คุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร*

SERVICE QUALITY FOR LAND REGISTRATION AND LEGAL ACTS AT THE DEPARTMENT OF LANDS : A CASE STUDY OF THE BANGKOK LAND CHATUCHAK BRANCH

นางสาวรัตนาภรณ์ แก้วบัว**

Rattanaporn Kaewbua

6614832077@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน ประกอบด้วยผู้รับบริการ 10 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีจุดแข็งในด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และความสามารถในการให้คำปรึกษา แต่ยังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ระบบเทคโนโลยีที่ไม่เสถียร และการรอคิวนาน ข้อเสนอแนะหลักคือการเพิ่มบุคลากรอย่างเร่งด่วน ปรับปรุงระบบเทคโนโลยี และพัฒนาระบบการจัดการคิวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การวิจัยนี้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการพัฒนาการให้บริการภาครัฐในด้านที่ดินและเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานที่คล้ายคลึงกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ; การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม; สำนักงานที่ดิน

Keywords: Service Quality; Registration and Legal acts; The Department of lands

---

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การให้บริการภาครัฐที่มีคุณภาพเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการด้านที่ดินซึ่งเป็นบริการพื้นฐานที่มีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินเป็นกระบวนการสำคัญที่ต้องการความถูกต้อง รวดเร็ว และน่าเชื่อถือ (Parasuraman et al., 1988) เพื่อสร้างความมั่นใจในระบบกรรมสิทธิ์ที่ดินและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ

กรมที่ดินในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นการมองประชาชนเป็นลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ (Hood, 1991) อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมทำให้ความต้องการใช้บริการด้านที่ดินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร เป็นหนึ่งในสำนักงานที่ดินที่มีปริมาณผู้รับบริการสูงที่สุด เนื่องจากตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์อย่างต่อเนื่องและมีการเข้าถึงที่สะดวก ทำให้เป็นจุดศึกษาที่น่าสนใจในการทำความเข้าใจปัญหาและความท้าทายในการให้บริการ รวมถึงการหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาคุณภาพการให้บริการในบริบทของประเทศไทยต้องคำนึงถึงความซับซ้อนของระบบราชการและความหลากหลายของความต้องการของผู้รับบริการ ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) ที่เน้น 5 มิติ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าใจ และสิ่งที่จับต้องได้ เป็นกรอบการศึกษาที่มีความเหมาะสมในการประเมินคุณภาพการให้บริการภาครัฐ

นอกจากนี้ แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ของ Denhardt และ Denhardt (2007) ที่เน้นการรับใช้พลเมืองแทนการให้บริการลูกค้า ยังให้มุมมองที่สำคัญในการศึกษาการให้บริการภาครัฐในยุคปัจจุบัน ซึ่งต้องสร้างสมดุลระหว่างประสิทธิภาพกับการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร จากมุมมองของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ รวมถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหาดังกล่าว
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร เพื่อศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งสองฝ่าย คือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

การเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเนื่องจากเป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนและต้องการความเข้าใจเชิงลึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ความรู้สึก และมุมมองของผู้คนที่มีความหลากหลาย

การศึกษาเฉพาะกรณีเป็นกลยุทธ์การวิจัยที่เหมาะสมเมื่อต้องการศึกษาปรากฏการณ์ร่วมสมัยในบริบทชีวิตจริง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการเข้าใจคุณภาพการให้บริการในสถานการณ์จริงของการดำเนินงาน

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ประกอบด้วย 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

กลุ่มที่ 1: ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร ในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูล

กลุ่มที่ 2: ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร ที่มีหน้าที่ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยผ่านการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล จำนวน 14 รายดังนี้

1)ผู้รับบริการ จำนวน 10 คน ซึ่งมีความหลากหลายในด้านอาชีพ ประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทธุรกรรมที่มาใช้บริการ ได้แก่ (1) เป็นผู้ที่มาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน (2) มีอายุ 18 ปีขึ้นไป (3) ยินดีให้สัมภาษณ์และสามารถสื่อสารได้ชัดเจน

