

การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของ  
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง\*

The Implementation of innovation and technology for Rights and Juristic  
Registration system : A case study of Bangkok Metropolitan Land Office,  
Don Mueang Branch

พัชรภรณ์ ชัยศรี\*\*

Patcharamon Chaisri

6314832026@rumail.ru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม แนวทางในการพัฒนาระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ใช้วิธีวิจัยจากเอกสารและใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และแนวทางในการพัฒนาระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย 2.ด้านทรัพยากร 3.ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม 4.ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 5.ด้านสภาพสังคม 6.ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ โดยมีปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ดังนี้ 1.ปัญหาด้านงบประมาณ ได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอ 2.ด้านข้อมูลระบบยังไม่ถูกต้องทั้งหมด 3.บุคลากรผู้ใช้งานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน 4.ข้อกำหนดบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติ 5.การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายมีข้อจำกัด ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ สนับสนุนงบประมาณ เชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ปรับปรุงข้อมูล ให้เป็นปัจจุบัน จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรผู้ใช้งานระบบ ทบทวนระเบียบ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข ให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้ใช้งานระบบ

**คำสำคัญ:** นวัตกรรม ; เทคโนโลยี ; ระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

**Keywords:** Innovation ; technology ; Rights and Juristic Registration system

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (กรมที่ดิน, 2563, หน้า 1) แนวทางพัฒนาส่วนหนึ่ง คือ เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล โดยจัดให้มีกระบวนการและช่องทางสื่อสารกับประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการวางระบบสารสนเทศการจัดการแบบออนไลน์ในการประเมินความก้าวหน้า การบริหารการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ปรับรูปแบบการให้บริการของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมซึ่งมีการจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน อันได้แก่ ข้อมูลทะเบียนที่ดิน (Text Based) และข้อมูลแผนที่ที่ดิน (Land-Parcel Based) ซึ่งจะต้องนำเข้าสู่ข้อมูลที่ดินให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล อันประกอบด้วยข้อมูลเชิงอักษร (Text Data) ข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Data) และข้อมูลเชิงภาพลักษณ์ (Image Data) โดยนำเข้าสู่ข้อมูลที่ดินทั้งหมดเข้าสู่ฐานข้อมูลที่ดิน Land Database และส่งข้อมูลที่ดินที่บันทึกทั้งหมดเข้าสู่ศูนย์ข้อมูลหลักส่วนกลางเพื่อจัดเก็บข้อมูลที่ดินและทำการเชื่อมต่อข้อมูลที่ดินทั้งหมดเข้าด้วยกันด้วยระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน เป็นส่วนหนึ่งในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบภายใต้โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ปัจจุบันสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ได้ดำเนินการตามแผนโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 2 ในการนำระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อให้บริการประชาชน

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัย โดยการวิเคราะห์จากเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม พนักงานเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิและนิติกรรม เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใด ก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนด

วันนัดหมายวันสัมมนา โดยได้แจ้งให้ผู้สัมมนาทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมมนาผู้สัมมนาจะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมมนาจะขออนุญาตผู้ถูกสัมมนาในการจดบันทึก การสนทนาก่อนทุกครั้ง

### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การเวกพันธ์, 2564, หน้า 10-11) มาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประกอบด้วยตัวแปรหลัก 6 ตัว ได้แก่ 1.วัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย 2.ทรัพยากร 3.การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม 4.ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 5.สภาพสังคม 6.ความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และแนวทางการพัฒนาระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน ประกอบด้วย**

1) **ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย** คือ แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสร้างความเชื่อมั่นในระบบงานบริการของสำนักงานที่ดินที่มีมาตรฐานสากล ให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว แม่นยำในการคิดค่าใช้จ่ายในเรื่องเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยมีลักษณะการกำหนดแนวทางจากส่วนกลางไปยังผู้ปฏิบัติ ประกอบไปด้วยกลยุทธ์และเป้าหมายที่กรมที่ดิน มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ขอรับบริการอีกด้วย รูปแบบขั้นตอนและวิธีการในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มีความชัดเจน เนื่องจากการปฏิบัติงานต้องอยู่ภายใต้ตัวบทกฎหมาย รวมทั้งระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรมที่ดินจึงได้มีการจัดทำระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

