

ความเชื่อมั่นในการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง*

Public Service Confidence : A Case Study of the Samut Prakan Provincial
Land Office, Phra Pradaeng Branch

ณฐาภพ นันทะลิต**

Nathaphop Natalit

6614832030@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเชื่อมั่น ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ใช้วิธีวิจัยเอกสารและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจ เนื่องจากมีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถ อธิบายขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ และแนวปฏิบัติตามระเบียบราชการได้อย่างถูกต้อง สร้างความเชื่อมั่นในความโปร่งใสของกระบวนการ สำนักงานฯ ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เช่น ระบบจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน EQ Lands และบริการจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ซึ่งอำนวยความสะดวกกับประชาชนที่มีที่ดินอยู่ต่างจังหวัด แต่ยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ความไม่เข้าใจของประชาชนบางกลุ่ม ต่อภาษาราชการและขั้นตอนทางกฎหมาย รวมถึงปัญหาอัตราค่าลงเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ข้อเสนอแนะ ได้แก่ เพิ่มระบบตอบคำถามอัตโนมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI) การพัฒนาระบบคำนวณภาษีเบื้องต้น ระบบติดตามสถานะงาน การเรียกคิวออนไลน์ รวมถึงบริการคัดสำเนาและตรวจสอบเขตที่ดินผ่านระบบดิจิทัล จัดพื้นที่บริการให้ชัดเจน มีจุดให้ข้อมูลที่มองเห็นได้ง่าย พร้อมเอกสารแนะนำ ขั้นตอนอย่างครบถ้วน และจัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่อย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: บริการสาธารณะ; ความเชื่อมั่น; สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

Keywords: Public Service; Trust; Samut Prakan Provincial Land Office, Phra Pradaeng Branch

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องความเชื่อมั่นในการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

**นักศึกษาลูกสุตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรมที่ดิน สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจสำคัญในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของประชาชนและบริหารจัดการที่ดินของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินงานด้านการรังวัดและทำแผนที่ ออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดินอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในการถือครองที่ดิน ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และให้การจัดการที่ดินของรัฐเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการให้บริการด้านที่ดินแก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยทำหน้าที่เป็นกลไกหลักของรัฐในการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดินให้เกิดความเป็นธรรม มีระบบ และเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนสามารถถือครองและใช้ประโยชน์ในที่ดินได้อย่างถูกต้องตามสิทธิ ส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในทรัพย์สิน ตลอดจนเป็นการวางรากฐานทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืนในระดับพื้นที่ อำนาจหน้าที่ ครอบคลุมหลายด้าน โดยมีภารกิจหลักคือ การดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน ทั้งประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายอาคารชุด รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน้าที่สำคัญที่ปฏิบัติเป็นประจำ ได้แก่ การจดทะเบียนสิทธิในที่ดิน เช่น การออกโฉนดที่ดิน การโอนกรรมสิทธิ์ การจำนอง การเช่า การให้ หรือการโอนมรดก ซึ่งล้วนเป็นนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินประเภทอสังหาริมทรัพย์ ทั้งนี้ เพื่อให้การเปลี่ยนมือของสิทธิในที่ดินมีหลักฐานที่ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังมีการรับคำขอจากประชาชนในการดำเนินการทางทะเบียนต่าง ๆ ซึ่งสำนักงานต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลอย่างรัดกุม เพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนไม่ให้เกิดความเสียหายหรือถูกเอาเปรียบจากผู้อื่น

อีกภารกิจหนึ่งที่มีความสำคัญคือ การดำเนินการด้านรังวัดที่ดิน ซึ่งเป็นกระบวนการตรวจสอบขอบเขตที่ดินและจัดทำแผนที่ประกอบเอกสารสิทธิอย่างเป็นทางการ การรังวัดนั้นครอบคลุมถึงการแบ่งแยก การรวมแปลง การสอบเขต และการขอรังวัดเพื่อออกเอกสารสิทธิใหม่ โดยการรังวัดต้องอาศัยความแม่นยำทางวิชาการ การใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้ข้อมูลแผนที่ที่จัดทำขึ้นสามารถนำไปใช้ประกอบการจดทะเบียนสิทธิได้อย่างถูกต้อง และเป็นหลักฐานสำคัญในการยืนยันสิทธิในที่ดินได้อย่างมั่นคง การรังวัดยังมีบทบาทสำคัญในการป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านแนวเขตที่ดิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของที่ดินที่อยู่ติดกันในด้านการบริหารงานภายใน สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง แบ่งการปฏิบัติงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับงานสารบรรณ การเงิน บัญชี งานบุคคล การประชาสัมพันธ์ และงานพัสดุ เป็นหน่วยสนับสนุนที่สำคัญเพื่อให้งานหลักของสำนักงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ต่อมา คือ ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่รับคำขอและจัดทำเอกสารเกี่ยวกับสิทธิในที่ดิน ตรวจสอบและจัดเก็บข้อมูลที่ดิน รวมถึงอำนวยความสะดวกในการขอคัดสำเนาเอกสารให้แก่ประชาชน สุดท้ายคือ ฝ่ายรังวัด ที่รับผิดชอบการดำเนินการตรวจสอบแนวเขตและทำแผนที่ โดยมีการวางแผนงานอย่างรัดกุม เพื่อให้การรังวัดแต่ละครั้งเป็นไปตามหลักวิชาชีพที่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานของช่างรังวัด เอกชน ซึ่งถือเป็นการประกันคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลที่ดินที่นำมาใช้ในการออกเอกสารสิทธิ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการของรัฐ นอกจากนี้สำนักงานยังมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เช่น ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบฐานข้อมูลที่ดิน และระบบจีโอออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล

