

สมรรถนะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการปฏิบัติงาน :

กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี*

Operational Communication Competency among Registration Officers :

A case Study of the Saraburi Provincial Land Office

ชฎาภรณ์ พลเยี่ยม**

Chadaporn Ponyium

6614832046@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสมรรถนะด้านการสื่อสาร ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนนำเสนอ แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า 1.ทักษะในการฟัง เป็นพื้นฐานที่สำคัญ ช่วยให้เข้าใจเจตนา แยกแยะข้อมูล และตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง ลดความคลาดเคลื่อน และความล่าช้า 2.ทักษะการถ่ายทอด ข่าวสารที่ชัดเจน เป็นทักษะที่มีความสำคัญ การอธิบายข้อมูลต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และเหมาะสมกับระดับ ความเข้าใจของผู้รับบริการ 3.ทักษะการรับข่าวสารที่ปราศจากอคติ เป็นทักษะที่มีความสำคัญ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถรับ ข้อมูลอย่างเป็นกลาง แยกแยะข้อเท็จจริงจากความคิดเห็น และยึดหลักกฎหมาย และ 4.ทักษะการสื่อสารแบบเปิด การสื่อสารอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และเป็นมิตร ช่วยสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อความร่วมมือ และทำให้ประชาชนกล้า แสดงความเห็น ช่วยให้เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาได้รอบด้าน และตอบสนองอย่างเหมาะสม ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1.เจ้าหน้าที่ขาดการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง 2.ความหลากหลายของ ผู้รับบริการ ทั้งอายุ ระดับการศึกษา และภูมิหลังทางสังคม เป็นต้น และ 3. วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ที่ยึดถือขั้นตอน มากกว่าความยืดหยุ่น ซึ่งมีแนวทางแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1.กรมที่ดิน ควรให้มีจัดการอบรมและ พัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเป็นระบบ 2.หน่วยงานควรมีการสร้างความรู้ถึงถึงความสำคัญของการสื่อสาร ในการปฏิบัติงาน 3.หน่วยงานควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้อย่างเปิดเผย

คำสำคัญ: สมรรถนะ ; การสื่อสาร ; เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

Keywords: Competency ; Communication ; Registration Officer

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง สมรรถนะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

**นักศึกษาลำดับชั้นปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและกระแสโลกาภิวัตน์ รวมถึงความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นจากประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐ องค์กรภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนา ศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ที่รวมถึงการเสริมทักษะการสื่อสารของบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความซับซ้อนและความหลากหลายของสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาครัฐจึงต้องมีระบบบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย รองรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถจูงใจบุคลากรที่มี ความสามารถให้ทำงานอย่างมีอาชีพร่วมกัน พร้อมทั้งเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการบูรณา การทำงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม และในทิศทางเดียวกัน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) ได้มุ่งเน้นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการยกระดับ ประสิทธิภาพภาครัฐ ผ่านการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะพร้อมรองรับบริบทใหม่ รวมถึงการบูรณาการบริการภาครัฐให้ ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

กรมที่ดินมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการระบบทะเบียนที่ดินและการให้บริการด้านที่ดินอย่างครบวงจร เพื่อ สนับสนุนการบริหารจัดการที่ดินของประเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการข้อมูลที่ดินแก่ ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมความมั่นคงในสิทธิที่ดินและสนับสนุนการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดย เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี มีบทบาทสำคัญในการรับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร และบันทึก ข้อมูลในระบบทะเบียนที่ดิน โดยต้องติดต่อสื่อสารกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน การ ตอบข้อซักถาม และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการ รวมถึงการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ภายใน หน่วยงาน การสื่อสารของเจ้าหน้าที่มีลักษณะทั้งการสื่อสารแบบทางการกับหน่วยงานภายในและภายนอก และการสื่อสาร กับประชาชนในลักษณะที่เข้าใจง่ายและเป็นมิตร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาสมรรถนะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดสระบุรี เพื่อวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของการสื่อสารในการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบ พร้อมเสนอ แนวทางการพัฒนา เพื่อยกระดับขีดความสามารถบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตลอดจน ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นความโปร่งใส มี ประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทักษะในการติดต่อสื่อสารที่สร้างความสำเร็จแก่บุคคล O'Shea (1998, อ้างถึงใน สุกุล รัตน์ แจ่มศิริ, 2561, หน้า 51-53) 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1.ทักษะในการฟัง (Listening Skill) 2.ทักษะการ ถ่ายทอดข่าวสารที่ชัดเจน (Giving Clear Information Skill) 3.ทักษะการรับข่าวสารที่ปราศจากอคติ (Getting Unbiased Information Skill) และ 4.ทักษะการสื่อสารแบบเปิด (Foster Open Communication Skill) มาเป็น กรอบในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการวิจัย ดังนี้ 1.การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบ และ 2.การสัมภาษณ์โดยการเก็บข้อมูลจากการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

