

แนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก

Approaches for Solving Service Problems of Phitsanulok Provincial land office

นวรรตน์ ภูรอด¹ อรพินท์ ศรีสกุล² อโนทัย ถึงการ³ อุรัสยา ไพรรอด⁴ ภาสกร ดอกจันทร์⁵
Nawarat Phurot, Ooraphin Sisakun, Anothai Thungkan, Urassaya Prairod,
Phasakorn Dokchan

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิชาการเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยศึกษาจากเอกสาร หนังสือ ตำรา กฎหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยอาศัยการวิเคราะห์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านกรอบแนวคิด 7s McKinsey และเครื่องมือ PESTEL Analysis รวมถึงการประยุกต์ใช้กลยุทธ์เชิงรุก เชิงแก้ไข เชิงรับ และเชิงป้องกัน (SO, WO, ST, WT) เพื่อสร้างระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังได้นำหลักการบริหารจัดการจากทฤษฎีของ Henri Fayol และแนวคิด POSDCoRB ตลอดจน หลักพุทธธรรม อริยสัจ 4 (ปัญหา-สมมติฐาน-ทดลอง-วิเคราะห์และสรุปผล) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และออกแบบแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยจำแนกการดำเนินงานออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ ระยะเร่งด่วน ระยะสั้นถึงระยะกลาง ระยะกลางถึงระยะยาว และระยะยาว ซึ่งครอบคลุมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยี การปรับปรุงกฎหมาย การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร และการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกก้าวสู่รูปแบบดิจิทัลที่สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงในอนาคต

คำสำคัญ (Keywords) : แนวทางการแก้ไขปัญหา; การให้บริการ; สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก

Received: 2025-05-17 Revised: 2025-06-01 Accepted: 2025-06-02

¹ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย Faculty of Social Sciences and Local Development. Pibulsongkram Rajabhat University. Phitsanulok. Thailand. Email: nawarataee099@gmail.com

² คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย Faculty of Social Sciences and Local Development. Pibulsongkram Rajabhat University. Phitsanulok. Thailand. E-mail: ooraphin3741@gmail.com

³ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย Faculty of Social Sciences and Local Development. Pibulsongkram Rajabhat University. Phitsanulok. Thailand. E-mail: daxza_taru@hotmail.com

⁴ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย Faculty of Social Sciences and Local Development. Pibulsongkram Rajabhat University. Phitsanulok. Thailand. E-mail: urasza.p@gmail.com

⁵ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย Faculty of Social Sciences and Local Development. Pibulsongkram Rajabhat University. Phitsanulok. Thailand. E-mail: Phat.mub@gmail.com

Abstract

This academic article aimed to analyze approaches to solving service-related problems at the Phitsanulok Provincial Land Office. The study examined documents, books, textbooks, laws, and related research to serve as guidelines for addressing these issues to improve the services provided by the Phitsanulok Provincial Land Office. The study analyzed both internal and external organizational environments using the 7s McKinsey Framework and PESTEL Analysis, and integrated strategic approaches including proactive, corrective, defensive, and preventive strategies (SO, WO, ST, WT). The objective was to enhance service efficiency, transparency, and responsiveness to the needs of the public. In addition, the article applied management principles from Fayol's theory and the POSDCoRB concept, as well as Buddhist philosophy specifically the Four Noble Truths as frameworks for systematic analysis and operational planning. The proposed strategies were categorized into four implementation phases: urgent, short- to medium-term, medium- to long-term, and long-term. These included advancements in digital technology, legal reforms, capacity building of personnel, and improved public communication. Ultimately, the goal was to transform the Land Office's service delivery into a digital system that is more accessible, faster, and more efficient for all citizens.

Keywords: approaches for solving service problems; service delivery; Phitsanulok Provincial Land Office

บทนำ (Introduction)

สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย เดิมเรียกว่า หอทะเบียนที่ดินจังหวัดพิษณุโลก และมีฐานะเป็นหอทะเบียนที่ดินมณฑลพิษณุโลกด้วย เปิดทำการเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม ร.ศ. 125 (พ.ศ. 2450) โดยเปิดเป็นอันดับที่ 4 ของประเทศ ต่อมาปี พ.ศ. 2466 ได้จัดหาที่ดินบริเวณหลังสถานีรถไฟพิษณุโลกซึ่งเป็นที่ราชพัสดุเป็นที่สร้างที่ทำการใหม่เฉพาะและได้เปิดทำการ ณ หอทะเบียนใหม่เมื่อวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2566 ต่อมาเมื่อปรากฏว่าตัวอาคารชำรุดทรุดโทรมมาก ประกอบกับได้มีเอกชนต้องการสิทธิการเช่าที่ดินต่อจากสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก โดยมีเงื่อนไขว่าจะสร้างที่ทำการสำนักงานที่ดินหลังใหม่ให้เพื่อเปลี่ยนกับสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุ โดยจะสร้างสำนักงานที่ดินขึ้นใหม่ในที่ดินวัดวิหารทอง (ร้าง) ตามแบบแปลนของกรมที่ดินเมื่อ พ.ศ. 2502 ตั้งอยู่ริมถนนราชดำเนินทางทิศเหนือของศาลากลางจังหวัดพิษณุโลก โดยได้แบ่งเช่าที่ดินของวัดวิหารทอง เนื้อที่ทั้งหมด 1-1-47 ไร่ เมื่อระยะเวลาผ่านไปประมาณ 36 ปี บริเวณและสถานที่สำนักงานที่ดินดังกล่าวค่อนข้างคับแคบ ไม่สะดวกแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มาติดต่อซึ่งมีจำนวนมาก กรมที่ดินจึงได้จัดสรรงบประมาณเพื่อก่อสร้างสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกแห่งใหม่ โดยขอใช้ที่ราชพัสดุเนื้อที่ 3-1-73 ไร่ เป็นที่ก่อสร้าง โดยเริ่มก่อสร้างมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เป็นอาคาร คสล. 2 ชั้น มีเนื้อที่ใช้สอย 1,928 ตารางเมตร ก่อสร้างแล้วเสร็จและได้เปิดทำการเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2539 เป็นต้นมา (สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก, 2568)

ปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกยังคงพบกับปัญหาการให้บริการหลายประเด็น เช่น ความล่าช้าในการดำเนินการ ปัญหาความล่าช้าในการยื่นคำขอหรือการดำเนินการต่างๆ เช่น การขอโอนกรรมสิทธิ์ที่ดิน การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ดิน หรือการตรวจสอบเอกสาร บางครั้งอาจต้องใช้เวลาอันยาวนานเกินไป ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกไม่พอใจและขาดความเชื่อมั่นในระบบบริการของสำนักงานที่ดิน ปัญหาความไม่ชัดเจนของข้อมูลบางครั้งข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินในระบบของสำนักงานที่ดินอาจมีความคลาดเคลื่อน หรือไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลที่ดินที่ไม่ตรงกับข้อมูลในทะเบียน หรือการขาดแคลนข้อมูลที่จำเป็นในการยื่นคำขอ ทำให้กระบวนการดำเนินการช้าลง การขาดแคลนเจ้าหน้าที่หรือการบริการไม่ทั่วถึง ความไม่สะดวกในการเข้าถึงบริการ หรือข้อจำกัดทางเทคโนโลยี เช่น ไม่มีระบบออนไลน์ในการดำเนินการต่างๆ ทำให้ประชาชนต้องไปที่สำนักงานในเวลาทำการปกติ ปัญหาด้านการทุจริต แม้ว่าจะมีการควบคุมอย่างเข้มงวด แต่บางกรณีอาจเกิดการทุจริตในการให้บริการที่ดิน เช่น การใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการหาผลประโยชน์ส่วนตัว หรือการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกเอกสารที่ไม่ถูกต้อง ความซับซ้อนของกระบวนการ การทำธุรกรรมบางประเภทอาจซับซ้อน โดยเฉพาะในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการโอนที่ดิน การแบ่งแยกที่ดิน หรือการขออนุญาตใช้ประโยชน์จากที่ดิน ซึ่งต้องใช้เอกสารหลายประเภท และกระบวนการที่ยุ่งยาก (สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก, 2568)

เนื้อหา (Content)

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน

สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557 ได้กำหนดให้มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (กรมที่ดิน, 2568)

1. ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ดำเนินการด้านกฎหมายตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เพื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. จัดทำและประสานแผนงานของกรมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวง รวมทั้งกำกับเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัด ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติ ประมวลผล และวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรม
4. พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
5. ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ

6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การวิเคราะห์ปัญหาที่มักพบในการมาติดต่อราชการสำนักงานที่ดิน

สภาพปัญหาทั่วไปในการให้บริการของสำนักงานที่ดินในประเทศไทยมีหลายด้านที่สามารถกระทบต่อประสิทธิภาพการบริการและความสะดวกของประชาชน ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้า ความไม่พึงพอใจ หรือความยุ่งยากในการดำเนินการเกี่ยวกับที่ดิน (ประภัสร์ รื่นภาคเพ็ชร, 2567: 18-22)

1. การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร (S : จุดแข็ง /W : จุดอ่อน) ด้วยกรอบแนวคิดและกลยุทธ์การบริหาร 7s McKinsey ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย 7 ด้าน

7s McKinsey	S : จุดแข็ง	W : จุดอ่อน
1. โครงสร้างขององค์กร (Structure)	- มีการแบ่งงาน หน้าที่อย่างชัดเจน และมีกฎหมายรองรับอำนาจ ในการปฏิบัติงาน - มีหน่วยงานในสังกัดกระจายอยู่ทั่วประเทศ ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการ ได้ง่าย	- ขาดความเป็นเอกภาพและอัตลักษณ์ ที่ชัดเจนของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค
2. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)	- มีกลยุทธ์พัฒนาและส่งเสริมการ บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สร้างระบบการบริหารงานสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล	- มีกฎหมาย ระเบียบ วิธีการปฏิบัติ หลายขั้นตอน
3. ค่านิยมร่วมกัน (Shared Values)	- มีจิตบริการ (Customer Service) และ ฝึกฝนเรียนรู้ (People Development)	- ยึดติดกับรูปแบบการทำงานแบบเดิม ๆ
4. แบบแผนการบริหารงาน (Style)	- ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญกับงานบริการประชาชน และมีแนวคิดในการพัฒนางานบริการประชาชนให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	- การบริหารงานในระดับภูมิภาค มีความหลากหลายขึ้นอยู่กับผู้ทำหน้าที่หัวหน้าส่วนราชการ (เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก)
5. ทักษะ ความรู้ ความสามารถขององค์กร (Skills)	- มีทักษะด้านเทคโนโลยี มีความชำนาญด้านเทคนิคเฉพาะด้าน	- บุคลากรด้านเทคนิค หรือด้าน เทคโนโลยีมีจำกัด
6. บุคลากรในองค์กร (Staff)	- มีบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ บางส่วนเป็นบุคลากรในพื้นที่ สะดวกในการปฏิบัติงาน	- บุคลากรทำงานด้านเดียว ไม่พร้อมรับหรือปรับตัว สำหรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ - มีจำนวนหลากหลายสายงาน หลาย Generation ทำให้ยากต่อการ สร้างความรู้ ความเข้าใจและการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ

7s McKinsey	S : จุดแข็ง	W : จุดอ่อน
7. ระบบการปฏิบัติงานของ องค์กร (Systems)	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายและทุกสำนักงานที่ดิน - มีระบบฐานข้อมูลทะเบียนเอกสารสิทธิและแผนที่ - รูปแบบที่ดิน (Big Data) ขนาดใหญ่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลของ สำนักงานที่ดินระหว่างกันได้อย่างสมบูรณ์ - ฐานข้อมูลมีขนาดใหญ่ มีการปรับปรุง แก้ไขข้อมูล เป็นไปได้ยาก - ฐานข้อมูลบางส่วนยังมีข้อมูล/ข้อผิดพลาดคลาดเคลื่อน

2. การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร (O : โอกาส / T : อุปสรรค) ด้วยเครื่องมือ PESTEL Analysis

PESTEL Analysis	O : โอกาส	T : อุปสรรค
1. การเมือง นโยบาย (Political)	<ul style="list-style-type: none"> - มียุทธศาสตร์ชาติและนโยบายรัฐบาล มุ่งเน้นปรับปรุงการทำงานให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล - ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น 	- ไม่มี -
2. เศรษฐกิจ (Economic)	<ul style="list-style-type: none"> - งานบริการด้านที่ดินส่งผลดีต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ - เกิดการหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจของประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการจัดสรรงบประมาณน้อย ไม่เพียงพอในการพัฒนางานบริการได้อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่
3. สังคมและวัฒนธรรม (Social)	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น - ประชาชนนิยมบริโภคสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ทำให้ประชาชนบางกลุ่มบางพื้นที่ยังไม่ สามารถเข้าถึงรูปแบบงานบริการสมัยใหม่ได้อย่างทั่วถึง
4. เทคโนโลยี (Technology)	<ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีของประเทศขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ในทุกพื้นที่ - มีการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรมและนำมาใช้ในงานบริการมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันมากระหว่างประชาชนในพื้นที่เมืองและในพื้นที่ห่างไกล
5. สภาพแวดล้อม (Environment)	<ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้งของสำนักงานที่ดินส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ที่เป็นจุดศูนย์กลางของอำเภอ จังหวัด ที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพพื้นที่ของสำนักงานที่ดินอยู่ในชุมชน ทำให้ไม่สามารถขยายพื้นที่การให้บริการให้มีขนาดเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

