

# ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ที่ติดในการปฏิบัติงาน ตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ศุลยา โรจน์ทั้งคำ<sup>1</sup>, พลัฏฐ์ แก้วสุภาสวัสดิ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัย มหาสารคาม

<sup>2</sup>นักวิจัยอิสระ

E-mail: saosmoc@gmail.com

วันที่รับบทความ: 5 พฤษภาคม 2563

วันแก้ไขบทความ: 6 มิถุนายน 2563

วันที่ตอบรับบทความ: 8 กรกฎาคม 2563

## บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ที่ติดในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบ ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในหลายด้าน อาทิ ด้านการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน ทั้งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญและขาดอัตรากำลัง ด้านเครื่องมือและด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ และด้านปัจจัยภายนอกที่ไม่อาจควบคุมได้ จึงส่งผลต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและอำนาจความสะดวกที่แท้จริง ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย ควรปรับปรุงแก้ไขโดยกำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานไว้อย่างกว้าง ๆ และควรมีการเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานจริง จัดฝึกอบรมการใช้เครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ และต้องทำความเข้าใจโดยการประชาสัมพันธ์ให้ทราบกระบวนการขั้นตอนการทำงาน กรอบระยะเวลาการทำงานให้มากขึ้น

**คำสำคัญ:** การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พระราชบัญญัติ การพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

# Problems and Obstacles of Land officer's implementation of Licensing Facilitation Act, B.E.2558 (2015)

Tunlaya Rojthangkham<sup>1</sup>, Paluz Kaewsupasawat<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Law, MahaSarakhm University

<sup>2</sup>Co- Researcher

E-mail: saosmoc@gmail.com

*Received: May 05, 2020*

*Revised: June 06, 2020*

*Accepted: July 08, 2020*

## Abstract

The study aims to investigate the land officer's problems and obstacles in implementing the Licensing Facilitation Act, B.E.2558 (2015). This study was qualitative research using a semi-structured and in-depth interview. The data analysis was based on the interview result and presented descriptively. The study outcome: the outcome highlighted several major problems and difficulties, including the problematic law reinforcement that could not be used equally for all divisions and unrelated to the officer's practical works; the officer's deficient knowledge and proficiency in using their equipment and manpower shortage and the insufficient cannot be ready for use in all offices; the inadequate budget; and other uncontrollable problems based on the external factors with some impacts on the land office's servicing policies and discontinuity in the land officer's performance and facilitation for service users. Suggestions from the study: the land officers proposed guided that they need a revision on several issues including: Laws—the cadastral survey timeframe should be roughly defined as it should provide flexible exceptions on the working period for different cases; this should an identical guideline to be equally used for all related organizations to make their working process more convenient, rapid, and efficient; Manpower – the number of land officers should be sufficient for the workloads in each sections and it needs to be supported by a long-term manpower plan and Knowledge and proficiency – training program on the survey equipment use should be provided constantly; Budget – the budget should be provided suitably and sufficiently for each offices whilst the maintenance staffs should be allowed to buy their own equipment through an installation system under the office

in order to decrease the equipment shortage and Service user- the service users should be promoted to understand more about the procedures and timeframe for different types of services.

**Keywords:** Land Officer's, Act, the Facilitation of Official Permission Granting

## บทนำ

การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐที่ผ่านมาประสบปัญหาในหลาย ๆ ด้าน และส่งผลต่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นผลให้รัฐบาลดำเนินงานโดยตราพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อันมีขอบเขตบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐกับประชาชนในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้งการให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตรตามกฎหมายหรือกฎ ทั้งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐนั้นโดยผู้อนุญาตตามกฎหมายจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนทุกงานบริการ (ราชกิจจานุเบกษา, 2558) เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และง่ายขึ้น (วิชญ์ เครื่องาม, 2558: ออนไลน์) กรมที่ดิน มีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินให้แก่ประชาชนทั้งประเทศในเรื่องของการอนุรักษ์ คุ้มครองป้องกัน กำกับดูแลและจัดหาผลประโยชน์ในที่ดินของรัฐ (ธงชัย เนตรวิชรกุล, 2553: 3) ดังนั้น การดำเนินงานของกรมที่ดินจึงต้องเป็นการดำเนินงานที่อยู่ภายใต้การสนองตอบต่อนโยบายของภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ด้วย

