

การเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี*

Public accessibility to Digital Service System of Nonthaburi Provincial Land Office

ธราเทพ คงนุ้ม¹

Tharatep Khongnum

6714830025@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชน 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนประสบในการใช้บริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น วิธีการดำเนินงานเป็นวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้บริการดิจิทัลช่วยลดเวลา/ลดการเดินทาง/ลดความยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพร้อมและทักษะดิจิทัลของประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง 3) ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า 1 ข้อ และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้การตอบแบบสอบถาม คือ ไม่เคยใช้, กังวลเรื่องความปลอดภัย, มีความรู้จักเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องใช้แอปพลิเคชัน, เคยมาติดต่อ โทรถามเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนและความน่าเชื่อถือมากกว่า เพราะกังวลข้อมูลส่วนตัว กลัวโดนหลอก เป็นต้น และ 4) การให้บริการด้านดิจิทัลของกรมที่ดินยังขาดความพร้อมทั้งในด้านระบบ เทคโนโลยี บุคลากร และการสื่อสารกับประชาชน ส่งผลให้ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ระบบจองคิว มาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ควบคู่กันอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ : การเข้าถึงบริการ, การยอมรับต่อระบบดิจิทัลของประชาชน, สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

Keywords: Access to Public Services , Public acceptance of digital systems , Nonthaburi Provincial Land Office

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กรณีศึกษากรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นแนวทางสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของประชาชน รัฐบาลไทย โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้จัดทำยุทธศาสตร์และนโยบายเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการภาครัฐ เพื่อยกระดับความสะดวก รวดเร็ว และความโปร่งใสในการดำเนินงาน การพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์จึงมีไม่เพียงการติดตั้งเครื่องมือทางเทคนิค แต่เป็นกระบวนการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

สำนักงานที่ดินมีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความมั่นคงทางทรัพย์สินและการพัฒนาเศรษฐกิจของประชาชนและภาคธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ กรมที่ดินจึงได้พัฒนาระบบดิจิทัลหลายระบบ เช่น การนำระบบจองคิวออนไลน์ (e-QLands) ระบบสืบค้นข้อมูลที่ดิน (LandsMaps) ระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมที่ดิน (DOL e-Service) และแอป/ช่องทางรวมบริการ (SmartLands) เพื่ออำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาการติดต่อ และเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตาม การนำระบบดังกล่าวมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต้องพิจารณาระดับความพร้อมของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

จากการปฏิบัติที่ระดับพื้นที่ พบว่าแม้จะมีระบบดิจิทัลรองรับการให้บริการ แต่การเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากระบบนั้นยังไม่สม่ำเสมอ ประชาชนบางกลุ่มยังขาดทักษะด้านดิจิทัล ไม่มีอุปกรณ์หรือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เพียงพอหรือไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการออนไลน์ นอกจากนี้ ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือของระบบ ความซับซ้อนของขั้นตอนการใช้งาน และความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้ประชาชนบางส่วนเลือกใช้วิธีการติดต่อแบบดั้งเดิมแทนการให้บริการออนไลน์ ผลลัพธ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงปรากฏการณ์ช่องว่างทางดิจิทัล ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงบริการภาครัฐและเพิ่มภาระทั้งทางเวลาและต้นทุนแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง

การศึกษาการเข้าถึงบริการดิจิทัลในบริบทของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีจึงมีความสำคัญเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย ประการแรก ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับการเข้าถึง ปัจจัยอำนวยความสะดวกและอุปสรรค จะช่วยให้หน่วยงานสามารถออกแบบมาตรการที่ตอบโจทย์ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สอง การวิเคราะห์ความแตกต่างตามลักษณะประชากร (เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี) จะชี้แนะแนวทางการกำหนดนโยบายเชิงพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ประการที่สาม ผลการศึกษาสามารถใช้ประกอบการประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบริบทของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และหลักธรรมาภิบาล โดยเชื่อมโยงมิติด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในเชิงวิชาการ การศึกษานี้เติมเต็มช่องว่างทางความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการด้านที่ดินในบริบทระดับจังหวัด ซึ่งยังมีงานวิจัยจำกัดในประเทศไทย โดยเฉพาะงานที่มองจากมุมมองผู้รับบริการเป็นสำคัญ งานวิจัยที่มุ่งวิเคราะห์ความพร้อมของผู้ใช้บริการ ปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึง และข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการขยายบริการออนไลน์อย่างเป็นธรรม จะช่วยสร้างฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการออกแบบระบบที่เข้าถึงได้จริงและยั่งยืน

