

## รายงานการประเมินผล “โครงการสำนักงานที่ดินสร้างสุขทั่วไทย ลดค่าใช้จ่ายการโอนและจำนอง”

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการประเมินผล สำนักงานที่ดินสร้างสุขทั่วไทย ลดค่าใช้จ่ายการโอนและจำนอง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานโครงการ “สำนักงานที่ดินสร้างสุขทั่วไทย ลดค่าใช้จ่ายการโอนและจำนอง” ว่ามีผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรการ เป้าหมาย ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ หรือไม่อย่างไร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินตามมาตรการลดค่าธรรมเนียมเพื่อสนับสนุนการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ และเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการดำเนินงานตามโครงการ “สำนักงานที่ดินสร้างสุขทั่วไทย ลดค่าใช้จ่ายการโอนและจำนอง” เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยใช้รูปแบบการประเมินของ Tyler ซึ่งยึดวัตถุประสงค์เป็นแนวทางในการประเมิน กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งสิ้น ๕๑๘ ราย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๔๙๓ ราย เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา ๖ ราย เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด และสาขาในเขตปริมณฑล ๖ ราย เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด และสาขาในส่วนภูมิภาค ๑๐ จังหวัด ๑๓ ราย รวมทั้งสิ้น ๒๕ สำนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ประกอบด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ตามมาตรการลดค่าธรรมเนียมเพื่อสนับสนุนการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ แบบสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร/สาขา และเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา แบบสำรวจข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ ฯลฯ แบบสำรวจข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับห้องชุด ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.๒๕๒๒ ในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ ฯลฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามมาตรการการเงินการคลังเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ ด้วยการลดค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการโอนและจำนองอสังหาริมทรัพย์ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร/สาขา เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา ในเขตปริมณฑล เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา ในส่วนภูมิภาค สัมภาษณ์ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงานที่ดิน และจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ ๒๕ สำนักงาน รวม ๙ ครั้ง ตลอดจนศึกษาจากเอกสารและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติการบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Window ในการประมวลผล

### ๑. สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินเรียงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้

๑) ในการดำเนินงานโครงการ “สำนักงานที่ดินสร้างสุขทั่วไทย ลดค่าใช้จ่ายการโอนและจำนอง” สัมฤทธิ์ผลตามมาตรการ เป้าหมาย ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ร้อยละ ๘๘.๓๙ โดยประชาชนที่ได้รับผลจากการลดค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมฯ จำนวน ๔๔๗,๖๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๓

ของเป้าหมาย ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายและนำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นๆ จำนวน ๑๒,๑๔๗ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ ของเป้าหมาย และประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการการขับเคลื่อนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจในการดำเนินงานตามมาตรการฯ ร้อยละ ๘๒.๒๐

๒) ประชาชนที่ได้รับผลจากมาตรการมีความพึงพอใจในการดำเนินการตามมาตรการลดค่าธรรมเนียมเพื่อสนับสนุนการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยส่วนใหญ่ประชาชนพึงพอใจตามมาตรการลดค่าธรรมเนียมเพื่อสนับสนุนการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ที่กระทรวงมหาดไทยมอบให้เป็นของขวัญปีใหม่แก่ประชาชน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซื้อ/ขายอสังหาริมทรัพย์ และจะนำเงินที่เป็นส่วนลดไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีพได้มากขึ้น

๓) ปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสำนักที่ดินจังหวัด/สาขา และประชาชน

(๑) การให้บริการล่าช้า เนื่องจากหน่วยงานผู้ประกอบการด้านอสังหาริมทรัพย์ เช่นการเคหะแห่งชาติ และสถาบันการเงิน นัดลูกค้ามาทำนิติกรรมโอนและจำนองในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเฉพาะใกล้สิ้นสุดระยะเวลาตามมาตรการ มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติหลายเท่าตัวมากกว่าวันละ ๑๐๐ - ๒๐๐ ราย ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ เพราะอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อประชาชนที่มาเป็นจำนวนมากได้ รวมถึงสถานที่บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ

(๒) การขยายระยะเวลาการให้บริการประชาชน วันละ ๑ ชั่วโมง คือ ช่วงระยะเวลา ๘.๓๐ - ๑๗.๓๐ น. โดยมีได้ระบุประเภทการให้บริการ เป็นการเปิดช่องทางให้ผู้ใช้บริการทั่วไป ซึ่งมีได้เข้าข่ายการโอนและจำนองตามมาตรการ เช่น มรดก ราคาประเมิน ฯลฯ มายื่นเรื่องต่างๆในช่วงใกล้เวลาปิดทำการ เช่น ๑๗.๒๐ - ๑๗.๓๐ น. เป็นการเพิ่มภาระให้เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค พบว่าได้ผลไม่คุ้มค่าเนื่องจากมาตรการดังกล่าวไม่มีผลกระทบหรือกระตุ้นให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นมากกว่าปกติแต่อย่างใด ทำให้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายโดยเฉพาะค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ

(๓) ระยะเวลาของมาตรการสั้นมีเวลาจำกัดเพียง ๖ เดือน อาจทำให้ไม่เห็นผลการกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ได้ชัดเจน โดยเฉพาะภาคการลงทุนโครงการใหม่ๆที่ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมากไม่สามารถดำเนินการได้ทัน และสถาบันการเงินต่างๆ ยังเตรียมตัวและมีมาตรการรองรับการพิจารณาปล่อยเงินกู้ลงสู่ภาคธุรกิจไม่ทัน กรณีมีลูกค้าจำนวนมาก ทางด้านผู้ประกอบการที่นัดลูกค้ามาโอนอสังหาริมทรัพย์ในช่วงเวลาดังกล่าวส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าเก่ามีการจองและมีการทำสัญญาซื้อขายกันไว้แล้ว รอนัดโอนเท่านั้น มิใช่ลูกค้ารายใหม่ที่เป็นการเพิ่มยอดขายใหม่ เนื่องจากไม่สามารถเร่งการก่อสร้างโครงการใหม่ได้ทัน

(๔) ประชาชนได้รับประโยชน์จำกัดเฉพาะบางกลุ่ม ไม่ทั่วถึงกับประชาชนทั่วไป ทั้งประเทศทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำว่าเป็นมาตรการช่วยเหลือเฉพาะผู้มีฐานะดี สามารถซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของ

ตนเอง หรือมีความน่าเชื่อถือ มีหลักทรัพย์ในการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน และมุ่งเน้นเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการให้สามารถขายอสังหาริมทรัพย์บ้าน อาคารชุด หรือที่ดินจัดสรรได้มากขึ้น

### ๓. ข้อเสนอ

จากการประเมินปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินการตามมาตรการลดค่าธรรมเนียมเพื่อสนับสนุนการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ มีประเด็นเสนอแนะตามมาตรการและข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๓.๑ ปัญหาการให้บริการล่าช้า เนื่องจาก หน่วยงานผู้ประกอบการด้านอสังหาริมทรัพย์ เช่น การเคหะแห่งชาติ และสถาบันการเงิน นัดลูกค้ามาทำนิติกรรมโอนและจำนองในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ใกล้สิ้นสุทธระยะเวลาและวันสุดท้ายของมาตรการ เป็นจำนวนมากกว่าปกติหลายเท่าตัวเป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ถึงแม้ว่าขยายเวลาออกไปแล้วก็ตาม เกี่ยวกับปัญหานี้หากมีมาตรการนี้ขึ้นอีก กรมที่ดินควรประชาสัมพันธ์ และกระตุ้นทางสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งสำนักงานที่ดินในพื้นที่ควรประสานกับสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการเคหะแห่งชาติ ให้ตื่นตัวและเร่งรัดการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการโอนที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้แก่ลูกค้าตั้งแต่เริ่มโครงการ มิให้กระจุกตัวเร่งโอนช่วงใกล้สิ้นมาตรการ จะทำให้การบริการของสำนักงานที่ดินรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา

๓.๒ ปัญหาการขยายระยะเวลาการให้บริการประชาชนวันละ ๑ ชั่วโมง คือช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๗.๓๐ น. เนื่องจากมาตรการนี้ได้สิ้นสุดระยะเวลาแล้ว จึงเห็นควรยกเลิกการขยายเวลาให้บริการประชาชนเป็นเวลาราชการปกติต่อไป

