให้บริการ

ในด้านวิธีการให้บริการ กรมที่ดินได้มีนวัตกรรมระบบคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) เป็นนวัตกรรมที่ให้บริการคันทารูปแปลงที่ดิน และข้อมูลที่เป็นเบื้องต้นเกี่ยวกับที่ดิน ซึ่งเป็นระบบที่ให้บริการที่มีความสะดวก และสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา รวดเร็วต่อการเข้าถึงข้อมูลที่ดินเพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจในการซื้อที่ดิน หรือประเมินราคา อันเป็นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม ประชาชนทุกคนสามารถใช้งานได้ทุกคน ทั้งยังเป็นการช่วยให้ลดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานที่ดินในการที่ประชาชนต้องเข้ามาดำเนินการขอข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน เพราะประชาชนสามารถตรวจสอบที่ดินได้ด้วยตนเอง และช่วยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบแปลงที่ดิน สภาพที่ดิน สิ่งปลูกสร้างบนที่ดิน อันเป็นการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาสอบสวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้แก่ผู้ขอทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน ระบบการให้บริการคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) จึงเป็นการเริ่มปฏิรูประบบราชการในบางส่วน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการระบบคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

ในด้านช่องทางการให้บริการ นวัตกรรมระบบคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) เป็นการจัดทำนวัตกรรมตามแนวคิดกรมที่ดิน 4.0 คือการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ แทนการบริการแบบเดิม ๆ ที่ประชาชนต้องเข้ามาติดต่อที่สำนักงานที่ดินเท่านั้น ถือเป็นช่องทางในการให้บริการ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ผู้บริการที่เป็นเลิศ บริการประชาชนให้ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบดังกล่าว และระบบดังกล่าวยังช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการค้นหาข้อมูลที่ดิน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปตรวจสอบแปลงที่ดินด้วยตนเอง ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ การใช้งานสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ประชาชนทุกคนสามารถเข้าใช้งานระบบได้ทุกที่ เป็นการช่วยในการ

ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการที่จะต้องเดินทางไปหาข้อมูลที่ดินด้วยตนเอง หรือ ต้องไปขอข้อมูลที่สำนักงานที่ดิน ใช้งานได้สะดวกผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้งานระบบได้ทั้งทางคอมพิวเตอร์ และ สมาร์ทโฟน จึงกล่าวได้ว่า นวัตกรรมระบบการค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ถือเป็นนวัตกรรมการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจเป็นอย่างมากกับผู้ใช้บริการ ถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมการบริการที่บรรลุเป้าหมายการใช้งาน

นวัตกรรมระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ถือเป็นนวัตกรรมที่ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับแปลงที่ดินที่จำเป็นในเบื้องต้นอย่างครบถ้วน โดยเป็นการให้บริการออนไลน์ ผ่าน <https://landsmaps.dol.go.th> ซึ่งประชาชนสามารถเข้าใช้บริการผ่านระบบดังกล่าวเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ดินในเบื้องต้นได้ไม่ว่าจะเป็นรูปแปลงที่ดิน ราคาประเมินที่ดิน การวัดขนาดความกว้างของที่ดิน ข้อมูลสำนักงานที่ดินที่รับผิดชอบ ข้อมูลการเดินทางไปยังแปลงที่ดิน ข้อมูลการเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมโดยรอบของที่ดิน ที่ดินแปลงข้างเคียงทางเข้า – ออกแปลงที่ดิน โปรแกรมคำนวณค่าใช้จ่ายในวันโอนกรรมสิทธิ์ และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นเบื้องต้น ถือได้ว่าเป็นการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลที่ดินแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

จากการศึกษาวิจัยพบว่า การใช้งานระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการนั้น ประสบปัญหาและอุปสรรค คือ

- 2.1 รูปแปลงที่ดินที่ค้นหามีความคลาดเคลื่อนไม่ถูกต้อง
- 2.2 ข้อมูลที่ดินบางแปลงมีข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อน
- 2.3 ราคาประเมินที่ดินบางแปลงไม่มีข้อมูลราคาประเมิน
- 2.4 ระบบการให้บริการยังไม่เสถียร อาจมีการล่าช้าของระบบบ้าง
- 2.5 ระบบสามารถค้นหาข้อมูลได้เพียงเอกสารสิทธิ์ที่เป็นโฉนดที่ดินเท่านั้น เอกสารสิทธิ์ประเภทอื่น เช่น น.ส.3, น.ส. 3ก เป็นต้น ยังไม่สามารถค้นหาได้

3. แนวทางในการพัฒนาระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

จากการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

- 3.1 เนื่องจากระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน(LandsMaps) ยังมีความคลาดเคลื่อนในส่วนของรูปแปลงที่ดิน จึงควรมีการพัฒนาและตรวจสอบรูปแปลงที่ดินให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ
- 3.2 ที่ดินบางแปลงไม่มีข้อมูลราคาประเมินซึ่งในส่วนของราคาประเมินนั้น กรมที่ดินใช้ราคาประเมินที่ดินของทางกรมธนารักษ์ บางแปลงกรมธนารักษ์ไม่ได้มีการประเมินไว้ จึงทำให้ราคาประเมินที่ดินบางแปลงไม่มีข้อมูลราคาประเมิน กรมที่ดินจึงควรมีการร่วมมือกับทางกรมธนารักษ์ในการตรวจสอบราคาประเมินที่ดินรายแปลงและอัปเดตราคาประเมินที่ดินรายแปลงตลอดเวลา
- 3.3 กรมที่ดินควรพัฒนาระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ให้มีการรับรองข้อมูลในระบบ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการระบบสามารถใช้ข้อมูลในระบบในการไปติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้
- 3.4 กรมที่ดินต้องพัฒนาระบบให้มีความเสถียร และมีความรวดเร็ว เนื่องจากระบบยังมีปัญหาความล่าช้าในบางเวลา

3.5 กรมที่ดินต้องพัฒนาระบบให้ครอบคลุมการค้นหาแปลงที่ดินในทุกเอกสารสิทธิ์ เพราะปัจจุบันระบบดังกล่าวยังสามารถใช้ค้นหาแปลงที่ดินได้เพียงเอกสารสิทธิ์ที่เป็นโฉนดที่ดินเท่านั้น

3.6 กรมที่ดินควรพัฒนาระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) ให้สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันได้ เพื่อสะดวกในการเข้าใช้งาน

3.7 กรมที่ดินควรมีการพัฒนา ระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) โดยร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ที่ดินสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบได้ว่าที่ดินแต่ละแปลงขึ้นอยู่กับการปกครองของเขตการปกครองใด และต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ใด หรือควรเชื่อมโยงให้สามารถชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบได้เลย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps)

จากการศึกษาพบว่า ระบบให้บริการค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) เป็นนวัตกรรมที่ช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลของโฉนดที่ดินว่าตรงตามตำแหน่งที่คู่มือมีความประสงค์จะทำนิติกรรมหรือไม่ มีการแสดงข้อมูลราคาประเมินที่ดินรายแปลง รูประวางที่ดิน รวมถึงมีข้อมูลสำนักงานที่ดินที่รับผิดชอบแปลงที่ดินดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจมากในการใช้งานระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) และได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) ระบบการให้บริการค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) ครอบคลุมสำหรับการตรวจสอบข้อมูลที่จำเป็นของที่ดินเบื้องต้น สามารถตรวจสอบตำแหน่งที่ดินในเมืองต้นได้ว่าที่ดินตามหลักฐานอยู่ตำแหน่งใด มีสภาพการทำประโยชน์อย่างไร รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับแปลงที่ดินเบื้องต้น ระบบค้นหาแปลงที่ดินเป็นการบริการทางออนไลน์ที่ประชาชนสามารถค้นหาตำแหน่งที่ดินของที่ดินแปลงที่ดินจะซื้อหรือขายได้ด้วยตนเอง ผ่าน <https://landsmaps.dol.go.th> การใช้งานสามารถสืบค้นและใช้บริการระบบค้นหาแปลงที่ดินได้ตลอดเวลา การเข้าถึงมีความสะดวกสบาย ซึ่งประชาชนโดยทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่ายเพียงมีระบบอินเทอร์เน็ตตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันที่ใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน การให้บริการระบบค้นหาแปลงที่ดินจึงสอดคล้องกับแนวคิดกรมที่ดิน 4.0 และยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบที่ดิน เพราะไม่ต้องไปยื่นคำขอสอบเขตโฉนดที่ดินเพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ดินเหมือนสมัยก่อน และประหยัดค่าใช้จ่ายในการที่สามารถรู้ได้ว่าที่ดินของตนเองอยู่ส่วนไหน รวมถึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปตรวจสอบสภาพที่ดิน และยังช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานอีกด้วย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจมากในการใช้งานระบบค้นหาแปลงที่ดิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา เกื้อนุ้ย ซึ่งได้ศึกษา การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ : กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการใช้นวัตกรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครราชสีมา 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 เพื่อมุ่งให้เกิดคุณภาพ ในการให้บริการประชาชน ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านลักษณะหรือรูปแบบการทำงาน เช่น ข้อกำหนด กฎระเบียบ หรือกฎหมายเกี่ยวกับที่ดินที่ค่อนข้างมีความยาก และมีความซับซ้อน จำเป็นต้องใช้การตีความ และใช้ดุลยพินิจ ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

และสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภัสรา น้าเยี่ยม (2566) ซึ่งได้ศึกษาการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชน : ศึกษากรณีบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วผู้รับบริการได้รับความสะดวก จะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจเกิดจากการที่บริการดังกล่าวตอบสนองต่อความต้องการ และแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้ตรงจุด ด้วยการอำนวยความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และ กำลังคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ให้บริการก็ได้รับประโยชน์ในด้านนี้ด้วย

และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตติมณฑน์ หาญกลับ (2566) ซึ่งได้ศึกษาการพัฒนาวัตกรรมการสนับสนุนข้อมูล แก่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทั่วไป กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาวัตกรรมการสนับสนุนข้อมูลแก่ ผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถ เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา

และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญธิดา คงคา (2566) ซึ่งได้ศึกษาการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์(e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัว กรณี ผู้ว่างงานสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัว กรณีผู้ว่างงาน คือ การนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน โดยผู้ว่างงานสามารถขึ้นทะเบียน และรายงานตัวผ่านระบบดังกล่าวได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟน และลดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการ

และสามารถแยกเป็นประเด็นอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ด้านการบริการสาธารณะ

ระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) เป็นนวัตกรรมที่กรมที่ดินพัฒนาขึ้นเพื่อนำมาใช้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินได้อย่างทั่วถึงไม่ว่าจะ

เป็นการค้นหารูปแบบที่ดิน ตรวจสอบราคาประเมิน ตรวจสอบสภาพแวดล้อมของที่ดิน และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับที่ดิน โดยเป็นระบบบริการที่ให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการดังกล่าวได้ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี เข้าถึงได้ตลอดเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีส่วนช่วยให้ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการต้องไปตรวจสอบข้อมูลที่ดินด้วยตนเอง ทั้งยังอำนวยความสะดวกในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพด้านอสังหาริมทรัพย์ได้อีกด้วย ถือได้ว่ามีประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะของ วรเดช จันทรศร (2544, อ้างถึงใน อารีย์ ปะจะกุล, 2555, หน้า 9) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หรือเรียกอีกอย่างว่าการบริการประชาชนเป็นหัวใจในการทำงานของรัฐบาล การบริการสาธารณะจึงเกี่ยวข้องกับการควบคุมการนำเข้าทรัพยากรทางการเงินและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงาน หรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ และ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, อ้างถึงใน อารีย์ ปะจะกุล, 2555, หน้า 9) ที่ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่าการจัดทำบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐสมัยใหม่ต้องจัดทำให้กับประชาชนโดยเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ และต้องตามหลักการของการจัดทำบริการสาธารณะ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์ 2529, อ้างถึงใน อารีย์ ปะจะกุล, 2555, หน้า 10) 1. บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 2. บริการสาธารณะที่จัดทำต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน และ 3. การจัดทำบริการสาธารณะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา

1.2 ด้านการปฏิรูประบบราชการ

นวัตกรรมระบบค้นหาแบบแปลงที่ดิน (LandsMaps) เป็นนวัตกรรมที่ให้บริการค้นหาแบบแปลงที่ดิน และข้อมูลที่เป็นเบื้องต้นเกี่ยวกับที่ดิน ซึ่งเป็นระบบที่ให้บริการที่มีความสะดวก และสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา รวดเร็วต่อการเข้าถึงข้อมูลที่ดินเพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจในการซื้อที่ดิน หรือประเมินราคา อันเป็นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม ประชาชนทุกคนสามารถใช้งานได้ทุกคน ทั้งยังเป็น การช่วยให้ลดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานที่ดินในการที่ประชาชนต้องเข้ามาดำเนินการขอข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน เพราะประชาชนสามารถตรวจสอบที่ดินได้ด้วยตนเอง และช่วยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบแปลงที่ดิน สภาพที่ดิน สิ่งปลูกสร้างบนที่ดิน อันเป็นการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาสอบสวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้แก่ผู้ขอทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน ระบบการให้บริการค้นหาแบบแปลงที่ดิน (LandsMaps) จึงเป็นการเริ่มปฏิรูประบบราชการในบางส่วนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการของ สมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2546, หน้า 38 - 39) ที่ได้กล่าวถึงดัชนีตัวชี้วัดถึงความสำเร็จในการปฏิรูปราชการที่ประชาชนควรได้รับอย่างน้อย 5 ประการ โดยระบบให้บริการค้นหาแบบแปลงที่ดิน (LandsMaps) สอดคล้อง 3 ใน 5 ประการ คือ 1. ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม 2. ได้รับการดูแลคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพราะสามารถตรวจสอบแปลงที่ดินของตนเองได้ตลอดเวลา เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ามีใครมาบุกรุกที่ดินหรือใช้ประโยชน์ที่ดิน อันจะเป็นการทำให้เจ้าของที่ดินเสียสิทธิในที่ดินได้และ 3. ได้รับความช่วยเหลือเกื้อหนุนในการประกอบกิจการเพื่อประโยชน์ของประชาชนเองและของประเทศชาติ