2)เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 คน ซึ่งมีตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ซึ่งลักษณะของการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอน โดยจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 62) และการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์ รายบุคคล ก่อนที่จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แจ้งให้ทราบเป็นการล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ จะใช้วิธีการจดบันทึก โดยก่อนจะเริ่มการสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. วิธีการเก็บข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการงานวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมทั้งเอกสารราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ตามกรอบของวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสองกลุ่ม โดยแบ่งเป็น 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1: แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการ ประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก

ส่วนที่ 1: ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2: ประสบการณ์และประเมินคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3: ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการรับบริการ

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

ชุดที่ 2: แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก

ส่วนที่ 1: ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 2: การประเมินคุณภาพการให้บริการจากมุมมองผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3: ปัญหาและความท้าทายในการให้บริการ

ส่วนที่ 4: แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

นอกจากนี้ ยังใช้เครื่องมือสนับสนุนอื่นๆ เช่น เครื่องบันทึกเสียง แบบฟอร์มบันทึกการสังเกต และแบบฟอร์มสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือ

กระบวนการสร้างเครื่องมือดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ การบริหารภาครัฐ และการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน

ขั้นตอนที่ 2: การกำหนดกรอบแนวคิด โดยใช้ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) เป็นกรอบหลักในการสร้างคำถาม รวมทั้งแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่และการบริการสาธารณะแนวใหม่

ขั้นตอนที่ 3: การร่างคำถาม โดยสร้างคำถามที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญในการศึกษา เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง

ขั้นตอนที่ 4: การปรับปรุงและพัฒนา โดยนำคำถามที่ร่างไว้มาพิจารณาทบทวนและปรับปรุงให้มีความชัดเจน เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือดำเนินการในหลายขั้นตอนเพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือมีคุณภาพและให้ผลลัพธ์ที่เชื่อถือได้

การทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้อง และความครอบคลุมของคำถาม ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารภาครัฐ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจดทะเบียนที่ดิน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ

การทดสอบเบื้องต้น (Pilot Test) โดยนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับผู้ให้ข้อมูล 3 คน (ผู้รับบริการ 2 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน) เพื่อทดสอบความเข้าใจของคำถาม ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และความเหมาะสมของลำดับคำถาม

การปรับปรุงเครื่องมือ โดยนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญและผลการทดสอบเบื้องต้นมาปรับปรุงเครื่องมือให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว (Face-to-face Interview) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนเตรียมการ

1) ติดต่อขอความร่วมมือจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร

2) จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น เครื่องบันทึกเสียง แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล

3) กำหนดตารางเวลาในการเก็บข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1) ดำเนินการสัมภาษณ์ในพื้นที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร

2) ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ผู้รับบริการประมาณ 30-45 นาทีต่อคน

3) ใช้เวลาในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประมาณ 45-60 นาทีต่อคน

4) บันทึกการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียง (ภายใต้ความยินยอมของผู้ให้สัมภาษณ์)

5) จดบันทึกข้อมูลสำคัญระหว่างการสัมภาษณ์

การสังเกตการณ์เสริม นอกจากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยยังทำการสังเกตการณ์สภาพแวดล้อมและการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลเสริมในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การเตรียมข้อมูล

1) ถอดเทปการสัมภาษณ์ (Transcription) เป็นข้อความ
2) ตรวจสอบความถูกต้องของการถอดเทป
3) จัดระเบียบข้อมูลตามกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2: การวิเคราะห์เบื้องต้น

1) อ่านข้อมูลทั้งหมดเพื่อทำความเข้าใจภาพรวม
2) ระบุประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นจากข้อมูล
3) จัดหมวดหมู่ข้อมูลเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 3: การสร้างระบบการจัดหมวดหมู่

1) พัฒนา Coding Scheme สำหรับการจัดหมวดหมู่ข้อมูล
2) กำหนดหมวดหมู่หลักและหมวดหมู่รอง
3) ทดสอบระบบการจัดหมวดหมู่กับข้อมูลส่วนหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 4: การวิเคราะห์เชิงลึก