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามเป็นหน่วยงานหนึ่งในการให้บริการประชาชนในส่วนภูมิภาคของกรมที่ดินที่รับผิดชอบพื้นที่ในเขตอำเภอเมืองทั้งหมด โดยมีการแบ่งงานภายในออกเป็น 4 ฝ่าย 1 กลุ่มงาน คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด ฝ่ายควบคุมและรักษาทะเบียนที่ดิน และกลุ่มงานวิชาการที่ดิน ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามนโยบายพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างไรก็ดี การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดินนั้นจะต้องดำเนินการตามนโยบายซึ่งทางหน่วยงานได้กำหนดขอบเขตภารกิจและขั้นตอนการดำเนินงานภายใต้คู่มือประชาชนที่กรมที่ดินได้ดำเนินการออกตามกฎหมายอำนวยความสะดวกฯ ดังกล่าว จึงเป็นผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติตามขั้นตอน ตามระบบเวลาที่กำหนดไว้ โดยหากผู้ปฏิบัติงานมีการฝ่าฝืนต่อนโยบายดังกล่าวจะมีความผิดตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ดังนั้น ในส่วนของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งประสงค์จะทำการศึกษาว่า การปฏิบัติ

งานของเจ้าหน้าที่ที่ดินตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 นั้น เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการอย่างไรบ้าง และจะมีแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงและมีแนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร โดยในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นในเฉพาะภารกิจหลัก ๆ ใน 2 ฝ่ายที่สำคัญเท่านั้น คือ ฝ่ายทะเบียนงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และฝ่ายรังวัดที่ดิน เพราะเป็นฝ่ายที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายของพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ทั้งยังเกี่ยวข้องกับผู้มีมารับการบริการมากที่สุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดินในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของของเจ้าหน้าที่ที่ดินในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ดินในสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 11 คนที่ปฏิบัติงานใน 2 ด้าน คือ ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านการรังวัดที่ดิน ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด คือ เป็นผู้ปฏิบัติงานในด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านรังวัดที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเองจากการศึกษาค้นคว้า จากการทบทวนวรรณกรรม จากเอกสาร หนังสือ วารสารและงานวิจัยต่าง ๆ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา และนำเสนอในเชิงพรรณนา

### ผลการวิจัย

จากการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามนำนโยบายตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกฯ มาดำเนินการออกเป็นสมุดคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลา ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้

กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นผลให้เจ้าหน้าที่ที่ดินปฏิบัติตามกฎหมาย 100 เปอร์เซ็นต์ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดินพบว่า จะเกิดปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดใฝ่ายงานรังวัดเพราะเป็นงานที่ไม่เสร็จสิ้นในคราวเดียว สามารถสรุปในภาพรวมได้ ดังนี้

1. ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน รวมทั้งการออกกฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง จึงส่งผลต่อการนำนโยบายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการขาดความเชื่อมโยงต่อเนื่อง ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดิน และอำนวยความสะดวกที่แท้จริง

2. ปัญหาด้านบุคลากร อาทิ ด้านความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการดำเนินงานหรือการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ในการทำงาน ความไม่เพียงพอของอัตรากำลังกับจำนวนปริมาณงาน

3. ปัญหาด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อาทิ ความไม่เพียงพอของเครื่องมือดาวเทียมที่ใช้ในการรังวัด ระบบโปรแกรม landsFax ที่ไม่ได้รับรองรับทุกสำนักงานหรือในพื้นที่เพื่อเอื้อต่อการประสานงานหรือดำเนินงานที่เชื่อมโยงตามที่กฎหมายกำหนด

4. ปัญหาด้านงบประมาณที่ไม่ได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพออันส่งผลกระทบต่ออุปสรรคในการดำเนินงาน

5. ปัญหาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการสุมเสียงถูกฟ้องคดีสืบเนื่องมาจากการออกหนังสือเอกสารสิทธิ

6. ปัญหาอันเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่อาจควบคุมได้ อาทิ ปัญหาจากเจ้าของที่ดิน เจ้าของที่ดินข้างเคียง รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## อภิปรายผลการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดินตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เกิดแก่ฝ่ายงานรังวัดมากที่สุดเพราะเป็นฝ่ายที่มีลักษณะงานที่ต่อเนื่องไม่เสร็จในคราวเดียวกันหรือไม่เสร็จสิ้นในวันเดียว อันเนื่องมาจากมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล พื้นที่ และหน่วยงานภายนอก โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นสามารถแยกเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญ ดังนี้

### 1. ประเด็นปัญหาด้านนโยบายและการปฏิบัติตามกฎหมาย

การระบุนกรอบระยะเวลาของกระบวนการขั้นตอนการทำงานตามกฎหมายอันนำมากำหนดสู่ข้อกำหนดในสมุดคู่มือสำหรับประชาชนของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดินนั้นเกิดจากส่วนกลางหรือเกิดจากฝ่ายแผนงานของสำนักงานที่ดินที่มีการกำหนดคาดการณ์ทำงาน