- 1.ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการฝ่ายทะเบียน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี
- 2.ผู้ให้ข้อมูล (key informants) เป็นการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากร ที่ต้องการศึกษาจึงใช้วิธีเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2568, หน้า 61) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- 1) หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี จำนวน 1 คน
- 2) หัวหน้างาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี จำนวน 2 คน
- 3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) โดยใช้คำถามกำหนดไว้ล่วงหน้าแบบแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และจะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามแต่ละประเด็น เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละราย รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องในการวิจัยถึงคุณลักษณะ (Qualities) ที่มีความคล้ายคลึงกันของข้อมูล แล้วจึงนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาทำการสรุปผลโดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอผลการวิจัย

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1. สมรรถนะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1.1 ทักษะในการฟัง (Listening Skill)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นว่า เป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี เนื่องจากการกิจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับประชาชน และหน่วยงานภายนอก ทั้งในด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมการให้คำปรึกษา และการประสานงาน ทักษะการฟังจึงมีบทบาทมากกว่าการได้ยิน แต่คือการเปิดใจรับฟัง เข้าใจ และตีความเจตนาของผู้พูดอย่างถูกต้อง การฟังอย่างตั้งใจช่วยให้เจ้าหน้าที่จับใจความสำคัญ แยกแยะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเข้าใจข้อเท็จจริงได้ชัดเจน ส่งผลให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้มาติดต่อได้อย่างตรงจุด ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...สำคัญอย่างมาก เพราะเวลาฟังประชาชนดี ๆ เราจะเข้าใจว่าเขาต้องการอะไร ช่วยให้ทำงานได้ตรงจุด ไม่ผิดพลาด แล้วก็ทำให้เขารู้สึกว่าเราใส่ใจจริง ๆ...” (นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2568) ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องพบเจอกับบุคคลหลากหลาย ซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านความเข้าใจ ความกังวล หรือเกรงใจ หากไม่มีทักษะการฟังที่ดี อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร การดำเนินการผิดพลาด หรือการให้บริการล่าช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ภารกิจงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ในฐานะผู้ให้บริการ ในแต่ละวันมีผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานที่ดินจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเป็นด่านแรกที่ต้องพบปะพูดคุยกับประชาชน ผู้มาติดต่อ ถ้าฟังอย่างตั้งใจและจับประเด็นได้ จะทำให้เข้าใจความต้องการของผู้มาติดต่อ สามารถทำงานได้ราบรื่นตามความประสงค์ของประชาชน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ...” (หัวหน้างาน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2568)

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ทักษะการฟังเป็นจุดเริ่มต้นของการสื่อสารที่ดี ช่วยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเข้าใจความต้องการของประชาชน และสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามหลักกฎหมาย นอกจากนี้ การฟังอย่างมีประสิทธิภาพยังช่วยลดข้อผิดพลาด ความล่าช้า และข้อร้องเรียน ขณะเดียวกันยังส่งเสริมความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือจากผู้รับบริการ อีกทั้งยังช่วยให้การประสานงานในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานอื่น ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น ลดข้อขัดแย้ง และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อระบบราชการที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหลายฝ่าย

1.2 ทักษะการถ่ายทอดข่าวสารที่ชัดเจน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นว่า เป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี เนื่องจากลักษณะงาน มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการประชาชน ทั้งในด้านการจดทะเบียนสิทธิในที่ดิน การโอนกรรมสิทธิ์การตรวจสอบเอกสาร และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งล้วนต้องอาศัยการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย ซึ่งในการกิจประจำวัน เจ้าหน้าที่มักต้องอธิบายข้อมูลที่มีความซับซ้อน เช่น ขั้นตอนทางกฎหมาย

เงื่อนไขการดำเนินงาน เอกสารประกอบ หรือข้อจำกัดเฉพาะของแต่ละกรณี หากไม่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน อาจทำให้ประชาชนเกิดความสับสน นำไปสู่ความเข้าใจผิดหรือการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามขั้นตอน ส่งผลให้เกิด ความล่าช้า เพิ่มภาระให้แก่ผู้รับบริการ ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...สำคัญมาก เพราะถ้าเราถ่ายทอดข้อมูลชัดเจน ประชาชนจะรู้ว่าต้องเตรียมเอกสารอะไร ขั้นตอนเป็นอย่างไร และใช้เวลานานเท่าไร ช่วยลดความสับสน ข้อผิดพลาด และทำให้การให้บริการรวดเร็ว...” (นักวิชาการที่دينปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2568) การถ่ายทอดข้อมูลอย่างตรงประเด็นและเหมาะสมกับระดับความเข้าใจของประชาชน จะช่วยให้ผู้มาติดต่อสามารถเตรียมเอกสารได้ครบถ้วน กรอกแบบฟอร์มได้ถูกต้อง และดำเนินการตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดข้อผิดพลาดซ้ำซ้อน ซึ่งมักเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจและการร้องเรียน อีกทั้งยังมีความสำคัญในงานประสาน ภายในหน่วยงานและการติดต่อกับองค์กรภายนอก เช่น การจัดทำหนังสือราชการ รายงาน หรือคำชี้แจงทางกฎหมาย ที่ต้องใช้ถ้อยคำชัดเจน ตรงตามหลักวิชาการ ปราศจากข้อคลุมเครือที่อาจนำไปสู่การตีความผิด ซึ่งอาจมีผลผูกพันทางกฎหมายตามมา ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...สำคัญ เนื่องจากเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ประชาชนอย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และ เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน หรือแม้แต่การตอบหนังสือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนและถูกต้อง ต้องใช้ทั้งความรู้และความรอบคอบ เพราะมีผลด้านกฎหมาย เช่น การตอบหนังสือแจ้งการอายัดของกรมบังคับคดี ต้องตรวจสอบว่าผู้ส่งมีเจตนาให้ดำเนินการในส่วนใด สามารถกระทำได้หรือไม่ และต้องการให้ตอบกลับในประเด็นใดบ้าง เนื่องจากอาจมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้ถือกรรมสิทธิ์โดยตรง หากเกิดข้อผิดพลาด ย่อมมีความเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนหรือฟ้องร้องในภายหลัง...” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2568)