6. กฎหมาย (Legal)	- มีกฎหมายควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น เช่น พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น	- กระบวนการในการแก้ไขปรับปรุง กฎหมายเป็นไปได้ช้า กระบวนการขั้นตอนมาก ไม่ทันต่อรูปแบบความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
-------------------	--	--

1. กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy)

1.1 พัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการบริการด้านที่ดินให้ครอบคลุมทุกประเภทงานบริการที่สำนักงานที่ดินให้บริการกับประชาชน

1.2 ส่งเสริมและร่วมมือกับภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีในการบริการด้านที่ดินที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชน

1.3 เร่งพัฒนาระบบการให้บริการจดทะเบียนออนไลน์ให้สามารถใช้งานได้ครอบคลุม ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

2. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy)

2.1 เร่งดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลในระบบสารสนเทศ (Big Data) ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 กำหนดรูปแบบลักษณะทั้งด้านกายภาพ และกระบวนการให้บริการของสำนักงานที่ดินทุกแห่ง ทุกพื้นที่ทั่วประเทศให้มีมาตรฐานเป็นแบบเดียวกัน รวมถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ

2.3 แก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานให้รองรับการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน หรือยกเลิกกฎหมายหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็น

3. กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategy)

3.1 จำแนกกลุ่มสำนักงานที่ดินจังหวัด/ สาขา/ ส่วนแยก เพื่อแบ่งกลุ่มการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เช่น กลุ่มที่ต้องสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาปรับปรุงด้านกายภาพเป็นพิเศษ กลุ่มที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มมากขึ้น กลุ่มที่ต้องสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านเพื่อเสริมการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.2 สร้างการตระหนักรู้ ส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

3.3 ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รู้จักและนำเทคโนโลยีที่กรมที่ดินพัฒนาขึ้นมาใช้ในการรับบริการด้านที่ดินของสำนักงานที่ดิน

4. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT Strategy)

4.1 จัดส่งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญด้านเทคนิค ด้านเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงานในพื้นที่ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการ

4.2 รวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถสืบค้น และใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.3 ใช้เวทีสาธารณะที่มีอยู่ในพื้นที่ เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจและถ่ายทอดข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่กรมที่ดินได้พัฒนาขึ้น

แนวทางในการพัฒนาแก้ไขการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

ข้อเสนอการพัฒนาแก้ไขการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน โดยแบ่งการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนงานบริการด้านที่ดิน ออกเป็นระยะได้ (ประภัสร์ รื่นภาคเพชร, 2567: 22-27) ดังนี้

1. ระยะเร่งด่วน (ภายใน 1 ปี) มีเป้าหมายในการเร่งประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับประชาชนทั่วไป ทุกกลุ่มเป้าหมายและทุกระดับ ให้เข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์หรือบริการในระบบออนไลน์ที่กรมที่ดินเปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ให้เป็นที่นิยมแพร่หลายเพิ่มมากขึ้น อาทิ การจองคิว นัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การจองคิวนัดรังวัดที่ดินผ่านระบบ e-QLands การชำระภาษีที่ดินผ่านระบบ LandsMap เป็นต้น ซึ่งหากประชาชนทราบช่องทางการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบการให้บริการออนไลน์ที่ให้บริการในปัจจุบันแล้ว ย่อมทำให้ประชาชนมีตัวเลือกการใช้บริการของสำนักงานที่ดินเพิ่มมากขึ้น ประชาชนสามารถบริหารจัดการเวลาและเลือกรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม อีกทั้งเจ้าหน้าที่เองย่อมสามารถบริหารจัดการงาน เวลา และประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความแออัด การรอคอยรับบริการในสำนักงานที่ดินให้ลดน้อยลง ด้วยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เช่น คลิปวิดีโอเผยแพร่ ผ่านทาง youtube, facebook, หรือสถานีวิทยุ ที่เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ เป็นต้น