ดังนั้น สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง จึงเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการด้านที่ดินแก่ประชาชนอย่างครอบคลุมและเป็นระบบ ด้วยอำนาจหน้าที่ที่หลากหลายทั้งด้านการจดทะเบียนสิทธิในที่ดิน การรังวัด การออกเอกสารสิทธิ การควบคุมงานรังวัดเอกชน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านการบริหารและการบริการประชาชน ทุกภารกิจที่สำนักงานดำเนินการล้วนมีเป้าหมายร่วมกันคือ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสิทธิในที่ดินได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย เสริมสร้างความมั่นคงในทรัพย์สิน และส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์ในที่ดินอย่างเหมาะสม อันเป็นรากฐานสำคัญของความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศอย่างยั่งยืน

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจว่าหากสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง จะสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการประชาชน ต้องมีรูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการอย่างไร ประชาชนพึงพอใจและเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้ 1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุมคู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง 2. การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง และประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 3 คน และการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความเป็นไปได้โดยคัดเลือกแบบบังเอิญ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 45) จำนวน 5 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้
 - 1) เป็นบุคลากรฝ่ายทะเบียน ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง จำนวน 2 คน
 - 2) เป็นหัวหน้างานของบุคลากรฝ่ายทะเบียน ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง จำนวน 1 คน
 - 3) เป็นประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เพื่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2559, หน้า 75 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 62) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และคัดเลือกจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดงในช่วงระยะเวลาที่ทำการวิจัย ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนการสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1.1. ด้านความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่า มีความเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยกระบวนการเริ่มต้นตั้งแต่การเข้ามาถึงสำนักงานที่ดินฯ จะมีป้ายแนะนำชัดเจนเกี่ยวกับแต่ละประเภทของงานบริการ เช่น ตรวจสอบเอกสาร การโอนกรรมสิทธิ์ การจำนอง ฯลฯ ทำให้สามารถระบุจุดบริการได้โดยไม่สับสน นอกจากนี้ยังมีแผ่นพับ คู่มือและป้ายประชาสัมพันธ์ในจุดต่าง ๆ มีการจัดทำป้ายอธิบายขั้นตอนที่ชัดเจนในทุกจุดบริการ ซึ่งช่วยลดความสับสน โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก จะสามารถอ่านและเข้าใจขั้นตอนการทำงานของแต่ละหน่วยได้อย่างเป็นลำดับ โดยป้ายเหล่านี้มีการออกแบบให้เห็นเด่นชัด และใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายที่ช่วยให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการได้โดยง่าย รวมไปถึงขั้นตอนการกวดบัญชีเป็นส่วนหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลหลายรายกล่าวถึงว่า "ง่ายและมีระบบ" โดยเมื่อเดินเข้ามายังสำนักงานที่ดินฯ จะพบเครื่องกวดบัญชีซึ่งมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเลือกประเภทบริการที่ตรงกับความต้องการ หลังจากกวดบัญชีแล้ว ระบบจะแจ้งหมายเลขและเรียกตามลำดับ ซึ่งช่วยลดความสับสนและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ จะมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการคอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้ข้อมูล และสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น ทำให้รู้สึกว่าการไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับการทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดินฯ

1.2 ด้านความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบของราชการเป็นอย่างดี สามารถอธิบายรายละเอียดในประเด็นที่ซับซ้อน เช่น การเตรียมเอกสาร การทำนิติกรรม หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินได้อย่างชัดเจน โดยไม่เพียงแต่อธิบายให้เข้าใจง่ายเท่านั้น แต่ยังให้คำปรึกษาและแนะแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตามระเบียบราชการอีกด้วย สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึง ความเชื่อมั่นในคุณวุฒิวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ว่าสามารถปฏิบัติงานในระดับที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและเอกสารที่มีความสำคัญและความซับซ้อนสูง ในหลายกรณี ประชาชนที่มามีติดต้อมีข้อสงสัยในด้านการนิติกรรมที่ดิน ข้อมจำกัดทางกฎหมาย หรือสถานะของที่ดิน ซึ่งต้องการคำอธิบายเชิงเทคนิค เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสื่อสารให้เข้าใจง่าย ถือเป็นการเติมเต็มบทบาทของ ที่ปรึกษาเบื้องต้น แก่ประชาชนโดยไม่ต้องเสียเวลาไปพบผู้เชี่ยวชาญภายนอก การมีบุคลากรที่สามารถให้ความรู้ทางวิชาการร่วมกับการบริการภาคสนามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดภาระและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนอย่างชัดเจน ในการจัดระบบบริการ การจัดระบบบริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดลำดับคิว, การประเมินค่าธรรมเนียม หรือการให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้ดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์ของกฎหมายและระเบียบราชการอย่างเคร่งครัด ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือแทรกแซงด้วยปัจจัยภายนอก ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจในความเป็นธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง นอกจากนี้ ยังมีการ เผยข้อมูลสำคัญ เช่น ค่าธรรมเนียม ขั้นตอนดำเนินการ ผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์หรือเว็บไซต์ของกรมที่ดิน ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นลักษณะของการบริหารราชการที่มีความโปร่งใส (Transparency) ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งนี้แม้จะอยู่ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการหนาแน่นหรือช่วงที่เจ้าหน้าที่มีภาระงานสูง แต่จากการสังเกตพบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินฯ ยังคงให้บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพยายามให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ คุณลักษณะเช่นนี้ช่วยสร้างความรู้สึกเป็นมิตร และความสบายใจในการติดต่อราชการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนรู้สึกพอใจ แม้ในกรณีที่ต้องเผชิญกับขั้นตอนหรือปัญหาทางเทคนิค