ดังนั้น การศึกษาการเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีจึงมีความจำเป็นทั้งในมิติของการพัฒนาการให้บริการภาครัฐ การกำหนดนโยบายเชิงพื้นที่ และการเสริมสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึง

สาธารณูปโภคทางดิจิทัล ผลการวิจัยคาดว่าจะให้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อสนับสนุนเป้าหมายของยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งให้บริการภาครัฐ เป็นมิตรกับผู้ใช้ ครอบคลุม และมีธรรมาภิบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี” ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการวิจัย 2 ลักษณะควบคู่กัน ได้แก่

1. การวิจัยเอกสาร โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารการวิจัย วารสาร เอกสารประกอบการเรียนของโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เป็นต้น
2. การวิจัยภาคสนาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบ Google Forms เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยเรื่อง “การเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี” มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรของการวิจัย ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีจำนวนมากและไม่อาจทราบจำนวนที่แน่นอนได้ล่วงหน้า เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงทุกวันตามการมารับบริการของประชาชนในช่วงเวลาที่ทำการวิจัย
2. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับระยะเวลาและทรัพยากรในการวิจัย รวมทั้งให้มีจำนวนเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติในระดับเบื้องต้นในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ประเภทการเลือกตามความสะดวก โดยเลือกจากประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล และสมัครใจตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์คัดเลือกเบื้องต้น ได้แก่ (1) มีอายุ 18 ปีขึ้นไป (2) มารับบริการด้วยตนเอง และ (3) สามารถอ่านและเขียนได้ในระดับที่เข้าใจแบบสอบถามและสามารถใช้สมาร์ตโฟนในการทำแบบสอบถามได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี” เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และอาศัยกรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 มาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรและข้อคำถาม โดยใช้แบบสอบถามฉบับเดียวเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะแบบสอบถาม

แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิดควบคู่กับปลายเปิดบางส่วน แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

- 1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงบริการออนไลน์

1.2 ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดิน เช่น การเคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการดิจิทัล ประเภทระบบที่เคยใช้ ความถี่ในการใช้ และแหล่งที่ทำให้รู้จักบริการ

1.3 ตอนที่ 3 ข้อคำถามวัดระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี (ตัวแปรตาม) โดยใช้มาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด

1.4 ตอนที่ 4 ข้อคำถามวัดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงบริการดิจิทัล (ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ การยอมรับและประสบการณ์ใช้งานระบบดิจิทัล คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ความพร้อมและทักษะดิจิทัลของประชาชน และการรับรู้ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ใช้มาตรประมาณค่าแบบ Likert 5 ระดับ เช่นเดียวกัน

1.5 ตอนที่ 5 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการดิจิทัล รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “การเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี” เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี จำนวน 200 คน แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences) SPSS โดยผู้วิจัยดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบและเตรียมข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผู้ตอบส่งคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนและความสมเหตุสมผลของคำตอบในแต่ละข้อ หากพบข้อคำถามที่เว้นว่างในประเด็นสำคัญหรือคำตอบผิดตรรกะ จะพิจารณาคัดออกหรือแก้ไขโดยยึดข้อมูลจริง จากนั้นจึงกำหนดรหัสตัวแปร (Coding) และจัดเตรียมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมสำหรับการป้อนเข้าระบบคอมพิวเตอร์