2. ระยะสั้น ถึงระยะกลาง (1 – 5 ปี) มีเป้าหมายการดำเนินการ 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 การพัฒนาด้านกายภาพของสำนักงานที่ดินตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยข้อเท็จจริงพบว่า สำนักงานที่ดินส่วนใหญ่ที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ มีข้อจำกัดและความไม่พร้อมด้านกายภาพ กล่าวคือ ความแออัด คับแคบของอาคารสำนักงาน ความไม่พร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่าง เช่น ห้องน้ำประชาชน คนพิการ ประตูทางเข้า-ออกอัตโนมัติ เป็นต้น ซึ่งความไม่พร้อมด้านกายภาพส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากงบประมาณจากส่วนกลางมีไม่เพียงพอสนับสนุน รวมถึงการขาดครุภัณฑ์ที่จำเป็นที่สามารถแสดงให้เห็นประชาชนรับรู้ถึงความโปร่งใสในการให้บริการได้ ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินเพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติก่อนเข้ารับบริการ ควรมีลักษณะเป็นเครื่องมือที่ประชาชนที่มารอรับบริการสามารถกดบัตรคิวได้เองตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่ต้องรอให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้แจกคิวหรือกดบัตรคิวให้แต่อย่างใด หรือช่องบริการกับประชาชนกลุ่มเปราะบางเป็นการเฉพาะ และในขณะเดียวกันต้องศึกษาความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักงานที่ดินในภาพรวม เพื่อนำมากำหนดคุณภาพมาตรฐานในงานบริการของสำนักงานที่ดิน ความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังช่วยให้สำนักงานที่ดินมีการกำหนดทิศทางการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการอย่างชัดเจน โดยจัดทำเป็นแผนงานในการพัฒนาปรับปรุงและสนับสนุนงบประมาณ

2.2 การเร่งยกระดับสำนักงานที่ดินทุกแห่งให้สามารถให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมออนไลน์ได้ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งรูปแบบลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นการจองคิวจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้าผ่านระบบ e-Qlands ก่อนวันไปติดต่อขอรับบริการจริง ประมาณ 3 วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารต่าง ๆ เมื่อถึงวันนัดทำธุรกรรมประชาชนต้องไปติดต่อที่สำนักงานที่ดินที่ได้แจ้งความประสงค์ว่าจะไปทำธุรกรรมไว้ และต้องอยู่ในพื้นที่ที่มีการประกาศให้เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ซึ่งรูปแบบที่กรมที่ดินได้ พัฒนาการให้บริการอยู่ในปัจจุบันอาจไม่สอดคล้องกับความหมายของคำว่า “การให้บริการแบบออนไลน์ (E-Service)” ตามความเข้าใจของประชาชนทั่วไปอย่างแท้จริง ดังนั้น กรมที่ดินต้องยกระดับให้สำนักงานที่ดินทุกแห่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูล (Big Data) สืบค้นและเรียกดูข้อมูลในระบบสารสนเทศที่ดินได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกันในทุกพื้นที่ทั่วประเทศแล้ว ย่อมมีส่วนช่วยให้งานบริการประชาชนด้านที่ดินมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดระยะเวลาการรอคอยรับบริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน ซึ่งประเด็นการลดระยะเวลา การรอคอยรับบริการหรือการให้บริการแบบออนไลน์เต็มรูปแบบ ในลักษณะที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้แบบ Real Time โดยไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่ เวลา และบุคคลทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (Anywhere Anytime Anyone) ย่อมตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินอย่างตรงประเด็นมากกว่าประเด็นด้านอื่น ๆ อีกทั้ง หากประชาชนส่วนใหญ่ให้ความนิยมจองคิวขอรับบริการด้านที่ดินประเภทต่าง ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ตก่อนเข้ามาใช้บริการจริงแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินสามารถบริหารจัดการเวลาและบริหารจัดการประชาชนผู้มารับบริการต่อวันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถสร้างสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระยะกลางถึงระยะยาว (5 – 10 ปี) มีเป้าหมายการดำเนินการที่สำคัญใน 2 ประเด็น ดังนี้

3.1 การดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการ ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดินทุกแห่งทั่วประเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การให้บริการประชาชนในทุกขั้นตอนสะดวก รวดเร็ว ด้วยการร่วมกับภาคเอกชนและสถาบันอุดมศึกษาในการศึกษาต่อยอดพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในงานบริการของสำนักงานที่ดิน เนื่องจากแนวคิดของภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา ช่วยประหยัดงบประมาณในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ได้อีกทางหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ในขั้นตอนการสืบค้น ค้นหาข้อมูลสารบบที่ดิน นอกจากจะจัดเก็บข้อมูลสารบบที่ดิน ในรูปแบบดิจิทัลแล้ว หากยังคงมีเอกสารเพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ อาจพัฒนาหรือนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการทำงาน เพื่อเป็นการลดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่