1.3 ด้านความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

การพัฒนาการให้บริการประชาชนของกรมที่ดิน โดยเฉพาะสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง สะท้อนให้เห็นถึง การปรับตัวของภาครัฐในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับการบริการ สาธารณะ ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ ทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่า การนำระบบ EQ Lands Application มาใช้ในการจองคิวล่วงหน้า ถือเป็นการยกระดับรูปแบบการให้บริการจาก “ระบบเดิมที่ต้องมาหน้าเคาน์เตอร์” ไปสู่การ บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ โดยระบบนี้เปิดให้จองคิวได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งเพื่อการจดทะเบียน สิทธิและนิติกรรม รวมถึงการรังวัดที่ดิน ซึ่งครอบคลุมทุกสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ การที่ประชาชนสามารถเลือก เวลาที่สะดวกด้วยตนเอง ไม่ต้องรอคิวนาน และสามารถวางแผนการติดต่อราชการล่วงหน้าได้ ส่งผลให้ประชาชน มีประสบการณ์ที่ดี และลดแรงกดดันจากการรอคิว ณ สถานที่จริง ซึ่งเป็นหนึ่งในปัญหาที่มักเกิดขึ้นในการให้บริการ ภาครัฐ ทั้งนี้ทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มองว่าไม่เพียงแต่เพิ่มความสะดวกในการเข้ารับบริการเท่านั้น แต่ยังสามารถวางแผนชีวิตได้ดีขึ้น เช่น การเดินทาง การจัดการเวลา การเตรียมเอกสาร เป็นต้น และการออกแบบระบบ ให้ใช้งานง่าย เข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ยังสะท้อนถึง แนวคิดด้านการบริหารแบบยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered Service) ซึ่งเป็นทิศทางสำคัญของการพัฒนาองค์กรภาครัฐในยุคปัจจุบัน ไม่เพียงเท่านั้น ยังได้มีการพัฒนาระบบให้สามารถดำเนินการจดทะเบียนที่ดินจากต่างพื้นที่ หรือสำนักงานที่ดินที่ไม่ใช่ที่ตั้ง ของที่ดินจริงได้ ที่เรียกว่า การจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ เช่น จดทะเบียนในจังหวัดสมุทรปราการ แม้ที่ดินอยู่ต่างจังหวัด ฯลฯ ถือเป็นการปรับเปลี่ยนเชิงนโยบายที่สำคัญ เพราะช่วยลดภาระของประชาชนอย่างมาก ทั้งในด้าน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และ ระยะเวลาในการดำเนินการ นอกจากความสะดวกแล้ว ยังแสดงให้เห็นถึง ความยืดหยุ่น ของระบบราชการยุคใหม่ ที่มุ่งเน้น การให้บริการแบบประชาชนเป็นศูนย์กลาง ไม่ยึดติดกับ โครงสร้างเดิมที่เน้นเขตพื้นที่เป็นฐาน

2. ปัญหาและอุปสรรคในให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

จากการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง มีดังนี้

2.1 ปัญหาภายนอก

ประชาชนที่เข้ารับบริการจำนวนหนึ่ง ไม่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับนิติกรรมที่ดิน ทำให้ไม่ทราบว่าจะแต่ละ ประเภทของการดำเนินการ เช่น การโอนกรรมสิทธิ์ การจำนองที่ดิน การแบ่งแยกที่ดิน รวมโฉนดที่ดินและ การมอบอำนาจ ฯลฯ มีความแตกต่างกันในด้านเอกสารประกอบ เงื่อนไข และแนวทางปฏิบัติ ส่งผลให้เกิด ความล่าช้าในการยื่นคำขอ หรือเกิด ความผิดพลาดในการจัดเตรียมเอกสาร ทำให้ต้องกลับมาแก้ไขหรือ ดำเนินการใหม่ ส่งผลให้ประชาชนรู้สึก ยุ่งยากหรือเสียเวลา ซึ่งมักพบว่า เข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ ข้อกฎหมายหรือขั้นตอนปฏิบัติ ในบางกรณี ปัญหานี้ยังทำให้เกิดข้อขัดข้องระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่แม้จะให้คำแนะนำแล้ว แต่ผู้รับบริการอาจยังไม่เข้าใจ หรือเข้าใจคลาดเคลื่อนได้อยู่ดี อีกประเด็นหนึ่ง ที่ผู้วิจัยพบว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการให้บริการ คือ ภาษาราชการและภาษากฎหมายที่ใช้ในการสื่อสาร ไม่สอดคล้องกับลักษณะของผู้มารับบริการที่มีพื้นฐานทางภาษาหรือความรู้ด้านกฎหมายไม่เท่ากัน ซึ่งภาษา ที่ใช้ในเอกสารทางราชการหรือเอกสารประกอบคำขอ มักจะมีความเป็นทางการสูง มีถ้อยคำเฉพาะทาง ทำให้ เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน และอาจนำไปสู่การดำเนินการผิดพลาด ปัญหานี้ถือเป็นจุดอ่อนของระบบบริการ ภาครัฐที่ยังคงพึ่งพาภาษาแบบราชการโดยไม่ปรับให้ เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่มี เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแบบใกล้ชิด แม้ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง จะมีเจ้าหน้าที่ ประจำจุดประชาสัมพันธ์ และมีระบบคิวที่ชัดเจน แต่ก็ยังพบว่าในบางช่วงเวลาที่ประชาชนจำนวนมากเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายอย่างละเอียดแก่ทุกคนได้หมด ทำให้บางรายเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน และเกิด ความรู้สึกไม่มั่นใจในข้อมูลที่ได้รับบางคนจึงเลือกถามประชาชนคนอื่นที่เคยมาแล้ว หรือพยายามหาข้อมูลจาก อินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจทำให้ได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เพราะข้อมูลในเว็บไซต์ของบางหน่วยงาน ยังไม่ได้อัปเดตหรือไม่ชัดเจน