ที่ไม่ได้ผ่านการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานจริง เมื่อนำมาสู่การปฏิบัติงานจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยเฉพาะในฝ่ายรังวัดที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกับฝ่ายงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่สามารถทำได้เสร็จสิ้นในวันเดียว หรือคราวเดียว โดยเฉพาะ “งานสด” กล่าวคือ เป็นงานที่ทำได้ทันทีที่ผู้มาใช้บริการมายื่นคำขอต่าง ๆ เช่น การซื้อขายที่ดินที่โฉนดหรือ น.ส.3 ก. การขายฝาก การให้ การเช่า แลกเปลี่ยน การจำนอง เพราะการทำนิติกรรมเหล่านี้กฎหมายที่ดินไม่ได้บังคับให้ ต้องทำการประกาศก่อน 30 วันหรือต้องรอการรังวัดก่อน ดังนั้น การทำงานในฝ่ายงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมจึงมักเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้เกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของปริศนา พิมพา (2559) ที่พบว่าประสิทธิภาพการทำงานสามารถปฏิบัติงานไปได้อย่างเที่ยงธรรมและบรรลุผลสำเร็จได้จริงอยู่ในระดับมาก จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แต่เมื่อกลับมาพิจารณาในส่วนของฝ่ายงานรังวัดกลับพบว่าการกำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนจึงเป็นมาตรฐานที่ค่อนข้างเคร่งครัดและกำหนดโดยเป็นการคำนวณตามมาตรฐานทั่วไป โดยที่ไม่ได้คำนวณเมื่อเกิดปัญหาใดขึ้นมาอันเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่อาจควบคุมได้นั้น อันเป็นการกำหนดที่ขาดความยืดหยุ่นมากในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จึงจะเห็นได้ว่ากระบวนการขั้นตอนการทำงานจึงขัดแย้งกับกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และเมื่อการดำเนินงานไม่ได้เสร็จสิ้นภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย จึงส่งผลให้เกิดความบกพร่องในการปฏิบัติงาน แม้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ดินจะได้ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและเต็มกำลังก็ตาม และกระบวนการที่เพิ่มเติมให้มีการชี้แจงภาระงานทุก ๆ 7 วันย่อมก่อภาระเพิ่มมากขึ้นจนปริมาณงานที่ทำในหน้าที่เกิดความล้นมือ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณปริยา อันประวดี (2553) ที่พบว่า การนำแนวบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริการประชาชนนั้นเกิดปัญหาอุปสรรคในประเด็นกระบวนการด้านบริหารที่มีขั้นตอนการทำงานที่มากเกินไป ก่อให้เกิดปัญหาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้งานไม่สามารถแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดและทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ นอกจากนี้ผลการบังคับใช้กฎหมายที่บังคับเช่นเดียวกันทุกฝ่ายงาน และบังคับในทุกพื้นที่ของสำนักงานที่ดินอื่น ๆ โดยไม่ได้คำนึงถึงสภาพภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ สภาพของสำนักงานที่ดิน สภาพการปฏิบัติงานจริงของแต่ละฝ่าย ส่งผลให้กรอบระยะเวลาของขั้นตอนการทำงานที่กำหนดขึ้นมาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างและก่อปัญหาให้กับการปฏิบัติงานของฝ่ายรังวัด นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่ดินตั้งข้อสงสัยอันเกิดจากปัญหาการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการลงพื้นที่รังวัด และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกนั้น ว่าใช้เกณฑ์ใดเป็นตัวบ่งชี้หรือตัววัดและอาศัยพื้นฐาน