2. การป้อนข้อมูลเข้าสู่โปรแกรม นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาป้อนลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดตัวแปรตามโครงสร้างแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ พฤติกรรมการใช้บริการดิจิทัล ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัล และระดับของปัจจัยต่าง ๆ (การยอมรับและประสบการณ์ใช้งาน คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ความพร้อมและทักษะดิจิทัล และการรับรู้ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชน และระดับของปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแต่ละด้าน พร้อมทั้งแปลผลตามเกณฑ์ระดับคะแนนที่กำหนด

4. การสรุปผลและตีความหมายข้อมูล

นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานมาสรุปจัดระเบียบในรูปแบบของตารางหรือแผนภูมิ แล้วตีความหมายผลการวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาระดับการเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชน โดยรวม

ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ฉันสามารถเข้าถึงช่องทางบริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินได้ (เช่น เว็บไซต์/แอป/ลิงก์)	3.20	1.344	เห็นด้วยปานกลาง
ฉันสามารถเข้าใช้งานระบบได้โดยไม่ติดปัญหามาก (เช่น เข้าระบบ/คั่นเมนู)	3.08	1.257	เห็นด้วยปานกลาง
ฉันสามารถทำขั้นตอนหลักได้ด้วยตนเอง (เช่น กรอกข้อมูล/ทำรายการ/ขอข้อมูล)	3.18	1.353	เห็นด้วยปานกลาง
ฉันสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ครบถ้วน (เช่น ขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม)	3.11	1.219	เห็นด้วยปานกลาง
ฉันสามารถตรวจสอบสถานะงาน/ติดตามเรื่องได้สะดวก	3.00	1.200	เห็นด้วยปานกลาง
การใช้บริการดิจิทัลช่วยลดเวลา/ลดการเดินทาง/ลดความยุ่งยาก	3.23	1.282	เห็นด้วยปานกลาง
โดยภาพรวม ฉันเข้าถึงบริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินได้ "ดี"	3.20	1.323	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.14	1.213	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D = 1.213) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้บริการดิจิทัลช่วยลดเวลา/ลดการเดินทาง/ลดความยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.23$, S.D = 1.282) รองลงมา ฉันสามารถเข้าถึงช่องทางบริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินได้ (เช่น เว็บไซต์/แอป/ลิงก์) ($\bar{X} = 3.20$, S.D = 1.344) , โดยภาพรวม ฉันเข้าถึงบริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินได้ "ดี" ($\bar{X} = 3.20$, S.D = 1.323), ฉันสามารถทำขั้นตอนหลักได้ด้วยตนเอง (เช่น กรอกข้อมูล/ทำรายการ/ขอข้อมูล) ($\bar{X} = 3.18$, S.D = 1.353), ฉันสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ครบถ้วน (เช่น ขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม) ($\bar{X} = 3.11$, S.D = 1.219), ฉันสามารถเข้าใช้งานระบบได้โดยไม่ติดปัญหามาก (เช่น เข้าระบบ/คั่นเมนู) ($\bar{X} = 3.08$, S.D = 1.257), ฉันสามารถตรวจสอบสถานะงาน/ติดตามเรื่องได้สะดวก ($\bar{X} = 3.00$, S.D = 1.200) ตามลำดับ

2. ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัลโดยรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัล	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. คุณลักษณะการยอมรับ/ประสบการณ์ใช้งาน	3.30	1.193	เห็นด้วยปานกลาง
2. คุณภาพบริการดิจิทัล (Service Quality)	3.11	1.182	เห็นด้วยปานกลาง
3. คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	3.20	1.223	เห็นด้วยปานกลาง
4. ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security/Privacy)	3.24	1.266	เห็นด้วยปานกลาง
5. ความพร้อมและทักษะดิจิทัลของประชาชน (Digital Readiness/Literacy)	3.34	1.207	เห็นด้วยปานกลาง
6. การรับรู้ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ (Awareness/Communication)	3.21	1.144	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.23	1.140	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D = 1.140) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพร้อมและทักษะดิจิทัลของประชาชน (Digital Readiness/Literacy) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D = 1.207) รองลงมา คุณลักษณะการยอมรับ/ประสบการณ์ใช้งาน ($\bar{X} = 3.30$, S.D = 1.193) ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security/Privacy) ($\bar{X} = 3.24$, S.D = 1.266) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) ($\bar{X} = 3.20$, S.D = 1.223) และ คุณภาพบริการดิจิทัล (Service Quality) ($\bar{X} = 3.11$, S.D = 1.182) ตามลำดับ

3. ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนประสบในการใช้บริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละปัญหา/อุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหา/อุปสรรคที่ท่านพบ		
ไม่รู้จักรับบริการ/ไม่รู้ช่องทาง	51	25.50
ขั้นตอนซับซ้อน/ภาษาไม่เข้าใจ	3	1.50
ระบบช้า/ล่ม/ค้าง	5	2.50
ข้อมูลไม่ชัด/ไม่ครบ/ไม่เป็นปัจจุบัน	5	2.50
กังวลความปลอดภัย/ข้อมูลส่วนตัว	8	4.00
ไม่มีอุปกรณ์/อินเทอร์เน็ตไม่ดี	2	1.00
ไม่มีคนช่วยแนะนำ/ไม่มีคู่มือ	5	2.50
อื่น ๆ _____	0	0
ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า 1 ข้อ	121	60.50
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า 1 ข้อ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาไม่รู้จักรับบริการ/ไม่รู้ช่องทาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 กังวลความปลอดภัย/ข้อมูลส่วนตัว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ระบบช้า/ล่ม/ค้าง, ข้อมูลไม่ชัด/ไม่ครบ/ไม่เป็นปัจจุบัน และ ไม่มีคนช่วยแนะนำ/ไม่มีคู่มือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50, ขั้นตอนซับซ้อน/ภาษาไม่เข้าใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และ ไม่มีอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตไม่ดี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

4. ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น สามารถสรุปเป็นผลวิจัยได้ดังนี้

ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชันและระบบออนไลน์ ส่งผลให้ไม่สามารถให้คำแนะนำหรืออธิบายการใช้งานแก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังพบว่า การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แต่ละรายไม่สอดคล้องกัน จึงควรมีการจัดอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ระบบการจองคิวและมาตรฐานการให้บริการ พบว่า การจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ยังไม่สามารถลดระยะเวลาการรับบริการได้อย่างแท้จริง เนื่องจากมาตรฐานการเรียกคิวของแต่ละสำนักงานที่ดินแตกต่างกัน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน และรู้สึกว่า การจองคิวล่วงหน้าไม่เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์

การใช้งานแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ของกรมที่ดินใช้งานยาก ระบบขาดเสถียรภาพ และเกิดปัญหาการล่มบ่อย ส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง นอกจากนี้ ฟังก์ชันการใช้งานยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้ โดยส่วนใหญ่สามารถใช้ได้เพียงการค้นหาข้อมูลที่ดินเท่านั้น

ข้อมูลและคู่มือการใช้งาน พบว่า ข้อมูลที่ปรากฏในแอปพลิเคชันยังไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องเตรียมในการทำนิติกรรม ทำให้ประชาชนต้องเดินทางมาติดต่อราชการซ้ำหลายครั้ง ผู้รับบริการจึงเสนอให้จัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

การเข้าถึงและความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความเสี่ยงจากมิจฉาชีพ จึงเสนอให้มีการพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลที่ชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่ายสำหรับประชาชนทุกช่วงวัย รวมถึงการจัดให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับบริการตรวจสอบข้อมูลและแผนที่ ณ สำนักงานที่ดิน

สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการด้านดิจิทัลของกรมที่ดินยังขาดความพร้อมทั้งในด้านระบบ เทคโนโลยี บุคลากร และการสื่อสารกับประชาชน ส่งผลให้ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ระบบจองคิว มาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ควบคู่กันอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้บริการดิจิทัลช่วยลดเวลา/ลดการเดินทาง/ลดความยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่สามารถใช้บริการดิจิทัลในบางขั้นตอนของการรับบริการได้ เช่น การค้นหาข้อมูล การยื่นคำร้อง หรือการติดตามสถานะงาน ซึ่งช่วยลดระยะเวลาและความจำเป็นในการเดินทางมายังหน่วยงานได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม บางกระบวนการยังคงต้องดำเนินการแบบพบหน้าเจ้าหน้าที่หรือใช้เอกสารทางกายภาพ ประกอบกับข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัล อุปกรณ์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตของประชาชนบางกลุ่ม ส่งผลให้การใช้บริการดิจิทัลยังไม่สามารถทดแทนการให้บริการแบบเดิมได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้ระดับการรับรู้ว่าการบริการดิจิทัลช่วยลดเวลา ลดการเดินทาง และลดความยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารี คำมุงคุณ. (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม. ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับ มากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ รับฟังปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการอย่างใกล้ชิด สามารถให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเหมาะสมกับบริบทของผู้มารับบริการแต่ละราย ตลอดจนมีความสุข เป็นมิตร และพร้อมให้ความช่วยเหลือ ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการให้บริการ จึงทำให้ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพร้อมและทักษะดิจิทัลของประชาชน (Digital Readiness/Literacy) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ดิจิทัลและสามารถใช้งานเทคโนโลยีพื้นฐานได้ในระดับหนึ่ง เช่น การใช้สมาร์ทโฟน แอปพลิเคชัน หรือสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางดิจิทัลได้ อย่างไรก็ตาม ทักษะดิจิทัลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการภาครัฐทางดิจิทัลโดยตรง เช่น การกรอกข้อมูลในระบบออนไลน์ การยืนยันตัวตน การอัปโหลดเอกสาร หรือการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง ยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุหรือประชาชนในพื้นที่ชนบท ส่งผลให้ความพร้อมและทักษะดิจิทัลของประชาชนยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ. (2568) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู. ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เนื่องจากว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภูมีการจัดเตรียมสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความเป็นระเบียบ สะอาด และเอื้อต่อการเข้ารับบริการ รวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ และข้อมูลที่ชัดเจน สามารถมองเห็นและรับรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ จึงทำให้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนประสบในการใช้บริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตอบมากกว่า 1 ข้อ ได้แก่ ไม่รู้จักบริการ/ไม่รู้ช่องทางขั้นตอนซับซ้อน/ภาษาไม่เข้าใจ ระบบช้า/ล่ม/ค้าง ข้อมูลไม่ชัด/ไม่ครบ/ไม่เป็นปัจจุบัน กังวลความปลอดภัย/ข้อมูลส่วนตัว ไม่มีอุปกรณ์/อินเทอร์เน็ตไม่ดีไม่มีคนช่วยแนะนำ/ไม่มีคู่มือ เนื่องจากว่าประชาชนยังขาดการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบริการดิจิทัลของภาครัฐอย่างทั่วถึง การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการยังไม่ครอบคลุมและไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้ไม่ทราบว่ามีบริการใดบ้างและสามารถเข้าถึงได้ผ่านช่องทางใด ประกอบกับขั้นตอนการใช้งานมีความซับซ้อน ใช้ภาษาทางราชการหรือศัพท์เทคนิคที่เข้าใจยาก ขณะเดียวกันระบบยังประสบปัญหาความไม่เสถียร เช่น ระบบทำงานช้า ล่ม หรือค้าง รวมถึงข้อมูลที่เผยแพร่ยังไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน หรือไม่เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ ประชาชนบางส่วนยังกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อีกทั้งมีข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และคุณภาพอินเทอร์เน็ต รวมถึงขาดผู้ให้คำแนะนำหรือคู่มือการใช้งาน ส่งผลให้ประชาชนเลือกตอบมากกว่าหนึ่งข้อในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของภาววิช รุจาฉันท. (2568) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัล : โอกาส ความท้าทายและการปรับตัวของหน่วยงานราชการไทย. ผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในบริหารราชการไทยสร้างโอกาสสำคัญหลายประการ อาทิ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยลดขั้นตอนและระยะเวลาถึงร้อยละ 60 การลดต้นทุนการดำเนินงานร้อยละ 25-30 และการเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานร้อยละ 55 ส่วนความท้าทายที่สำคัญประกอบด้วย ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลระหว่างพื้นที่เมืองและชนบท ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากร การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัล และความซับซ้อนของกฎระเบียบที่ยังไม่เอื้อต่อการทำงานดิจิทัล ส่งผลให้หน่วยงานราชการไทยต้องเร่งปรับตัวทั้งด้านการพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและการปรับกฎระเบียบ ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น โดยต้องพัฒนาทักษะดิจิทัลทั้งพื้นฐานและเฉพาะทาง ควบคู่กับการสร้างทัศนคติที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยแห่งความสำเร็จจากกรณีศึกษาหน่วยงานต้นแบบชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และแผนงานที่ชัดเจน การสนับสนุนจากผู้บริหาร การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาบุคลากร การสร้างความร่วมมือ และระบบติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