3.2 การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการนวัตกรรมการหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น การพัฒนารูปแบบโฉนดที่ดินให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจมีรูปแบบเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีขนาดเล็กลง พกพาได้สะดวกมากขึ้น การให้ประชาชนที่ประสงค์จะทำนิติกรรมด้านที่ดินไม่จำเป็นต้องมาแสดงตัวในการทำนิติกรรมต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ แต่สามารถแสดงตัว ยืนยันตัวบุคคลผ่านทางระบบออนไลน์ได้โดยตรง หรือการส่งจดหมายแจ้งให้มารวบรวมชี้แนวเขตหรือรับรองแนวเขตที่ดินผ่านทาง e-Mail หรือในรูปแบบอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับบริบทความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในทางปฏิบัติต้องได้รับการรับรองให้มีผลตามกฎหมายด้วยซึ่งการแก้ไขกฎหมายต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก การพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ต้องดำเนินการด้วย

ความละเอียดรอบคอบ และต้องคำนึงถึงผลกระทบทั้งด้านบวกและลบในทุกมิติแบบ 360 องศา เพื่อมิให้ก่อให้เกิดผลกระทบกับประชาชนภายหลังจากที่ดำเนินการไปแล้ว

4. ระยะยาว (10 ปี ขึ้นไป) เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนางานให้บริการของสำนักงานที่ดิน กล่าวคือ มุ่งหวังจะปรับวิธีการให้บริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เต็มรูปแบบอย่างสมบูรณ์ ประชาชนผู้รับบริการทุกกลุ่ม ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักงานที่ดินด้วยตนเอง แต่สามารถขอรับบริการที่ใดก็ได้ โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ เวลา มาเป็นอุปสรรค (Anywhere Anytime Anyone) โดยสามารถทำธุรกรรมด้านที่ดินได้ด้วยตนเองผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยความเชื่อมั่นในมาตรฐานด้านความปลอดภัย มีการปกปิดและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องแก้ไขกฎหมายหลายฉบับและเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล สามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และนำไปประยุกต์ใช้ได้กับสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกมี ดังนี้

ชวานากร อัครพิชยนต์ และคณะ (2567: 1601-1623) ได้ศึกษาแนวคิดการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานภาครัฐ โดยได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของภาครัฐต่าง ๆ ที่น่าสนใจ จำนวน 3 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีของเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) ได้เสนอทฤษฎีบริหารองค์การ POCCC โดยเน้นการบริหารจัดการแบบรอบด้านและครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ การจัดโครงสร้างองค์การ ไปจนถึงการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ หัวใจสำคัญที่หลักการของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) เน้นย้ำอยู่เสมอคือ “ความเป็นเอกภาพ (Unity)” ตั้งแต่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีทิศทางเดียวกัน ไปจนถึงมีความสามัคคีกันมุ่งสู่ความสำเร็จ ทฤษฎีนั้นคือ Fayolism หรือ ทฤษฎีการบริหารจัดการธุรกิจ Theory of Business Administration โดยมีหลักการสำคัญอยู่ 5 ปัจจัยหลักที่เรียกว่า POCCC (ปริฉัตร วงศ์ปัจฉิม และอนุศักดิ์ รัตนกนกกาญจน์, 2564: 46-57)

ทฤษฎี POCCC เป็นหลักการที่ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) กำหนดขึ้นสำหรับการบริหารจัดการองค์การ ในแต่ละหน้าที่นั้นต่างก็มีความสำคัญในตัวเอง ขณะเดียวกันก็มีการเชื่อมโยงและส่งผลในกันและกัน เพื่อให้การทำงานสมบูรณ์และประสบความสำเร็จอีกด้วย โดยรายละเอียดของหน้าที่ทั้ง 5 ประการ คือ 1. P (Planning: การวางแผน) เป็นการกำหนดแผนปฏิบัติการให้ครอบคลุมทุกกระบวนการเป็นแนวทางที่วางไว้สำหรับการทำงานในอนาคต 2. O (Organization: การจัดองค์การ) การกำหนดตำแหน่งงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ และจำนวนบุคลากรให้ครอบคลุมการทำงานให้ครบทุกกระบวนการ 3. C (Commanding: การบังคับบัญชาสั่งการ) การควบคุม สั่งการ ควบคุมรวมตลอดจนสอดส่องปัญหาเพื่อหาทางแก้ปัญหา 4. C (Coordination: การประสานงาน) การเชื่อมโยงงานตลอดจนการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานทุกอย่าง รวมไปถึงกำลังคนให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ และ 5. C (Controlling: การควบคุม) การบริหารจัดการทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่วางไว้ ประครองการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบที่กำหนดไว้ ทั้งเวลาและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Hrex.asia, 2562)