จากการศึกษาวิจัยพบว่า การสื่อสารอย่างชัดเจนไม่เพียงส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ แต่ยังเกี่ยวข้องกับความต้องการทางกฎหมาย และภาพลักษณ์ของหน่วยงานโดยตรง ทักษะนี้จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ อย่างมืออาชีพ

1.3 ทักษะการรับข่าวสารที่ปราศจากอคติ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นว่า เป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี เนื่องจากลักษณะงานเกี่ยวข้องกับการพิจารณาข้อมูลด้านสิทธิในที่ดิน นิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การตรวจสอบเอกสาร และการสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานภายนอก ซึ่งล้วนเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยวิจารณญาณและการวิเคราะห์ข้อเท็จจริงอย่างรอบคอบ ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องรับฟังข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านเนื้อหา ท่าที และเจตนา บางกรณี อาจมีข้อพิพาทหรือความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี หากเจ้าหน้าที่ขาดความสามารถในการแยกแยะข้อมูลอย่างเป็นกลาง หรือปล่อยให้อารมณ์ ความคุ้นเคย หรือทัศนคติส่วนตัวเข้ามามีอิทธิพล อาจนำไปสู่การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม และก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...มีความสำคัญมาก เพราะถ้าเรารับข้อมูลโดยไม่เอาความรู้สึกหรืออคติส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง จะช่วยให้เราตัดสินใจ

หรือให้บริการได้อย่างยุติธรรมและเป็นกลาง ทำให้ประชาชนรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำงานของเรา ไม่เกิดความลำเอียงหรือความขัดแย้ง ..." (นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2568) โดยการรับข่าวสารโดยปราศจากอคติ คือการเปิดใจรับฟังข้อมูลอย่างไม่ตัดสินล่วงหน้า แยกแยะระหว่างข้อเท็จจริงกับความคิดเห็นส่วนตัว และพิจารณาข้อมูลอย่างอิงหลักกฎหมายและข้อเท็จจริง ผู้ที่มีทักษะนี้จะสามารถประเมินเจตนาของผู้พูด วิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย และดำเนินงานได้อย่างเที่ยงตรงซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการจดทะเบียนที่มีผลผูกพันทางกฎหมายต่อสิทธิในที่ดิน หากเจ้าหน้าที่สามารถรักษาความเป็นกลางในการรับข้อมูล จะสามารถสร้างความไว้วางใจจากประชาชนได้ เพราะแสดงถึงความยุติธรรมและความโปร่งใสในการให้บริการ และยังช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปตามข้อเท็จจริง ไม่เอนเอียงตามอคติหรือแรงกดดันใด ๆ ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า "...สำคัญ เพราะในบางกรณีที่มีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสิทธิในที่ดิน เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาข้อมูลด้วยความรอบคอบ แยกแยะความคิดเห็นส่วนตัวออกจากข้อเท็จจริง และยึดหลักกฎหมาย หากปล่อยให้อคติเข้ามาแทรก อาจส่งผลเสียทั้งต่อคู่กรณีและหน่วยงานโดยตรง..." (หัวหน้างาน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2568)

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ทักษะการรับข่าวสารที่ปราศจากอคติช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน และเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเป็นธรรม ลดข้อร้องเรียน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินในฐานะหน่วยงานของรัฐที่น่าเชื่อถือและโปร่งใส