ใด เพราะสภาพพื้นที่ดินในแต่ละพื้นที่ย่อมมีความแตกต่างกันไปตามภูมิภาค ตามสภาพของพื้นดินดังกล่าว การที่กำหนดให้ทุกพื้นที่ทำงานภายใต้กรอบระยะเวลาเดียวกัน แต่มีความแตกต่างกันในหลายปัจจัยจึงย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่เป็นอันมาก ส่งผลทำให้ปริมาณงานไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าประสงค์ที่วางไว้และส่งผลต่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการขาดความเชื่อมโยงต่อเนื่อง ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดิน สอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ สิทธิวัฒนานนท์ (2556) ที่พบว่าด้านกระบวนการของการนำไปปฏิบัตินั้นมีปัญหาในระดับนโยบาย เพราะยังไม่มีการออกหลักเกณฑ์ หรือการขาดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนออกมารองรับ อีกทั้งแผนงานหรือโครงการที่ออกมาเพื่อส่งเสริมนั้นไม่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกันอย่างแท้จริง ส่งผลให้การดำเนินงานขาดความชัดเจน ขาดเอกภาพและขาดพลัง และปัญหาในระดับจุลภาคนั้นเกิดจากตัวพระราชบัญญัติที่ออกมาบังคับใช้เกิดปัญหาในเชิงของเนื้อหาหรือการออกแบบนโยบายมาตั้งแต่ต้น สอดคล้องกับวิฑูรย์ อั้งประพันธ์ (อ้างในพลัญญ์ แก้วศุภาสวัสดิ์, 2559) กล่าวถึงประสิทธิผลของกฎหมายไว้ว่าประสิทธิผลของกฎหมายนั้น ขึ้นอยู่กับกระบวนการและระบบวิธีการที่จะนำมาใช้อย่างเหมาะสมกับสภาวะการณ์ด้วย นอกจากนี้ วิภาพร คงสุริยะภิญโญ (2544: 1) ได้กล่าวถึงประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรค คือ ภารกิจและหน้าที่อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีลักษณะงานหลายประเภทซึ่งงานแต่ละประเภทยังขั้นตอนการปฏิบัติที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีความยากง่ายที่ไม่เท่าเทียมกัน ประกอบกับรูปแบบกระบวนการทำงานของโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรรมที่ดินไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ จึงทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ และภวัต น้อมกลาง (2551) ได้กล่าวถึงเช่นกันว่าระเบียบ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านกระบวนการทำงานสอบสวนนั้นก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคด้วย ดังนั้น ฝ่ายงานรังวัดจึงคิดเห็นว่าควรมีการสอบถามการปฏิบัติงานจริงจากผู้ปฏิบัติงานฝ่ายรังวัดก่อน แล้วจึงกำหนดหาเกณฑ์มาตรฐานอันเป็นกลางเพื่อใช้ปฏิบัติร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ที่กล่าวว่าภาระจะให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงควรจะต้องมีการมอบอำนาจการตัดสินใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดวิธีการแก้ไขร่วมกัน อีกทั้งควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจน กล่าวได้ว่า หากมีการออกกฎหมายมาบังคับและนำมาปฏิบัติ ตัวกฎหมายนั้นสามารถก่อให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงาน แต่ในขณะเดียวกันหากกฎหมายนั้นมีความเคร่งครัดไม่ยืดหยุ่นหรือไม่ได้ออกมาให้สอดคล้องกับหลักการทำงานจริงก็ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่อผู้ปฏิบัติงานได้

## 2. ประเด็นปัญหาอันเกิดจากปัจจัยภายนอก

โดยปัจจัยภายนอกที่ไม่อาจควบคุมได้นั้นอาจเกิดจากเจ้าของที่ดิน กรณีการขาดความรู้ความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ เจ้าของที่ดินข้างเคียง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**กรณีเจ้าของที่ดิน** ผู้มาใช้บริการที่มักจะขาดความรู้ความเข้าใจก่อนมาเข้ารับบริการ ประกอบกับเมื่อมาใช้บริการมีความบกพร่องในเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร โดยเฉพาะในส่วนฝ่ายงานรังวัด เจ้าของที่ดินมักจะสร้างปัญหา ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามกระบวนการหรืออยู่ภายใต้กรอบระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากตัวเจ้าของที่ดินอาจจะไม่ให้ความร่วมมือ หรือไม่เตรียมสภาพพื้นที่ให้พร้อมรองรับการเข้าไปสำรวจของเจ้าหน้าที่ที่ดิน

**กรณีการขาดความรู้ความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ** ปัญหาอันเกิดจากผู้ที่มาติดต่อใช้บริการนั้นมิได้หลายสาเหตุ อันเนื่องมาจากการที่ขาดความเตรียมพร้อมด้านเอกสาร การให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง การเร่งรัดเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามอำเภอใจโดยขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบขั้นตอนของทางราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, ศิริธัญญา เสือทอง และณัฐธรา รัชภัฏวารกุล (2559) ที่พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดจากประชาชนขาดความเข้าใจจึงส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ยากลำบาก เพราะประชาชนมีความเข้าใจว่าหน่วยงานนั้น ๆ จะต้องมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาได้ทุกอย่าง และวิศิษฐ์ ผากกา และพีชญณี แนนรท (2561: 149) กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้กระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีความล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้นสาเหตุเกิดจากด้านประชาชนผู้ให้บริการด้วย ทั้งนี้ หากประชาชนผู้มาใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการจดทะเบียนและการทำนิติกรรมเกี่ยวกับการขาย การขายฝาก การให้ และการจำนอง หรือการจัดเตรียมเอกสารเพื่อมาขอรับบริการยังขาดความรัดกุมครบถ้วน ทั้งบางรายยังไม่สนใจกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการของทางราชการ จึงทำให้เกิดปัญหาติดขัดเมื่อมารับบริการ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว หรือส่งผลต่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ

**กรณีปัญหาอันเกิดจากเจ้าของที่ดินข้างเคียง** การรังวัดในพื้นที่ดินนั้นย่อมต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าของที่ดินข้างเคียงทั้งสี่ทิศที่ติดอยู่กับที่ดินของผู้มาขอใช้บริการ เมื่อเจ้าของที่ดินข้างเคียงไม่ให้ความร่วมมือ ไม่อยู่ ไม่อาจพบตัวได้ หรืออาจมีการขัดขวางคัดค้านการสำรวจรังวัด เป็นผลให้เจ้าหน้าที่ที่ดินไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้เสร็จสิ้นตามภารกิจ จึงเกิดความล่าช้าจึงจำต้องขยesserระยะเวลาการทำการสำรวจออกไป ส่งผลให้กรอบระยะเวลาที่ระบุไว้ในกฎหมายมีความคลาดเคลื่อนหรือต้องขยายออกไปในทางปฏิบัติ



## กรณีหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาอันเกิดจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องอาจเกิดจากการที่หน่วยงานนั้นไม่ให้ความร่วมมือ หรือมีการประสานงานหรือการดำเนินงานที่ล่าช้า ด้วยสาเหตุที่หน่วยงานภายนอกเหล่านั้นอาจไม่ได้อยู่ภายใต้ระยะเวลาที่บังคับไว้ตามกฎหมายดังเช่นสำนักงานที่ดิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นจึงอาจเพิกเฉยหรืออาจทำตามกฎเกณฑ์ภายในระเบียบของหน่วยงานนั้น ๆ จึงย่อมเกิดผลกระทบต่อกรอบระยะเวลาของหน่วยงานต้นเรื่อง

### 3. ประเด็นปัญหาด้านบุคลากร

กรณีอัตรากำลังที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานจึงไม่อาจจะรองรับต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้เกิดการร้องเรียนต่อความล่าช้าที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ ขุนพิลึก (2557) ที่พบว่าประชาชนไม่ได้รับความพอใจเพราะการดำเนินการที่ล่าช้าของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีจำนวนน้อย อีกทั้งมีการใช้เวลาในการทำธุรกรรมนาน มีการลัดคิวตัวบุคลากรไม่เต็มใจที่จะให้บริการ การให้บริการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเลือกปฏิบัติในการให้บริการ และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่มีการทุจริตในด้านการเงินและบัญชี ทุจริตค่าธรรมเนียมและเงินมัดจำรังวัด เป็นต้น และสอดคล้องกับสมคิด เลิศไพฑูรย์ (2541) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในแง่มุมมองของการดำเนินงานในด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าปัญหาด้านบุคลากรเป็นปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงบุคลากร คุณลักษณะประการหนึ่งของบุคลากรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในลักษณะของการโอนย้ายงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน การรับผิดชอบงาน ความไม่เพียงพอของบุคลากร และสอดคล้องกับวิทยา ราชแก้ว (2558) ที่กล่าวว่า การขาดกำลังพลระดับปฏิบัติการไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ทำให้งานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ รวมถึงสอดคล้องกับพระมหามหรรณพวงศ์ ศรีสุเมธิตานนท์ (2557) ที่พบว่าในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคทางด้านการวิจัยที่ยังขาดบุคลากรที่เพียงพอจะเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินงาน และณัฐธยาน์ จาริยากุล (2557: 5-6) ได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน คือ การที่บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และขาดบุคลากรที่มีความชำนาญในสาขาวิชาชีพเฉพาะ นอกจากนี้ วิศิษฐ์ ผากกา และเพ็ญณี แรอรท (2561: 149) กล่าวว่ากระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีความล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้น สาเหตุเกิดจากด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการเมื่อเทียบสัดส่วนกับผู้มาใช้บริการจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะมากขึ้น และประกอบกับประชาชนผู้มาใช้บริการเองมีมุมมองต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่า ขาดความซื่อสัตย์และความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น มีการ

ขอรับสิ่งตอบแทน หรือการให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคยก่อน เป็นต้น จึงเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดินเช่นกัน

**กรณีความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ที่ดิน** เจ้าหน้าที่ที่ดินผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานนั้นจะประกอบไปด้วยคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ กรณีเป็นคนรุ่นเก่าจะประสบกับปัญหาที่ไม่เคยใช้เครื่องมือสมัยใหม่โดยการรังวัดด้วยดาวเทียม จึงต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้ ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการในการนำมาใช้งานจริง และกรณีเจ้าหน้าที่ที่ดินบรรจุใหม่ที่ขาดประสบการณ์การทำงานรวมทั้งบางสถานศึกษาไม่ได้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้สอนเมื่อจบการศึกษาออกมาปฏิบัติงานจริงจึงไม่สามารถใช้เครื่องมือที่ทันสมัยได้ ขาดความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอันต้องปฏิบัติ ดังนั้น จึงต้องอาศัยการเรียนรู้จากรุ่นพี่หรือต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เพื่อก่อให้เกิดความชำนาญซึ่งจะใช้ระยะเวลา 2-3 ปี สอดคล้องกับสมคิด เลิศไพฑูรย์ (2543) ที่กล่าวว่า ปัญหาด้านความรู้เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด และวิทยา ราชแก้ว (2558) กล่าวเช่นกันว่า ความรู้ความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน นอกจากนี้เอกราช ปลอดโปร่ง (2557) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ในการทำงานทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง และงานส่วนมากจะค่อนข้างด่วนและเป็นงานเฉพาะหน้า ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงขั้นตอนและกระบวนการไม่ชัดเจน ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากในบางครั้งไม่มีค่าล่วงเวลาให้กับเจ้าหน้าที่จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวได้ว่า ประเด็นปัญหาของอัตรากำลังของบุคลากร รวมถึงความรู้ความชำนาญของบุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือก่อให้เกิดความล่าช้าได้

#### 4. ประเด็นปัญหาด้านงบประมาณและการขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ปัญหางบประมาณที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะฝ่ายงานรังวัดจึงย่อมส่งผลกระทบต่อดำเนินการสำรวจรังวัด รวมทั้งงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้เพื่อการรังวัด การมีเครื่องมืออย่างไม่เพียงพอต่อการใช้งานจริง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องแบ่งสัดส่วนวันของการนำไปใช้ จึงทำให้บางส่วนต้องรอเครื่องมือและทำให้งานล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธยาน์จารียากุล (2557) ที่กล่าวว่า งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนมีหลักเกณฑ์ในการขอรับที่ยุ่งยากเกินไป ไม่ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์จริง ใช้เวลาในการพิจารณานาน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่ทันการและมีการตั้งงบประมาณเกินความเหมาะสม และปัญหาวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งด้านสื่อประชาสัมพันธ์

และอุปกรณ์สำหรับการทำงานประจำย่อมส่งผลกระทบต่อในวงกว้างของกระบวนการทำงาน เช่นกัน และวิทยา ราชแก้ว (2558) กล่าวเช่นกันว่าประสบกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในกรณีที่ขาดแคลนในเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ อันเป็นการกล่าวสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่า ความไม่เพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เจ้าหน้าที่ต้องสำรองหรือจ่ายเอง ส่งผลต่อความเครียดด้านค่าใช้จ่ายต่อเจ้าหน้าที่ หรือความไม่พร้อมของเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงาน หน่วยงานควรดำเนินการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความเพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย และการขาดแคลนงบประมาณส่งผลต่อการจัดสรรซื้อวัสดุอุปกรณ์และศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานรวมถึงขีดความสามารถในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีที่ไม่มาก (พระมหามหรรณพวงศ์ ศรีสุเมธิตานนท์, 2557: 46-47) ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการที่งบประมาณในหน่วยงานมีไม่เพียงพอและไม่รองรับต่อการสนับสนุนเพื่อจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้เกิดการสะสมของปริมาณงานที่มากขึ้นและทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการต้องได้รับผลกระทบตามมาเช่นกัน

## 5. ประเด็นปัญหาความรับผิดชอบของราชการที่ไม่เท่าเทียมกันในบางหน่วยงาน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดินย่อมมีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนและในการดำเนินงานต้องอาศัยข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ และจากการตรวจสอบ สอบสวนของเจ้าหน้าที่ที่ดิน ดังนั้น กระบวนการต่าง ๆ จึงต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ อาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้าหรือเกิดการผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงานได้ และเมื่อเกิดข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยอาจเกิดจากการที่เจ้าของที่ดินปิดบังข้อมูล หรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จเมื่อเจ้าหน้าที่ที่ดินได้ออกเอกสารสิทธิในที่ดินไปให้ แต่กลับกลายเป็นที่ดินของบุคคลอื่น จึงส่งผลต่อการฟ้องร้องดำเนินคดีและเจ้าหน้าที่ที่ดินผู้ปฏิบัติงานย่อมถูกฟ้องคดีให้รับผิดชอบด้วยทั้ง ๆ ที่บางครั้งเจ้าหน้าที่ที่ดินได้ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังและทำตามข้อมูลที่ได้รับมา รวมถึงส่งผลกระทบต่อคนคดีของผู้ใช้บริการที่มีมุมมองในแง่ลบต่อกระบวนการทำงานอันส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิศิษฐ์ ฝากกา และเพ็ญณี แนนท (2561) ที่พบว่ากระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีความล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั่น สาเหตุเกิดจากด้านกระบวนการขั้นตอนที่มีหลายขั้นตอนส่งผลให้เกิดความล่าช้า เช่น การยื่นคำขอการสอบสวน การตรวจหลักฐาน คำวินิจฉัย การประกาศ การจัดทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง การบันทึกสาระสำคัญในการจดทะเบียน การตรวจสอบก่อนจดทะเบียน การลงชื่อและประทับตราซึ่งการแก้ทะเบียนสารบบยังเป็นระบบพิมพ์ดีดและระบบมือเป็นส่วนใหญ่ จึงส่งผลให้ประชาชนมี