ทฤษฎี POSDCoRB เป็นหลักในการบริหารจัดการองค์การที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ผู้มีอำนาจบริหารมีหน้าที่และบทบาทการบริหารอยู่ 7 ประการคือ 1. P (Planning: การวางแผน) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

การเตรียมการ การวิเคราะห์ การดำเนินการวางแผน และการประเมินผล 2. O (Organization: การจัดองค์การ) มีการจัดลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา ลำดับขั้นตอนการตัดสินใจเป็นรูปเจดีย์ โดยเน้นที่ความสำเร็จของงานเป็นหลัก องค์ประกอบในการจัดองค์การมีดังนี้ ภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ ขอบข่ายความรับผิดชอบของงานในองค์การ สายการบังคับบัญชา จำนวนบุคลากรและการประเมินผลและควบคุมงาน 3. S (Staffing: การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน) มีกระบวนการสำคัญคือ การกำหนดนโยบาย การวางแผนกำลังคน การจัดบุคคลและการสรรหาบุคคล การพัฒนาบุคลากร การให้เงินเดือนและค่าตอบแทน งานทะเบียนประวัติหรือข้อมูลบุคลากร งานประเมินผลการปฏิบัติงาน 4. D (Directing: การอำนวยการ) เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นต้น 5. Co (Coordination: การประสานงาน) เพื่อการสร้างความเข้าใจภายในองค์กร เพื่อให้กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความต่อเนื่องเพื่อดำเนินการไปสู่เป้าหมายเดียวกันด้วยความเรียบร้อย 6. R (Reporting: การรายงาน) การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ โดยการรายงานมี 2 ลักษณะคือ รายงานขณะปฏิบัติงานเป็นการรายงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการรายงานเมื่อสิ้นสุดแผนงาน เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานทั้งหมด และ 7. B (Budgeting: การงบประมาณ) เป็นการวางแผนการทำบัญชี การควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง โดยมีลักษณะของงบประมาณ 2 ภาค คือ งบประมาณภาคราชการจัดสรร และงบประมาณของภาคเอกชน (ฐาณิศรา กาบบัวศรี, 2562: 15-22)

นอกจากนี้ยังมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชนโดยใช้พระพุทธศาสนา หรือพุทธประยุกต์ การแก้ไขปัญหาของสังคมไทยมีอยู่ทางเดียว คือ การใช้พุทธธรรม คนไทยโชคดีมากที่เป็นประเทศที่มีประชาชนส่วนใหญ่เป็นชาวพุทธ ศาสนาพุทธมีลักษณะเป็นอกาลิโก คือ ทนสมัยตลอดกาล

เพ็ญศรี กาญจนโนมัย (2529: 122-127) ได้กล่าวในบทความวิชาการว่า ศาสนาพุทธมีวิธีแก้ปัญหาสังคมแบบถาวร ความทุกข์ทั้งหลายในสังคมจะแก้ได้ โดยอาศัยหลักธรรมของพระศาสนามาช่วยผ่อนคลายดับความร้อนทั้งใจ และกาย พระพุทธศาสนาสอนไว้ว่าการประทุษร้ายแก่กันทางกายและใจนั้น เป็นการก่อเวรทำความเดือดร้อนมาสู่ตนเอง และส่วนรวมไม่มีที่สิ้นสุดเพราะ "ผู้ข่มขี่ย่อมได้รับการข่มขี่ ผู้ชนะย่อมได้รับการชนะตอ ผู้ต่ำได้รับการต่ำตอ ผู้ประทุษร้ายย่อมได้รับการประทุษร้ายตอ" พระพุทธศาสนาจึงสอนให้ไม่เบียดเบียนและจองเวรกันในเรื่องขี้ขนะนำมาซึ่งความเกลียดชัง และแพ้นำมาซึ่งความทุกข์ ผู้ที่มีปัญญาเท่านั้นจึงจะไม่ปรารถนาการแพ้นั้น ครวมีเมตตต่อกัน และพระพุทธเจ้าก็ได้ทรงแสดงธรรมนี้ให้เห็นได้ชัดในบทของอหิงสาธรรม

