



รายงานการศึกษาเอกสารวิชาการส่วนบุคคล (IS)

การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงาน
แบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

โดย

นายชัยวัฒน์ แก้วจำรัส

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสตูล

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๘๒

สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย

พุทธศักราช ๒๕๖๗

สถาบันดำรงราชานุภาพ

สถาบันดำรงราชานุภาพ
กระทรวงมหาดไทย

เอกสารการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตร
นักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๘๒ พุทธศักราช ๒๕๖๗ ของสถาบันดำรงราชานุภาพ
กระทรวงมหาดไทย

ลงชื่อ ปวิณ ขำนิประศาสน์

(นายปวิณ ขำนิประศาสน์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทคัดย่อ

การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงาน แบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้และการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี จำนวน ๔๔ คน ระหว่างเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ โดยใช้แบบสอบถามระบบออนไลน์ Google form ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย ๔๕ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔๓.๒ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินเฉลี่ย ๑๖ ปี ในตำแหน่งบรรจุเป็นข้าราชการ ร้อยละ ๙๓.๒ มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๐$, $SD = ๐.๖๘๑$) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานสำนักงานที่ดินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๒$, $SD = ๐.๕๓๖$) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๐$, $SD = ๐.๙๖๒$) มีความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ภาพรวมมีความรู้อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๐.๗๑$, $SD = ๐.๑๑๑$) การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, $SD = ๐.๖๕๔$) ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๔$, $SD = ๐.๘๒๒$) ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, $SD = ๐.๖๕๔$) โดยเมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์แล้ว ปรากฏว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สัมพันธ์กับความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานและการติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม สัมพันธ์กับความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการให้บริการ สัมพันธ์กับระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานและการติดต่อสื่อสาร และระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อย่างไรก็ตามพบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ยังขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีสำหรับรองรับการให้บริการเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์และเครื่องสแกน ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจการจ้องคิวผ่านแอปพลิเคชัน “e-QLands” ดังนั้น หน่วยงานควรวางแผนจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ที่มีมาตรฐานเพื่อรองรับการพัฒนาระบบของกรมที่ดิน เพิ่มการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในการจ้องคิวผ่านแอปพลิเคชัน e-QLands เพื่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องให้ทราบทั่วถึง ผู้ปฏิบัติงานหมั่นติดตามการจ้องคิวของประชาชนผู้มาขอรับบริการสาธารณะ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำข้อมูลแนะนำนักพัฒนาแอปพลิเคชัน สร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การให้บริการ และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ; สำนักงานแบบออนไลน์ ; ความรู้ ; การให้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาเอกสารวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๘๒ สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย พุทธศักราช ๒๕๖๗ รายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ เพื่อจะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์สำหรับการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อประชาชน สู่เป้าหมายความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐต่อไป

ขอขอบคุณ ท่านอาจารย์ปวิณ ขำนิประศาสน์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเสนอแนวทางปรับปรุง ปรับแก้ ติดตามผลการดำเนินการโดยตลอดเพื่อให้รายงานการศึกษาส่วนบุคคลมีความสมบูรณ์ ครอบคลุมครบถ้วน ขอขอบคุณพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ทุกๆ ท่าน ขอขอบคุณ คุณอภิเชษฐ สุพรรณรัตน์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการทะเบียนที่ดิน สำนักกฎหมายการทะเบียนที่ดิน คุณชาญชัย พิมพา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและทีมงานวิทยาลัยมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ ทุกๆท่าน ที่ได้ช่วยเหลือในการสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตลอดจนคุณวงศ์ธร ทุมทอง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ที่ได้ประสานงานด้านข้อมูลจัดพิมพ์รายงานการศึกษาจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี กับงานในครั้งนี้

ผู้จัดทำรายงานการศึกษาเอกสารวิชาส่วนบุคคลนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อกรมที่ดิน และพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อจะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานเพื่อเกิดการพัฒนาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

นายชัยวัฒน์ แก้วจำรัส

กรกฎาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๓
๑.๓ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๓
๑.๔ ประโยชน์ที่จะได้รับการจากการศึกษา	๔
๑.๕ ขอบเขตของการศึกษา	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐและรัฐบาลดิจิทัล	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	๑๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๐
๒.๔ ข้อมูลทั่วเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	๒๓
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๘
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	๓๒
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๓๗
บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปผลการศึกษา	๕๑
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๕๓
บรรณานุกรม	๕๘
ภาคผนวก	๖๐
ประวัติผู้จัดทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคล	๖๘

สารบัญตาราง

ตาราง ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (n=๔๔).....	๓๗
ตาราง ๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลความถี่ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	๓๘
ตาราง ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน	๓๘
ตาราง ๔ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร	๓๙
ตาราง ๕ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	๔๐
ตาราง ๖ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลการให้บริการประชาชน ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่าง สำนักงานแบบออนไลน์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔๓
ตาราง ๗ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลการให้บริการประชาชน ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	๔๔
ตาราง ๘ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลการให้บริการประชาชน ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ด้านกระบวนการให้บริการ	๔๔
ตาราง ๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านเกี่ยวกับอายุ	๔๖
ตาราง ๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระดับการศึกษา	๔๖
ตาราง ๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระยะเวลาการปฏิบัติงานสำนักงานที่ดิน	๔๗
ตาราง ๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน.....	๔๗

ตาราง ๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	๔๘
ตาราง ๑๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน.....	๔๘
ตาราง ๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร.....	๔๙
ตาราง ๑๖ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระดับความรู้.....	๔๙

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศซึ่งการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยในด้านต่าง ๆ ถูกกำหนดขึ้น ภายใต้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อมุ่งยกระดับการพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายที่ว่า “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างยั่งยืน สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ โดยบัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารจัดการ (Management) ด้านการให้บริการประชาชน (Citizen Service) และด้านพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ (Civil Servants) ซึ่งในยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยรัฐบาลได้กำหนดให้ประเทศเข้าสู่การเป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล หรือ "Digital Economy" เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยให้หน่วยงานภาครัฐนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ภายในหน่วยงาน เพิ่มศักยภาพการทำงานขององค์กรภาครัฐให้รวดเร็ว ก้าวทันตามเทคโนโลยีขององค์กรเอกชนได้อย่างเทียบเท่า รวมถึงยังมีระบบการเชื่อมโยงการเข้าถึงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐง่ายยิ่งขึ้นซึ่งกำหนดให้ทุกกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยส่งเสริมสนับสนุนการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ทัดเทียมประเทศพัฒนาแล้ว ประกอบกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ตามวิสัยทัศน์ที่กล่าวว่า “ภาครัฐที่ทันสมัย น่าเชื่อถือมีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน” อันจะนำไปสู่รัฐที่ล้ำหน้า (Digital & Innovative Government) และรัฐที่เปิดกว้าง (Open Government) สู่เป้าหมายความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันประเทศ (IMD) ด้านประสิทธิภาพภาครัฐ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๕๗ ได้กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับการที่มีประสิทธิภาพ โดยกรมที่ดินได้พัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนกระทรวงมหาดไทยให้เป็นกระทรวงชั้นนำที่มีศักยภาพในการระยুক্তและบริการภาคประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ กรมที่ดินได้พัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

โดยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม มาใช้ในการบริการประชาชน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกรมที่ดิน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดิน อิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดิน อิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการให้บริการระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานออนไลน์ คือ เป็นการยื่นขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ณ ที่ใดก็ได้ โดยหลักเกณฑ์ ของการใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จะต้องเป็นสำนักงานที่ดิน ที่มีการประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน ที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. ๒๕๖๔ และต้องทำการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน E-Qlands เพื่อให้ใช้บริการได้ ซึ่ง ณ ปัจจุบัน สำนักงานที่ดินที่สามารถยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ มีทั้งหมด ๑๙ จังหวัด โดยให้สำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขาชลบุรีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่าง สำนักงานแบบออนไลน์ ตามประกาศกรมที่ดิน เรื่องกำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงาน ที่ดินสาขาในพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด และเคยรับราชการ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ในระดับส่วนภูมิภาค จึงต้องมีการเตรียมความพร้อม ศึกษา วางเป้าหมายและแผนในการขับเคลื่อนบริหารจัดการยุทธศาสตร์ในด้านการยกระดับบริหารภาครัฐ พัฒนาระบบราชการเพื่อประชาชน โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การลดขั้นตอนที่ยุ่งยากของ ภาครัฐและเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ตลอดจนขับเคลื่อนผลดีภาครัฐด้วยนวัตกรรม และดิจิทัลไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม สร้างความเจริญก้าวหน้าของประเทศ สร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธา ความมั่นคง ยั่งยืนต่อประชาชน ที่มีประสิทธิภาพก่อประโยชน์ต่อประชาชนและเกิดผลดี ต่อภาครัฐสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ (Vision) กรมที่ดินที่กล่าวว่า “เป็นองค์กรชั้นนำในการคุ้มครองสิทธิ ด้านที่ดิน การจัดการข้อมูลระบบแผนที่ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและพัฒนาคุณภาพการบริการ อย่างมีธรรมาภิบาล” และพันธกิจ (Mission) กล่าวว่า “พัฒนาการให้บริการประชาชนด้านที่ดินด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีมาตรฐานสากล และส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพัฒนา ประเทศโดยบุคลากรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถภาพสูง” จึงมีความสนใจศึกษาต่อสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชน ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ และศึกษาความรู้แนวทางการ ปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่สำหรับการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์รวมถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชน กรณีใช้ ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขาอื่นๆ เป็นแนวทางศึกษาและปฏิบัติต่อไป

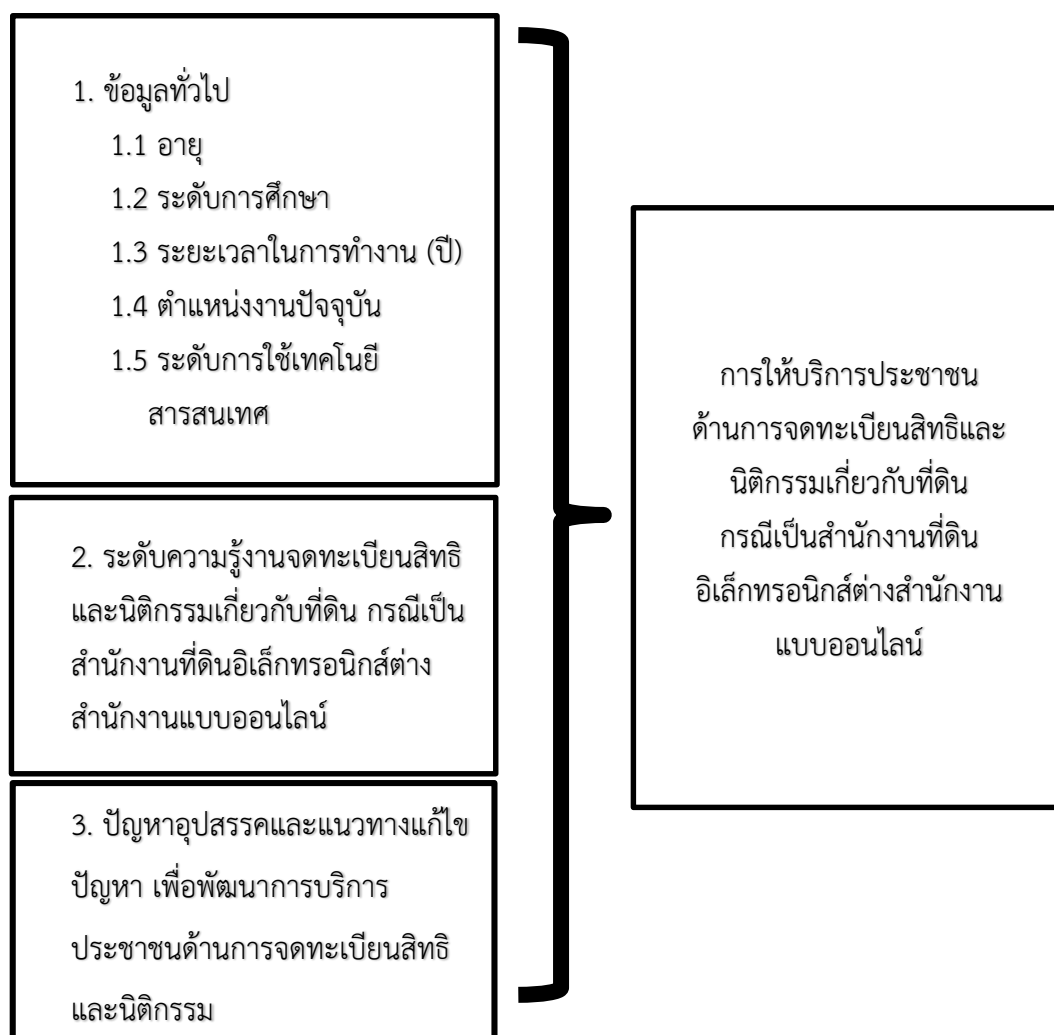
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความรู้ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑.๓ กรอบแนวคิดในการศึกษา



๑.๔ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

๑.๔.๑ ได้ทราบระดับความรู้ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑.๔.๒ ได้ทราบแนวทางการปฏิบัติงานการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑.๔.๒ ได้ทราบปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑.๕ ขอบเขตของการศึกษา

๑.๕.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความรู้ แนวทางการปฏิบัติงาน และปัญหาอุปสรรคการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑.๕.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีขอบเขต ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ๑. ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ๑.๑ อายุ ๑.๒ ระดับการศึกษา ๑.๓ ระยะเวลาในการทำงาน (ปี) ๑.๔ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ๑.๕ ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. ระดับความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และ ๓. อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑.๕.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ข้าราชการ และพนักงานราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี จำนวน ๕๐ คน

๑.๕.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง มิถุนายน ๒๕๖๗

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ความรู้ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน หมายความว่า ระดับความรู้ของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ข้าราชการและพนักงานราชการ, จากสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน หมายความว่า การให้บริการประชาชน
สำหรับดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ตามกฎหมายที่ดิน หมวด ๖ มาตรา ๗๑ และ ๗๒

สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ หมายความว่า สำนักงานที่ดิน
อิเล็กทรอนิกส์ที่อธิบดีประกาศกำหนดให้เป็นสำนักงานที่ดินที่เจ้าพนักงานที่ดินเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่
จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับอสังหาริมทรัพย์
ที่อยู่ในเขตท้องที่สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์อื่นได้ด้วย

พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน หมายความว่า เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด และข้าราชการ
และพนักงานราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

บทที่ ๒ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์” ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐและรัฐบาลดิจิทัล

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๔ ข้อมูลทั่วเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ

๒.๑.๑ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (๒๕๖๕) อธิบายว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๖๕ กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติ การจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ โดยกำหนดให้มี การแต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อรับผิดชอบในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดวิธีการ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติ ในการติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผล รวมทั้งกำหนดมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนดำเนินการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ถือเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง” ภายในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน

มีวิสัยทัศน์ประเทศไทย ... “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” มีเป้าหมายและประเด็นการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการภาวะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัย เอกอกราช อธิปไตย และมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อม

สามารถรับมือกับภัยคุกคาม และภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง ควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ ทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐ รวมถึงประเทศเพื่อนบ้าน และมิตรประเทศทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินการ ของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด

๒. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายการพัฒนา ที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ บนพื้นฐานแนวคิด ๓ ประการ ได้แก่

(๑) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศ ในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของ เศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่

(๒) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการ อนาคต

(๓) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับ อนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ ให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุน ในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลาง และลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

๓. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมาย การพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทย มีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่รอบด้านและมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑ มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกร ยุคใหม่ และอื่นๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

๔. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม การสร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมาย การพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชน ท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำ เพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง

และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทย ทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม ให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเอง และทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

๕. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมาภิบาล และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกัน ทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการ ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน และการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง ๓ ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

๖. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และ โปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่งคั่ง และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

๒.๑.๒ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐)

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้อธิบายว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) มีสถานะเป็นแผนระดับที่ ๒ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ และใช้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำแผนระดับที่ ๓ เพื่อให้การดำเนินงานของภาคีการพัฒนาที่เกี่ยวข้องสามารถสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ ตามกรอบระยะเวลาที่คาดหวังไว้ได้ ดังนั้น การพัฒนาประเทศในระยะ ๕ ปี ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๓ จึงได้กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะของ แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๓ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ พลิกโฉมประเทศไทยสู่ “สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” ซึ่งหมายถึงการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ครอบคลุมตั้งแต่ระดับโครงสร้าง นโยบาย และกลไก เพื่อมุ่งเสริมสร้างสังคมที่ก้าวหน้าพลวัตของโลก และเกื้อหนุนให้คนไทยมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ พร้อมกับการยกระดับกิจกรรมการผลิตและการให้บริการให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มที่สูงขึ้น โดยอยู่บนพื้นฐานของความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายหลักและหมุดหมายการพัฒนา ดังนี้

เป้าหมายหลัก ๕ ประการ ได้แก่

๑.การปรับโครงสร้างภาคการผลิตและบริการสู่เศรษฐกิจฐานนวัตกรรม โดยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและบริการสำคัญให้สามารถตอบโจทย์พัฒนาการของเทคโนโลยีและสังคมยุคใหม่ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเชื่อมโยงเศรษฐกิจท้องถิ่นกับห่วงโซ่มูลค่าของภาคการผลิตและบริการเป้าหมาย

๒.การพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ โดยพัฒนาให้คนไทยมีทักษะและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับโลกยุคใหม่ ทั้งทักษะในด้านความรู้ ทักษะทางพฤติกรรม และคุณลักษณะตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคม เตรียมพร้อมกำลังคนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาหลักประกันและความคุ้มครองทางสังคมเพื่อส่งเสริมความมั่นคงในชีวิต

๓.การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม โดยลดความเหลื่อมล้ำทั้งในเชิงพื้นที่และโอกาสในการแข่งขันของภาคธุรกิจ รวมถึงสนับสนุนช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสให้มีโอกาสในการเลื่อนขั้นทางเศรษฐกิจและสังคม

๔.การเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืน โดยปรับปรุงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในการผลิตและบริการให้มีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหามลพิษสำคัญด้วยวิธีการที่ยั่งยืน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อมุ่งสู่การปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ในระยะยาว

๕.การเสริมสร้างความสามารถของประเทศไทยในการรับมือการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงภายใต้บริบทโลกใหม่ โดยการสร้างความพร้อมในการรับมือกับการเป็นสังคมสูงวัย การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และภัยโรคระบาด รวมถึงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกลไกทางสถาบันให้เอื้อต่อสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัล รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารงานของภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้อย่างทันการณ์

๑๓ หมายเหตุ มีเป้าหมายและทิศทางที่ช่วยในการสนับสนุนการพลิกโฉมประเทศ ที่ครอบคลุม ๔ มิติการพัฒนา ได้แก่

มิติที่ ๑ ภาคการผลิตและบริการเป้าหมาย

หมายเหตุที่ ๑ ไทยเป็นประเทศชั้นนำด้านสินค้าเกษตร และเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าของสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูป โดยอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรม การเพิ่มประสิทธิภาพของโครงสร้างพื้นฐานของภาคเกษตร และการสนับสนุนบทบาทของผู้ประกอบการเกษตร

หมายเหตุที่ ๒ ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน โดยยกระดับการท่องเที่ยวให้เป็นการท่องเที่ยวคุณภาพสูง เพิ่มการพึ่งพานักท่องเที่ยวในประเทศและกระจายรายได้สู่พื้นที่ และบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในทุกมิติ

หมายเหตุที่ ๓ ไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าที่สำคัญของโลก โดยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเดิมในอุตสาหกรรมยานยนต์สามารถปรับตัวไปสู่การผลิตยานยนต์ไฟฟ้าพร้อมกับการลงทุนเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาเทคโนโลยียานยนต์ไฟฟ้า รวมถึงการสร้างปัจจัยสนับสนุนเพื่อให้ผู้ใช้รถยนต์เปลี่ยนมาใช้ยานยนต์ไฟฟ้า

หมายเหตุที่ ๔ ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าจากสินค้าและบริการสุขภาพซึ่งไทยมีความได้เปรียบ รวมถึงการสร้างเสริมขีดความสามารถ

ด้านการวิจัยเทคโนโลยีทางการแพทย์ และสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสุขภาพของคนในประเทศ

หมวดหมู่ที่ ๕ ไทยเป็นประตูการค้าการลงทุนและยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์ที่สำคัญของภูมิภาค เป็นการยกระดับบทบาทของไทยในห่วงโซ่อุปทานของภูมิภาค โดยให้ความสำคัญกับการเป็นศูนย์กลางคมนาคมและโลจิสติกส์ และการดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ

หมวดหมู่ที่ ๖ ไทยเป็นศูนย์กลางด้านดิจิทัล และอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะของอาเซียน มุ่งเน้นการผลักดันการเติบโตเศรษฐกิจดิจิทัล โดยการสร้างระบบนิเวศที่เหมาะสม ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานและกฎหมายกฎระเบียบ รวมถึงการสนับสนุนให้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เดิมสามารถปรับเปลี่ยนไปสู่อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะที่มีผนวกเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) เพื่อให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงหรือส่งข้อมูลถึงกันได้

มิติที่ ๒ โอกาสและความเสมอภาคทางเศรษฐกิจและสังคม

หมวดหมู่ที่ ๗ ไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้มแข็ง มีศักยภาพสูง และสามารถแข่งขันได้ โดยผลักดันการพัฒนาศักยภาพของ SMEs สู่การเป็นผู้ประกอบการยุคดิจิทัล สามารถเชื่อมโยงกับห่วงโซ่มูลค่าโลก และปรับเปลี่ยนการแข่งขันทางการค้าให้เป็นธรรมสำหรับ SMEs

หมวดหมู่ที่ ๘ ไทยมีพื้นที่และเมืองอัจฉริยะที่น่าอยู่ ปลอดภัย เติบโตได้อย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในเชิงพื้นที่ โดยการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก การสร้างความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน โลจิสติกส์ และดิจิทัล

หมวดหมู่ที่ ๙ ไทยมีความยากจนข้ามรุ่นลดลง และคนไทยทุกคนมีความคุ้มครองทางสังคมที่เพียงพอ เหมาะสม โดยการแก้ไขปัญหาความยากจนข้ามรุ่นแบบมุ่งเป้าที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของครัวเรือนยากจน ทั้งในด้านการสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ และการช่วยเหลือให้เด็กจากครัวเรือนยากจนได้รับการศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการจัดความคุ้มครองทางสังคมที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตแก่คนไทยทุกช่วงวัย

มิติที่ ๓ ความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

หมวดหมู่ที่ ๑๐ ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียนและสังคมคาร์บอนต่ำ ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยการใช้น้อย ใช้ซ้ำ นำกลับมาใช้ใหม่ พร้อมทั้งการนำขยะหรือวัสดุเหลือใช้กลับมาสร้างมูลค่า รวมถึงการเร่งลดก๊าซเรือนกระจก โดยเฉพาะในภาคพลังงานและอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นภาคเศรษฐกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง

หมวดหมู่ที่ ๑๑ ไทยสามารถลดความเสี่ยงและผลกระทบจากภัยธรรมชาติ และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ได้แก่ การสร้างความสามารถในการรับมือกับภัยธรรมชาติ โดยมุ่งเน้นการป้องกันภัยโดยใช้แนวทางธรรมชาติ เช่น การฟื้นฟูป่าต้นน้ำ และการสร้างแหล่งเก็บกักน้ำขนาดเล็ก รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพในการคาดการณ์และเตือนภัย

มติที่ ๔ ปัจจัยผลักดันการพลิกโฉมประเทศ

หมวดหมู่ที่ ๑๒ ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต โดยสนับสนุนให้คนทุกช่วงวัยมีโอกาสพัฒนาทักษะอย่างเต็มศักยภาพ มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีสมรรถนะที่สอดคล้องกับบริบทของโลกยุคใหม่ อาทิ ทักษะดิจิทัล รวมถึงการผลิตกำลังคนให้ตรงความต้องการของภาคการผลิตเป้าหมาย

หมวดหมู่ที่ ๑๓ ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน โดยยกระดับภาครัฐให้มีสมรรถนะสูงและคล่องตัว สามารถก้าวสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงการยกเลิกกฎหมายที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ

๒.๑.๓ การบริหารภาครัฐแนวใหม่

บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์ และคณะ ได้ให้ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวนราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ โดยสาเหตุสำคัญที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาปรับใช้กับภาคราชการในปัจจุบัน ได้แก่ กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วภาครัฐต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับระบบราชการไทยมีปัญหาการขาดธรรมาภิบาล ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

๑.การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

๒.ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน

๓.การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล

๔.การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

๕.การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

๒.๑.๔ ธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ถวิลวดี บุรีกุล, ๒๕๔๖ ได้ให้แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลจัดเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี มากขึ้น แทนการสนใจเรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรมดังแต่ก่อน เพราะกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสำคัญกระทบถึงกัน การติดต่อสื่อสาร การดำเนินกิจกรรมในที่หนึ่งมีผลกระทบต่อกี่หนึ่ง การพัฒนาเรื่องของการเมืองการปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากจะให้ประเทศมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การมุ่งดำเนินธุรกิจหรือปฏิบัติราชการต่างๆโดยไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อมจึงเป็นไปได้อีกต่อไป การมีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, ๒๕๔๕ กล่าวว่า good governance เป็นการรวมคำของธรรม และ อภิบาล เป็น ธรรมาภิบาล เป็นวิธีการที่ดีในการอำนาจ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร โดยหลักธรรมาภิบาลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในทุกภาคต่างๆ อาทิ ภาครัฐ ธุรกิจ ประชาสังคม ปังเอกชน และองค์กรระหว่างประเทศ โดยมีเป้าหมายของการใช้หลักธรรมาภิบาลคือเพื่อให้เกิดมีความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งวิธีการที่จะสร้างให้เกิดมีธรรมาภิบาลขึ้นมาได้ก็คือ การมีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ ถูกตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ แต่อาจประกอบไปด้วยหลักการอื่นๆอีกได้ด้วยแล้วแต่ผู้นำไปใช้ โดยสภาพแวดล้อมของธรรมาภิบาลอาจประกอบไปด้วยกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ประมวลจริยธรรม ประมวลการปฏิบัติที่เป็นเลิศและวัฒนธรรม

ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ, ๒๕๔๕ ได้เสนอหลักการสำคัญ ๖ หลักการของการพัฒนาดัชนีวัดธรรมาภิบาลบนพื้นฐานของหลักการทั้ง ๖ หลักการของสถาบันพระปกเกล้า ดังนี้

๑. ด้านหลักนิติธรรม Rule of Laws หลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ “หลักนิติธรรม” ประกอบด้วย ๗ หลักการคือ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง ความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิด และไม่มีโทษโดยไม่มีความหมาย” และ หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ

๒. หลักด้านหลักคุณธรรม Ethics ประกอบด้วยหลักการสำคัญ ๓ หลักการคือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย และหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ องค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชัน หรือมีคอร์รัปชันน้อยลง คอร์รัปชัน การฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือ corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมายสำหรับพิชภัยของคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อน และเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรง

๓. ด้านความโปร่งใส Transparency ประกอบด้วยหลักการย่อย ๔ หลักการคือ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้ทุน หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล

- ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง
- ความโปร่งใสด้านให้ทุน
- ความโปร่งใสด้านการให้โทษ
- ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย

๔. หลักการมีส่วนร่วม Participation การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม

๕. หลักสำนึกรับผิดชอบ Accountability มีความหมายกว้างกว่าความสามารถในการตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมได้เท่านั้น ยังรวมถึงความรับผิดชอบในผลงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่มุมมองของการปฏิบัติถือว่า สำนึกรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภาระกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ ประกอบด้วยหลักการ ๑. การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ๒. ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน ๓. การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ ๔. การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง ๕. การมีแผนการสำรอง และ ๖. การติดตามและประเมินผลการทำงาน

๖. หลักความคุ้มค่า Value for Money หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการปฏิบัติอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง ประกอบด้วย ๑. การประหยัด ๒. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง ๓. ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง

สอดคล้องกับ แสงชัย อภิชาติธนวัฒน์ ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม

หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการธำรงค้ำเพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเสียสละ ความอดทน ขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

หลักความโปร่งใส คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงาน

ขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

หลักการมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะการประชาพิจารณ์การแสดงความคิดเห็น หรืออื่นๆ และจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่

หลักความคุ้มค่า ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

๒.๑.๕ รัฐบาลดิจิทัลตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) (๒๕๖๔) อธิบายว่าโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเต็มไปด้วยความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความกำกวม (Ambiguity) ซึ่งเป็นผลมาจากพัฒนาการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เข้ามาสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในสังคม ส่งผลให้พฤติกรรมการดำรงชีวิตของคนในสังคมนั้นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมากเรียกได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน (Disruptive) ตัวอย่างเช่นการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ทั้งในแง่การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์เพื่อเชื่อมต่อผู้คนในสังคมเข้าไว้ด้วยกันพฤติกรรมของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับพัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้เกิดทั้งผลดีและความท้าทายต่อการดำเนินงานของภาครัฐและระบบราชการ ผลดีที่เกิดขึ้นคือเทคโนโลยีนวัตกรรมที่ทันสมัยช่วยสร้างความหลากหลายให้กับสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในหลากหลายกลุ่ม โดยเฉพาะเมื่อประเทศไทยถูกคาดการณ์ว่าจะเข้าสู่การเปลี่ยนสังคมสูงวัยระดับสุดยอดในปี พ.ศ. ๒๕๗๔ การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่จึงช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งการบริการออนไลน์ ต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประกอบกับภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่ส่งผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรมเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม รวมถึงพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล องค์กรเอกชน ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินชีวิต ที่แตกต่างไปจากเดิม ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องเตรียมพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันที่ (Rapid Change) ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการบริการ

ประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดทิศทางที่สำคัญที่ในการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นทั้งในด้านพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐและการยกระดับการบริการภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ง่ายขึ้นลดค่าใช้จ่าย ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ มีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เข้าถึงทุกกลุ่มโดยเน้นการให้บริการตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการเห็นว่า การพัฒนาระบบราชการไทยในอนาคตต้องก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเพื่อมุ่งสู่การเป็น “ภาครัฐที่น่าเชื่อถือ” ผ่านการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพลวัตในบริบทโลก ที่เต็มไปด้วยความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความกำกวม (Ambiguity) ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๒๕๖๕) ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบราชการไว้ใน ๓ ประเด็น ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากลตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การปรับบทบาทภารกิจ และโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการเข้ามาช่วยจัดทำบริการสาธารณะภาครัฐ มุ่งเน้นการทำงานในลักษณะของเครือข่าย

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบูรณาการการทำงานและระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

๒.๒.๑ ความหมาย และ องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

พิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(๒๕๕๘: ๘-๙) กล่าวว่า ข้อมูล คือ “ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือ ข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว”

สารสนเทศ คือ “ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดระบบแล้วเพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใช้”

สอดคล้องกับบุญอนันต์ พินัยทรัพย์(๒๕๕๘: ๘)ที่กล่าวว่า สารสนเทศ คือ การนำข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่างๆ เช่น ในองค์กร ในสังคม มาผ่านกระบวนการ ขั้นตอนของการคิด วิเคราะห์ ประมวลผล จนได้ข้อมูลที่มีความหมาย มีประโยชน์ และมีคุณค่าต่อผู้ใช้ อีกทั้งยังช่วยการตัดสินใจในการบริหารได้ง่ายขึ้น และรวดเร็ว เป็นการเพิ่มการจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บดีนทร์ รัตมีเทศ(๒๕๕๕: ๖๑) ให้นิยาม “สารสนเทศ” ว่าเป็น “๑.ข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือชุดคำสั่งที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ ๒.ความหมายที่มนุษย์จัดให้กับข้อมูลเพื่อการแสดงผลหรือ แสดงความหมายต่างๆ ของข้อมูล”

สรุป สารสนเทศ คือ การนำเอาข้อเท็จจริง หรือ ข้อมูลดิบ ที่ได้จากองค์กร หรือ ในสังคม นำมาวิเคราะห์ ประมวลผล เพื่อแสดงความหมายที่มีประโยชน์และมีคุณค่า

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(๒๕๕๘: ๑๖-๑๗) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความหมายเป็น ๒ นัยคือ “ความหมายแบบแคบ หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการ รวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ โดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และการสื่อสารโทรคมนาคม”

“ความหมายแบบกว้าง จะเป็นความหมายคล้ายระบบสารสนเทศ (Information Systems) โดยทั่วไปจะนิยมใช้ความหมายแบบแคบโดยพิจารณาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนประกอบหนึ่งของระบบสารสนเทศ”

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง “เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกันในการ กระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการ จัดเก็บ จัดเก็บ ประมวลผล คำนวณ รับส่งข้อมูล รวมถึงเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการ กระบวนการข้างต้น เช่นคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคม รวมทั้งขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น” (ธีระ กุลสวัสดิ์, ๒๕๕๓: ๖)

สรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีต่างๆที่ครอบคลุมกระบวนการ จัดเก็บ ประมวลผล เก็บรักษา รับส่ง คำนวณ เผยแพร่ของข้อมูลและสารสนเทศ อันประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล การสื่อสารโทรคมนาคม และ ระบบสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง “เทคโนโลยีที่ประกอบด้วย เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน ในการจัดเก็บ ประมวลผล สร้างและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาพและเสียง ภาพเคลื่อนไหว ข้อความตัวอักษรและตัวเลข”(ธีระ กุลสวัสดิ์, ๒๕๕๓: ๖)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(๒๕๕๘: ๑๘-๑๙) แบ่งองค์ประกอบระบบสารสนเทศ ที่ใช้คอมพิวเตอร์ ที่สำคัญ ๖ ส่วน ดังต่อไปนี้

๑. ฮาร์ดแวร์(Hardware) ได้แก่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการป้อนข้อมูลประมวลจัดเก็บ และ ผลิตเอาต์พุต(Output)ออกมาในระบบสารสนเทศ

๒. ซอฟต์แวร์(Software) ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน กับฐานข้อมูล นั่นคือ การจัดระบบของแฟ้มข้อมูลซึ่งจะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน

๓. ฐานข้อมูล(Database) คือ การจัดกลุ่มของแฟ้มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

๔. เครือข่าย(Network) คือ การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันและช่วยการติดต่อสื่อสาร

๕. กระบวนการ(Procedure)ได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ วิธีการ และ กฎระเบียบ ต่างๆในการใช้ระบบสารสนเทศ

๖. คน(People) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบสารสนเทศซึ่งได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศ เช่น ผู้พัฒนาระบบ ผู้ดูแลระบบ และ ผู้ใช้ระบบ

สอดคล้องกับ ชีระ กุลสวัสดิ์(๒๕๕๓: ๔-๕) ได้แบ่งองค์ประกอบของระบบสารสนเทศประกอบไปด้วย

๑. ฮาร์ดแวร์(Hardware) ลักษณะทางกายภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เราสามารถจับต้องได้นั้น เช่น เมาส์ คีย์บอร์ด สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ รวมทั้งอุปกรณ์ที่อยู่ภายในเครื่อง เช่น หน่วยประมวลผลกลาง หรือที่เราเรียกว่าซีพียู เมนบอร์ด และ หน่วยความจำหลัก เป็นต้น

๒. ซอฟต์แวร์(Software) คือ ชุดคำสั่ง หรือโปรแกรมที่สั่งให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน โดยการเขียนชุดคำสั่งและเขียนขึ้นมาจากภาษาคอมพิวเตอร์ ภาษาใดภาษาหนึ่ง โดยโปรแกรมเมอร์ หรือนักเขียนโปรแกรมเป็นผู้ใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ในการเขียนซอฟต์แวร์ขึ้นมา

๓. ข้อมูล(Data)และสารสนเทศ(information) คือ ในการทำงานต่างๆจะต้องมีข้อมูลเกิดขึ้นตลอดเวลา ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะถูกเก็บรวบรวมเพื่อประโยชน์ในการเรียกใช้งาน หรือการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

๔. เครือข่าย(Network) คือการเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ ๒ เครื่อง ขึ้นไปเพื่อทำการแลกเปลี่ยน สื่อสารข้อมูลระหว่างกันได้ โดยมีสื่อกลางหลายประเภทด้วยกันทั้งแบบ ที่มีสายและแบบไร้สาย ซึ่งจะประกอบไปด้วยอุปกรณ์การสื่อสารและซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน

๕. กระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน(Procedure) หมายถึง ขั้นตอนที่ต้องทำตาม โดยผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทุกคนจะต้องรู้กระบวนการทำงานพื้นฐานของคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะใช้งานได้อย่างถูกต้อง เช่น คู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบ คู่มือสำหรับผู้ดูแลและบริหารจัดการข้อมูล และ คู่มือสำหรับผู้ใช้งาน

๖. บุคลากรหรือผู้ใช้งาน(People) คือ User นั่นเอง ซึ่งแม้ว่าจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ออกมาแบบโดยไม่ต้องใช้มนุษย์ควบคุมการทำงาน แต่ก็ยังต้องอาศัยมนุษย์ในการออกแบบและดูแลรักษาระบบ อยู่เสมอ ซึ่งผู้ใช้งานในระบบสารสนเทศก็ถูกแบ่งเป็นหลายระดับ ตามความจำเป็นในการใช้ข้อมูล เช่น ในระดับปฏิบัติการต้องการใช้ระบบสารสนเทศในการทำงาน

ประจำวัน ในระดับหัวหน้างาน ในระดับผู้เชี่ยวชาญ และในระดับผู้บริหารระดับสูง ต้องการระบบสารสนเทศช่วยประกอบการตัดสินใจในระยะยาวเกี่ยวกับอนาคตและแผนการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น โดยทั้ง ๖ องค์ประกอบของสารสนเทศ ในปัจจุบัน มีความสำคัญมาก โดยจะขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งไม่ได้

๒.๒.๒ บทบาท และ ความสำคัญของสารสนเทศ

บทบาทความสำคัญของสารสนเทศ เป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมนั่นเอง Toffler(๑๙๘๐) อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(๒๕๕๘: ๑-๕) ได้แบ่งวิวัฒนาการของสังคมโลกออกเป็น ๓ ยุคคือ ยุคเกษตรกรรม ยุคอุตสาหกรรม และ ยุคสารสนเทศ (Information Age) โดยพิจารณาจากปัจจัยการผลิตหลักซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ ปัจจัยการผลิตหลักของยุคเกษตรกรรมคือ ที่ดินและแรงงาน ปัจจัยการผลิตที่สำคัญของยุคอุตสาหกรรมคือ คนและเครื่องจักร และในยุคสารสนเทศ (Information Age) มีข้อมูลข่าวสาร และ ความรู้เป็นปัจจัยการผลิตสำคัญ แต่ในปัจจุบันสังคมได้ก้าวไปสู่อีกยุคหนึ่ง คือ ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้(Knowledge-based Economy) เป็นเศรษฐกิจที่มีฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์เป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ โดยมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ เป็นผู้วิเคราะห์สัญลักษณ์(สามารถใช้ข้อมูลข่าวสารให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาหรือการทำงานได้ดี) และ มีบทบาทในการขับเคลื่อนที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมเป็นเครื่องมือสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง และรัฐบาลต้องมีบทบาทในการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ และจัดลำดับความสำคัญของโครงการ(ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๒๕๕๗: ๒-๘) รัฐบาลได้มีการนำ E-Government มาประยุกต์ใช้ในองค์กรซึ่งเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ในด้านความรับผิดชอบ ความโปร่งใส การกระจายอำนาจ การบริหารจัดการ การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน เป็นต้น(บดีนทร์ รัชมิเทศ, ๒๕๕๕: ๘๕)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(๒๕๕๘: ๑-๘) ในสภาพแวดล้อมปัจจุบันมีประเด็นที่ส่งผลทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญมากขึ้น ซึ่งมีประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ระบบเศรษฐกิจยุคใหม่ มีลักษณะสำคัญ ๓ ประการ คือ

๑.๑ ระบบเศรษฐกิจโลก(Global Economy): ระบบเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ มีความใกล้ชิดและมีผลกระทบซึ่งกันและกันอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน เนื่องจากองค์การจากทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วในลักษณะของโลกไร้พรมแดน (borderless) ขอบเขต (boundary) ของทั้งองค์กรและของประเทศก็ไม่ใช่อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารกันอีกต่อไป

๑.๒ ระบบเศรษฐกิจซึ่งเน้นการบริการที่อาศัยสารสนเทศเป็นหลัก (Information-based Service Economies): แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงจากระบบอุตสาหกรรมมา

เป็นระบบเศรษฐกิจบริการที่เน้นความรู้และสารสนเทศเป็นหลัก ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างการเติบโตของระบบเศรษฐกิจและความรู้ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยพื้นฐานในการผลิตสินค้าและบริการหลายๆ ประเภท เช่น เครดิตการ์ด ระบบการจองโรงแรม เป็นต้น

๑.๓ เครือข่ายความสัมพันธ์ ที่เป็นสัญลักษณ์ของอนาคต ไม่มีศูนย์กลาง ไม่มีความแน่นอนมีความเป็นอิสระ และมีความซับซ้อน มีลักษณะสำคัญ คือ โหนด(node) และการติดต่อ (connections)

๒.๒.๓ ทฤษฎีการรู้สารสนเทศ

ตามคำจำกัดความของ American Library Association ACRL(๒๐๐๐) อ้างถึงใน นฤมล รื่นไวย(๒๕๕๒) “การรู้สารสนเทศ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะรู้ว่าตนถึงจุดที่ต้องการสารสนเทศ และสามารถระบุแหล่งสารสนเทศ ประเมินว่าสารสนเทศนั้นดีหรือไม่ดี และสามารถนำสารสนเทศที่ค้นมาได้นั้นไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรู้สารสนเทศในความหมายนี้จึงได้แก่ การมีทักษะในการทราบว่าตัวเองต้องการสารสนเทศใดจะสืบค้นได้ที่ไหน จะทำการวิเคราะห์อย่างไร และจะนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างไร”

นฤมล รื่นไวย(๒๕๕๒) และ อาชญญา รัตนอุบล(๒๕๕๒) อธิบายถึงการรู้สารสนเทศ (Information literacy) ว่า คือทักษะที่จำเป็นในการค้นหา การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ การวิเคราะห์และการนำสารสนเทศไปใช้ การจัดระบบประมวลสารสนเทศ การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดขึ้นเนื่องจากการหลั่งไหลของสารสนเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่ทำให้ผู้ใช้หรือผู้ค้นคว้า รู้สึกว่าสารสนเทศที่มีนั้นมากมายจนเกินความจำเป็น ดังนั้นต้องมีการคิดเชิงวิเคราะห์ (critical skills) ทั้งรูปแบบและเนื้อหาของสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นความจริงน่าเชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้อย่างมีคุณภาพ สามารถประยุกต์ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิผลและสร้างสรรค์

ดังนั้นการรู้สารสนเทศของบุคคล จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลและผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่างๆในโลก และ นำสารสนเทศไปดำเนินการวิเคราะห์ออกมาเป็นความรู้ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการรู้สารสนเทศ

ประกอบด้วย ความเข้าใจ และความสามารถส่วนบุคคลที่ตระหนักถึงความจำเป็นของสารสนเทศ โดยต้องมีความสามารถดังนี้

๑. ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วยความสามารถทางกายภาพ และสติปัญญาในการเข้าถึงสารสนเทศ ในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยี ต้องสามารถระบุแหล่งและสืบค้นด้วยการใช้ความรู้และกลยุทธ์เพื่อคัดสรร สารสนเทศกับฐานข้อมูลทั่วไป และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่นระบบสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

๒. ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ ประกอบด้วยความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือ ตีความ สามารถตัดสินใจได้ว่าแหล่งสารสนเทศใดมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและความเที่ยงตรง เป็นพื้นฐานสำคัญในการประเมินสารสนเทศ

๓. ความสามารถในการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วยความเข้าใจประเด็นทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ รวมถึงมารยาทการใช้สารสนเทศ และประสิทธิภาพในการจัดการสารสนเทศที่สืบค้นได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งหวัง(อาชญญา รัตนอุบล, ๒๕๕๒)

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจาก การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการ กับ ผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, ๒๕๔๐, หน้า ๗)

การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา (ตรีเพ็ชร อำเมือง, ๒๕๕๕) ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น ๒ แบบ คือ

(ก) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

(ข) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ ในเรื่องของการบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับคนแม้เทคโนโลยีจะเข้ามามี บทบาทต่อการให้บริการแต่ไม่สามารถสร้างความประทับใจที่ดึงดูดผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อได้ดีเท่ากับคน ซึ่งหมายถึง ผู้ให้บริการ จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

๒.๓.๒ การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ในงานบริการลูกค้าที่หลากหลาย ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการว่าทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรของเรามีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจรจนมีลูกค้าที่ชมบอกปากต่อปากว่าให้มาที่เรา ลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจจนทำให้เกิดแบรนด์ในบริการอันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กรแน่นอนว่าทุกๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้างได้เพียงไม่กี่เดือนแต่มันต้องสร้างกันหลายปีจนเกิดเป็นวัฒนธรรม องค์กรหลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆด้วย วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก (พิชญพร รุจิภากร, ๒๕๕๖) คือ