1.4 ด้านทักษะการสื่อสารแบบเปิด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นว่า เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการให้บริการในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ซึ่งทำหน้าที่เป็นด่านแรกในการให้ข้อมูล คำแนะนำและบริการด้านสิทธิในที่ดินและนิติกรรมต่าง ๆ การสื่อสารที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา และเป็นมิตร จึงไม่เพียงช่วยให้ข้อมูลถูกถ่ายทอดได้อย่างเข้าใจง่าย แต่ยังสร้างความไว้วางใจ และบรรยากาศที่ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนและหน่วยงานอื่น ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า "...สำคัญอย่างมาก เพราะจะช่วยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างโปร่งใสและตรงไปตรงมา ซึ่งจะช่วยลดความเข้าใจผิดและข้อขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน รวมทั้งระหว่างหน่วยงานภายใน การสื่อสารที่เปิดเผยยังสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและส่งเสริมความร่วมมือ ทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการให้บริการประชาชน..." (นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2568) ซึ่งในบริบทการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ต้องสื่อสาร กับผู้ที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการราชการ และสภาพอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวลหรือความไม่มั่นใจ หากเจ้าหน้าที่สามารถเปิดใจรับฟัง ให้ข้อมูลอย่างเป็นกลางใช้ภาษาที่เหมาะสม และอธิบายอย่างสุภาพ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจ กล้าแสดงความเห็น และพร้อมแก้ไขปัญหาร่วมกัน ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่เอกสารประกอบการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ยังไม่ครบ หากเจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผล พร้อมแนะนำแนวทางแก้ไขอย่างเป็นมิตร โดยไม่ใช้น้ำเสียงหรือลักษณะการพูดที่ตึงเครียด และกระตุ้นให้ประชาชนกลับมาดำเนินการได้ โดยไม่รู้สึกต่อต้านหรือถูกทอดทิ้ง นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่

สามารถรับฟังข้อเท็จจริงได้รอบด้าน เข้าใจปัญหาเชิงลึก และตอบสนองได้ตรงจุด ลดความเข้าใจผิด และข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทเรื่องสิทธิ หรือการตีความกฎหมายที่อาจมีความซับซ้อน ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ประชาชนบางรายมาด้วยความไม่เข้าใจ หรือกังวลว่าตนจะเสียสิทธิ ถ้าเราไม่เปิดใจคุยหรือให้ข้อมูลแบบตรงไปตรงมา เขาอาจยังไม่กล้าถาม หรือเข้าใจผิดไปมากขึ้น แต่ถ้าเราฟังเขาอย่างตั้งใจ และอธิบายให้เห็นภาพ เขาจะเข้าใจและให้ความร่วมมือดีขึ้นมาก...” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2568) และในด้านการทำงานภายในหน่วยงาน ทักษะนี้ยังเอื้อต่อความร่วมมือระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายอำนวยการ ซึ่งต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการประสานงานอย่างต่อเนื่อง หากเจ้าหน้าที่สามารถพูดคุยอย่างตรงไปตรงมา ให้ความเคารพในความเห็น ซึ่งกันและกัน โดยไม่ใช้อารมณ์หรือการตำหนิ จะช่วยลดความขัดแย้งและความล่าช้า และนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ เช่น ในกรณีที่ฝ่ายทะเบียนรอข้อมูลจากฝ่ายรังวัด การพูดคุยเพื่อหาสาเหตุของความล่าช้าและร่วมกันหาทางแก้ไข ย่อมส่งผลดีกว่าการตำหนิซึ่งกันและกัน รวมถึงในกรณีที่ประชาชนมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ หากเจ้าหน้าที่เปิดใจรับฟังโดยไม่แสดงท่าทีปกป้องตนเอง หรือปิดกั้นข้อเสนอนั้น จะช่วยให้หน่วยงานสามารถเข้าถึงต้นตอของปัญหา และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานได้อย่างตรงจุด ซึ่งสะท้อนถึงความโปร่งใสและคุณภาพของการบริหารงานภาครัฐ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสารแบบเปิดถือเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ที่เน้นความถูกต้อง เป็นธรรม และเชื่อมโยงกับสิทธิของประชาชนอย่างแท้จริง ทักษะนี้ไม่เพียงแต่ส่งเสริมการเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ แต่ยังช่วยลดความขัดแย้งภายในหน่วยงาน เสริมสร้างความสามัคคี และยกระดับภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

2. ปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน แม้จะมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารกับประชาชนโดยตรง ทั้งในการให้บริการจัดการเอกสาร หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน แต่ในทางปฏิบัติกลับยังมีข้อจำกัดหลายด้านที่เป็นปัญหา และอุปสรรคการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

2.1 การขาดการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพื้นฐานการสื่อสารที่สามารถให้บริการประชาชนในระดับทั่วไปได้ แต่การพัฒนาทักษะที่ช่วยสร้างประสิทธิภาพต่อการทำงาน เช่น การสื่อสารในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง การโน้มน้าวใจแบบสร้างสรรค์ หรือการอธิบายเรื่องกฎหมายที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่าย กลับยังไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือสนับสนุนอย่างจริงจัง เช่น เมื่อเกิดกรณีข้อพิพาทระหว่างทายาทในครอบครัวเกี่ยวกับมรดกที่ดิน หากเจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะในการสื่อสารเชิงจิตวิทยา หรือไม่มีแนวทางในการควบคุมสถานการณ์ให้สงบ อาจทำให้สถานการณ์ตึงเครียดมากขึ้น หรือทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับความเป็นธรรม ทั้งที่จริงแล้วเจ้าหน้าที่

ทำตามระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นต้น ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับความรู้หรือเทคนิคใหม่ ๆ ในการสื่อสารกับประชาชน...” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2568)

2.2 ความหลากหลายของผู้รับบริการ

ประชาชนที่มาใช้บริการมีความหลากหลายอย่างมาก ทั้งในแง่อายุ ระดับการศึกษา และภูมิหลังทางสังคม บางคนเป็นผู้สูงอายุที่ฟังไม่ชัดหรืออ่านหนังสือไม่ออก บางคนมีความเข้าใจผิดในข้อกฎหมายหรือบางคนพูดภาษาถิ่นอย่างเข้มข้น ซึ่งยากต่อการสื่อสารหากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปรับวิธีพูดให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุจากต่างถิ่นมาติดต่อขอโอนสิทธิที่ดิน แต่พูดไม่ชัด และจำเอกสารไม่ได้ เจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถปรับการอธิบายให้ง่ายขึ้นหรือใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อาจทำให้ผู้สูงอายุสับสน เข้าใจผิด หรือกลับไปโดยไม่ได้รับการบริการ เป็นต้น ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...ประชาชนผู้รับบริการมีพื้นฐานแตกต่างกัน บางคนอาจมาจากชนบทที่มีระดับการศึกษาและความรู้ด้านกฎหมายที่จำกัด ทำให้การอธิบายข้อมูลทางราชการต้องใช้ถ้อยคำง่าย ๆ และเปรียบเทียบให้เข้าใจได้ง่าย บางรายอาจมีข้อจำกัดด้านภาษา หรือเป็นผู้สูงอายุที่ฟังและเข้าใจช้า ซึ่งต้องใช้ความอดทนและวิธีสื่อสารที่ละเอียดอ่อนมากขึ้น...” (นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2568) และข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...ประชาชนแต่ละคนมีความคาดหวัง และทัศนคติที่แตกต่างกัน บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจขาดการเตรียมความพร้อมหรือความรู้ในเรื่องนี้ จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่พึงพอใจระหว่างกันได้ง่าย ทำให้การสื่อสารในงานทะเบียนมีความท้าทายและต้องการการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง...” (นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2568)

2.3 วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ

โครงสร้างระบบราชการในปัจจุบันยังคงให้ความสำคัญกับระเบียบแบบแผน การสื่อสารในลักษณะทางการ และการยึดถือขั้นตอนมากกว่าความยืดหยุ่นและความเข้าใจ ทำให้เจ้าหน้าที่บางรายรู้สึกว่าการแสดงออกหรือใช้ภาษาที่เป็นกันเองอาจไม่เหมาะสมกับบทบาทของตน ทั้งที่ในหลายกรณี การสื่อสารแบบเปิดเผยเป็นมิตร และลดความเป็นทางการลงเล็กน้อย กลับสามารถช่วยให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนต่างๆ ได้ง่ายขึ้น และรู้สึกว่าคุณได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด ดังเช่นประชาชนบางรายรู้สึกไม่กล้าถามหรือขอคำอธิบายเพิ่มเติม เพราะเจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำทางกฎหมายอย่างเป็นทางการ เช่น “ต้องการถือกรรมสิทธิ์ร่วมในโฉนดที่ดินหรือโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินให้ทั้งแปลงคะ/ครับ” แทนที่จะถามว่า “ต้องการให้อีกคนมีชื่อร่วมกับเราในโฉนดที่ดินแปลงนี้ หรือต้องการยกที่ดินแปลงนี้ ให้เขาทั้งแปลงซึ่งจะไม่มีชื่อเราในที่ดินแปลงนี้แล้วคะ/ครับ” ดังข้อความจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...บางครั้งเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เป็นทางการมากเกินไป ทำให้ประชาชนฟังแล้วงงหรือไม่เข้าใจจริง ๆ ทำให้เขาไม่กล้าถามหรือบอกปัญหาที่เจอ เพราะกลัวจะใช้คำพูดผิด หรือกลัวว่าตัวเองจะดูไม่รู้เรื่องแบบนี้ก็ทำให้การสื่อสารไม่ราบรื่นและเสียเวลาซึ่งจะช่วยให้เข้าใจได้ง่ายกว่า...” (หัวหน้างาน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2568)

3. แนวทางหรือข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลโดยสามารถจำแนกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

3.1 กรมที่ดิน ควรให้มีจัดการอบรมและพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการสื่อสาร จึงควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารอย่างเป็นระบบอย่างสม่ำเสมอ เน้นการพัฒนาทักษะทั้งการฟังอย่างตั้งใจ การพูดจาชัดเจนและการเขียนที่ถูกต้อง ตลอดจนส่งเสริมทักษะการสื่อสารแบบเปิด เพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเข้าใจอย่างแท้จริงระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน

3.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ควรมีการสร้างความรู้ความตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารในการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการสื่อสารที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ผิดพลาดและเห็นความจำเป็นในการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ และประสิทธิภาพของหน่วยงาน

3.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้อย่างเปิดเผย และเคารพกัน จะช่วยส่งเสริมความร่วมมือและความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ รวมถึงช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