พุทธศาสนายังมีหลักธรรมถาวรที่จะใช้แก้ปัญหานานาประการของสังคม นั่นคือ "อริยสัจสี่" เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ได้ผลแน่นอนที่สุด เป็นเสมือนขั้นตอนของการใช้ปัญญาในการเอาชนะความทุกข์ เมื่อมีปัญหา (ปัญหา-สมมติฐาน-ทดลอง-วิเคราะห์และสรุปผล) การแก้ปัญหาโดยรู้จักดับเหตุของปัญหาอย่างถูกต้องได้นี้ ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันเป็นไปด้วยดีและมีประโยชน์ ทุกคนที่ได้ดำเนินชีวิตอย่างถูกต้องก็ได้ชื่อว่ามีส่วนแก้ไขปัญหาของบ้านเมืองเช่นกัน หลักอริยสัจสี่จึงเป็นหลักสากลเป็นอมตะ หลักธรรมของพระพุทธเจ้ามีถึง 84,000 พระธรรมขันธ์ แต่เราสามารถสรุปได้ 3 อย่าง คือ ให้ทำดี ละชั่ว มีจิตใจสะอาดบริสุทธิ์ นับเป็นการลด ละ เลิก อบายมุขทั้งหลาย เพราะเป็นการเจริญด้วย ทาน ศีล ภาวนา

บทสรุป (Conclusion)

บทความนี้ได้ศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดินของประเทศ การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ พบว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินในปัจจุบันยังประสบปัญหาหลายประการ อาทิ ความล่าช้าในการดำเนินงานระบบเทคโนโลยีที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับบริบทสมัยใหม่ ตลอดจนความไม่โปร่งใสในการให้บริการ ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นและเกิดความไม่พึงพอใจอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาข้อมูลเชิงลึกและการวิเคราะห์สถานการณ์ พบว่าการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องดำเนินการในหลายมิติ แนวทางที่เสนอ ได้แก่ (1) การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถรองรับบริการแบบดิจิทัลอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ (2) การทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีและจริยธรรมในการให้บริการ (4) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และ (5) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัลที่เข้าถึงง่ายและโปร่งใส ทั้งนี้ การขับเคลื่อนการปฏิรูปการให้บริการของสำนักงานที่ดินจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน รวมถึงการสนับสนุนจากภาครัฐในการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและมีความต่อเนื่อง เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานที่ดินสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และโปร่งใส อันจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากประชาชนในระยะยาว

องค์ความรู้ที่ได้รับ (Knowledge)

จากการศึกษาค้นคว้าแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก สรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก
2. ทำให้สามารถทราบถึงแนวทางในการแก้ปัญหาคการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก
3. สามารถนำแนวทางที่ได้จากการแก้ปัญหาคการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลกไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
4. องค์กร สำนักงานที่ดินจังหวัดอื่น สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากบทความวิชาการไปประยุกต์ใช้หรือพัฒนาต่อยอดในการดำเนินงานในด้านงานบริการของหน่วยงานได้
5. สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพิ่มความเชื่อมั่น และความไว้วางใจจากผู้รับบริการ สนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกระทึกใจ ในการให้บริการของหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง (References)

กรมที่ดิน. (2568). แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ. 2568). [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล: <https://www.dol.go.th/Documents/plan68/แผนปฏิบัติการราชการ68.pdf>. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2568.

- ชวนากร อัครวิชัยนต์ และคณะ. (2567). แนวคิดการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ : การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานภาครัฐ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 9(9): 1601-1623.
- ฐาณิศรา กาบบัวศรี. (2562). เทคนิคและกระบวนการ POSDCoRB. *Journal of Association of Professional Development of Educational Administration of Thailand (JAPDEAT)*. 1(3): 15-22.
- ประภัสร์ รื่นภาคเพชร. (2567). แนวทางการพัฒนาสำนักงานที่ดินตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่ตอบโจทย์ประชาชน. รายงานการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง. วิทยาลัยนักบริหาร: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- ปริฉัตร วงศ์ปัจฉิม และอนุศักดิ์ รัตนกนกกาญจน์. (2564). แนวทางการปรับกลยุทธ์การบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดหนองคาย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*. 11(2): 46-57.
- เพ็ญศรี กาญจนโนมัย. (2529). พุทธประยุกต์กับการสร้างชาติ. *ว. เกษตรศาสตร์ (สังคม)*. 7(2): 122-127.
- สำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก. (2568). ประวัติสำนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.dol.go.th/phitsanulok/DocLib2/ประวัติสำนักงานที่ดิน.pdf>. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2568.
- HREX.asia. (2562). ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์กร สู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Henri Fayol. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190626-poccc-henri-fayol>. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2567.