๑. บุคลากรผู้ให้บริการ
๒. สถานที่สิ่งแวดล้อม
๓. กระบวนการให้บริการ

๒.๓.๓ ความหมายการให้บริการแบบครบวงจรและการปรับปรุงการบริการ

การให้บริการแบบครบวงจร One-Stop Service ว่าหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้นทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้บริการและส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้น

๑. ปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ (People)

๑) ให้ผู้รับผิดชอบมอบหน้าที่ให้ผู้ให้บริการแบบครบวงจรในการเริ่มต้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแบบครบวงจรจะต้องแลกเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่เคาเตอร์ให้บริการครบวงจรในหลายด้านเพื่อให้ผู้บริการแบบครบวงจรนี้รับมอบงานให้สามารถทำงานแทนได้ในคนเดียวได้อย่างมีประสิทธิภาพให้มีความเข้าใจตรงกันอยู่เสมอโดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการ ดังนี้ คือ

- ๑.๑) มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการบริการ (Reliability)
- ๑.๒) มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (Responsiveness)
- ๑.๓) มีความสุภาพให้ความไว้วางใจในการบริการ (Assurance)
- ๑.๔) มีความเอาใจใส่เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

และให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจรนำเอกสารวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการด้าน ต่างๆ และได้จัดระบบเทคนิควิธีการที่ต้องใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัวและมีความรวดเร็วในการให้บริการแบบครบวงจรทั้งหมดที่ให้บริการการศึกษาตรงกลางบริเวณที่ผู้ใช้บริการเข้ามาภายในห้องงานบริการแบบครบวงจร โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการครบวงจรทั้งหมดที่จุดเดียวโดยผลัดเปลี่ยนหน้าที่รับบริการตามกำหนดเวลา

๒) การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการแบบครบวงจร บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการแบบครบวงจรจะต้องหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นและสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสามารถลดเวลาลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก แต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง สร้างผลผลิตหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้พัฒนาดีขึ้น โดยให้มีการถ่ายทอดวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ให้แก่ผู้ร่วมงานในโอกาสนำเสนอเทคนิคการดำเนินงานในกิจกรรม KM (Knowledge Management) เพื่อการปรับปรุงงานร่วมกันโดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification)

๒. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place)

เพื่อการให้บริการทุกอย่างในการรับสมัคร ลงทะเบียนคำร้องให้คำปรึกษาแก้ไข ปัญหาให้สามารถใช้ได้อย่างครบวงจรทีเดียวที่ให้บริการและอยู่ภายในห้องเดียวกันโดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่น ตัวอย่างเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์ในเครื่องเดียวกัน (Multifunction) และมีโทรศัพท์ ชั้นเก็บเอกสารที่ให้บริการหรือในบริเวณเดียวกัน

๓. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Process)

๑) ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification)

โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ๔ ประการ (ECRS) ได้แก่

๑.๑) การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไปช่วยลดเวลา ทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไปหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป โทรศัพท์ที่เก็บเอกสาร/ หลักฐาน ผู้ให้บริการ เครื่อง -พิมพ์ -ถ่ายเอกสาร -สแกนเนอร์ คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการ คู่มือ/อุปกรณ์ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือบริการได้อย่างคล่องตัว

๑.๒) การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน โดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน

๑.๓) การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ทำให้ให้เกิดความสะดวกคล่องตัว เกิดการสะดวกคล่องตัวในการทำงาน

๑.๔) การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

๒.๔ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

กรมที่ดินพัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมาใช้ในการบริการประชาชน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกรมที่ดิน ซึ่งตามมาตรา ๕๗ วรรคสอง และมาตรา ๗๑ วรรคสอง แห่งประมวลกฎหมายที่ดินได้บัญญัติให้โฉนดที่ดินและหนังสือรับรองการทำประโยชน์ฉบับที่จัดเก็บไว้ ณ สำนักงานที่ดินสามารถจำลองเป็นรูปถ่ายหรือจัดเก็บไว้โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมที่ดินได้ให้ถือเสมือนเป็นต้นฉบับ และบัญญัติให้เจ้าพนักงานที่ดินในสำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขาที่ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสำหรับอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตท้องที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขาได้ด้วย ประกอบกับคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ ๔๕๐/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าพนักงานที่ดิน โดยแต่งตั้งให้เป็นเจ้าพนักงานที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดินในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินสาขานั้น ๆ และให้เป็นเจ้าพนักงานที่ดินในเขตท้องที่สำนักงานที่ดินอื่นได้ด้วย เมื่อกรมที่ดินได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และได้ประกาศกำหนดให้สำนักงานที่ดินนั้นเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้ว (แจ้งเวียนให้ทราบ ตามหนังสือกรมที่ดินที่ มท ๑๕๑๕.๓/ว ๔๔๐๙ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

กรมที่ดินมีประกาศ ฉบับลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง กำหนดให้สำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา รวม ๑๙ แห่ง เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินประเภทโฉนดที่ดิน ตั้งแต่วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ และต่อมาได้มีประกาศกรมที่ดิน ฉบับลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง กำหนดสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยกำหนดให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา รวม ๑๗ แห่ง เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เป็นต้นไป ทั้งนี้ กรมที่ดินมีแผนการดำเนินงานให้บริการจดทะเบียนต่างสำนักงาน

แบบออนไลน์ไปยังสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย

เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมที่ดินจึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมดังกล่าว ตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. ๒๕๖๔ (แจ้งเวียนให้ทราบและถือปฏิบัติ ตามหนังสือกรมที่ดินที่ มท ๑๕๑๕.๓/ว ๑๓๖๕๓ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๔)

ระเบียบกรมที่ดินดังกล่าวได้แบ่งสำนักงานที่ดินออกเป็น ๓ แบบ ได้แก่ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบซึ่งจะมีหลักเกณฑ์และวิธีการแตกต่างกันไป ดังนี้

๑. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า "สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขา สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา และสำนักงานที่ดินส่วนแยกที่อธิบดีประกาศกำหนดให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมที่ดินมาใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยให้เจ้าพนักงานที่ดินลงนามในสารบัญจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ของหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินฉบับสำนักงานที่ดินและลงนามจดทะเบียนในหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินฉบับเจ้าของที่ดิน (เอกสารกระดาษ) ให้ตรงกัน" โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

๒. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ หมายความว่า "สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ที่อธิบดีประกาศกำหนดให้เป็นสำนักงานที่ดินที่เจ้าพนักงานที่ดินเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตท้องที่สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์อื่นได้ด้วย" โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ดังนี้

๒.๑ หลักเกณฑ์การเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

(๑) เป็นสำนักงานที่ดินที่อธิบดีประกาศกำหนดให้สำนักงานที่ดินนั้นเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ และให้เจ้าพนักงานที่ดินจดทะเบียนในสารบัญจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

(๒) เป็นสำนักงานที่ดินที่มีการจัดเก็บสารบบที่ดินไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ครบถ้วนแล้ว

(๓) เป็นสำนักงานที่ดินที่มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ขอให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนตามที่กรมที่ดินกำหนด

(๔) เป็นสำนักงานที่ดินที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนที่ดินและข้อมูลภาพถ่ายทางอากาศให้เข้าถึงกันได้สามารถสืบค้น ตรวจสอบข้อมูลในการจดทะเบียนครั้งก่อนที่ผ่านมา ตลอดจนตรวจสอบการอายัดที่ดินได้แม้จะอยู่ต่างสำนักงานที่ดิน

(๕) หนังสือแสดงสิทธิในที่ดินนั้นต้องมีราคาประเมินที่ดินประกาศใช้เป็นแบบรายแปลงตามบัญชีราคาประเมินที่ดินที่คณะกรรมการประเมินราคาทรัพย์สินเพื่อประโยชน์แห่งรัฐประจำจังหวัดในเขตจังหวัดที่อสังหาริมทรัพย์นั้น ๆ ตั้งอยู่

(๖) สำนักงานที่ดินใดมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๒.๑ (๑) ถึง ๒.๑ (๕) แล้วให้อธิบดีประกาศกำหนดให้เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทั้งนี้ไม่รวมถึงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ต้องมีการประกาศ หรือต้องมีการรังวัด

๒.๒ ผลของการเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

เมื่อประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้วมีผลทำให้เจ้าพนักงานที่ดินนั้นสามารถจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในท้องที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขาอื่นที่ประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ได้ด้วย

๒.๓ การยื่นคำขอ

(๑) ให้ผู้ขอยื่นคำขออนุญาตจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านระบบ e-QLands

(๒) ให้ผู้ขอมาดำเนินการที่สำนักงานที่ดินด้วยตนเอง (ห้ามมอบอำนาจ)

(๓) ประเภทหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเฉพาะโฉนดที่ดินเท่านั้น

(๔) ประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ต้องมีการประกาศ หรือต้องมีการรังวัด

๒.๔ การรับคำขอของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

(๑) เมื่อมีผู้ขอยื่นขออนุญาตจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านระบบ e-QLands ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบคำขอ ประสานผู้ขอ สอบสวนเบื้องต้นหรือขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม ดำเนินการอย่างช้าในวันรุ่งขึ้นหรือวันเปิดทำการวันแรกนับแต่ผู้ขอยื่นผ่านระบบ

(๒) ประสานสำนักงานที่ดินท้องที่เพื่อตรวจสอบภาพลักษณะโฉนดที่ดินและสารบบแปลงดังกล่าวในฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินที่อยู่ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน รวมทั้งตรวจสอบราคาประเมินทุนทรัพย์ การอายัด การห้ามโอน หรืองานค้างระหว่างดำเนินการเพื่อดำเนินการจัดเตรียมเรื่องราวการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยใช้แบบบันทึกการประเมินราคาที่ดิน/ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง/ห้องชุด ต่างสำนักงานที่ดินโดยอนุโลม

(๓) เมื่อถึงวันกำหนดนัดจดทะเบียนให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเอกสารหลักฐานของผู้ขอ และขอใช้สิทธิในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ตรวจสอบภาพลักษณะโฉนดที่ดินและสารบบในฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินการอัยต การห้ามโอน หรืองานค้างระหว่างดำเนินการอีกครั้ง และจ่ายบัตรคิวให้ผู้ขอ

๒.๕ การดำเนินการของสำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่

(๑) จัดทำคำสั่งมอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียนเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบคำขออนุญาตจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านระบบ E-QLands ของสำนักงานที่ดินที่รับคำขอต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยตรวจสอบข้อมูลโฉนดที่ดินและสารบบในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯว่ามีข้อมูลในฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และไม่มีการอัยต การห้ามโอน หรือมีงานค้างระหว่างดำเนินการ เช่นอยู่ระหว่างการออกใบแทน การประกาศจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการรังวัด เป็นต้น รวมทั้งตรวจสอบราคาประเมินทุนทรัพย์ และในวันนัดจดทะเบียนล่วงหน้าสำนักงานที่ดินรับคำขอจะส่งคำขอมายังตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนบันทึกการอนุมัติให้ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ

(๒) เมื่อได้รับการประสานจากสำนักงานที่ดินที่รับคำขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบตาม ๒.๕ (๑) หากพบข้อมูลในฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินไม่ถูกต้องไม่เป็นปัจจุบัน ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันทันทีโดยให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเป็นผู้กำกับดูแล เสร็จแล้วแจ้งให้สำนักงานที่ดินรับคำขอทราบอย่างช้าไม่เกิน ๑๘๐ นาที นับแต่ได้รับเรื่อง

(๓) กรณีพบเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งเหตุขัดข้องให้สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ที่รับคำขอทราบในทันที

(๔) เมื่อสำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่ได้รับทราบการยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ จากสำนักงานที่ดินอื่นที่รับคำขอ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อมูลโฉนดที่ดินและสารบบในฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินการอัยตการห้ามโอน หรืองานค้างระหว่างดำเนินการทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ อีกครั้ง โดยให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนบันทึกการอนุมัติให้ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยเร็ว

๒.๖ การสอบสวน การทำนิติกรรมสัญญา และการแก้ไข

(๑) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่เกี่ยวข้องเหมือนเดิม และดำเนินการเช่นเดียวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์

(๒) การสอบสวนให้ใช้เครื่องสืบประวัติประจำตัวประชาชนของผู้ขอหรือคู่กรณีเพื่อพิสูจน์และยืนยันตัวตน ประกอบการสอบสวนตามข้อ ๒.๖ (๑)

(๓) กรณีที่ไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่สามารถดำเนินการให้ได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินที่รับคำขอเป็นผู้มีอำนาจปฏิเสธรับดำเนินการ และแจ้งสิทธิอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

๒.๗ การจดทะเบียนในสารบัญจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์

ให้เจ้าพนักงานที่ดินผู้จดทะเบียนดำเนินการเช่นเดียวกันกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์

๒.๘ การสแกนเอกสารการจดทะเบียน

(๑) เมื่อจดทะเบียนแล้วให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนดำเนินการสแกนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเข้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ (รายละเอียดประเภทเอกสารที่นำเข้า จำนวน ๕๒ ประเภท เว้นตามหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท . ๕๑๕.๓/๑๗๔๔๙ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔) โดยให้หมายเหตุเอกสารต้นฉบับ (ฉบับสำนักงานที่ดิน) ไว้ที่มุมบนของเอกสารว่า "เอกสารฉบับนี้ได้สแกนเข้าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมที่ดินแล้ว " และลงชื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้สอบสวน พร้อมวัน เดือน ปี กำกับไว้ โดยสแกนเข้าระบบให้แล้วเสร็จภายในวันจดทะเบียน

(๒) จัดส่งเอกสารต้นฉบับ (ฉบับสำนักงานที่ดิน) ให้สำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่เก็บในสารบบ ทั้งนี้ ให้ส่งอย่างช้าไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่วันจดทะเบียน

(๓) เมื่อสำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่ได้รับเอกสารตาม ๒.๘ (๒) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารที่มีการสแกนเข้าระบบแล้วกับเอกสารต้นฉบับ (ฉบับสำนักงานที่ดิน) ที่ได้รับอีกครั้งเมื่อถูกต้องครบถ้วนให้หมายเหตุเอกสารต้นฉบับ (ฉบับสำนักงานที่ดิน) ต่อจากรายการหมายเหตุแรกว่า "ได้ตรวจสอบการสแกนเข้าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมที่ดินถูกต้องครบถ้วนแล้ว" พร้อมทั้งลงชื่อพนักงานเจ้าหน้าที่พร้อมวัน เดือน ปี กำกับไว้ (ตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อ ๒๓ วรรคสอง)

๒.๙ กรณีไม่มีราคาประเมินทุนทรัพย์

ให้สำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่ดำเนินการนำราคาประเมินที่ดินแปลงใกล้เคียงมาเทียบเคียงโดยคณะกรรมการตามข้อ * ของระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการประเมินราคาทุนทรัพย์เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น พ.ศ. ๒๕๕๖

๒.๑๐ การเงินและบัญชี

(๑) ค่าธรรมเนียม ภาษีอากร และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (ถ้ามี) ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบให้พนักงานเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเช่นเดียวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ภาษีอากร และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (ถ้ามี) ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่

(๒) การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การนำฝากเงิน การเบิกจ่ายเงิน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและระเบียบที่กรมที่ดินกำหนด