2.2 ปัญหาภายใน

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ซึ่งต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน และมีความแม่นยำในการปฏิบัติงานเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดทางกฎหมาย จากข้อมูลที่ได้รับ พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนยังไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับปริมาณผู้ใช้บริการในแต่ละวัน โดยเฉพาะในช่วงต้นเดือน กลางเดือน และช่วงก่อนวันหยุดราชการที่มีประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการหนาแน่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่มีอยู่ต้องแบกรับภาระงานที่มากเกินไป จำนวนคน เช่น การตรวจสอบเอกสาร การจัดทำเอกสาร การชี้แจงเงื่อนไขทางกฎหมาย การส่งเรื่องไปยังฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนการลงนามรับรองเอกสารอย่างถูกต้องตามระเบียบราชการ ซึ่งใช้เวลาต่อรายค่อนข้างนาน ทั้งนี้กรมที่ดินมีการจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มายังสำนักงานสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศตามหลักเกณฑ์และกรอบอัตรากำลังราชการ แต่ในบางตำแหน่งสำคัญ เช่น ตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดินปฏิบัติงาน และนักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ กลับยังไม่มีบุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดภาระงานตกค้างในทีมที่เหลือน้อย การขาดแคลนบุคลากรเช่นนี้ ไม่เพียงแต่ทำให้การบริการล่าช้า แต่ยังเสี่ยงต่อความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ จากการทำงานในสภาวะที่ต้องเร่งรีบและรับผิดชอบเกินขอบเขตหน้าที่ที่ควรจะเป็น เมื่อเกิดการ ไม่สมดุลระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่กับจำนวนประชาชนผู้รับบริการ ย่อมทำให้เกิดการรอคิวนาน โดยเฉพาะในขั้นตอนการดำเนินการนิติกรรมที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบอย่างละเอียด เช่น การโอนกรรมสิทธิ์ หรือการจำนอง ซึ่งอาจต้องรอนานกว่าหนึ่งชั่วโมงต่อราย แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะมีความพยายามให้บริการเต็มที่ มีการแสดงความใส่ใจ และมีความชำนาญในการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ แต่อัตราการให้บริการที่ล่าช้าในบางช่วงเวลาทำให้ประชาชนบางรายรู้สึกไม่พึงพอใจหรือเลือกที่จะกลับไปก่อน

3. แนวทางการพัฒนาและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

จากการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง มีดังนี้

อยากให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง นำปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยตอบคำถามเบื้องต้น หรือให้คำแนะนำอัตโนมัติ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ การคำนวณค่าธรรมเนียมเบื้องต้น ตลอดจนการแนะนำขั้นตอนของกระบวนการแต่ละประเภท ซึ่งจะช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่หน้าช่องบริการ และช่วยให้เจ้าหน้าที่มีเวลาทำงานเชิงลึกที่ซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้มี ระบบคำนวณภาษีและค่าธรรมเนียมอัตโนมัติ ผ่านเว็บไซต์หรือจุดบริการคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นได้เอง ลดการสอบถามซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการเข้าใจผิด แม้ปัจจุบันจะมีระบบ EQ Lands สำหรับจองคิวออนไลน์ แล้ว แต่จากข้อมูลพบว่าประชาชนต้องการให้ระบบนี้ขยายความสามารถเพิ่มเติม เช่น: การติดตามสถานะคำขอแบบเรียลไทม์ การขอคัดสำเนาเอกสารผ่านระบบออนไลน์ การติดตามผลการดำเนินงานของคำร้องต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งมีข้อเสนอเพิ่มเติมคือ ให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ และการสื่อสารกับประชาชน โดยเฉพาะการอธิบายภาษากฎหมายให้เข้าใจง่าย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อราชการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้จัดทำระบบ ตรวจสอบเขตที่ดินผ่านแผนที่ออนไลน์ ซึ่งประชาชนสามารถดูแปลงที่ดินของตนเองได้พร้อมข้อมูลเบื้องต้น เช่น เขตพื้นที่ทับซ้อนกับพื้นที่รัฐหรือหน่วยงานอื่น สภาพการใช้ประโยชน์ที่ดินหรือข้อกำหนดด้านผังเมือง ระบบลักษณะนี้จะมีประโยชน์มากในการวางแผนซื้อขายที่ดิน ลดความเสี่ยง และช่วยให้ประชาชนสามารถศึกษาข้อมูลเบื้องต้นได้ด้วยตนเองก่อนเดินทางมาติดต่อราชการ รวมไปถึงการเสนอให้มี ร้านอาหารหรือร้านสะดวกซื้อขนาดเล็กภายในสำนักงานที่ดินฯ เพราะการดำเนินการบางรายการต้องใช้เวลาหลายชั่วโมง หากไม่มีอาหารหรือเครื่องดื่มรองรับ จะส่งผลต่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่เดินทางมาแต่เช้า

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความเชื่อมั่นและความพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการให้บริการที่มีระบบระเบียบ ชัดเจน และเป็นมิตรต่อประชาชน โดยเริ่มตั้งแต่การจัดป้ายแนะนำบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น การโอนกรรมสิทธิ์ การจำนอง ฯลฯ พร้อมแผ่นพับ คู่มือ และป้ายประชาสัมพันธ์ที่ช่วยให้ผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้ที่มาเป็นครั้งแรก เข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ระบบกวดบัตรคิวก็ได้รับการกล่าวถึงในทางบวกว่ามีความสะดวก มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ และระบบเรียกคิวมีความเป็นระเบียบ ช่วยลดความสับสนได้อย่างมีประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของสำนักงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและขั้นตอนราชการเป็นอย่างดี สามารถอธิบายประเด็นที่ซับซ้อน และให้คำแนะนำที่ถูกต้องตามระเบียบราชการ ได้อย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อคุณวุฒิวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ยังมีการจัดระบบบริการที่ยึดหลักความเป็นธรรมและความโปร่งใส เช่น การเปิดเผยข้อมูลค่าธรรมเนียมผ่านป้ายหรือเว็บไซต์ ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลาแม้ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ก็ยังให้บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ และตั้งใจช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสร้างความไว้วางใจในสำนักงานที่ดินแห่งนั้นในฐานะหน่วยงานที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใส และให้บริการอย่างมืออาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mayer, Davis and Schoorman (1995, p.709-734, อ้างถึงใน ปิยดา ชื่นเกษม, 2562 หน้า 19) พบว่า มีหลายปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในตัวของผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) ซึ่งจะส่งผลก่อให้เกิดความไว้วางใจจากผู้ที่มีมอบความไว้วางใจ (Trustor) ได้แก่ ศักยภาพ หรือความสามารถ ประสบการณ์ ความรอบคอบ ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา ความเปิดเผย การรักษาสัญญา การเป็นมิตร และความเอาใจใส่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐ์ เครือสุวรรณศิริ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการด้านงานทะเบียน สำนักงานทะเบียนอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในหลากหลายด้าน ทั้งการยึดมั่นในจรรยาบรรณ คุณธรรม และความเสมอภาคในการให้บริการ ตลอดจนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมในการทำงานเชิงรุก โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและสังคมโดยรวมเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ความสามารถประยุกต์ใช้วิทยาการและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบ ต่อผลลัพธ์ของงาน และสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นได้อย่างสอดคล้องประสาน พร้อมทั้งมีระบบการประเมินผลที่ชัดเจน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาวิจัยของฐานิสร์ พันธุ์ครุฑ และคนอื่น ๆ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่น กับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ จากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชนได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่และระบบงานโดยรวม โดยเฉพาะปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ ความเปิดเผย ความเอาใจใส่ และการใช้อำนาจอย่างเหมาะสม ซึ่งทั้งหมดล้วนส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความคุ้มค่าของประชาชนในการใช้บริการจากกระบวนการยุติธรรม จากข้อค้นพบดังกล่าว จึงควรให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความสามารถ ความซื่อตรง ความไว้วางใจ ความโปร่งใส ความเข้าใจในผู้ใช้บริการ และการใช้อำนาจอย่างเหมาะสม การพัฒนาในมิติที่หลากหลายเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น แนวเดียวกันกับผลการศึกษาวิจัยของนุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราดในระดับมาก

โดยเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตลอดจนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักด้วยความเป็นธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 กล่าวว่า “...กระบวนการการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากมีความชัดเจน และมีขั้นตอนที่เข้าใจง่าย หากไม่เข้าใจจะมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ทำให้ไม่เสียเวลาในการมาติดต่อราชการ...” (ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 4 กรกฎาคม 2568) เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...เมื่อเกิดปัญหาที่จะได้รับการช่วยเหลือและคำแนะนำ โดยเจ้าหน้าที่จะแนะนำขั้นตอนในการแก้ปัญหาทั้งหมดและเจ้าหน้าที่ค่อนข้างมีความรู้ความชำนาญ...” (ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 มิถุนายน 2568) รวมทั้งยังสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...ส่วนตัวเคยพบปัญหาในเรื่องข้อกฎหมายเจ้าหน้าที่ก็ช่วยอธิบายและให้ข้อมูลในประเด็นที่เราสงสัยต่าง ๆ ได้...” (ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 25 มิถุนายน 2568) แนวเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...เมื่อพบปัญหาที่จะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่แสดงความใส่ใจและพยายามอธิบายให้เข้าใจ แม้จะมีบางช่วงที่ดูเร่งรีบก็ตาม...” (ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2568)

การพัฒนาการให้บริการประชาชนของกรมที่ดิน โดยเฉพาะสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง สะท้อนให้เห็นถึง การปรับตัวของภาครัฐในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่า การนำระบบ EQ Lands Application มาใช้ในการจองคิวล่วงหน้า ถือเป็นการยกระดับรูปแบบการให้บริการจากระบบเดิมที่ต้องมาหน้าเคาน์เตอร์ไปสู่การบริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ โดยระบบนี้เปิดให้จองคิวได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมถึงการรังวัดที่ดิน ซึ่งครอบคลุมทุกสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ การที่ประชาชนสามารถเลือกเวลาที่สะดวกด้วยตนเอง ไม่ต้องรอคิวนาน และสามารถวางแผนการติดต่อราชการล่วงหน้าได้ ส่งผลให้ประชาชนมีประสบการณ์ที่ดี และลดแรงกดดันจากการรอคิว ณ สถานที่จริง ซึ่งเป็นหนึ่งในปัญหาที่มักเกิดขึ้นในการให้บริการภาครัฐ ทั้งนี้ทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มองว่าไม่เพียงแต่เพิ่มความสะดวกในการเข้ารับบริการเท่านั้น แต่ยังสามารถวางแผนชีวิตได้ดีขึ้น เช่น การเดินทาง การจัดการเวลา การเตรียมเอกสาร เป็นต้น และการออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย เข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ยังสะท้อนถึง แนวคิดด้านการบริหารแบบยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นทิศทางสำคัญของการพัฒนาองค์กรภาครัฐในยุคปัจจุบัน

ไม่เพียงเท่านั้นยังได้มีการพัฒนาระบบให้สามารถดำเนินการจดทะเบียนที่ดินจากต่างพื้นที่หรือสำนักงานที่ไม่ใช่ที่ตั้งของที่ดินจริงได้ ที่เรียกว่า การจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ เช่น จดทะเบียนในจังหวัดสมุทรปราการ แม้ที่ดินอยู่ต่างจังหวัด ฯลฯ ถือเป็นการปรับเปลี่ยนเชิงนโยบายที่สำคัญ เพราะช่วยลดภาระของประชาชนอย่างมาก ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และระยะเวลาในการดำเนินการ นอกจากความสะดวกแล้วยังแสดงให้เห็นถึงความยืดหยุ่นของระบบราชการยุคใหม่ ที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบประชาชนเป็นศูนย์กลาง ไม่ยึดติดกับโครงสร้างเดิมที่เน้นเขตพื้นที่เป็นฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ ก่อสกุล (2567, หน้า 42-45) ซึ่งได้รวบรวมประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่าเป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน การบริหารจัดการความรู้ในองค์กรก็ถือเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้องค์กรสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างสูงสุด และสุดท้ายคือการส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการหลอมรวมระหว่างวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์สังคมและโลกยุคใหม่ เมื่อองค์ประกอบทั้งหมดนี้ถูกร้อยเรียงและนำมาใช้ในการบริหารราชการ จะทำให้การดำเนินงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง

อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของดาบตำรวจพร แสงอรุณ และคนอื่น ๆ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีทัศนคติเชิงบวกต่อการจัดบริการสาธารณะในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือที่ทันสมัย การจัดบริการที่เป็นระบบและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในด้านความน่าเชื่อถือ ประชาชนเชื่อมั่นในกระบวนการทำงานที่มีระเบียบชัดเจน ขณะที่ด้านความมั่นใจและการตอบสนอง ประชาชนรู้สึกจะสามารถสอบถามหรือแจ้งปัญหาได้สะดวก และได้รับการที่ตรงกับความต้องการ สำหรับด้านการเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและเต็มใจให้บริการ แม้จะยังมีข้อเสนอนะให้ส่งเสริมเรื่องความเสมอภาคเพิ่มเติม ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปยังมีบางจุดที่ควรปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพบริการโดยรวม เช่นเดียวกับผลการศึกษาวิจัยของจิรัชญา เหลืองทองวณิช (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรกองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสอนงานแบบพี่เลี้ยง การลงมือปฏิบัติจริง (on the job training) การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การฝึกอบรม การหมุนเวียนงาน และการศึกษาต่อในระดับสูง ซึ่งช่วยให้บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การสร้าง QR Code, การใช้ Google Form และการใช้สูตร Excel ในการคำนวณกำลังคน (Man Power) เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...กรมที่ดินได้เริ่มพัฒนาเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้นำระบบจองคิวออนไลน์ และการจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ที่จำง่าย ๆ คือ Application EQ Lands เพื่อนำมาบริการประชาชนในการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้การจองคิวของกรมที่ดินเป็นการจองคิวการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการจองคิวรังวัดได้ทุกสาขาทั่วประเทศ ถือว่าง่ายต่อการเข้ารับบริการ ผู้ที่มาติดต่อ หากไม่อยากรอคิวนาน สามารถจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าได้ ส่วนสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ได้นำระบบจองคิวออนไลน์ มาใช้ตามนโยบายของกรมที่ดิน ซึ่งประชาชนก็รู้สึกว่ามีประสิทธิภาพเนื่องจากไม่ต้องมาต่อคิว เพราะได้จองคิวออนไลน์มาแล้ว...” (หัวหน้างานนิติกรรม ฝ่ายทะเบียน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 มิถุนายน 2568)

2. ปัญหาและอุปสรรคในให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

ปัญหาภายนอก คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการจำนวนหนึ่ง ไม่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับนิติกรรมที่ดิน ทำให้ไม่ทราบว่าจะแต่ละประเภทของการดำเนินการ เช่น การโอนกรรมสิทธิ์ การจำนองที่ดิน การแบ่งแยกที่ดิน รวมโฉนดที่ดิน และการมอบอำนาจ ฯลฯ มีความแตกต่างกันในด้านเอกสารประกอบ เงื่อนไข และแนวทางปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการยื่นคำขอ หรือเกิดความผิดพลาดในการจัดเตรียมเอกสาร ทำให้ต้องกลับมาแก้ไขหรือดำเนินการใหม่ ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกยุ่งยากหรือเสียเวลา ซึ่งมักพบว่า เข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือขั้นตอนปฏิบัติ ในบางกรณี ปัญหานี้ยังทำให้เกิดข้อขัดข้องระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่แม้จะให้คำแนะนำแล้ว แต่ผู้รับบริการอาจยังไม่เข้าใจ หรือเข้าใจคลาดเคลื่อนได้อยู่ดี อีกประเด็นหนึ่งที่ผู้วิจัยพบว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการให้บริการ คือ ภาษาราชการและภาษากฎหมายที่ใช้ในการสื่อสาร ไม่สอดคล้องกับลักษณะของผู้มารับบริการที่มีพื้นฐานทางภาษาหรือความรู้ด้านกฎหมายไม่เท่ากัน ซึ่งภาษาที่ใช้ในเอกสารทางราชการหรือเอกสารประกอบคำขอ มักจะมีความเป็นทางการสูง มีถ้อยคำเฉพาะทาง ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน และอาจนำไปสู่การดำเนินการผิดพลาด ปัญหานี้ถือเป็นจุดอ่อนของระบบบริการภาครัฐที่ยังคงพึ่งพาภาษาแบบราชการโดยไม่ปรับให้เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแบบใกล้ชิด แม้ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง จะมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ และมีระบบคิวที่ชัดเจน แต่ก็ยังพบว่าในบางช่วงเวลาที่ประชาชนจำนวนมากเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายอย่างละเอียดแก่ทุกคนได้หมด ทำให้บางรายเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน และเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจในข้อมูลที่ได้รับบางคนจึงเลือกถามประชาชนคนอื่นที่เคยมาแล้ว หรือพยายามหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจทำให้ได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เพราะข้อมูลในเว็บไซต์ของบางหน่วยงานยังไม่ได้อัปเดต หรือไม่ชัดเจน