1.3 ด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

นวัตกรรมระบบค้นหาแบบแปลงที่ดิน (LandsMaps) เป็นการจัดทำนวัตกรรมตามแนวคิดกรมที่ดิน 4.0 คือการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ แทนการบริการแบบเดิม ๆ ที่ประชาชนต้องเข้ามาติดต่อที่สำนักงานที่ดินเท่านั้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ สู่การบริการที่เป็นเลิศ บริการประชาชนให้

ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบดังกล่าว และระบบดังกล่าวยังช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการค้นหาข้อมูลที่ดิน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปตรวจสอบแปลงที่ดินด้วยตนเอง ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ุ (2565, หน้า 98) กล่าวว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ

1.4 ด้านความพึงพอใจในการรับบริการ

นวัตกรรมระบบคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมเกี่ยวกับการให้บริการในการคันทารูปแปลงที่ดิน และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับแปลงที่ดินที่ค้นหา เป็นระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ การใช้งานสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ประชาชนทุกคนสามารถเข้าใช้งานระบบได้ทุกคน เป็นการช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการที่จะต้องเดินทางไปหาข้อมูลที่ดินด้วยตนเอง หรือ ต้องไปขอข้อมูลที่สำนักงานที่ดิน ใช้งานได้สะดวกผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้งานระบบได้ทั้งทางคอมพิวเตอร์ และ สมาร์ทโฟน จึงกล่าวได้ว่า นวัตกรรมระบบคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ถือเป็นนวัตกรรมการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจเป็นอย่างมากกับผู้ใช้บริการ ถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมการบริการที่บรรลุเป้าหมายการใช้งานสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธน ธนาพวงศธร (2528,อ้างถึงใน อารีย์ ปะจะกุล, 2555, หน้า 18) ที่กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่เป้าหมายของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการให้บริการ 5 ประการ คือ 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ 2. หลักความสม่ำเสมอ 3. หลักความเสมอภาค 4. หลักความประหยัด และ 5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ

1.5 ด้านการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

นวัตกรรมระบบคันทารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ถือเป็นนวัตกรรมที่ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับแปลงที่ดินที่จำเป็นในเบื้องต้นอย่างครบถ้วน โดยเป็นการให้บริการออนไลน์ ผ่าน <https://landsmaps.dol.go.th> ซึ่งประชาชนสามารถเข้าใช้บริการผ่านระบบดังกล่าวเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ดินในเบื้องต้นได้ไม่ว่าจะเป็นรูปแปลงที่ดิน ราคาประเมินที่ดิน การวัดขนาดความกว้างของที่ดิน ข้อมูลสำนักงานที่ดินที่รับผิดชอบ ข้อมูลการเดินทางไปยังแปลงที่ดิน ข้อมูลการเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมโดยรอบของที่ดิน ที่ดินแปลงข้างเคียงทางเข้า – ออกแปลงที่ดิน โปรแกรมคำนวณค่าใช้จ่ายในวันโอนกรรมสิทธิ์ และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นเบื้องต้น ถือได้ว่าเป็นการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลที่ดินแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญญรัตน์ (2556, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 49) ที่กล่าวว่า “การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การทำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น” โดยเป็นการให้บริการในรูปแบบให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

จากการศึกษาวิจัยพบว่า การใช้งานระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) นั้น ประสบปัญหา หรืออุปสรรค คือ

- 2.1 รูปแปลงที่ดินที่ค้นหามีความคลาดเคลื่อนไม่ถูกต้อง
- 2.2 ข้อมูลที่ดินบางแปลงมีข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อน
- 2.3 ราคาประเมินที่ดินบางแปลงไม่มีข้อมูลราคาประเมิน
- 2.4 ระบบการให้บริการยังไม่เสถียร อาจมีการล่าช้าของระบบบ้าง
- 2.5 ระบบสามารถค้นหาข้อมูลได้เพียงเอกสารสิทธิ์ที่เป็นโฉนดที่ดินเท่านั้น เอกสารสิทธิ์ประเภทอื่น เช่น น.ส.3, น.ส. 3ก เป็นต้น ยังไม่สามารถค้นหาได้

3. แนวทางในการพัฒนาระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

จากการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps)

- 3.1 เนื่องจากระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน(LandsMaps) ยังมีความคลาดเคลื่อนในส่วนของรูปแปลงที่ดิน จึงควรมีการพัฒนาและตรวจสอบรูปแปลงที่ดินให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ
- 3.2 ที่ดินบางแปลงไม่มีข้อมูลราคาประเมินซึ่งในส่วนของราคาประเมินนั้น กรมที่ดินใช้ราคาประเมินที่ดินของทางกรมธนารักษ์ บางแปลงกรมธนารักษ์ไม่ได้มีการประเมินไว้ จึงทำให้ราคาประเมินที่ดินบางแปลงไม่มีข้อมูลราคาประเมิน กรมที่ดินจึงควรมีการร่วมมือกับทางกรมธนารักษ์ในการตรวจสอบราคาประเมินที่ดินรายแปลงและอัปเดตราคาประเมินที่ดินรายแปลงตลอดเวลา
- 3.3 กรมที่ดินควรพัฒนาระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ให้มีการรับรองข้อมูลในระบบ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการระบบสามารถใช้ข้อมูลในระบบในการไปติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้
- 3.4 กรมที่ดินต้องพัฒนาระบบให้มีความเสถียร และมีความรวดเร็ว เนื่องจากระบบยังมีปัญหาความล่าช้าในบางเวลา
- 3.5 กรมที่ดินต้องพัฒนาระบบให้ครอบคลุมการค้นหาแปลงที่ดินในทุกเอกสารสิทธิ์ เพราะปัจจุบันระบบดังกล่าวยังสามารถใช้ค้นหารูปแปลงที่ดินได้เพียงเอกสารสิทธิ์ที่เป็นโฉนดที่ดินเท่านั้น
- 3.6 กรมที่ดินควรพัฒนาระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) ให้สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันได้ เพื่อสะดวกในการใช้งาน
- 3.7 กรมที่ดินควรมีการพัฒนาพัฒนาระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) โดยร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ที่ดินสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบได้ว่าที่ดินแต่ละแปลงขึ้นอยู่กับอยู่ภายใต้การปกครองของเขตการปกครองใด และต้องชำระภาษีที่ดิน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง การให้บริการระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน (LandsMaps) กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

4.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) ให้ประชาชนได้ทราบถึงระบบดังกล่าวว่าสามารถใช้งานบริการอะไรได้บ้างในระบบดังกล่าว

4.2 ควรพัฒนาให้สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันได้ เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานมากยิ่งขึ้น

4.3 ควรมีการปรับปรุงระบบให้มีความถูกต้องแม่นยำ ไม่มีการคลาดเคลื่อนในด้านรูปแปลงที่ดิน ราคาประเมินที่ดินมีการอัปเดตครบทุกแปลงและมีความเป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์ปกติ และควรมีการเพิ่มข้อมูลแปลงที่ดินและการลงรูปแปลงที่ดินให้ครบถ้วน

4.4 ควรมีการอัปเดตข้อมูลผังสีให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และปรับปรุงให้รูปแปลงที่ดินมีความถูกต้องแม่นยำ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการระบบค้นหาแปลงที่ดิน (LandsMaps) กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการระบบดังกล่าว

2. ควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานวิชาการที่ดิน รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อที่จะได้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ครอบคลุมการใช้งานแก่ประชาชนทุกกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

ชุตินิพนธ์ หาญกลับ. (2566). การพัฒนานวัตกรรมในการสนับสนุนข้อมูลแก่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทั่วไป กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาวิชาชีพและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญเกียรติ การเวกพันธุ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาวิชาชีพพื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปวีณา เกื้อนุ้ย. (2565). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิชญธิดา คงคา. (2566). การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัว กรณีผู้ว่าจ้าง สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาวิชาชีพของข้าราชการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิถีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

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

6 พฤษภาคม 2567, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การปฏิรูประบบราชการ>

สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2546). การปฏิรูปภาคราชการ : แนวคิดและยุทธศาสตร์. วารสารศาลรัฐธรรมนูญ, ฉบับ

(กันยายน – ธันวาคม), 38 – 39

อภัจฉรา น้าเอี่ยม. (2566). การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชน : ศึกษากรณีบัตรภาษี

อิเล็กทรอนิกส์กรมศุลกากร. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อารีย์ ปะจะกุล. (2555). ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร ภายใต้การกำกับดูแลของ

เทศบาลนครลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.