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรดนัย พรหมมี (๒๕๖๖) ศึกษาเรื่องการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เพื่อศึกษาแนวทางการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ใช้วิธีวิจัยจากเอกสารและใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๕ คน ผลการศึกษาพบว่า การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน และแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานประกอบด้วย ๖ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย ๒. ด้านทรัพยากร ๓. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรม ๔. ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ๕. ด้านสภาพสังคม ๖. ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ โดยมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ดังนี้ ๑. ปัญหาด้านข้อกฎหมายระเบียบที่ไม่สอดคล้อง ๒. ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ๓. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ๔. ปัญหาด้านความร่วมมือจากภาคเอกชน ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ นักพัฒนาระบบจะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความชำนาญ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ สนับสนุนจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ รวมถึงให้นักพัฒนาระบบจะต้องพัฒนาระบบและปรับปรุงในส่วนที่สอดคล้องกับระเบียบข้อกฎหมาย และมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ ๑. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีทักษะมีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และ ๒. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการพัฒนาการระบบ ต้องคอยตรวจสอบระบบการจดทะเบียน

สิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้มีความสอดคล้องกับระเบียบข้อกฎหมาย ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของกรมที่ดิน เนื่องจากในอนาคตจะเป็นระบบหลักในการดำเนินงาน ให้บริการประชาชนหากมีปัญหาต้องแก้ไขโดยด่วน

ไตรรัตน์ เทพบริรักษ์ (๒๕๖๕) ศึกษาเรื่องการการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑) ศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน และ ๒) เพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนโดยได้ศึกษาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร และใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นข้าราชการในฝ่ายทะเบียน จำนวน ๕ คน ข้าราชการในฝ่ายรังวัด จำนวน ๕ คน และประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐ คน รวมทั้งหมด ๒๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ๑) ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นมาก เพราะจะช่วยลดขั้นตอนลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาการให้บริการและรอรับบริการ และมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วน เห็นว่า คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ อาจเพราะงบประมาณที่ได้รับมีอย่างจำกัด ๒) ความพร้อมของระบบ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า ระบบสารสนเทศกรมที่ดินมีความพร้อมและมีความเสถียรมากกว่าเดิม และสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของกรมการปกครอง และกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้โดยตรง และผู้ให้ข้อมูลบางส่วน เห็นว่า ระบบพร้อมแต่คนอาจไม่พร้อม จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สแกนข้อมูลเข้าระบบด้วย ๓) ความเป็นส่วนตัว ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า ระบบมีความเป็นส่วนตัวและมีมาตรการรักษาความปลอดภัย ๔) การตอบสนอง ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า เมื่อระบบขัดข้องเจ้าหน้าที่ได้แจ้งผู้ให้บริการให้ทราบถึงสาเหตุ และมีการประสานงานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนกลาง และบริษัทผู้ให้บริการระบบอย่างทันทีทันใด ๕) ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ได้ข้อมูล ที่แม่นยำ และข้อมูลคลาดเคลื่อนน้อยมาก เว้นแต่การนำเข้าข้อมูลเริ่มต้นคลาดเคลื่อน แต่สามารถปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันได้ ๖) ความครบถ้วนของเนื้อหา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยให้ได้เนื้อหาที่ได้มีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์แต่ถ้าเลือกใช้ไม่ถูกประเภทข้อมูลที่ได้อาจจะไม่ตรงกับการใช้งาน ๗) ความมีประสิทธิภาพผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยทำให้การค้นหาข้อมูลเรียกใช้ข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วและการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ๘) การบรรลุเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า เป้าหมายในการให้บริการคือ ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน และสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์ได้ถือว่าบรรลุเป้าหมาย ทราบถึงปัญหาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ซึ่งปัญหาหลักๆ มา

จากงบประมาณที่ไม่เพียงพอ บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศและปัญหาการนำเข้าข้อมูลซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ มีดังนี้ ๑) จัดหาและจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ ๒) ควรจัดหาบุคลากรในการทำหน้าที่แสดกข้อมูลเข้าระบบโดยตรง ๓) ควรจัดอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่เพิ่มเติม ๔) จัดให้มีแผนการทดสอบและตรวจสอบระบบเป็นระยะๆ เพื่อป้องกันและปรับปรุงข้อมูลนำเข้าที่คลาดเคลื่อนให้เป็นปัจจุบัน

ภททิยา ฤทธิผล (๒๕๖๕) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ หรือวิธีการการบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน ปัญหาและอุปสรรคการบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินออนไลน์ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๑๐ คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงกระบวนการ วิธีการดำเนินงานของการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ.๒๕๕๘ ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคพบว่า ๑) พนักงานเจ้าหน้าที่เกิดอุปสรรคเกี่ยวกับการรอข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Landsfax) ซึ่งใช้ระยะเวลานาน เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานก่อนเริ่มการสอบสวนคู่สัญญา ๒) การนำส่งเงินค่าธรรมเนียมไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินหรือห้องชุดตั้งอยู่ ซึ่งปัจจุบันวิธีการนำส่งเงินค่าธรรมเนียมการโอนนั้น พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องซื้อธนาคัติเท่าจำนวนเงินค่าธรรมเนียม จึงมีความกังวลเกี่ยวกับการดูแลรักษาเงินในระหว่างเดินทางไปซื้อธนาคัติ และหรือเบิกเงินมาจ่ายค่าธรรมเนียม และ ๓) การจัดส่งเรื่องราวการจดทะเบียนต้องส่งโดยไปรษณีย์ มีความกังวลเอกสารสิทธิจะสูญหายเนื่องจากโฉนดที่ดินเป็นเอกสารสิทธิที่สำคัญซึ่งเรื่องราวการจดทะเบียนอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่รับคำขอ และมีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินออนไลน์ คือ ๑) พัฒนาให้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมออนไลน์สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลของเอกสารสิทธิได้โดยทันทีไม่ต้องรอบุคคลตอบกลับ ๒) พัฒนาให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานกลายเป็นการจดทะเบียนออนไลน์เพื่อประชาชนจะได้รับโฉนดในวันยื่นคำขอ และ ๓) มีการจ่ายค่าธรรมเนียมผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีสำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินหรือห้องชุดตั้งอยู่แทนการซื้อธนาคัติ และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ๑. ควรมีการจัดหาทรัพยากรบุคคลให้เพียงพอกับปริมาณงาน กล่าวคือ ควรมีการเพิ่มบุคลากรเกี่ยวกับ LandsFax โดยตรง ในทุกสำนักงานที่ดิน หากมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแล้วระยะเวลาในการตอบกลับข้อมูลโฉนดที่ดินของสำนักงานที่ดินท้องที่ที่จะเร็ว

ขึ้น อนึ่ง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ๒. ควรจัดให้ทุกสำนักงานที่ดิน มีหมายเลข บัญชีธนาคาร เพื่อจัดส่งค่าธรรมเนียม ลดปัญหากรณีค่าธรรมเนียมเยอะ ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องใช้ ความระมัดระวังในการดูแลรักษาจำนวนเงินดังกล่าว ๓. ออกแบบการดำเนินงานด้านการจดทะเบียน สิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน รวมถึงกฎ ระเบียบให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจและคุ้มครอง สิทธิของการเข้าถึงสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลของโฉนดที่ดินแปลงนั้นๆ ได้โดยไม่ต้องรบกวนบุคคลตอบ ข้อมูลกลับ ๔. เนื่องด้วยในปัจจุบันประชาชนเข้าใช้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง สำนักงานที่ดินค่อนข้างเยอะ เห็นควรพัฒนาให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมออนไลน์บังคับใช้ได้ จริงในทุกสำนักงานที่ดินเพื่อเป็นอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

- ๓.๑ ระเบียบวิธีการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวางเชิงวิเคราะห์ (Cross sectional analytic study) ศึกษาความรู้และการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ Google form

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ข้าราชการและพนักงานราชการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี จำนวน ๕๐ คน ระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๖๗

เกณฑ์คัดเข้าการวิจัย (Inclusion criteria)

- ๑) มีสัญชาติไทย
- ๒) เป็นเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา หรือข้าราชการ หรือพนักงานราชการ
- ๓) ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีเป็นระยะเวลาอย่างน้อย ๖ เดือน
- ๔) มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ทโฟนที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต สามารถตอบแบบสอบถามออนไลน์ได้
- ๕) เข้าใจภาษาไทย สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี
- ๖) ให้ความยินยอมในการเก็บข้อมูล

เกณฑ์คัดออกการวิจัย (Exclusion criteria)

๑) ตอบแบบสอบถามไม่ได้ครบถ้วน

๒) มีปัญหาบกพร่องทางสติปัญญา

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามชนิดตอบเอง โดยดัดแปลงจากการทบทวนวรรณกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ๕ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ๔ ข้อคำถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานปัจจุบัน

ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสำรวจความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแบ่งออกเป็นด้านอุปกรณ์และด้านโปรแกรมประยุกต์ และวัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็นด้านอุปกรณ์ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี ๕ ระดับ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด กำหนดให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด ให้ ๕ คะแนน	หมายถึง ระดับการใช้ ๗ วัน/สัปดาห์
มาก ให้ ๔ คะแนน	หมายถึง ระดับการใช้ ๕-๖ วัน/สัปดาห์
ปานกลาง ให้ ๓ คะแนน	หมายถึง ระดับการใช้ ๓-๔ วัน/สัปดาห์
น้อย ให้ ๒ คะแนน	หมายถึง ระดับการใช้ ๑-๒ วัน/สัปดาห์
น้อยที่สุด ให้ ๑ คะแนน	หมายถึง ไม่มีการใช้งาน

เกณฑ์การแปลผล พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้เกณฑ์การแปลผลแบบค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงดังนี้

สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น

$$\text{จำนวนอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การให้คะแนนรายชื่อ ดังนี้

๑.๐๐-๑.๘๐	หมายถึง	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับ น้อยที่สุด
๑.๘๑-๒.๖๐	หมายถึง	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับ น้อย
๒.๖๑-๓.๔๐	หมายถึง	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับ ปานกลาง
๓.๔๑-๔.๒๐	หมายถึง	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับ มาก
๔.๒๑-๕.๐๐	หมายถึง	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ระดับความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ประกอบด้วย ๒๐ ข้อคำถาม มีให้เลือก ๒ คำตอบ คือ ถูก ผิด กำหนดให้คะแนน ดังนี้

การให้คะแนน	
ตอบถูก	ได้ ๑ คะแนน
ตอบผิด	ได้ ๐ คะแนน

เกณฑ์การแปลผล ระดับความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ใช้เกณฑ์การแปลผลแบบค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงดังนี้ สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น

$$\text{จำนวนอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{๑ - ๐}{๓} = ๐.๓๓$$

เกณฑ์การให้คะแนนรายข้อ ดังนี้

๐.๐๐ – ๐.๓๓	หมายถึง มีความรู้อยู่ในระดับต่ำ
๐.๓๔ – ๐.๖๖	หมายถึง มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง
๐.๖๗ – ๑.๐๐	หมายถึง มีความรู้อยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ ๔ การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ รวมเป็น ๑๙ ข้อคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี ๕ ระดับ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด กำหนดให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ ๕ คะแนน	หมายถึง ท่านให้บริการประชาชนในระดับมากที่สุด
มาก	ให้ ๔ คะแนน	หมายถึง ท่านให้บริการประชาชนในระดับมาก
ปานกลาง	ให้ ๓ คะแนน	หมายถึง ท่านให้บริการประชาชนในระดับปานกลาง
น้อย	ให้ ๒ คะแนน	หมายถึง ท่านให้บริการประชาชนในระดับน้อย
น้อยที่สุด	ให้ ๑ คะแนน	หมายถึง ท่านให้บริการประชาชนในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผล การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ใช้เกณฑ์การแปลผลแบบค่าเฉลี่ยแต่ละช่วง ดังนี้

สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น

$$\text{จำนวนอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การให้คะแนนรายข้อ ดังนี้

๑.๐๐-๑.๘๐	หมายถึง การให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
๑.๘๑-๒.๖๐	หมายถึง การให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ น้อย
๒.๖๑-๓.๔๐	หมายถึง การให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ ปานกลาง
๓.๔๑-๔.๒๐	หมายถึง การให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ มาก
๔.๒๑-๕.๐๐	หมายถึง การให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ ๕ ปัญหาอุปสรรคการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๓.๔.๑ ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูลวิจัยไปยังสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี พร้อมรายละเอียดเอกสารชี้แจงและเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ Google form

๓.๔.๒ ผู้วิจัยติดตามและตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลผ่านระบบ Google form หากมีบางข้อคำถามตอบไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะตัดกลุ่มตัวอย่างนั้นออกจากโครงการวิจัย ไม่นำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์เป็นภาพรวม

๓.๔.๓ เมื่อผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลถูกต้องและครบถ้วนตามกำหนดกลุ่มตัวอย่าง บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป IBM SPSS Statistics Version ๒๐ เพื่อประมวลผลและหาค่าทางสถิติต่อไป

๓.๔.๔ ผู้วิจัยวิเคราะห์ผล สรุปผลและอภิปรายผล

๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

๓.๕.๑ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความรู้ และการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๓.๕.๒ การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ดังนี้

(๑) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ และการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยใช้สถิติอนุมาน ได้แก่ Independent Sample T-test

(๒) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และในสำนักงานที่ดินที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน โดยใช้สถิติอนุมาน ได้แก่ One-way ANOVA

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงาน แบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ข้าราชการและพนักงานราชการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๖๗ ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้จำนวน ๔๔ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๕ ตอน ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (n=๔๔)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุเฉลี่ย (ปี)	๔๕.๗๕	
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	๗	๑๕.๙
ระดับปริญญาตรี	๑๙	๔๓.๒
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๑๘	๔๐.๙
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ปี)	๑๖.๕๘	
ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด	๑	๒.๓
ข้าราชการ	๔๑	๙๓.๒
ลูกจ้าง	๒	๔.๕

จากตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย ๔๕ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒ สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙ และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินเฉลี่ย ๑๖ ปี ในตำแหน่งบรรจุเป็นข้าราชการ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ ลูกจ้าง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ และเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓

๔.๒ พฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	ลำดับ
ด้านอุปกรณ์				
ท่านใช้คอมพิวเตอร์ PC ตั้งโต๊ะ	๔.๖๖	๐.๔๗๙	มากที่สุด	๒
ท่านใช้คอมพิวเตอร์ Notebook	๓.๐๐	๑.๔๑๔	ปานกลาง*	๔
ท่านใช้โทรศัพท์มือถือ	๔.๗๐	๐.๕๐๙	มากที่สุด	๑
ท่านใช้แท็บเล็ต	๒.๙๑	๑.๓๗๘	ปานกลาง*	๕
ท่านใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์เอกสาร, เครื่องถ่ายเอกสาร, เครื่องสแกนเอกสาร, เครื่อง FAX	๔.๒๕	๐.๘๖๖	มากที่สุด	๓
รวม	๓.๙๐	๐.๖๘๑	มาก	