1.1 ด้านทักษะในการฟัง พบว่าเป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการฟังอย่างตั้งใจและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจข้อเท็จจริง ความต้องการ และข้อกังวลของผู้มาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน หากเจ้าหน้าที่ไม่ตั้งใจฟัง หรือฟังอย่างไม่เข้าใจ อาจนำไปสู่การตีความผิดพลาด การดำเนินการที่ไม่ตรงตามประสงค์ของประชาชน หรือแม้กระทั่งความล่าช้าในการให้บริการ นอกจากนี้ การที่ประชาชนรู้สึกว่าคุณได้รับการรับฟังและให้ความสำคัญ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การลดข้อร้องเรียน และปัญหาการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นภายหลัง ยิ่งไปกว่านั้น ทักษะการฟังยังมีความสำคัญในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานอื่น ๆ การฟังที่ดีช่วยให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น ลดข้อขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในระบบราชการที่ต้องอาศัยการร่วมมือกันในหลายฝ่าย โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุลักษณ์ สีสำ และคณะ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ

กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านผู้รับสารเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 2) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเวลาเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน 4) องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 5) รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้นผู้รับสารต้องมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดีโดยองค์กรควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานเพื่อข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งควรใช้รูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมในแต่ละครั้งเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.2 ด้านทักษะการถ่ายทอดข่าวสารที่ชัดเจน พบว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการข้อมูลด้านการถือครองสิทธิในที่ดิน การดำเนินการด้านเอกสารสิทธิ การโอนกรรมสิทธิ์ การจดทะเบียนต่าง ๆ รวมถึงการชี้แจงขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของประชาชน ในกระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าว เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ประชาชนอย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน หากเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน หรือใช้ภาษาที่ซับซ้อน คลุมเครือ หรือไม่เหมาะสมกับระดับความเข้าใจของผู้รับสารอาจก่อให้เกิดปัญหา โดยสอดคล้องกับผลการศึกษารายชื่อของ สกฤตธน์ แจ่มศิริ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล ผลการวิจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างชั้นสัญญาบัตรและผู้บังคับบัญชา คือ ผู้บังคับบัญชาต้องสื่อสารด้วยความสุภาพให้คำแนะนำถึงวิธีการแก้ไขปัญหา ให้กำลังใจ แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจและพร้อมช่วยเหลือคอยกำกับดูแลและเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

1.3 ด้านทักษะการรับข่าวสารที่ปราศจากอคติ พบว่า เป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากในบริบทของการให้บริการประชาชน การพิจารณารับจดทะเบียนสิทธิหรือนิติกรรมต่าง ๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นกลางในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนจำเป็นต้องรับข้อมูลจากผู้มาติดต่อหลายฝ่าย ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นอาจมีความขัดแย้งกัน หรือมาจากมุมมองที่แตกต่างกัน หากเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการรับข่าวสารที่ปราศจากอคติ อาจทำให้การพิจารณาข้อมูลเกิดความเอนเอียง ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อเท็จจริงได้อย่างรอบด้าน ส่งผลให้การบันทึกข้อมูล การดำเนินการกระบวนการจดทะเบียน หรือการให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกิดข้อผิดพลาด ทั้งในเชิงกฎหมาย และเชิงปฏิบัติ ยิ่งไปกว่านั้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนอยู่ภายใต้กรอบของหลักนิติธรรม (Rule of Law) และต้องยึดมั่นในความเป็นธรรม ความเสมอภาค และความโปร่งใสในการให้บริการ หากเจ้าหน้าที่สามารถรับฟังข่าวสารโดยไม่ยึดติดกับความเชื่อส่วนตัว อารมณ์ หรืออคติใดๆ

จะช่วยให้สามารถพิจารณาเรื่องราวได้อย่างเที่ยงธรรม ลดโอกาสในการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ใดผู้หนึ่งอย่างไม่เหมาะสม โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สกุลรัตน์ แจ่มหิรัญ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล ผลการวิจัยด้านทักษะการติดต่อสื่อสารพบว่า ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารแสดงความคิดเห็นได้ รวมทั้งชี้แจงถึงปัญหาของการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ เพื่อร่วมกันแก้ไข ปรับปรุงในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป และการสื่อสารที่เป็นกันเองจะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และอาจมีการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้มีโอกาส ได้พบปะพูดคุยกัน ทำให้บรรยากาศในการปฏิบัติงานร่วมกันไม่ตึงเครียด มีความสนิทสนมเป็นกันเอง เกิดความใกล้ชิดกันและทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