การให้บริการด้านดิจิทัลของกรมที่ดินยังขาดความพร้อมทั้งในด้านระบบ เทคโนโลยี บุคลากร และการสื่อสารกับประชาชน ส่งผลให้ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจองคิว มาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ควบคู่กันอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพลกฤต ทรงอมรรวรรณ. (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริการ ของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก. ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาการบริการที่ดีให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องเริ่มพัฒนาจาก คน (บุคลากร) , การสร้างการรับรู้ร่วมกันเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ส่งเสริมให้การพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น , การบริหารจัดการกับระบบการให้บริการบริหารจัดการกับระยะเวลาการให้บริการให้สั้นลง เป็นอีกแนวทางที่ทำให้การพัฒนาการให้บริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. หน่วยงานควรพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการดิจิทัลให้มีความเสถียร รวดเร็ว และใช้งานง่าย ลดปัญหาระบบล่มหรือค้าง พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้ความช่วยเหลือและการแก้ไขปัญหาการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง
2. ควรปรับปรุงคุณภาพข้อมูลบนระบบและช่องทางออนไลน์ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน โดยจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เอกสารที่ต้องใช้ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อลดความสับสนและเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน
3. หน่วยงานควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยพัฒนามาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ และสื่อสารให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เพื่อช่วยลดความกังวลและความเสี่ยงในการใช้บริการดิจิทัล
4. ควรส่งเสริมความพร้อมและทักษะดิจิทัลของประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยจัดกิจกรรมให้ความรู้หรือการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานบริการดิจิทัลขั้นพื้นฐาน รวมถึงการสร้างความมั่นใจในการทำรายการออนไลน์ด้วยตนเอง เพื่อลดช่องว่างทางดิจิทัลและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการ
5. หน่วยงานควรเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลให้มีความต่อเนื่องและหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนรับรู้และเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่นหรือสำนักงานที่ดินในหลายพื้นที่ เพื่อเปรียบเทียบระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานในบริบทที่แตกต่างกัน อันจะช่วยเพิ่มความครอบคลุมและความทั่วไปของผลการวิจัย
2. ควรนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม มาใช้ควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในการเข้าถึงบริการดิจิทัล
3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัล เช่น ปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ การยอมรับเทคโนโลยี หรือทัศนคติของผู้ใช้งาน เพื่อให้เข้าใจปรากฏการณ์ได้อย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธนภัทร คีรี. (2568). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารมณี*
เศรษฐาราม วัตจอมมณี , 8 (1) , 459 – 471.
- พลกฤต ทรงอมรวรรณ. (2567). *การพัฒนาการบริการ ของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา*
หนองจอก. โครงการสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นารี คำมุงคุณ. (2563). *คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม*. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ภาวิชัย รุจจักษณ์. (2568). การบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัล : โอกาส ความท้าทาย
และการปรับตัวของหน่วยงานราชการไทย. วารสารโพธิศาสตร์ปริทัศน์, 5 (1) , 114 – 124.