จากตารางที่ ๒ ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๐$, $SD.=๐.๖๘๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๐$, $SD.=๐.๕๐๙$) รองลงมาคือ ใช้คอมพิวเตอร์ PC ตั้งโต๊ะ ($\bar{X} = ๔.๖๖$, $SD.=๐.๔๗๙$) และใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์เอกสาร, เครื่องถ่ายเอกสาร, เครื่องสแกนเอกสาร, เครื่อง FAX ($\bar{X} = ๔.๒๕$, $SD.=๐.๘๖๖$) ตามลำดับ และพบว่าใช้คอมพิวเตอร์ Notebook และใช้แท็บเล็ตในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวเป็นของตนเอง

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	ลำดับ
ด้านการปฏิบัติงาน				
ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดินในการปฏิบัติงานกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	๔.๔๓	๐.๖๙๕	มากที่สุด	๔
ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดินเพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๔.๕๙	๐.๗๒๖	มากที่สุด	๒

วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	ลำดับ
ท่านใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารงานต่างๆของสำนักงานที่ดิน	๔.๖๘	๐.๔๗๑	มากที่สุด	๑
ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดิน เพื่อช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	๔.๕๐	๐.๗๖๒	มากที่สุด	๓
ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดินเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	๔.๔๑	๐.๗๕๗	มากที่สุด	๕
รวม	๔.๕๒	๐.๕๓๖	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๓ แสดงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานสำนักงานที่ดินพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๒$, $SD.=๐.๕๓๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารงานต่างๆของสำนักงานที่ดิน ($\bar{X} = ๔.๖๘$, $SD.=๐.๔๗๑$) รองลงมาคือ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดินเพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ($\bar{X} = ๔.๕๙$, $SD.=๐.๗๖๒$) และท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดิน เพื่อช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = ๔.๕๐$, $SD.=๐.๗๖๒$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	ลำดับ
ด้านการติดต่อสื่อสาร				
ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ	๓.๕๗	๑.๓๑๙	มาก	๓
ท่านใช้ สื่อสังคมออนไลน์ ในแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อมูลภายในหน่วยงาน	๓.๕๙	๑.๒๐๗	มาก	๒
ท่านใช้อินเตอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ติดต่อพูดคุยออนไลน์กับบุคคลรอบข้างในชีวิตประจำวัน	๔.๒๐	๐.๙๐๔	มาก	๑
ท่านใช้ E-mail ในการรับ-ส่ง ข้อมูล	๓.๐๕	๑.๒๕๗	ปานกลาง	๔
รวม	๓.๖๐	๐.๙๖๒	มาก	

จากตารางที่ ๔ แสดงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.962$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ ติดต่อพูดคุยออนไลน์กับบุคคลรอบข้างในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.904$) รองลงมาคือ ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อมูลภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 1.207$) และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 1.319$) ตามลำดับ

๔.๓ ความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ความรู้	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	ลำดับ
๑. สำนักงานที่ดิน แบ่งออกเป็น ๓ แบบ ได้แก่ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ	๐.๘๐	๐.๔๐๘	สูง	๖
๒. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสำนักงานที่ดินที่ใช้โปรแกรมการสนับสนุนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน ระยะที่ ๒	๐.๙๘	๐.๑๕๑	สูง	๑
๓. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการจัดเก็บหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ฉบับสำนักงานที่ดินไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯแล้ว	๐.๙๘	๐.๑๕๑	สูง	๑
๔. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับลงลายมือชื่อ อิเล็กทรอนิกส์เพียง ๑ เครื่องก็เพียงพอแล้ว เพื่อให้เจ้าพนักงานที่ดินจดทะเบียนในสารบัญจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์	๐.๖๔	๐.๔๘๗	ปานกลาง	๑๐
๕. ผลจากการประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ทำให้ลดขั้นตอนการยื่นคำขอ ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาสำนักงานที่ดินด้วยตนเอง รวมถึงลดการใช้กระดาษ	๐.๓๔	๐.๔๗๙	ปานกลาง	๑๒
๖. การหมายเหตุโฉนดที่ดินฉบับสำนักงานที่ดิน (กระดาษ) ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนด ๖ เดือน นับแต่วันที่อธิบดีประกาศกำหนดให้เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ และห้ามดำเนินการก่อนประกาศ	๐.๘๖	๐.๓๔๗	สูง	๔

ความรู้	$\bar{X}$	SD.	แปล ผล	ลำดับ
๗. พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องสแกนเอกสารการจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องเข้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ โดยมีเอกสารที่ต้องนำเข้าทั้งหมด ๕๒ ประเภท ตามหนังสือกรมที่ดินประกาศ	๐.๙๑	๐.๒๙๑	สูง	๓
๘. หนังสือมอบอำนาจของสถาบันทางการเงินไม่ถูกกำหนดอยู่ในเอกสารนำเข้า ๕๒ ประเภทที่ต้องสแกนเอกสาร	๐.๘๖	๐.๓๔๗	สูง	๔
๙. การยื่นคำขอจดทะเบียนต้องผ่านระบบ e-QLands เท่านั้น และต้องจองคิวจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยสามารถดำเนินการเฉพาะโฉนดที่ดินและเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเงื่อนไขในการให้บริการจะต้องมีเอกสารหลักฐานเป็นโฉนดที่ดินเท่านั้น และเจ้าของที่ดินต้องไปดำเนินการด้วยตนเอง	๐.๘๔	๐.๓๗๐	สูง	๕
๑๐. การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ต้องทำการรังวัดไม่สามารถการยื่นคำขอจดทะเบียนผ่านระบบ e-QLands	๐.๖๖	๐.๔๗๙	ปาน กลาง	๙
๑๑. ให้ผู้ยื่นคำขอนัดจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านระบบ e-QLands เท่านั้นอย่างน้อย ๒ วัน	๐.๗๓	๐.๔๕๑	สูง	๘
๑๒. ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอนัดจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านระบบ e-QLands ไม่สามารถเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินเพื่อดำเนินการได้ สามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่น	๐.๓๐	๐.๔๖๒	ต่ำ	๑๓
๑๓. เมื่อประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้ว มีผลทำให้เจ้าพนักงานที่ดินสามารถจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในท้องที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขาอื่นได้ทั่วประเทศ ไม่จำเป็นต้องประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	๐.๖๖	๐.๔๗๙	ปาน กลาง	๙
๑๔. การจดทะเบียนในสารบัญจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าพนักงานที่ดินผู้จดทะเบียนดำเนินการเช่นเดียวกันกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์	๐.๙๕	๐.๒๑๑	สูง	๒
๑๕. หลังจากจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์เสร็จสิ้นแล้ว เจ้าพนักงานที่ดินยังคงต้องสแกนเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ	๐.๑๑	๐.๓๒๑	ต่ำ	๑๔

ความรู้	$\bar{X}$	SD.	แปล ผล	ลำดับ
๑๖. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ คือ สำนักงานที่ดินที่อธิบดีประกาศกำหนดให้เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้ว	๐.๘๖	๐.๓๔๗	สูง	๔
๑๗. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ จะต้องมีการเชื่อมโยงหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนและผู้มีอำนาจจดทะเบียนครบทุกคน รวมทั้งให้ผู้ขอ คู่สัญญา พยานสามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้	๐.๗๓	๐.๔๕๑	สูง	๘
๑๘. เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ทุกคนที่เกี่ยวข้องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ต้องพิมพ์คำขอพร้อมประทับตราประจำตำแหน่ง ทุกครั้ง	๐.๗๕	๐.๔๓๘	สูง	๗
๑๙. กรมที่ดินเร่งประกาศให้สำนักงานที่ดินทุกแห่งในประเทศไทยเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ภายในปี ๒๕๖๗	๐.๕๒	๐.๕๐๕	ปาน กลาง	๑๑
๒๐. สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี และสาขาในพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ตามที่กรมที่ดินได้ประกาศลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗	๐.๗๕	๐.๔๓๘	สูง	๗
รวม	๐.๗๑	๐.๑๑๑	สูง	

จากตารางที่ ๕ แสดงระดับความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ พบว่าภาพรวมมีความรู้ในระดับสูง ($\bar{X} = ๐.๗๑$, $SD.=๐.๑๑๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับสูงในข้อที่กล่าวว่า สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสำนักงานที่ดินที่ใช้โปรแกรมการสนับสนุนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน ระยะที่ ๒ ($\bar{X} = ๐.๙๘$, $SD.=๐.๑๕๑$) และ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการจัดเก็บหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ฉบับสำนักงานที่ดินไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ แล้ว ($\bar{X} = ๐.๙๘$, $SD.=๐.๑๕๑$) รองลงมาคือ การจดทะเบียนในสารบัญจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าพนักงานที่ดินผู้จดทะเบียนดำเนินการ เช่นเดียวกันกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = ๐.๙๕$, $SD.=๐.๒๑๑$) และพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องสแกนเอกสารการจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องเข้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ โดยมีเอกสารที่ต้องนำเข้าทั้งหมด ๕๒ ประเภท ตามหนังสือกรมที่ดินประกาศ ($\bar{X} = ๐.๙๑$, $SD.=๐.๒๙๑$) ตามลำดับ

๔.๔ การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผลการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	$\bar{X}$	SD.	แผลผล	ลำดับ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
๑.ท่านให้คำปรึกษาและสามารถตอบข้อซักถามด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน	๓.๙๕	๐.๗๔๖	มาก	๗
๒.ท่านให้ความสำคัญการบริการแก่กลุ่มเปราะบางก่อน เช่น ผู้พิการ	๔.๖๘	๐.๔๗๑	มากที่สุด	๓
๓.ท่านให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจ	๔.๖๖	๐.๔๗๙	มากที่สุด	๔
๔.ท่านให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๓	๐.๔๕๑	มากที่สุด	๒
๕.ท่านให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน	๔.๗๗	๐.๔๒๔	มากที่สุด	๑
๖.ท่านมีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	๔.๔๓	๐.๖๒๕	มากที่สุด	๕
๗.ท่านคิดว่าภาพรวมการให้บริการของท่านอยู่ในระดับใด	๔.๓๖	๐.๖๑๓	มากที่สุด	๖
รวม	๔.๒๑	๐.๖๕๔	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๖ แสดงการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, $SD.=๐.๖๕๔$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน ($\bar{X} = ๔.๗๗$, $SD.= ๐.๔๒๔$) รองลงมาคือ ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = ๔.๗๓$, $SD.=๐.๔๕๑$) และให้ความสำคัญการบริการแก่กลุ่มเปราะบางก่อน เช่น ผู้พิการ ($\bar{X} = ๔.๖๘$, $SD.=๐.๔๗๑$) ตามลำดับ ในรายข้อมูลผลคะแนนต่ำที่สุดคือ ท่านให้คำปรึกษาและสามารถตอบข้อซักถามด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = ๓.๙๕$, $SD.=๐.๗๔๖$)

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผลการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	ลำดับ
ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม				
๑. มีจุดให้บริการคอมพิวเตอร์แก่ประชาชน	๓.๖๖	๑.๑๑๙	มาก	๓
๒. มีจุดให้คำปรึกษาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	๓.๗๕	๐.๙๖๗	มาก	๒
๓. มีจุดให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร	๓.๙๓	๐.๘๗๓	มาก	๑
๔. ท่านคิดว่าภายในสำนักงานที่ดินมีระบบการให้บริการที่ One stop service	๓.๖๔	๑.๑๖๓	มาก	๔
รวม	๓.๗๔	๐.๘๒๒	มาก	

จากตารางที่ ๗ แสดงการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, $SD. = 0.822$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจุดให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.93$, $SD. = 0.873$) รองลงมาคือ มีจุดให้คำปรึกษาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ($\bar{X} = 3.75$, $SD. = 0.967$) และมีจุดให้บริการคอมพิวเตอร์แก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.66$, $SD. = 1.119$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผลการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ด้านกระบวนการให้บริการ

การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการให้บริการ				
๑. ท่านสามารถตรวจสอบการจองคิวผ่านระบบ e-Qlands ได้	๔.๕๐	๐.๕๕๐	มากที่สุด	๑
๒. มีการประชาสัมพันธ์การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินออนไลน์แก่ประชาชน	๔.๓๐	๐.๙๕๔	มากที่สุด	๒

๓. มีการติดประกาศ เผยแพร่ ขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แก่ประชาชน ภายในสถานที่ที่สังเกตเห็นได้ชัดเจน	๔.๑๘	๐.๗๘๖	มาก	๕
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	๔.๒๕	๐.๗๕๑	มากที่สุด	๓
๕.ระบบการขอใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ที่ทันสมัย	๔.๒๓	๐.๗๔๓	มากที่สุด	๔
๖. การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ช่วยลดทรัพยากรกระดาษ	๓.๙๓	๑.๐๒๑	มาก	๘
๗. การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สะดวกรวดเร็วกว่าระบบเดิม	๔.๐๙	๐.๙๑๐	มาก	๗
๘. ท่านคิดว่าภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการของท่านอยู่ในระดับใด	๔.๑๘	๐.๘๙๖	มาก	๖
รวม	๔.๒๑	๐.๖๕๔	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๘ แสดงการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, $SD.=๐.๖๕๔$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบการจองคิวผ่านระบบ e-Qlands ได้ ($\bar{X} = ๔.๕๐$, $SD.= ๐.๕๕๐$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินออนไลน์แก่ประชาชน ($\bar{X} = ๔.๓๐$, $SD.=๐.๙๕๔$) และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ($\bar{X} = ๔.๒๕$, $SD.=๐.๗๕๑$) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามพบคะแนนต่ำสุดในข้อที่กล่าวว่า การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ช่วยลดทรัพยากรกระดาษ ($\bar{X} = ๓.๙๓$, $SD.=๑.๐๒๑$) และการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สะดวกรวดเร็วกว่าระบบเดิม ($\bar{X} = ๔.๐๙$, $SD.=๐.๙๑๐$) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แยกรายด้านเกี่ยวกับอายุ

การให้บริการประชาชน	อายุต่ำกว่า ๔๕ ปี		อายุตั้งแต่ ๔๕ ปีขึ้นไป		t	p
	X	SD.	X	SD.		
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๔	๐.๓๘	๔.๔๙	๐.๔๑	๐.๔๓	๐.๖๖
ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	๓.๖๙	๐.๘๓	๓.๗๙	๐.๘๓	-๐.๔๑	๐.๖๘
ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๒๔	๐.๗๐	๔.๑๗	๐.๖๑	๐.๓๗	๐.๗๑

จากตารางที่ ๙ พบว่าอายุกับการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่สัมพันธ์กัน

ตารางที่ ๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระดับการศึกษา

การให้บริการประชาชน	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		F	p
	X	SD.	X	SD.	X	SD.		
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๑	๐.๔๒	๔.๕๑	๐.๔๑	๔.๕๕	๐.๓๗	๐.๓๕	๐.๗๑
ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	๓.๖๔	๐.๖๖	๓.๗๒	๐.๙๙	๓.๘๑	๐.๗๑	๐.๑๑	๐.๙๐
ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๐๗	๐.๗๒	๔.๑๕	๐.๗๗	๔.๓๒	๐.๕๐	๐.๔๗	๐.๖๓

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าระดับการศึกษากับการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่สัมพันธ์กัน

ตารางที่ ๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระยะเวลาการปฏิบัติงานสำนักงานที่ดิน