ทัศนคติในแง่ลบว่าการปฏิบัติเช่นนี้เอื้อต่อการทุจริตหรือขาดความโปร่งใสในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นธรรม

โดยเมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้น ทางเจ้าหน้าที่ที่ดินผู้ปฏิบัติงานจึงได้เสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุงปัญหาการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานในความรับผิดชอบนั้นสามารถล่องไปได้ในระยะสั้น ๆ เท่าที่จำเป็น และเป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขปัญหาในระยะยาวต่อไปนั้น โดยการแก้ไขและดำเนินการในเบื้องต้นอันเป็นการเฉพาะหน้า ดังนี้

**ด้านป้องกันความล่าช้าของการดำเนินงานในส่วนการรังวัด** เจ้าหน้าที่ที่ดินจะออกลำดับคิวให้หมดครบทุกวันในวันที่ได้มายื่นคำขอและแจ้งให้ทราบเหตุพร้อมทั้งขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินงานให้ทราบว่าเรื่องที่ได้รับไว้ นั้นดำเนินการถึงขั้นตอนใด เพื่อให้เกิดความสบายใจทั้งสองฝ่าย สอดคล้องกับความเห็นของนเรศ วงศ์หลวง (2550) ว่าด้านกระบวนการให้บริการหากพบปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการรอสอบสวนของเจ้าหน้าที่ที่นานและเกิดความล่าช้าของขั้นตอนในการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้วิธีการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าให้มากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยให้น้อยลง

**ด้านปัญหาเหตุอันเกิดจากภายนอก** เช่น กรณีเจ้าของที่ดินข้างเคียงไม่ยินยอมไม่อยู่หรือไม่ทราบถึงการรังวัดแนวเขต เจ้าหน้าที่ที่ดินจะดำเนินการแนะนำให้เจ้าของที่ดินที่ทำการรังวัดไปดำเนินการเจรจาด้วยตนเองและหากเมื่อพร้อมสรรพเมื่อใดเจ้าหน้าที่ที่ดินจะดำเนินการให้ในลำดับต่อไป สอดคล้องกับความเห็นของณัฐธัญญา จารียากุล (2557: 5-6) ว่าหากมีปัญหามาในขั้นตอนกระบวนการนำไปปฏิบัติ ต้องมีการพิจารณาในทุกขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการมอบหมายงาน การประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอก การมอบหมายงานโดยพิจารณาจากความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายงาน การประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอกมีความร่วมมือที่ดีต่อกัน รวมทั้งมีการติดตามและควบคุมงานในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติอย่างละเอียด

**ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอ** เจ้าหน้าที่ที่ดินจะดำเนินการแก้ไขโดยการวางแผนในการใช้เครื่องมือร่วมกันโดยกำหนดจุดพื้นที่ใกล้เคียงที่สามารถมารับช่วงเครื่องมือโดยง่ายในวันเดียวกัน หรือมีการจัดลำดับคิวในการใช้เครื่องมือโดยยึดพื้นที่ใกล้เคียงกันเป็นหลัก รวมทั้งให้ช่างรังวัดจัดหาซื้อเครื่องมือเครื่องใช้เป็นส่วนตัวโดยระบบเงินผ่อน และในภายภาคหน้าควรจัดเตรียมความพร้อมและมีการวางแผนในการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยและให้เพียงพอต่อไป สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของบพิตร รัตนบุรี (2552: 1-2) ว่าควรเร่งผลักดันงบประมาณ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในศูนย์บริการอย่างทันทั่วถึงและจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ที่สำคัญ ประการที่สำคัญควรจัดทำคู่มือการติดต่อขอรับบริการของประชาชนเผยแพร่

แพร่ไปตามชุมชนเพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งการมีระบบประเมิน ผลการให้บริการ ณ จุดบริการ

**ด้านความไม่เพียงพอของอัตรากำลัง** แก้ไขโดยการทำงานล่วงเวลา หรือมาทำงาน ในวันหยุดโดยยึดหลักการเสียสละเพื่อส่วนรวมสอดคล้องกับบนเรศ วงศ์หลวง (2550) ที่กล่าวว่าหากมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงานของเจ้าหน้าที่แทนการเพิ่มจำนวนคนและสอดคล้องกับปรีศนา พิมพา (2559) ที่เห็นควรว่าผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานจะต้องร่วมกันกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรเพื่อนำไปสู่แนวทางการ แก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