1.4 ด้านทักษะการสื่อสารแบบเปิด พบว่า เป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการสื่อสารอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และเป็นมิตร เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน เมื่อเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารอย่างจริงใจ เปิดเผย และไม่ปิดกั้นความคิดเห็น จะทำให้ประชาชนรู้สึกว่าได้ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบราชการ และยินดีให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และในส่วนของการทำงานภายในองค์กร ทักษะการสื่อสารแบบเปิดยังเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานในสำนักงานที่ตนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายรังวัด ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายวิชาการ การเปิดใจสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมา มีเหตุผล และเคารพ ในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ส่งเสริมความสามัคคี และทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่ประชาชนมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน หากเจ้าหน้าที่เปิดใจรับฟังด้วยความเข้าใจ ไม่แสดงท่าทีปกป้องตัวเองหรือปิดกั้นข้อเสนอแนะ จะทำให้หน่วยงานสามารถรับรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการได้อย่างตรงจุด โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อรสา สภาพพงษ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ผลการศึกษพบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการปฏิบัติงานทุกวัน ซึ่งมีผลต่อความรู้ความเข้าใจ ความคิดเชิงบวก พฤติกรรมทัศนคติต่องาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน การสื่อสารภายในหน่วยงาน มีผลต่อความรู้สึกในการทำงานการประชุมและการอบรมเกี่ยวกับเป้าหมายหรือนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การอบรมหรือวิธีการปรับทัศนคติเชิงบวกควรมีช่องทางการสื่อสารและการสื่อสารในลักษณะ ที่เปิดกว้างเพื่อแสดงความคิดเห็นได้ อิสระมากขึ้น โดยภาพรวมแล้ว อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการประเมินผลงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมาก

2. ปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี มีดังนี้

2.1 การขาดการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แม้ว่าเจ้าหน้าที่ จะมีพื้นฐานการสื่อสารในระดับที่สามารถให้บริการประชาชนได้ แต่กลับขาดโอกาสในการอบรมหรือพัฒนาทักษะเฉพาะ

ทางการสื่อสารอย่างเป็นระบบ เช่น การสื่อสารในภาวะวิกฤติ การจัดการความขัดแย้ง หรือการโน้มน้าวในเชิงสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังไม่มีหลักสูตรที่เฉพาะเจาะจงสำหรับการพัฒนาทักษะด้านนี้ ในระดับหน่วยงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญและความมั่นใจในการสื่อสารกับประชาชน โดยเฉพาะในกรณีที่มีข้อพิพาทหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรัสโณม ศิริรัตน์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง และปัญหารายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และเนื้อหาข่าวสารตามลำดับ 2) บุคลากรสำนักหอสมุดกลางที่มีสถานภาพ ตำแหน่งวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสาร ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) บุคลากรสำนักหอสมุดกลางส่วนใหญ่ประสบปัญหาการสื่อสาร เนื่องจากสาเหตุหลัก ได้แก่ การสื่อสารทางวาจา ทำให้ข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุม ในการส่งข่าวสาร ถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ผู้ส่งข่าวสาร/ผู้บริหาร ไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา คือควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสาร ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ และการประชุมบุคลากรทุกระดับเพื่อแจ้งข่าวสารสำคัญ รวมทั้งชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

2.2 ความหลากหลายของผู้รับบริการ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานที่ดิน มีความหลากหลาย ทั้งด้านอายุ ระดับการศึกษา และพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องกฎหมายและขั้นตอนราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือประชาชนในพื้นที่ห่างไกลที่อาจมีข้อจำกัดด้านภาษาหรือการสื่อสาร การที่เจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะในการปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ จึงส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิด ความไม่พอใจ หรือความขัดแย้งได้ง่าย โดยสอดคล้องผลการวิจัยของ นวอร์ โชคชนไพศาล (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์รับราชการตำรวจระดับสัญญาบัตร 2-5 ปี มีระดับของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรและระดับความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลนั้น เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ และระดับชั้นยศที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษากัน ส่วนปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรจากองค์ประกอบการสื่อสาร พบว่า ด้านช่องทางการสื่อสารและด้านผู้รับสารส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร สำหรับด้านผู้ส่งสารและด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

2.3 วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ลักษณะของระบบราชการที่ให้ความสำคัญกับลำดับชั้นการสื่อสารแบบทางการ และการยึดถือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด จึงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารในรูปแบบที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในการสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเข้าอกเข้าใจ และเป็นมิตร การยึดติดกับรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการมากเกินไป อาจทำให้ประชาชนรู้สึกห่างเหินและไม่กล้าติดต่อสอบถาม

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

จากการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี สามารถจำแนกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