การให้บริการประชาชน	ต่ำกว่า ๑๖ ปี		ตั้งแต่ ๑๖ ปีขึ้นไป		t	p
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๘	๐.๔๐	๔.๕๕	๐.๓๘	-๐.๕๗	๐.๕๗
ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	๓.๗๕	๐.๗๕	๓.๗๔	๐.๙๙	๐.๐๕	๐.๙๖
ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๑๗	๐.๖๔	๔.๒๔	๐.๖๘	-๐.๓๓	๐.๗๔

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานสำนักงานที่ดินกับการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่สัมพันธ์กัน

ตารางที่ ๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน

การให้บริการประชาชน	เจ้าพนักงานที่ดิน		ข้าราชการ		ลูกจ้าง		F	p
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๒	๐.๓๙	๔.๒๑	๐.๓๐	๑.๓๘	๐.๒๖
ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	๔.๗๕	๐.๐๐	๓.๗๑	๐.๘๓	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๘๘	๐.๔๒
ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๐๐	๔.๑๘	๐.๖๖	๔.๕๐	๐.๗๑	๐.๔๒	๐.๖๖

จากตารางที่ ๑๒ ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานกับการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่สัมพันธ์กัน

ตารางที่ ๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การให้บริการ ประชาชน	ความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							
	ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		F	P
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	๓.๗๕	๐.๖๔	๔.๓๗	๐.๔๐	๔.๕๗	๐.๕๙	๘.๘๖	๐.๐๐*
ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม	๓.๓๑	๐.๘๒	๓.๙๓	๐.๗๙	๔.๐๕	๐.๖๗	๔.๐๕	๐.๐๒*
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	๓.๗๕	๐.๖๔	๔.๓๖	๐.๔๑	๔.๕๗	๐.๕๙	๘.๘๖	๐.๐๐* * $p < 0.05$

* $p < 0.05$

จากตารางที่ ๑๓ ความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน การให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ กล่าวคือ ความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๑๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน

การให้บริการประชาชน	ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน							
	น้อย		มาก		มากที่สุด		F	p
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๘	๐.๒๖	๔.๒๕	๐.๓๖	๔.๗๑	๐.๒๙	๑๐.๓๙	๐.๐๐*
ด้านสถานที่สิ่งแวดลอม	๓.๗๕	๐.๑๕	๓.๔๕	๐.๘๒	๓.๙๕	๐.๗๙	๑.๙๕	๐.๑๕
ด้านกระบวนการให้บริการ	๓.๑๒	๐.๑๖	๓.๘๙	๐.๖๗	๔.๔๗	๐.๔๙	๗.๐๔	๐.๐๐*

จากตารางที่ ๑๔ ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานที่ต่างกัน การให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ กล่าวคือ ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร

การให้บริการ ประชาชน	ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร											
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		F	p
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	๓.๐๔	๐.๓๘	๔.๔๓	๐.๗๙	๔.๒๓	๐.๕๑	๔.๒๑	๐.๖๘	๔.๔๔	๐.๔๙	๓.๔๔	๐.๐๑*
ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม	๓.๐๘	๐.๙๔	๔.๐๐	๐.๑๐	๓.๓๗	๐.๙๑	๓.๗๗	๐.๘๕	๔.๑๖	๐.๕๒	๑.๘๙	๐.๑๓
ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	๓.๐๔	๐.๓๘	๔.๔๓	๐.๗๙	๔.๒๓	๐.๕๑	๔.๒๑	๐.๖๘	๔.๔๔	๐.๔๙	๓.๔๔	๐.๐๒*

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน การให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ กล่าวคือ ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แยกรายด้านกับระดับความรู้

การให้บริการ ประชาชน	ระดับความรู้							
	ต่ำ		ปานกลาง		สูง		F	p
	X̄	SD.	X̄	SD.	X̄	SD.		
ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	๔.๐๐	๐.๐๐	๓.๙๕	๐.๕๕	๔.๓๕	๐.๖๘	๑.๙๙	๐.๑๕
ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม	๔.๐๐	๐.๐๐	๓.๖๕	๐.๗๒	๓.๗๙	๐.๘๙	๐.๑๘	๐.๘๔
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	๔.๐๐	๐.๐๐	๓.๙๕	๐.๕๕	๔.๓๕	๐.๖๘	๑.๙๙	๐.๐๑*

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ระดับความรู้ที่ต่างกัน การให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ กล่าวคือ ระดับความรู้ของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ

ตอนที่ ๕ ปัญหาอุปสรรคการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑. อุปกรณ์เทคโนโลยีสำหรับรองรับการให้บริการ: เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องปริ้นเอกสารไม่เพียงพอ ภาพรวมยังขาดคุณภาพเพราะขาดการวางแผนจัดสรรอุปกรณ์รองรับการพัฒนาระบบของกรมที่ดิน

๒. ระบบการให้บริการสำนักงานแบบออนไลน์: ระบบการจดทะเบียนล่าช้า ไม่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ระบบการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไม่พร้อมต่อการให้บริการ

๓. ขาดการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน: ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ ทำให้มีผู้สนใจเข้าใช้บริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์จำนวนน้อย

๔. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ: ข้อมูลที่ดิน สิ่งปลูกสร้างในระบบไม่เป็นปัจจุบัน

๕. การปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ยังขาดความรอบรอบในการปฏิบัติงาน เช่น ทำนิติกรรมผิดเอกสารสิทธิ ทำนิติกรรมผิดประเภทจดทะเบียน แก้ไขสารบัญผิด รวมถึงการไม่สอบสวนสารสำคัญในเอกสาร เป็นต้น

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความรู้ แนวทางการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ข้าราชการและพนักงานราชการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี จำนวน ๔๔ คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผ่านรูป แบบออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย ๔๕ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙ และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินเฉลี่ย ๑๖ ปี ในตำแหน่งบรรจุเป็นข้าราชการ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ ลูกจ้าง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ และเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓

พฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้คอมพิวเตอร์ PC ตั้งโต๊ะ และใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์เอกสาร, เครื่องถ่ายเอกสาร, เครื่องสแกนเอกสาร, เครื่อง FAX ตามลำดับ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานสำนักงานที่ดิน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารงานต่างๆของสำนักงานที่ดิน รองลงมาคือ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดินเพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯของสำนักงานที่ดิน เพื่อช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ ติดต่อพูดคุยออนไลน์กับบุคคลรอบข้างในชีวิตประจำวัน รองลงมาคือ ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในแลกเปลี่ยน

ความคิดเห็นข้อมูลภายในหน่วยงาน และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ตามลำดับ

ระดับความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

พบว่าความรู้ภาพรวมมีความรู้อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับสูงในข้อที่กล่าวว่า สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักงานที่ดินที่ใช้โปรแกรมการสนับสนุนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๒ และ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการจัดเก็บหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินฉบับสำนักงานที่ดินไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯแล้ว รองลงมาคือ การจดทะเบียนในสารบัญจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าพนักงานที่ดินผู้จดทะเบียนดำเนินการเช่นเดียวกันกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ และพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องสแกนเอกสารการจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องเข้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ โดยมีเอกสารที่ต้องนำเข้าทั้งหมด ๕๒ ประเภท ตามหนังสือกรมที่ดินประกาศ ตามลำดับ ซึ่งข้อความดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างตอบถูกต้องมากที่สุด

การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน รองลงมาคือ ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ความสำคัญการบริการแก่กลุ่มเปราะบางก่อน เช่น ผู้พิการ ตามลำดับ ในรายข้อที่มีผลคะแนนต่ำที่สุดคือ ท่านให้คำปรึกษาและสามารถตอบข้อซักถามด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน

ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจุดให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร รองลงมาคือ มีจุดให้คำปรึกษาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และมีจุดให้บริการคอมพิวเตอร์แก่ประชาชน ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบการจองคิวผ่านระบบ e-Qlands ได้ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์การขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินออนไลน์แก่ประชาชน และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ตามลำดับ อย่างไรก็ตามพบคะแนนต่ำสุดในข้อที่กล่าวว่า การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ช่วยลดทรัพยากรกระดาษ และการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สะดวกรวดเร็วกว่าระบบเดิม ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ *ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ* สัมพันธ์กับความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร

การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ *ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม* สัมพันธ์กับความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ *ด้านกระบวนการให้บริการ* สัมพันธ์กับระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร ระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัญหาอุปสรรคในการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑. อุปกรณ์เทคโนโลยีสำหรับรองรับการให้บริการ: เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องปริ้นเอกสารไม่เพียงพอ ภาพรวมยังด้อยคุณภาพเพราะขาดการวางแผนจัดสรรอุปกรณ์เพิ่มรองรับการพัฒนาของระบบของกรมที่ดิน

๒. ระบบการให้บริการสำนักงานแบบออนไลน์: ระบบการจดทะเบียนต้นทางล่าช้า ไม่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ระบบการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไม่พร้อมต่อการให้บริการ

๓. ขาดการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน: ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ ทำให้มีผู้สนใจเข้าใช้บริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์จำนวนน้อย

๔. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ: ข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฉบับสำนักงานที่ดินไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯไม่เป็นปัจจุบัน

๕.๒ อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ โดยผู้วิจัยประเมินผลการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แบ่งเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ มีการอภิปรายผลดังนี้

๕.๒.๑ *ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ* ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์อย่างรวดเร็ว ไม่เกี่ยงงาน รองลงมาคือให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และให้ความสำคัญการบริการแก่กลุ่มเปราะบางก่อน เช่น ผู้พิการ ตามลำดับ ไม่เลือกปฏิบัติและให้ความสำคัญการบริการแก่กลุ่มเปราะบางก่อน โดยสำนักงาน

ที่ดินจังหวัดชลบุรีมีนโยบายให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกแก่บุคคลพิเศษ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง โดยยึดหลักความเสมอภาคตามหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติและการส่งเสริมการเคารพในสิทธิตามหลักของอนุสัญญาว่าด้วยคนพิการ เช่น การจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในทุกรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๔/ตอนที่ ๖๑ก/หน้า ๘/๒๗กันยายน ๒๕๕๐) กำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการไว้ตามมาตรา ๒๐ คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐการยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ

๕.๒.๒ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีจุดให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร รองลงมาคือ มีจุดให้คำปรึกษาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และมีจุดให้บริการคอมพิวเตอร์แก่ประชาชน ปัจจัยหนึ่งที่มีผลคือ ความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยใช้โทรศัพท์มือถือมากที่สุดเนื่องจากสามารถใช้งานและติดต่อสื่อสารได้ง่าย รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ PC ตั้งโต๊ะ และอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์เอกสาร, เครื่องถ่ายเอกสาร, เครื่องสแกนเอกสาร, เครื่อง FAX เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานสำนักงานที่ดินในการจัดทำเอกสารต่างๆ ผ่านระบบสารสนเทศและเพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน โดยจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคพบว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องปริ้นเอกสารไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานไม่พร้อมใช้งานตลอดเวลา จึงส่งผลต่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีมีข้อจำกัดไม่ครอบคลุมจากสถิติการให้บริการประชาชนในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน e-QLands ดำเนินการสำเร็จร้อยละ ๙๓.๘๘ อีกร้อยละ ๖.๑๒ ดำเนินการไม่สำเร็จ (ไม่ครอบคลุมร้อยละ ๑๐๐) สอดคล้องกับการศึกษาของไตรรัตน์ เทพบริรักษ์ (๒๕๖๕) ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดินโดยกล่าวว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นอย่างมากในการให้บริการ จะช่วยลดขั้นตอนลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน แต่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพร้อม ถึงแม้ว่าระบบสารสนเทศที่ดินมีความพร้อมและมีความเสถียรอยู่ในระดับหนึ่ง สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของกรมการปกครองและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยตรงก็ตาม

๕.๒.๓ ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่พบว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบการจองคิวผ่านระบบ e-QLands ได้ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์การขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินออนไลน์แก่ประชาชน และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดิน

อิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ วัตถุประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติงานและความรู้ความเข้าใจในระเบียบนโยบายและแนวทางกำหนดจากกรมที่ดิน พบว่าในภาพรวมผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในระดับสูง แสดงถึงผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งในระยะเริ่มแรกมีการอบรมทางออนไลน์จากกรมที่ดินในการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน และอบรมแนวทางการปฏิบัติงานให้บริการกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของฉัตรดนัย พรหมมี (๒๕๖๖) ศึกษาเรื่องการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ได้แก่ ๑. ปัญหาด้านข้อกฎหมายระเบียบที่ไม่สอดคล้อง ๒. ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ๓. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ๔. ปัญหาด้านความร่วมมือจากภาคเอกชน ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ นักพัฒนาระบบจะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความชำนาญ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ

๕.๒.๔ ปัญหาที่พบจากการศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักงานที่ดินต้นทางใช้เวลาในการอนุญาตให้จดทะเบียนออนไลน์นาน ซึ่งเป็นปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานที่ดินที่รับคำขอจดทะเบียนออนไลน์และสำนักงานที่ดินต้นทางที่เอนด์ที่ดินตั้งอยู่ เนื่องจากเป็นเอกสารสิทธิต่างพื้นที่จึงจำต้องรอการยืนยันข้อมูลจากสำนักงานที่ดินต้นทาง ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที อีกทั้งระบบจดทะเบียนออนไลน์ ไม่มีระบบรองรับในเรื่องของการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบโต้ข้อความหากันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัททิยา ฤทธิผล (๒๕๖๕) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน พบปัญหาและอุปสรรคว่า ๑) พนักงานเจ้าหน้าที่เกิดอุปสรรคเกี่ยวกับการรอข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Landsfax) ซึ่งใช้ระยะเวลานาน เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานก่อนเริ่มการสอบสวนคู่สัญญา ๒) การนำส่งเงินค่าธรรมเนียมไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินหรือห้องชุดตั้งอยู่ และ ๓) การจัดส่งเรื่องราวการจดทะเบียนต้องส่งโดยไปรษณีย์ มีความกังวลเอกสารสิทธิจะสูญหาย เนื่องจากเอนด์ที่ดินเป็นเอกสารสิทธิที่สำคัญซึ่งเรื่องราวการจดทะเบียนอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่รับคำขอ และอีกปัญหาหนึ่งที่พบจากผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี มองเห็นว่าในคำสั่งการและนโยบายต่างๆ ของกรมที่ดินกำหนดอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานซ้ำซ้อน ตัวอย่างเช่น การสร้างโฉนดจากแบ่งแยก รวมโฉนดออกโฉนดตามมาตรา ๖๔ ป.ที่ดิน (ทั้งที่มีได้หาย) แล้วต้องมาตีหมายเหตุยกเลิกฉบับสำนักงานซึ่งอาจเป็นการเพิ่มการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ ดังนั้นควรมีการประชุมเพื่อวางแผนปรับขั้นตอนการให้บริการทั้งระบบให้บริการประชาชนและระบบข้อมูลสารสนเทศกรมที่ดิน กำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนแต่ละขั้นตอนให้บริการ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน สร้างทัศนคติต่อองค์กรและการให้บริการที่ดี และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ยังพบปัญหาในส่วนของ

การปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ยังขาดความรอบครอบในการปฏิบัติงาน เช่น ทำนิติกรรมผิดเอกสารสิทธิ ทำนิติกรรมผิดประเภทจดทะเบียน แก้ไขสารบัญชีผิด รวมถึงการไม่สอบสวนสารสำคัญในเอกสาร เป็นต้น