ปัญหาภายใน คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ซึ่งต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน และมีความแม่นยำในการปฏิบัติงานเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดทางกฎหมาย จากข้อมูลที่ได้รับ พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนยังไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับปริมาณผู้ให้บริการในแต่ละวัน โดยเฉพาะในช่วงต้นเดือน กลางเดือน และช่วงก่อนวันหยุดราชการ ที่มีประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการหนาแน่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่มีอยู่ ต้องแบกรับภาระงานที่มากเกินไปจนเกินจำนวนคน เช่น การตรวจสอบเอกสาร การจัดทำเอกสาร การชี้แจงเงื่อนไขทางกฎหมาย การส่งเรื่องไปยังฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนการลงนามรับรองเอกสารอย่างถูกต้องตามระเบียบราชการ ซึ่งใช้เวลาต่อรายค่อนข้างนาน ทั้งนี้กรมที่ดินมีการจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มายังสำนักงานสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศตามหลักเกณฑ์และกรอบอัตรากำลังราชการ แต่ในบางตำแหน่งสำคัญ เช่น ตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดินปฏิบัติงานและนักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ กลับยัง ไม่มีบุคคลมาปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดภาระงานตกค้างในทีมที่เหลือน้อย การขาดแคลนบุคลากรเช่นนี้ ไม่เพียงแต่ทำให้การบริการล่าช้า แต่ยังเสี่ยงต่อความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ จากการทำงานในสภาวะที่ต้องเร่งรีบและรับผิดชอบเกินขอบเขตหน้าที่ที่ควรจะเป็น เมื่อเกิดการไม่สมตูละหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่กับจำนวนประชาชนผู้รับบริการ ย่อมทำให้เกิดการรอคิวนาน โดยเฉพาะในขั้นตอนการดำเนินการนิติกรรมที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบอย่างละเอียด เช่น การโอนกรรมสิทธิ์ หรือการจำนอง ซึ่งอาจต้องรอนานกว่าหนึ่งชั่วโมงต่อราย แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะมีความพยายามให้บริการเต็มที่ มีการแสดงความใส่ใจ และมีความชำนาญในการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ แต่ต่อตราการให้บริการที่ล่าช้าในบางช่วงเวลาทำให้ประชาชนบางรายรู้สึกไม่พึงพอใจ หรือเลือกที่จะกลับไปก่อน สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของนรินทร์ มณีวรรณ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครนำแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้ โดยยึดตามกรอบนโยบายของกรมที่ดิน มีการบริหารงานโดยมุ่งเน้นการบูรณาการการพัฒนาวัฒนธรรม การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการประเมินผลอย่างเป็นธรรม รวมถึงการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ทางด้านผู้รับบริการ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านลักษณะหรือรูปแบบการทำงาน เช่นเดียวกับกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ปัญหาอุปสรรคของผู้เข้ารับบริการ คือ ในบางครั้งประชาชนยังไม่เข้าใจว่าการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ในแต่ละเรื่องมันต้องใช้เอกสารประเภทไหนบ้าง ส่วนการให้บริการประชาชนยังไม่พบปัญหาภายนอก แต่จะมีปัญหาภายใน คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดงมีน้อย เนื่องจากว่าอัตรากำลังจากทางกรมที่ดินที่ได้จัดสรรมา บางตำแหน่งก็ยังไม่มีการมาเติมเต็มแต่เจ้าหน้าที่ที่เหลือน้อยก็บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่...” (หัวหน้างานนิติกรรม ฝ่ายทะเบียน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 มิถุนายน 2568) รวมทั้งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ในบางครั้งในการให้บริการจะพบปัญหาในการเข้ารับบริการ เรื่องการสื่อสาร เนื่องจากบางครั้งการสื่อสารระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่อาจจะมีความเข้าใจความคลาดเคลื่อนไม่ตรงกัน...” (นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 มิถุนายน 2568) แนวเดียวกับกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...ส่วนมากที่จะพบปัญหาจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชน เพราะว่าประชาชนบางท่านจะไม่ค่อยเข้าใจภาษาราชการและกฎหมายก็อาจจะทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนไม่ตรงกันบ้าง ในบางครั้ง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนอาจจะน้อยเกินไป ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการบ้างเล็กน้อย...” (นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 25 มิถุนายน 2568)

3. แนวทางการพัฒนาและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ควรนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยตอบคำถามเบื้องต้น หรือให้คำแนะนำอัตโนมัติ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ การคำนวณค่าธรรมเนียมเบื้องต้น ตลอดจน

การแนะนำขั้นตอนของกระบวนการแต่ละประเภท ซึ่งจะช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่หน้าช่องบริการและช่วยให้เจ้าหน้าที่มีเวลาทำงานเชิงลึกที่ซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้มี ระบบคำนวณภาษีและค่าธรรมเนียมอัตโนมัติ ผ่านเว็บไซต์หรือจุดบริการคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นได้เอง ลดการสอบถามซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการเข้าใจผิด แม้ปัจจุบันจะมีระบบ EQ Lands สำหรับจองคิวออนไลน์แล้ว แต่จากข้อมูลพบว่าประชาชนต้องการให้ระบบนี้ขยายความสามารถเพิ่มเติม เช่น การติดตามสถานะคำขอแบบเรียลไทม์ การขอคัดสำเนาเอกสารผ่านระบบออนไลน์ การติดตามผลการดำเนินงานของคำร้องต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งมีข้อเสนอเพิ่มเติมคือ ให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ และการสื่อสารกับประชาชน โดยเฉพาะการอธิบายภาษากฎหมายให้เข้าใจง่าย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อราชการ

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้จัดทำระบบ ตรวจสอบเขตที่ดินผ่านแผนที่ออนไลน์ ซึ่งประชาชนสามารถดูแปลงที่ดินของตนเองได้ พร้อมข้อมูลเบื้องต้น เช่น เขตพื้นที่ที่ทับซ้อนกับพื้นที่รัฐหรือหน่วยงานอื่น, สภาพการใช้ประโยชน์ที่ดิน หรือข้อจำกัดด้านผังเมือง ระบบลักษณะนี้จะมีประโยชน์มากในการวางแผนซื้อขายที่ดิน ลดความเสี่ยงและช่วยให้ประชาชนสามารถศึกษาข้อมูลเบื้องต้นได้ด้วยตนเองก่อนเดินทางมาติดต่อราชการ รวมไปถึงการเสนอให้มี ร้านอาหารหรือร้านสะดวกซื้อขนาดย่อมภายในสำนักงานที่ดิน เพราะการดำเนินการบางรายการต้องใช้เวลาหลายชั่วโมง หากไม่มีอาหารหรือเครื่องดื่มรองรับ จะส่งผลต่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่เดินทางมาแต่เช้า สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559, หน้า 3 อ้างถึงใน วิภา พิงวิวัฒน์กุล, 2567 หน้า 91) ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารราชการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมว่า เป็นรูปแบบการบริหารที่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในกระบวนการทำงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การตัดสินใจทางการบริหารการดำเนินงาน รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ โดยรูปแบบการมีส่วนร่วมนี้สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบงาน วิธีการทำงาน และโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