๓.๓ ปัญหาระยะเวลาของมาตรการนี้สั้นมีเวลาจำกัดเพียง ๖ เดือน กรณีนี้เป็นนโยบายของรัฐบาลเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ และเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศอีกทางหนึ่ง เนื่องด้วยประชาชนสามารถนำเงินส่วนลด ไปต่อยอดในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค ประกอบธุรกิจ/การลงทุน นำมาซึ่งการดำรงชีพที่ดีขึ้น ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อมาตรการ และการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จึงเห็นควรให้รัฐบาลขยายมาตรการนี้ออกไป หรือให้มีมาตรการเช่นนี้เกิดขึ้นอีก แต่ควรเปิดกว้างครอบคลุมถึงการโอนและจำนองอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่ดินเปล่าที่ไม่ได้อยู่ในโครงการจัดสรรด้วย เพื่อให้ประชาชนทั่วประเทศได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ในภาพรวมอย่างแท้จริง รวมถึงมีมาตรการลดภาษีอากร โดยเฉพาะภาษีธุรกิจเฉพาะ ในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ ควบคู่ไปด้วย

๓.๔ ปัญหาประชาชนได้รับประโยชน์จำกัดเฉพาะบางกลุ่มไม่ทั่วถึงกับประชาชนทั่วไปทั้งประเทศ กรณีนี้เป็นมาตรการของรัฐบาลเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์เป็นประเด็นหลักในอนาคตต่อไปอาจมีมาตรการเช่นนี้ขึ้นอีก ที่มุ่งประโยชน์ของประชาชนทั่วประเทศ เพื่อมิให้เกิดความเหลื่อมล้ำหรือช่องว่างระหว่างผู้มีรายได้น้อยหรือรายได้สูง อย่างไรก็ตามมาตรการนี้ได้ช่วยให้ประชาชนบางส่วนใน

การช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการโอนและจำนองอสังหาริมทรัพย์บ้านที่อยู่อาศัย ห้องชุด และอสังหาริมทรัพย์ ที่ได้รับการจัดสรรตามกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดินตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดลงเหลือ ร้อยละ ๐.๐๑ ทำให้ประชาชนมีเงินเหลือจ่ายไปซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในการดำรงชีพ ประกอบธุรกิจ การลงทุน หรือหมุนเวียนในธุรกิจได้มากขึ้น รวมทั้งนำไปจ่ายหนี้สินต่างๆ เป็นการเร่งจูงใจให้ประชาชนอยาก ซื้อบ้านที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศอีกทางหนึ่ง

๓.๕ กรมที่ดินควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการเก็บค่าธรรมเนียม ที่กรมที่ดินเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ มีสองส่วน ได้แก่ ส่วนที่เก็บแล้วส่งเป็นรายได้แผ่นดิน (กระทรวงการคลัง) อีกส่วนส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มีส่วนใดที่จัดเก็บให้แก่กรมที่ดินเองแต่อย่างใด เนื่องจากประชาชน ส่วนใหญ่เข้าใจว่ากรมที่ดินจัดเก็บเป็นรายได้ของกรมที่ดินเองทั้งหมด ทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางลบในสายตา ของประชาชนทั่วไป ดังนั้นจึงควรชี้แจงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและมีความเข้าใจที่ถูกต้อง

๓.๖ เห็นควรประชาสัมพันธ์การจดทะเบียนต่างสำนักงานอย่างกว้างขวางและทั่วถึง ทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงบริการอื่นๆ ที่ กรมที่ดินให้บริการเพื่อช่วยเหลือประชาชนได้อีกทางหนึ่ง เพื่อสร้างภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีให้กับกรมที่ดิน และเห็นควรให้สำนักงานที่ดินจัดฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดิน เกี่ยวกับระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับ ที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ.๒๕๕๘ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นแนวทางเดียวกัน

#### ๔. ข้อเสนอแนะในการประเมินครั้งต่อไป

จากการประเมินผลโครงการ สำนักงานที่ดินสร้างสุขทั่วไทย ลดค่าใช้จ่ายการโอนและจำนอง ในครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างเฉพาะสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จังหวัดที่มีเศรษฐกิจ ดี และจังหวัดที่อยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จำนวน ๑๓ จังหวัด รวมทั้งสิ้น ๒๕ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๑ ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ๘๓๐ สำนักงาน เท่านั้น หากมีนโยบายของรัฐบาลกรณีนี้ขึ้นอีก เห็นควร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนให้ครอบคลุมทั่วประเทศต่อไป