๕.๒.๕ ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินออนไลน์ คือ ๑) พัฒนาให้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมออนไลน์สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลของเอกสารสิทธิได้โดยทันทีโดยไม่ต้องรอกับลูกค้า ๒) พัฒนาให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงาน กลายเป็นการจดทะเบียนออนไลน์เพื่อประชาชนจะได้รับโอนในวันยื่นคำขอ และ ๓) มีการจ่ายค่าธรรมเนียมผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีสำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินหรือห้องชุดตั้งอยู่แทนการซื้อธนาคา

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าได้ทราบว่าพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี มีพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ ในการจัดทำเอกสารของสำนักงานที่ดินสอดคล้องกับระดับความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยปฏิบัติตามระเบียบ มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน ระดับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนระดับความรู้เข้าใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อประชาชนผู้ติดต่อราชการ จึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๑. การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนปัจจุบันมีปัญหาติดขัดในเรื่องการเชื่อมระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ควรมีระบบสำรองบุคลากรประจำ เพื่อแก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบสารสนเทศที่ดินสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

๒. การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์จะต้องจองคิวล่วงหน้าเห็นควรให้ประชาชนที่จะดำเนินการแบบ Walk in สามารถดำเนินการได้ในการอำนวยความสะดวกประชาชน ไม่จำเป็นต้องจองคิวในระบบ e-QLands แต่อย่างใด ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องหมั่นตรวจสอบการจองคิวผ่าน แอปพลิเคชัน “e-QLands” ติดตามการจองคิวของประชาชนผู้มาขอรับบริการสาธารณะ เพื่อความสำเร็จตามนโยบายกรมที่ดินและต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนในการทราบวิธีการใช้งาน “e-QLands” ให้ถูกต้อง

๓. การยื่นจดทะเบียนยังจำกัดคำขอทะเบียนได้เฉพาะบางประเภทเท่านั้น รองรับคำขอประเภทรับโอนมรดกตามมาตรา ๘๑ แห่งประมวลกฎหมายที่ดินได้ด้วย เนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่มีหน้าที่จัดส่งประกาศตามระเบียบ ณ สถานที่ต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

๔. กรมที่ดินจะต้องวางแผนจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้น เครื่องสแกนที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และควรเร่งดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เพื่อรองรับการพัฒนาของกรมที่ดิน และสามารถตอบสนองต่อประชาชนได้รับการบริการ

ที่สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานและสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกรมที่ดิน เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานที่ดินที่ยังไม่ได้ประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน นั้นๆ เป็นไปตามหลักเกณฑ์แล้ว

๕. การมอบอำนาจของผู้โอนยังไม่สามารถดำเนินการได้เห็นควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการมอบอำนาจให้ทำการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือกิจการอันเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อให้สอดคล้องกับการจดทะเบียนออนไลน์

๖. การพัฒนาบุคลากรควรอบรมให้ความรู้ และปฐมนิเทศผู้ปฏิบัติงานใหม่และทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานเดิมเป็นประจำต่อเนื่อง ทั้งในเชิงปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อการปฏิบัติงานระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานที่ดินนอกเหนือจากคู่มือการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเพื่อยกระดับความสามารถ ความเชื่อมั่นของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ตลอดจนส่วนกลางสนับสนุนทีมเทคนิคเพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ และควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลแนะนำนักพัฒนาแอปพลิเคชัน รวมไปถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและการให้บริการ และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

๗. การประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกของการจดทะเบียนสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์เพิ่มขึ้นจากเดิมโดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน e-QLands เพื่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องให้ทราบทั่วถึง เพื่อสร้างความรู้ในการด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว การลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความโปร่งใสระบบออนไลน์ช่วยให้บริการประชาชนได้อย่างโปร่งใส และ

บรรณานุกรม

Likert, R. (๑๙๓๒). A technique for measurement of attitudes. Archives of Psychology, ๑๔๐, ๕-๕๕.

กรมที่ดิน สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน. คู่มือปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ. [ออนไลน์].สืบค้นจาก <https://www.dol.go.th/>

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. ๒๕๕๖. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖. (๒๕๕๖). สืบค้นจาก: <https://dep.go.th/th/> (๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (๒๕๕๐). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในเอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการ (เล่มที่ ๑) หน่วย ๑-๗. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉัตรดนัย พรหมมี. (๒๕๖๔). การค้นคว้าอิสระเรื่องการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตรีเพชร อ่ำเมือง. (๒๕๕๕). คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.

พิชญพร รุโจปการ. ม.ป.ป. การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ. [ออนไลน์].สืบค้นจาก: <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/chan/main/Doc/Article/๒๕๕๖/Art-๒๕-๑๑-๕๖-๑.pdf> (วันที่สืบค้น ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. ๒๕๕๘. MIS ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. ครั้งที่๑๔. กรุงเทพฯ: แชนพอร์ พรินต์ติ้ง จำกัด.

ธีระ กุลสวัสดิ์. ๒๕๕๓. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร. ครั้งที่๑. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม. ที. เพรส.

นฤมล รินไวย. ๒๕๕๒. ทักษะการรู้สารสนเทศ: วารสารรังสิตสารสนเทศ. สืบค้นจาก: [http://library.rsu.ac.th/journal/journal/๒๓/article/๘๑\(๕ เมษายน ๒๕๕๙\).](http://library.rsu.ac.th/journal/journal/๒๓/article/๘๑(๕%20เมษายน%20๒๕๕๙))

บดินทร์ รัศมีเทศ. ๒๕๕๕. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาชนบทอย่างยั่งยืน. ครั้งที่๑. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. ๒๕๕๘. ระบบสารสนเทศเพื่องานทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพ.
ครั้งที่๓. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รัตนไตร.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. ๒๕๕๕. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ : สถาบันพระปกเกล้า.
สืบค้นจาก: <http://wiki.kpi.ac.th> (๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙).

ถวิลวดี บุรีกุล. ๒๕๕๖. ธรรมนูญ: หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ : วารสารสถาบัน
พระปกเกล้า ปี ๒๕๕๖ เล่มที่ ๒ สืบค้นจาก: <http://wiki.kpi.ac.th> (๑๙ พฤษภาคม
๒๕๕๙).

ภัททิยา ฤทธิผล. (๒๕๖๕). การค้นคว้าอิสระเรื่องเรื่องการบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิ
และนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. ๒๕๖๒. ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี สืบค้นจาก:
<https://www.senate.go.th/> (๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). ๒๕๖๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ สืบค้นจาก: <https://www.opdc.go.th/> (๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙).

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ๒๕๖๖. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) สืบค้นจาก: <https://www.nesdc.go.th/>
(๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙)

ไตรรัตน์ เทพพิริกษ์. (๒๕๖๕). การค้นคว้าอิสระเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน. หลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่น
ที่ ๗๙ สถาบันดำรงราชานุภาพ, กระทรวงมหาดไทย

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงาน
แบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ แนวทางการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ คำตอบของท่านถือเป็นความลับ การแสดงผลข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะกระทำในภาพรวม ซึ่งไม่มีการเปิดเผยชื่อและข้อมูลพื้นฐานเป็นรายบุคคล ดังนั้นจึงขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด เพื่อผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางพัฒนาการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ระดับความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ตอนที่ 4 การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ตอนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. อายุปี
2. ระดับการศึกษา [] ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี [] ระดับปริญญาตรี [] สูงกว่าระดับปริญญาตรี
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินฯ ปี
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน [] เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด [] เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด (สาขา)

[] ข้าราชการ [] พนักงานราชการ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

- | | |
|---|--|
| มากที่สุด หมายถึง ระดับการใช้ 7 วัน/สัปดาห์ | มาก หมายถึง ระดับการใช้ 5-6 วัน/สัปดาห์ |
| ปานกลาง หมายถึง ระดับการใช้ 3-4 วัน/สัปดาห์ | น้อย หมายถึง ระดับการใช้ 1-2 วัน/สัปดาห์ |
| น้อยที่สุด หมายถึง ไม่มีการใช้งาน | |

ข้อ	พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับการใช้งาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ						
ด้านอุปกรณ์						
1.	ท่านใช้คอมพิวเตอร์ PC ตั้งโต๊ะ					
2.	ท่านใช้คอมพิวเตอร์Notebook					
3.	ท่านใช้โทรศัพท์มือถือ					
4.	ท่านใช้แท็บเล็ต					
5.	ท่านใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์เอกสาร, เครื่องถ่ายเอกสาร, เครื่องสแกนเอกสาร, เครื่อง FAX					
วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ						
ด้านการปฏิบัติงาน						
1.	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดิน					

ข้อ	พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับการใช้งาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ในการปฏิบัติงานกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์					
2.	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดินเพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน					
3.	ท่านใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารงานต่างๆ ของสำนักงานที่ดิน					
4.	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดินเพื่อช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
5.	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานที่ดินเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					
ด้านการติดต่อสื่อสาร						
1.	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ					
2.	ท่านใช้ สื่อสังคมออนไลน์ ในแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อมูลภายในหน่วยงาน					
3.	ท่านใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ ติดต่อพูดคุยออนไลน์กับบุคคลรอบข้างในชีวิตประจำวัน					
4.	ท่านใช้ E-mail ในการรับ-ส่ง ข้อมูล					

ตอนที่ 3 ระดับความรู้งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดิน
อิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ถูก	ผิด
1. สำนักงานที่ดิน แบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ	/	
2. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสำนักงานที่ดินที่ใช้โปรแกรมการสนับสนุนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน ระยะที่ ๒	/	
3. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการจัดเก็บหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ฉบับสำนักงานที่ดินไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว	/	
4. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียง 1 เครื่องก็เพียงพอแล้ว เพื่อให้เจ้าพนักงานที่ดินจดทะเบียนในสารบัญจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์		/
5. ผลจากการประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ทำให้ลดขั้นตอนการยื่นคำขอ ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาสำนักงานที่ดินด้วยตนเอง รวมถึงลดการใช้กระดาษ		/
6. การหมายเหตุโฉนดที่ดินฉบับสำนักงานที่ดิน (กระดาษ) ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด 6 เดือน นับแต่วันที่อธิบดีประกาศกำหนดให้เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ และห้ามดำเนินการก่อนประกาศ	/	
7. พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องสแกนเอกสารการจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องเข้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ โดยมีเอกสารที่ต้องนำเข้าทั้งหมด 52 ประเภท ตามหนังสือกรมที่ดินประกาศ	/	
8. หนังสือมอบอำนาจของสถาบันทางการเงินไม่ถูกกำหนดอยู่ในเอกสารนำเข้า 52 ประเภทที่ต้องสแกนเอกสาร	/	
9. การยื่นคำขอจดทะเบียนต้องผ่านระบบ e-QLands เท่านั้น และต้องจองคิวจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยสามารถดำเนินการเฉพาะโฉนดที่ดินและเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเงื่อนไขในการให้บริการจะต้องมีเอกสารหลักฐานเป็นโฉนดที่ดินเท่านั้น และเจ้าของที่ดินต้องไปดำเนินการด้วยตนเอง	/	
10. การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ต้องทำการรังวัด ไม่สามารถการยื่นคำขอจดทะเบียนผ่านระบบ e-QLands	/	
11. ให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านระบบ e-QLands เท่านั้นอย่างน้อย 2 วัน	/	
12. ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขออนุญาตจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านระบบ e-QLands ไม่สามารถเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินเพื่อดำเนินการได้ สามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่น		/
13. เมื่อประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้ว มีผลทำให้เจ้าพนักงานที่ดินสามารถจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในท้องที่สำนักงานที่ดิน		/

จังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขาอื่นได้ทั่วประเทศ ไม่จำเป็นต้องประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์		
14. การจดทะเบียนในสารบัญจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าพนักงานที่ดินผู้จดทะเบียนดำเนินการเช่นเดียวกันกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์	/	
15. หลังจากจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์เสร็จสิ้นแล้ว เจ้าพนักงานที่ดินยังคงต้องสแกนเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ		/
16. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ คือ สำนักงานที่ดินที่อธิบดีประกาศกำหนดให้เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้ว	/	
17. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ จะต้องมียุทธศาสตร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนและผู้มีอำนาจจดทะเบียนครบทุกคน รวมทั้งให้ผู้ขอ คู่สัญญา พยานสามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้	/	
18. เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ทุกคนที่เกี่ยวข้องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ต้องพิมพ์คำขอพร้อมประทับตราประจำตำแหน่ง ทุกครั้ง	/	
19. กรมที่ดินเร่งประกาศให้สำนักงานที่ดินทุกแห่งในประเทศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ภายในปี 2567	/	
20.สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี และสาขาในพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ตามที่กรมที่ดินได้ประกาศลงวันที่ 27 มีนาคม 2567	/	

ตอนที่ 4 การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็น
สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

มากที่สุด หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

มาก หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมาก

ปานกลาง หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการปานกลาง

น้อย หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการน้อยที่สุด

การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับ ที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ การให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ท่านให้คำปรึกษาและสามารถตอบข้อซักถามด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน					
2. ท่านให้ความสำคัญการบริการแก่กลุ่มเปราะบางก่อน เช่น ผู้พิการ					
3. ท่านให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจ					
4. ท่านให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ท่านให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน					
6. ท่านมีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์					
7. ท่านคิดว่าภาพรวมการให้บริการของท่านอยู่ในระดับใด					
ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม					
1. มีจุดให้บริการคอมพิวเตอร์แก่ประชาชน					
2. มีจุดให้คำปรึกษาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์					
3. มีจุดให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร					
4. ท่านคิดว่าภายในสำนักงานที่ดินมีระบบการให้บริการที่ One stop service					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ท่านสามารถตรวจสอบการจองคิวผ่านระบบ e-Qlands ได้					
2. มีการประชาสัมพันธ์การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินออนไลน์ แก่ประชาชน					

การให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีการติดประกาศ เผยแพร่ ขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แก่ประชาชน ภายในสถานที่ที่สังเกตเห็นได้ชัดเจน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์					
5. ระบบการขอใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ที่ทันสมัย					
6. การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ช่วยลดทรัพยากรกระดาษ					
7. การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สะดวกรวดเร็วกว่าระบบเดิม					
8. ท่านคิดว่าภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการของท่านอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในการบริการประชาชน
ด้าน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน กรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์
ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณยิ่ง
ผู้วิจัย

ประวัติผู้จัดทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคล

- นายชัยวัฒน์ แก้วจำรัส
- ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสตูล
- หน่วยงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดสตูล
- สถานที่ตั้ง ถนนเลียบคลองชลประทาน หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล
จังหวัดสตูล หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๔-๗๑๑๐๖๒
- ที่อยู่ปัจจุบัน ๙๙/๔๔๕ หมู่ที่ ๖ ตำบลบ้านปึก อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๓๐
- วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี รัฐศาสตร์บัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. ๒๕๓๖
ปริญญาโท ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกริก พ.ศ. ๒๕๔๓
- ประสบการณ์และผลงาน
นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด
นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่
นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภูพานารายณ์
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา สำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา สาขาบางคล้า
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสตูล สำนักงานที่ดินจังหวัดสตูล
- เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ชั้นประถมาภรณ์มงกุฎไทย (ป.ม.)
เหรียญจักรพรรดิมาลา (ร.จ.พ.)