ทั้งนี้ยังต้องส่งเสริมและสร้างวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการให้มีทัศนคติที่เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นจากประชาชน และพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานตามข้อเสนอแนะหรือความต้องการของสังคม การบริหารราชการในลักษณะนี้นับเป็นการส่งเสริมประชาธิปไตยในระดับปฏิบัติการอย่างแท้จริง เพราะไม่เพียงแต่ทำให้ประชาชนมีบทบาทมากขึ้นในกระบวนการตัดสินใจของรัฐเท่านั้น แต่ยังช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือในประเด็นนั้น ๆ มากยิ่งขึ้นดังนั้น แนวทางการบริหารราชการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมจึงไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐ แต่ยังเป็นการเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐกับประชาชน และนำไปสู่การพัฒนา ระบบราชการที่มีความยั่งยืน โปร่งใสและตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างแท้จริง เช่นเดียวกับกับผลการศึกษาวิจัยของ อุดม สมุทรสกุลเจริญ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ส่วนอุทธรณ์ภาษีอากร กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ผลการวิจัยพบว่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน ควรมีการวางแผนงานอย่างชัดเจน กำหนดขั้นตอน ระยะเวลาการทำงาน รายเดือนและรายไตรมาส ให้สามารถดำเนินงานตามแผนได้ตรงตามเป้าหมาย พร้อมทั้งเน้นการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยการจัดอบรม และเตรียมความพร้อมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์

ไม่เพียงเท่านั้นยังต้องมีการบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับความสามารถและความเชี่ยวชาญของแต่ละคน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และสามารถตอบสนองภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกันกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ตรงกันกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 กล่าวว่า "...อยากให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง มีระบบเอไอช่วยตอบคำถามเบื้องต้นให้กับประชาชน เพื่อจะได้เป็นการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะได้มีเวลา ที่จะไปทำงาน บริการด้านอื่น ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และอยากให้มีการตรวจสอบเขตที่ดินแบบออนไลน์ เพื่อตรวจสอบที่ดินเบื้องต้นว่า ทับซ้อนกับ ที่ดินของหน่วยงานราชการหรือไม่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการตรวจสอบที่ดิน และเป็นประโยชน์ สำหรับประชาชนที่จะซื้อขายที่ดินจะได้ลดความเสี่ยง..." (ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 4 กรกฎาคม 2568) แนวเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า "...อยากจะทำให้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนจากร้านค้า เนื่องจากในแต่ละวันประชาชนมาขอรับบริการเยอะ จนทำให้ช่วงเช้ายังไม่แล้วเสร็จ และเลยไปถึงช่วงภาคบ่าย ดังนั้นประชาชนต้องเดินทางออกไปหารับประทานอาหารข้างนอก ซึ่งตอนนี้ยังขาดในส่วนที่เป็นร้านค้าในสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ที่ให้บริการเรื่องอาหารแก่ประชาชน..." (นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 มิถุนายน 2568)

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ควรพัฒนาระบบช่วยตอบคำถามเบื้องต้น และช่วยคิดคำนวณภาษี หรือแจ้งค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนในเบื้องต้น โดยใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง
2. สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ควรเพิ่มช่องทางบริการแบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น การติดตามสถานะคำร้อง หรือการขอคัดสำเนาเอกสารผ่านระบบออนไลน์ให้ครอบคลุมมากขึ้น และจัดให้มีบริการตรวจสอบเขตที่ดินแบบออนไลน์ เพื่อตรวจสอบที่ดินเบื้องต้นว่าทับซ้อนกับที่ดินของหน่วยงานราชการหรือไม่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการตรวจสอบที่ดิน ซึ่งลดความเสี่ยงและเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนที่จะซื้อขายที่ดิน
3. สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ควรจัดให้มีจุดให้ข้อมูลที่เห็นเด่นชัด เอกสารแนะนำสิ่งที่ต้องใช้ในการทำนิติกรรม และการทำงาน รวมไปถึงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ว่าในการทำนิติกรรมนั้น ๆ มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง และใช้ระยะโดยรวมกี่นาที ให้ชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิม
4. สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ควรวางแผนและบริหารงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสถียร และคล่องตัว
5. สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง จัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้มาใช้บริการ
6. สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนจากร้านค้า ร้านอาหารในสำนักงานฯ โดยการบูรณาการร่วมกันกับเอกชนให้เข้ามาดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน รวมทั้งศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณประกอบเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ถูกต้อง ครบถ้วน ครอบคลุมปัจจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของบุคลากรทุกหน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน เพื่อเปรียบเทียบและนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการประชาชนของกรมที่ดินทุกหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557. (2558, มกราคม 9). *ราชกิจจานุเบกษา*, 132(1ก), 1-10.
- จิรัชญา เหลืองทองวณิช. (2566). *การพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐานิสร์ พันธุ์ครุฑ และคนอื่น ๆ (2562) *ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่น กับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดาบตำรวจพร แสงอรุณ และคนอื่น ๆ (2565). *ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- นุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (2560). *ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารินทร์ มณีวรรณ. (2566). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยดา ชื่นเกษม. (2562). *ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการจัดการความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1. (2568). *ตำแหน่งหัวหน้างานนิติกรรม ฝ่ายทะเบียน สัมภาษณ์ มีถุนายน 24*.
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2. (2568). *ตำแหน่งนักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ สัมภาษณ์ มีถุนายน 25*.
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3. (2568). *ตำแหน่งนักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ สัมภาษณ์ มีถุนายน 24*.
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4. (2568). *ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สัมภาษณ์ มีถุนายน 24*.
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5. (2568). *ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สัมภาษณ์ มีถุนายน 25*.
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6. (2568). *ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สัมภาษณ์ มีถุนายน 26*.
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8. (2568). *ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สัมภาษณ์ กรกฎาคม 4*.
- พิเชษฐ์ เครือสุวรรณศิริ. (2561). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการด้านงานทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐศิรินทร์ วังกานนท์. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการและการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการและการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- อุดม สมุทรสกุลเจริญ. (2566). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่ กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ส่วนอุทธรณ์ภาษีอากร กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.