**ด้านความไม่พร้อมของบุคลากร** โดยเฉพาะการขาดความรู้ความชำนาญในการ สำรวจรังวัดในการใช้เครื่องมือทันสมัย จะแก้ไขโดยการส่งไปฝึกอบรมความพร้อมในเบื้องต้น รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่ที่ติดคนรุ่นใหม่ค่อยให้คำแนะนำช่วยเหลือ สอดคล้องกับความ เห็นของณัฐธยาน์ จารียากุล (2557 5-6) ว่าควรมีการส่งเสริมศักยภาพของหน่วยงาน ทั้งในด้านบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรมพัฒนาความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในแต่ละสาขาวิชาชีพ การสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจกับเจ้าหน้าที่

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ติดคน ผู้วิจัยได้ทำการเสนอแนะแนวทางเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในระยะยาวเพื่อปรับ เปลี่ยนหรือนำมาปรับปรุงในการดำเนินงานให้ราบรื่นและเกิดความคล่องตัว ดังเจตนารมณ์ ของพระราชบัญญัติอำนวยการอำนวยความสะดวกฯ นั้น ดังนี้

**ด้านอัตรากำลังและด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานจริงในฝ่ายงานที่จำเป็น โดยมีการ วางแผนระยะยาวรองรับและควรมีการจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องมืออย่างสม่ำเสมอและมีการจัดโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์อันสามารถ นำไปใช้ได้อย่างแท้จริง

**ด้านงบประมาณ** ควรมีการจัดหางบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมใน แต่ละสำนักงาน และสนับสนุนให้ฝ่ายส่วนช่างมีเครื่องมือเป็นของตัวเอง โดยใช้ระบบ เงินผ่อนจากหน่วยงาน

**ด้านผู้มาใช้บริการ** ควรต้องทำความเข้าใจ โดยการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ

กระบวนการขั้นตอนการทำงาน กรอบระยะเวลาการทำงานแต่ละเรื่องให้มากขึ้น และการจัดโครงการให้ความรู้เบื้องต้นก่อนมาบริการที่สำนักงานที่ดิน รวมถึงโครงการที่มีประโยชน์ต่าง ๆ ในการมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่ดินผู้ปฏิบัติงาน

## เอกสารอ้างอิง

จันทร์เพ็ญ ขุนพิลึก. (2557). การปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและสาขา. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธงชัย เนตรวรชกรกุล. (2553). ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดินในการออกโฉนดที่ดินที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 กรณีศึกษา: สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาวิต น้อยกลาง. (2551). ปัญหาอุปสรรคของพนักงานสอบสวนในการสอบสวนประชาชนที่กระทำผิดอาญาตามกฎหมาย: ศึกษากรณี สถานีตำรวจนครบาลจระเข้न้อย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.

นเรศ วงศ์หลวง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ณัฐธยาน์ จาริยากุล. (2557). การนำนโยบายในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บพิศ รัตนบุรี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)ไปปฏิบัติศึกษากรณีสำนักงานสายไหม กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปริศนา พิมพ์า. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- พระมหามหาราชวงศ์ ศรีสุเมธิตานนท์. (2557). การนำนโยบายการศึกษาของสงฆ์ไปปฏิบัติ: วิเคราะห์การดำเนินการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วารสาร **วิชาการสมาคมอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท)**, 20(2), 46-47
- พรรณปรียา อ้นประวัติ. (2553). การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการของประชาชน **ด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย**. ปรินญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558: ราชกิจจานุเบกษา, 2558.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม **ระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์**. ปรินญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว.
- ราเชนทร์ นพณัฐวงกร, ศิริญา เสือทอง และณัฐธา รักษ์ถาวรกุล. (2559). **สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ**. การประชุมวิชาการระดับชาติวิทยาการเอเชียอาคเนย์ (ครั้งที่ 3).
- พลัษฐ์ แก้วสุภาสวัสดิ์. (2559). การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ **พ.ศ.2551 รอบเขตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. ปรินญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิภาพร คงสุริยะภิญโญ. (2544). การนำนโยบายของโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ **ที่ดินไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร สาขาบ้านแพ้ว**. ปรินญาานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิศิษฐ์ ฝากกา และเพ็ญณี แนนรท. (2561). ระบบการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและ **นิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น**. วารสารสถาบันวิจัยพินิจธรรม, 5(1), 149
- วิทยา ราชแก้ว. (2558). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด**. ปรินญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม สถาบันอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม วิทยาลัยรัฐกิจ.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2543). [ออนไลน์]. ได้จาก URL/[www.google.com](http://www.google.com). [สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2562].

อนันต์ สิทธิวัฒนานนท์. (2556). การนำพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ.2551  
ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาพื้นที่กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

.....