1) จัดหมวดหมู่ข้อมูลทั้งหมดตามระบบที่สร้างขึ้น
2) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นต่างๆ
3) เปรียบเทียบมุมมองระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ขั้นตอนที่ 5: การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

1) ใช้วิธี Triangulation ในการตรวจสอบข้อมูล
2) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการวิเคราะห์
3) ตรวจสอบความสอดคล้องของการตีความ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการจากมุมมองผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการมีทั้งจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง

จุดแข็งที่โดดเด่นการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรมที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร

1.ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เป็นจุดแข็งหลักที่ได้รับการยกย่องจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้รับบริการให้ความเห็นว่า "เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว" และ "เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี ตอบข้อสงสัยชัดเจน" ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมการบริการที่ดีในองค์กร

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานมีจุดแข็งในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย ผู้รับบริการให้ความเห็นว่า "สถานที่สะอาด สะดวก ที่จอดรถเยอะ แอร์เย็น ระบบทันสมัย" และ "เดินทางสะดวก มีที่จอดรถเยอะ" ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการลงทุนในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมและเหมาะสม

3. ด้านการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการแสดงความประทับใจว่า "เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี เข้าใจง่าย" ซึ่งเป็นมูลค่าเพิ่มที่สำคัญในการให้บริการด้านกฎหมายที่ดินที่มีความซับซ้อน

ปัญหาและความท้าทายการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร

1. ปัญหาการรอคิวและเวลาในการให้บริการ เป็นปัญหาหลักที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่กล่าวถึง "รอคิวนาน คนเยอะ" และ "เจ้าหน้าที่บริการไม่ครบช่องบริการ" ซึ่งสะท้อนถึงความไม่สมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานในการให้บริการ

2. ปัญหาจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ผู้รับบริการสามารถสังเกตและวิเคราะห์ได้ว่า "เจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการรับบริการ เนื่องจากคนใช้บริการเยอะมาก" ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุรากเหง้าของปัญหา

3. ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยี ผู้รับบริการประสบปัญหา "ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานล่าช้าในการตอบกลับมา" และ "ระบบล่มบ่อย ทำให้งานออกมาล่าช้า" ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การรับบริการอย่างมีนัยสำคัญ

คุณภาพการให้บริการจากมุมมองเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับมุมมองของผู้รับบริการในหลายประเด็น แต่ให้ข้อมูลที่ลึกซึ้งกว่าเกี่ยวกับสาเหตุและความซับซ้อนของปัญหา

การประเมินคุณภาพโดยรวม เจ้าหน้าที่ให้ความเห็นว่า "ในภาพรวมถือว่าคุณภาพในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ แต่เนื่องจากปริมาณงานที่มีปริมาณมาก เฉลี่ยวันละ 120 คิว แต่พนักงานเจ้าหน้าที่ของงานสิทธิและนิติกรรมมีเพียง 8 คน"

ความท้าทายหลัก เจ้าหน้าที่ระบุปัญหาสำคัญ 3 ประการ คือ (1) จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน (2) ความไม่เสถียรของระบบปฏิบัติการ และ (3) การแบกรับงานนิติกรรมต่างสำนักงาน

นวัตกรรมการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาการให้บริการไม่พักเที่ยงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้บริการ แต่ก็เป็นปัจจัยที่เพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่มากขึ้น

การเปรียบเทียบมุมมองระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีความสอดคล้องกันในหลายประเด็นสำคัญ ทั้งสองฝ่ายต่างยอมรับว่าปัญหาหลักคือการขาดแคลนบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อเวลาในการรอคิวและคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ความสอดคล้องนี้แสดงให้เห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ชัดเจนและส่งผลกระทบต่อทุกฝ่าย ไม่ใช่ปัญหาที่เกิดจากการรับรู้ที่ผิดพลาดหรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน

อย่างไรก็ตาม มีความแตกต่างในรายละเอียดและความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหา ผู้รับบริการมักจะมองปัญหาในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตนเอง ในขณะที่เจ้าหน้าที่มองปัญหาในแง่ของสาเหตุและความซับซ้อนของระบบ

อภิปรายผล

การเชื่อมโยงกับทฤษฎีคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) ในทุกมิติ แต่ละมิติมีระดับการพัฒนาที่แตกต่างกัน

ในด้าน **ความเชื่อถือได้ (Reliability)** สำนักงานมีจุดแข็งในเรื่องของความถูกต้องและความเป็นระบบของกระบวนการทำงาน ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของเอกสารและกระบวนการ

ในด้าน **การตอบสนอง (Responsiveness)** เป็นมิติที่มีปัญหาและต้องปรับปรุงมากที่สุด เนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากรและระบบเทคโนโลยีทำให้ความรวดเร็วในการให้บริการยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

ในด้าน **ความมั่นใจ (Assurance)** สำนักงานมีจุดแข็งในเรื่องของความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่และความน่าเชื่อถือของกระบวนการ

ในด้าน **ความเข้าใจ (Empathy)** เป็นจุดแข็งที่โดดเด่นที่สุด เจ้าหน้าที่แสดงความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ในด้าน **สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible)** สำนักงานมีจุดแข็งในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

การเชื่อมโยงกับแนวคิดการบริหารภาครัฐ

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นทั้งความสำเร็จและความท้าทายในการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ความสำเร็จที่เห็นได้ชัดคือการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การลงทุนในสิ่งอำนวยความสะดวก และการสร้างวัฒนธรรมการบริการที่ดี

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดของแนวคิด NPM ในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะในเรื่องของความท้าทายในการสร้างสมดุลระหว่างการควบคุมต้นทุนกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นการประยุกต์ใช้หลักการของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) โดยเฉพาะหลักการ "Serve Citizens, Not Customer" ที่สะท้อนจากการที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาและการอธิบายกระบวนการอย่างละเอียด

ความหมายและนัยสำคัญของผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีความหมายและนัยสำคัญในหลายมิติ ในมิติของการบริหารจัดการ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีและเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพยังไม่เพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจโดยรวมหากไม่มีทรัพยากรที่เพียงพอในการรองรับความต้องการ

ในมิติของการพัฒนาเทคโนโลยี ผลการวิจัยแสดงให้เห็นความสำคัญของการมีระบบเทคโนโลยีที่เสถียรและมีประสิทธิภาพ ในยุคดิจิทัล ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงต่อความรวดเร็วและความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยี

ในมิติของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยเน้นย้ำถึงความสำคัญของการคาดการณ์ความต้องการและการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า การเพิ่มบุคลากรไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ในชั่วข้ามคืน แต่ต้องอาศัยการวางแผน การอบรม และการจัดสรรงบประมาณ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์

การปรับปรุงนโยบายการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ กรมที่ดินควรทบทวนแนวทางการจัดสรรบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณงานจริงในแต่ละสำนักงาน การใช้เกณฑ์ปริมาณผู้รับบริการต่อจำนวนเจ้าหน้าที่เป็นตัวชี้วัดหลักในการจัดสรรกรอบอัตรากำลัง

จากข้อมูลการวิจัยที่พบว่ามีผู้รับบริการเฉลี่ยวันละ 120 คิว แต่มีเจ้าหน้าที่เพียง 8 คน ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการศึกษาอัตราส่วนที่เหมาะสมซึ่งควรอยู่ที่ประมาณ 1:8-10 (1 เจ้าหน้าที่ต่อ 8-10 คิวต่อวัน)

การพัฒนายุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดินควรลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่มีความเสถียรและสามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการสร้างระบบสำรองและระบบกู้คืนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

การสร้างกลไกการกระจายภาระงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการที่สำนักงานจตุจักรต้องรับภาระงานมากเกินไป การพัฒนาระบบสารสนเทศที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเลือกสำนักงานที่มีภาระงานน้อยกว่า