3.1 กรมที่ดินควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการสื่อสาร จึงควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารอย่างเป็นระบบอย่างสม่ำเสมอ เน้นการพัฒนาทักษะทั้งการฟังอย่างตั้งใจ การพูดจาชัดเจน และการเขียนที่ถูกต้อง ตลอดจนส่งเสริมทักษะการสื่อสารแบบเปิด เพื่อสร้างบรรยากาศ ที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเข้าใจอย่างแท้จริงระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน สอดคล้องกับ จักรภพ ศรีมณี (2567, หน้า 55) ได้อธิบายว่า “การเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร สามารถทำได้โดยการสร้างทักษะการสื่อสาร และจัดการกับการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการสื่อสารอย่างถูกต้อง และสร้างระบบการติดต่อ สื่อสารที่ดีในองค์กร ได้แก่ การติดตามผล และให้ข้อมูลย้อนกลับ, การสื่อสาร หลายวิธี, กำหนดมาตรฐานด้านเวลา, การเลือกใช้คำและระดับของภาษา, ใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าว, การรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น, มีธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร, ฟังอย่างตั้งใจ” และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กองฝึกอบรม กรมที่ดิน (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน ฝ่ายทะเบียน ในสำนักงานที่ดิน กรมที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน ฝ่ายทะเบียนในสำนักงาน ที่ดิน กรมที่ดิน พบว่า นักวิชาการที่ดิน ควรมีความรู้ด้านกฎหมาย ด้านการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ด้านงานของสายงานอื่นๆ ด้านการใช้เทคโนโลยี ด้านเทคนิคการพูดการสื่อสาร และการนำเสนอ ด้านระเบียบงานสารบรรณ และการเขียนหนังสือราชการและด้านวินัยข้าราชการ ควรมีทักษะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจและด้านการวิเคราะห์ และจับประเด็น และควรมีคุณลักษณะในเรื่องของจิตบริการ ความน่าเชื่อถือ ความอดทน ลักษณะการประนีประนอม ความละเอียดรอบคอบและความใฝ่รู้ โดยแนวทางการพัฒนานักวิชาการที่ดินควรใช้แนวทางการฝึกอบรม การสอนแนะนำ/พี่สอนน้อง (Coaching) กรณีศึกษา (Case Study) การฝึกปฏิบัติ การอภิปรายร่วมกัน การจัดทำหนังสือคู่มือ การโยกย้ายสับเปลี่ยนงาน สถานการณ์จำลอง การศึกษาดูงาน และการฝึกอบรม ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Learning) ซึ่งมีปัจจัยที่จะสนับสนุนการพัฒนานักวิชาการที่ดิน คือ ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา และงบประมาณ

3.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ควรมีการสร้างตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการสื่อสารในการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการสื่อสารที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ผิดพลาด และเห็นความจำเป็นในการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และประสิทธิภาพของหน่วยงาน สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 51) ให้ความหมายเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management-KM) ว่า “การจัดการความรู้ คือการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ

เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กร มีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด” และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรพันธ์ สถิตชน (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ Soft Skills ด้านการสื่อสารและรูปแบบ การสื่อสารกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน: กรณีศึกษา องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะ Soft Skills ด้านการสื่อสาร 1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในควรเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม 2. ควรหลีกเลี่ยงการสื่อสารที่เป็นลักษณะการสืบสวน เพื่อหาข้อเท็จจริง 3. ควรมุ่งเน้นการให้คำปรึกษาและผู้บังคับบัญชาควรสร้างพื้นที่การสื่อสารที่เป็นกันเองรวมถึง เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น

3.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและส่งเสริมการ สื่อสารภายในองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้อย่างเปิดเผย และเคารพกัน จะช่วยส่งเสริมความร่วมมือและความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ รวมถึงช่วยให้สามารถ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาหรัย จันสา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาล วิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) มีการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม และ การจัดการด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง 2) การสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาล วิชาชีพในระดับปานกลาง 3) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีมร่วมกันพยากรณ์การจัดการด้านความ ปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 22.4

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค รวมถึง แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคกับหน่วยงานอื่นๆ มีลักษณะบริบทของการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ภารกิจหลักในการให้บริการใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางประกอบการ วางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

เอกสารอ้างอิง

- กองฝึกอบรม กรมที่ดิน. (2561). แนวทางการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน ฝ่ายทะเบียน ในสำนักงานที่ดิน กรมที่ดิน. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2568, จาก <https://www.dol.go.th/train/DocLib/1/28serch.pdf>.
- กัญญาพัชร อักษรศรี. (2567). แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2568, จาก https://so16.tci-thaijo.org/index.php/SJ_SS/article/view/374/271.

- คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, งานนโยบายและพัฒนาคณาภพ. (ม.ป.ป.).การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM). ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2567, จาก https://quality.sc.mahidol.ac.th/plan_and_policy/km/.
- จรัสโณม ศิริรัตน์. (2558). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2568, จาก <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jlis/article/view/8379>.
- จักรภพ ศรีมณี. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง : โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- จิรนนท์ สถิตชน. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ Soft Skills ด้านการสื่อสารและรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน: กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2568, จาก https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/article/view/274546?utm_source=chatgpt.com.
- นwor โซชนไพศาล. (2565). แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัด สำนักงานและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2568, <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/10642/>.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง : โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สกุลรัตน์ แจ้งหิรัญ. (2561). การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2568, จาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/3592>.
- สาหร่าย จันสา. (2560). อิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2568, จาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/JRTAN/article/view/90443>.
- สุลักษณ์ สีคำ และคณะ. (2567). องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2568, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/271383/184563>.
- อรสา สภาพพงษ์. (2563). การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2568, จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SocialJournal2rmutto/article/download/242178/169352>.