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการระยะสั้น

การปรับปรุงระบบการจัดการคิว โดยการแบ่งประเภทงานและจัดช่องบริการตามประเภท เช่น ช่องสำหรับงานที่ใช้เวลาน้อย งานที่ใช้เวลาปานกลาง และงานที่ใช้เวลามาก

การสร้างระบบจองคิวล่วงหน้า ผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ โดยให้ผู้รับบริการสามารถเลือกวันและเวลาที่ต้องการได้ ซึ่งจะช่วยกระจายภาระงานและลดการรอคิว

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผ่านการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการใช้เทคโนโลยีช่วย การจัดทำ Template หรือแบบฟอร์มที่ใช้บ่อยให้เป็นระบบดิจิทัล

ข้อเสนอแนะเชิงนวัตกรรม

การพัฒนาระบบ AI Chatbot สำหรับการให้คำปรึกษาเบื้องต้นและการตอบคำถามที่พบบ่อย ซึ่งจะช่วยลดภาระของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามพื้นฐาน

การพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือ ที่ครอบคลุมการให้บริการแบบครบวงจร ตั้งแต่การจองคิว การตรวจสอบสถานะ การชำระค่าธรรมเนียม ไปจนถึงการรับเอกสารผลลัพธ์

การใช้เทคโนโลยี Blockchain ในการเก็บรักษาข้อมูลที่ดินและการทำธุรกรรม ซึ่งจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เปิดโอกาสสำหรับการศึกษาต่อไปในหลายทิศทาง ซึ่งจะช่วยเติมเต็มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ

การศึกษาเชิงปริมาณในวงกว้าง เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ขึ้นและครอบคลุมสำนักงานที่ดินหลายแห่ง การศึกษานี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้ในวงกว้าง

การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานที่ดินต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) การศึกษานี้ควรเปรียบเทียบสำนักงานที่มีขนาดและลักษณะการให้บริการที่คล้ายกัน

การศึกษาระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดระยะเวลา

การศึกษาเชิงทดลอง (Experimental Research) ในการทดสอบนวัตกรรมและแนวทางใหม่ๆ ในการให้บริการ เช่น การทดลองใช้ระบบจองคิวออนไลน์ การทดลองใช้ AI Chatbot

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างประเทศ เพื่อเรียนรู้แนวทางและเทคนิคการให้บริการจากประเทศอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพสูง

การวิจัยนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร มีจุดแข็งที่ชัดเจนในหลายด้านแสดงให้เห็นศักยภาพในการเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับการให้บริการภาครัฐ หากสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่และพัฒนาต่อไปได้อย่างเป็นระบบ ก็จะสามารถสร้างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการภาครัฐที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างแท้จริ

เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน.(2562). ระเบียบที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม. ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2568, จาก https://www.dol.go.th/Pages

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557. *(2558 , 9 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา,* เล่มที่ 132 ตอนที่ 1 ก หน้า 1-10.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2568). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

พระราชบัญญัติทรัพย์อิงสิทธิ พ.ศ. 2562. (2562 , 30 เมษายน) . *ราชกิจจานุเบกษา,* เล่มที่ 136 ตอนที่ 56 ก หน้า 97-101.

พระราชบัญญัติคุ้มครองประชาชนในการทำสัญญาขายฝากที่ดินเพื่อเกษตรกรรมหรือที่อยู่อาศัย พ.ศ. 2562. (2562, 16 เมษายน) *ราชกิจจานุเบกษา,* เล่มที่ 136 ตอนที่ 50 ก หน้า 111-119.

ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497. (2497 , 30 พฤศจิกายน) . *ราชกิจจานุเบกษา,* เล่มที่ 71 ตอนที่ 78 หน้า 10-67.

วันดี จันทราช และเชิงชาญ จงสมชัย. (2561). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นสาขาน้ำพอง*. *Dhammathas Academic Journal.* ปีที่ 18 ฉบับที่ 3 หน้า 205-213.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.*

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2568). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนาศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

รุ่งลาวัลย์ ก่อเกื้อ. (2556). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภทของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2560). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ*.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.