2) **ด้านทรัพยากร** บุคลากรในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มีจำนวนเพียงพอ แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนของผู้บริหาร จะมีอำนาจหน้าที่โดยเฉพาะในการบริหารงานเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน ซึ่งจะมีความเชี่ยวชาญในการวางแผน เกี่ยวกับหลักกฎหมายที่ใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม มากกว่าการลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับระบบที่มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ส่วนบุคลากรผู้ลงมือปฏิบัติและเป็นผู้ใช้งานระบบ ส่วนมากจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน และปฏิบัติการ มีความรู้ทักษะความสามารถในการใช้งานระบบเบื้องต้น แต่จะมีความหลากหลายทางด้านอายุของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการใช้งานระบบ งบประมาณที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ยังไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการนำมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ซึ่งจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ที่มีความทันสมัยและเหมาะสมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงต้องมีการประยุกต์ใช้

ระหว่างอุปกรณ์เก่าและใหม่ เนื่องจากอุปกรณ์ใหม่อาจจะไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกคน และในส่วนของเทคโนโลยีที่กรมที่ดินเลือกนำมาใช้ในการพัฒนาระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่มีความเหมาะสม เนื่องจากการจ้างพัฒนาระบบโปรแกรมจากบริษัทเอกชนและมีการปรับปรุงโปรแกรมให้พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ยุทธนา แย้มสี เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง (สัมภาษณ์, วันที่ 4 กรกฎาคม 2565) กล่าวว่า “...นโยบายเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของกรมที่ดิน จะมีส่วนกลางเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง จะไม่มีการตั้งงบประมาณในส่วนของการใช้จ่ายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ แต่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ตามที่ตั้งงบประมาณประจำปี ในส่วนของคำวัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ ที่ใช้ในสำนักงาน”

การพัฒนาระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของกรมที่ดินมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงเรื่องของเทคโนโลยีที่นำมาพัฒนา จึงมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2549 จนถึงปัจจุบัน และได้รับการสนับสนุนงบประมาณมา ซึ่งบางอย่างก็ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบแบบเต็มรูปแบบทั่วทั้งประเทศ ในทุกสาขาทำให้การจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้นำมาช่วยในการทำงานไม่สามารถดำเนินการได้หรือดำเนินการได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

**3) ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม** การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานองค์กร มีทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการโดยเป็นหนังสือราชการ และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการโดยดำเนินการผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Line และ E-mail ของสำนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการติดต่อสื่อสารด้วยการเปิดสัญญาณทั้ง Line และโทรศัพท์ อีกทั้งต้องเปิดอ่าน Line และ E-mail เป็นประจำทุกวัน

ศิริศักดิ์ ศิริคุณ หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (สัมภาษณ์, วันที่ 5 กรกฎาคม 2565) ให้ข้อมูลว่า “...บุคลากรในทุกส่วนจะต้องมีการสื่อสารกันในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเมื่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ทุกส่วนจะมีความเชื่อมโยงกัน ทั้งในระบบงาน และอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ฉะนั้นการสื่อสารที่ระหว่างบุคลากร จึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานภายในสำนักงานประสบความสำเร็จ”

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กร เช่น สำนักงานที่ดิน กับสำนักบริหารการทะเบียนของกรมการปกครอง ผ่านช่องทางโปรแกรมลิงก์เกต Center, การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศที่ดิน กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกรมธนารักษ์ และการติดต่อระหว่างสำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ สาขาดอนเมือง กับส่วนกลางผู้ดูแลระบบโดยตรง ซึ่งการติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ จะเป็นการลดขั้นตอนเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้มีการจัดทำโปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง เพื่อเป็นส่วนช่วยในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น โปรแกรม Land Fax ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้สำนักงานที่ดินแต่ละสาขา สามารถขอทราบข้อมูลภายนอกเขตท้องที่ที่ให้บริการ อาทิ การสอบถามราคาประเมิน การขอภาพลักษณะสำเนาเอกสารสิทธิ์ที่ดิน/ห้องชุด และการตรวจสอบกรรมสิทธิ์ในการนำ

นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ทำให้สำนักงานที่ดินแต่ละแห่งสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย และมีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม

นอกจากนี้กรมที่ดินให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างมาก โดยมีช่องทางทั้งสื่อต่างๆ ช่องทาง Media ต่างๆ คลิปวิดีโอสั้นๆ สำหรับการแชร์ หรือส่งต่อข้อมูลทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลทั่วกัน และให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

**4) ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ** คือ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มีความพร้อมในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม แบ่งเป็น 2 ด้านหลักๆ ในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ได้แก่ 1.ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ระบบสื่อสารต่างๆ ก่อนที่จะนำมาใช้งานต้องมีการตรวจสอบและติดตั้งเพื่อให้พร้อมต่อการใช้งานระบบ รวมถึงมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ 2.บุคลากร ก่อนที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบ และมีการทดลองใช้งานเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการประชาชนเมื่อถึงวันที่ใช้งานจริง โดยมีการจัดอบรมก่อนใช้งานระบบจากวิทยากรส่วนกลางผู้รับผิดชอบโครงการ รวมทั้งมีคู่มือในการใช้งาน และกรมที่ดิน ได้จัดทำคลิปวิดีโอสอนหรือคลิปแนะนำการใช้งานระบบเบื้องต้น สำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ วรพจน์ เขาวนะบัญชา หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (สัมภาษณ์, วันที่ 4 กรกฎาคม 2565) ให้ข้อมูลว่า “...ประเด็นในเรื่องของบุคลากรที่มีจำนวนเพียงพอ และพร้อมที่จะรับรู้ เรียนรู้ต่อระบบงาน ในส่วนของวัสดุอุปกรณ์ ระบบเครือข่าย ยังต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อให้สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้”

**5) ด้านสภาพสังคม** คือ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเป็นนโยบายที่สร้างมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในรูปแบบชุดโปรแกรมสำเร็จรูป จัดเก็บข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์แบบเรียลไทม์ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล หรือเรียกดูข้อมูลสำคัญประกอบการจดทะเบียนในแต่ละขั้นตอนทำได้รวดเร็วขึ้น ศิริศักดิ์ ศิริคุณ หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (สัมภาษณ์, วันที่ 5 กรกฎาคม 2565) กล่าวว่า “...การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงาน ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน เกิดความรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูลเจ้าหน้าที่สะดวกต่อการดำเนินการ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการไปได้ ในส่วนของประชาชนผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกมากขึ้น”

นอกจากเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแล้วนั้น ประชาชนผู้รับบริการก็ได้รับประโยชน์ด้วย ทั้งส่งผลให้เกิดความสะดวก ประหยัดเงินประหยัดเวลาในการรับบริการ นอกจากนี้การให้บริการผ่านระบบฯ สามารถเรียกดูขั้นตอนดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ได้ เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง เกิดความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเนื่องจากลดระยะเวลาในการทำงาน สะดวก รวดเร็ว สิริพัช ไพศาล พนักงานเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิและนิติกรรม (สัมภาษณ์, 5 กรกฎาคม 2565) กล่าวว่า “...นโยบายส่งผลต่อการให้บริการในทางที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น ถือว่าเป็นนโยบายหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน”

**6) ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ** คือ การปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นประเด็นที่สำคัญ มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จของนโยบาย เพราะการร่วมมือร่วมใจ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทาง มีทัศนคติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ง่ายต่อการดำเนินงานตามนโยบาย ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาตอนเมือง ทั้งในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในทุก ๆ ระดับ มีความตั้งใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในสภาวะปกติ หรือเวลาที่เกิดปัญหาในการใช้งานระบบฯ แม้ว่าบางคนมีข้อจำกัดในการทำความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยี แต่ก็พร้อมที่จะเรียนรู้ เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และยังมี การติดตามและประเมินผล ทุกคนทำงานในลักษณะเพื่อนร่วมงาน, พี่สอนน้อง, น้องสอนพี่ และมีการแชร์ประสบการณ์ทำงานต่าง ๆ ในหลากหลายรูปแบบมีการเกื้อกูลกัน ส่งเสริม ในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และมีเป้าหมายในการให้บริการประชาชน เช่นเดียวกัน เพื่อจะปฏิบัติงานตามนโยบายของกรมให้สำเร็จ

#### **7) แนวทางในการพัฒนาระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน**

แนวทางในการพัฒนาระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินโดยการทำให้ข้อมูลในระบบเชื่อมต่อกันทั่วทุกสาขา เน้นการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบออนไลน์ และลดขั้นตอนให้บริการ ณ สำนักงาน โดยให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองที่บ้าน ซึ่งมีโครงการที่อยู่ในร่างแผนพัฒนาฯ ฉบับต่อไป เช่น การพัฒนาระบบ Land Map กรมที่ดินร่วมกับกรมการปกครอง ในการบูรณาการระบบการตรวจสอบตำแหน่งที่ดินกับการตรวจสอบการค้างชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลเหล่านี้ได้ ผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเองได้ การพัฒนาระบบ Condo Map (ในพื้นที่เป้าหมาย) เพื่อค้นหาตำแหน่งอาคารชุด/ห้องชุด และแผนที่อาคารชุด/ห้องชุด ในรูปแบบ 3 มิติ และการพัฒนาระบบการยื่นคำขอ โฉนดนิติกรรมบางประเภทผ่านระบบออนไลน์ เช่น การยื่นคำขอรังวัดที่ดิน การชำระเงินค้ำมัดจำรังวัดผ่านระบบชำระเงินกลางของภาครัฐพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ รูปแบบระบบการใช้งานมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน สะดวกต่อผู้ใช้งาน พัฒนาการให้บริการแบบ one stop service อีกทั้งต้องมีการให้ความรู้การใช้งานระบบแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เช่น การฝึกอบรม เพื่อให้เข้ามาใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดลำดับ การให้บริการ ที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และมีการปรับปรุงระบบงานบางอย่างที่มีความล่าช้าขึ้นตอนเยอะ เนื่องจากมีระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่ซับซ้อน และไม่จำเป็น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

**ปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประกอบไปด้วย**

1) ปัญหาด้านงบประมาณ กรมที่ดินได้รับไม่เพียงพอต่อการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

2) ปัญหาด้านข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ระบบมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด และเกิดความน่าเชื่อถือ

3) ปัญหาด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ และช่วงอายุที่หลากหลายของบุคลากร ก็ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ การปรับตัวที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังขาดเจ้าหน้าที่มาดูแลด้านการใช้งานระบบโดยเฉพาะที่ประจำอยู่ในสำนักงาน เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิและนิติกรรมไม่ได้มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่ลึกซึ้ง ในเรื่องของระบบ ในบางกรณี จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ และต้องรอความช่วยเหลือจากส่วนกลางเท่านั้น

4) ปัญหาด้านข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย มีบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากแนวทางปฏิบัติเหล่านี้จะถูกจัดทำขึ้นโดยหน่วยงานส่วนกลางของกรมที่ดิน ซึ่งอาจจะยังไม่เคยทดลองใช้ระบบ จึงไม่ทราบเกี่ยวกับปัญหาเมื่อมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน 5) ปัญหาด้านการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย การใช้งานต้องเชื่อมต่อข้อมูลจากองค์กรอื่นๆ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครอง ยังมีความล่าช้า เนื่องจากเครือข่ายที่ไม่เสถียร และมีจำนวนผู้ใช้บริการ ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งพร้อมๆ กัน เป็นเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น นวัตกรรมที่กรมที่ดินได้นำมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานสะดวกมากขึ้น ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้น แต่ขาดประสิทธิภาพด้านความสามารถในการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ทำงานมีความล่าช้า ไม่ทันสมัย และมีข้อจำกัดเรื่องสิทธิในการเข้าถึงฐานข้อมูลต่างๆ บางครั้งทำให้เกิดการรอคอยอย่างสูญเปล่า ทำงานได้ไม่ต่อเนื่อง เกิดความยุ่งยากในการเรียกใช้ข้อมูลภายในระบบ และยังไม่สอดคล้องกับการทำงาน ที่จะต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

**แนวทางและการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประกอบไปด้วย**

1) ควรมีการจัดทำแผนงาน โครงการจัดสรรงบประมาณเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี ในด้านระบบและวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบาย และการให้บริการประชาชน

2) ควร โดยจัดให้มี Call Center เพื่อการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของระบบ หรือการใช้งานระบบ โดยเฉพาะ และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานควรต้องการตรวจสอบ ปรับปรุง ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้การเรียกใช้ข้อมูลเกิดความถูกต้อง ครบถ้วน

3) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรผู้ใช้งานระบบภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ทั้งก่อน และหลังจากที่เริ่มใช้งานระบบแล้ว เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจอย่างดียิ่งขึ้น รวมทั้งการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ตนเองใช้งานเบื้องต้น ตรวจสอบระบบเครือข่ายภายใน ระบบไฟฟ้า เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้พร้อมใช้งานเสมอ

4) ควรตั้งคณะทำงาน ในการรับข้อคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และทบทวนระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

5) ควรจัดทำแผนการพัฒนาเครือข่ายให้เกิดความเสถียรมากขึ้น การเลือกใช้เครือข่ายที่มีความทันสมัย และอาจใช้วิธีการเลือกเชื่อมต่อดัชนีที่เป็นต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น

## อภิปรายผล

**การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม แนวทางในการพัฒนาระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้**

### 1) ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย

เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสร้างความเชื่อมั่นในระบบงานบริการของสำนักงานที่ดินที่มีมาตรฐานสากล ให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว แม่นยำในการคิดค่าใช้จ่ายในเรื่องเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยมีลักษณะการกำหนดแนวทางจากส่วนกลางไปยังผู้ปฏิบัติ ประกอบไปด้วยกลยุทธ์และเป้าหมายที่กรมที่ดินมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ขอรับบริการอีกด้วย สอดคล้องกับทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (อลิสรา กังวล, 2559, หน้า 18-19) คือ ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากบนลงล่าง (Top-Down Theories of implementation) จากสมมติฐานว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเริ่มจากการตัดสินใจของรัฐบาลกลาง ซึ่งทฤษฎีนี้มีอิทธิพลมาจากการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการหรือกลองที่อยู่กลางและมองว่านโยบายมีผลต่อผลลัพธ์โดยตรงไม่สนใจผลกระทบของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติที่มีต่อการให้บริการ โดยมองว่านโยบายคือปัจจัยนำเข้า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นผลผลิต และให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายเน้นบทบาทการใช้อำนาจของผู้นำความสามารถของผู้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ชัดเจนรวมถึงควบคุมการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นสำคัญ

### 2) ด้านทรัพยากร

บุคลากรในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ส่วนมากจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน และปฏิบัติการ มีความรู้ทักษะความสามารถในการใช้งานระบบเบื้องต้น แต่จะมีความหลากหลายทางด้านอายุ ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาประยุกต์ในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิภาวรรณ เกษมสุขขบท (2563) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขคือ มีความต่างในเรื่องของช่วงวัยที่ค่อนข้างห่างกันในระดับหนึ่ง บางครั้งการทำงานในยุคปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้บุคลากรที่มีอายุมาก อาจจะต้องปรับตัวเพิ่มมากขึ้นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน นอกจากนั้นบุคลากรต้องเปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ต้องยอมรับการเรียนรู้เพื่อจะนำมาพัฒนาตนเองต่อไป ระบบงบประมาณที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ สาขาดอนเมืองได้รับ ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการนำมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ซึ่งต้องใช้อุปกรณ์ที่มีความทันสมัยและเหมาะสมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงต้องมีการประยุกต์ใช้ระหว่างอุปกรณ์เก่าและใหม่ เนื่องจากอุปกรณ์ใหม่



อาจจะไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกคน การตั้งงบประมาณในส่วนของการใช้จ่ายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ การสนับสนุนงบประมาณยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบแบบเต็มรูปแบบทั่วทั้งประเทศ ในทุกสาขาทำให้การจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้นำมาช่วยในการทำงาน ไม่สามารถดำเนินการได้หรือดำเนินการได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล ทองเทือก (2562) ศึกษา การพัฒนาระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ของศาลปกครอง พบว่า การพัฒนาระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์และการใช้งานระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ปัญหา ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ขาดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน เครื่องที่ใช้งานอยู่ส่วนมาก มีอายุการใช้งานมาก แม้ได้รับการจัดสรรทดแทนแต่ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานที่แท้จริง และปัญหาด้านงบประมาณ งบประมาณด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมีอย่างจำกัด ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่เสนอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสชัย อุ่นศิริ (2563) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร พบว่า ในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร มีปัญหาด้านงบประมาณที่จำกัด ทำให้ไม่ได้รับการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

### 3) ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม

ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานองค์กร มีทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการโดยเป็นหนังสือราชการ และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการโดยดำเนินการผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Line และ E-mail ของสำนักงาน เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการติดต่อสื่อสารด้วยการเปิดสัญญาณทั้ง Line และโทรศัพท์ อีกทั้งต้องเปิดอ่าน Line และ E-mail เป็นประจำทุกวัน การสื่อสารที่ีระหว่างบุคลากร เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ ประสบความสำเร็จการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรหลัก 6 ตัว (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2564, หน้า 10-11) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม การนำนโยบายไปปฏิบัติ การสื่อสาร ระหว่างผู้กำหนดนโยบายหรือหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติระหว่างองค์กรหรือภายในหน่วยงานเดียวกันนั้นมีความสำคัญมาก ผู้รับผิดชอบในหน่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ตรงกันในเรื่องวัตถุประสงค์ของนโยบายต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็ว และต่อเนื่องตลอดจนไม่มีการปิดบังข่าวสารระหว่างกัน

### 4) ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

มีความพร้อมในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม แบ่งเป็น 2 ด้านหลักๆ ในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ได้แก่ 1.ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ระบบสื่อสารต่างๆ ก่อนที่จะนำมาใช้งานต้องมีการตรวจสอบและติดตั้งเพื่อให้พร้อมต่อการใช้งานระบบ รวมถึงมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ 2.บุคลากรก่อนที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบ และมีการทดลองใช้งาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการประชาชนเมื่อถึงวันที่ใช้งานจริง สอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ ชำรงธัญวงศ์

ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทำให้ทราบว่าในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ (อ้างถึงใน วิชัย ไชยมงคล, 2561, หน้า 9-10) การจัดสรรทรัพยากร ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อาจกล่าวได้ว่าแผนงานหรือโครงการใด แม้จะมีปัจจัยอื่นครบถ้วน แต่หากขาดปัจจัยเรื่องทรัพยากรในการสนับสนุนแผนงานและโครงการอาจล้มเหลวโดยที่ยังไม่ได้เริ่ม ซึ่งทรัพยากรในการนำนโยบายไปปฏิบัติรวมถึง เงินทุน เวลา และบุคลากรตลอดจนเทคโนโลยีและ อุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ โดยจะต้องคำนึงถึงการจัดลำดับความสำคัญของแผนงานและโครงการในการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการใช้กลยุทธ์ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

#### 5) ด้านสภาพสังคม

การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเป็นนโยบายที่สร้างมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในรูปแบบชุดโปรแกรมสำเร็จรูป จัดเก็บข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์แบบเรียลไทม์ ผ่านสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดินทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล หรือเรียกดูข้อมูลสำคัญประกอบการจดทะเบียนในแต่ละขั้นตอนทำได้รวดเร็วขึ้น ลดเวลาในการทำงาน เกิดความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแล้วนั้น ประชาชนผู้รับบริการก็ได้รับประโยชน์ด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์กมล ไชยสมภาร (2562) การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า กระบวนการการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม มีการกำหนดนโยบาย เพื่อวางแผนการดำเนินงาน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบดิจิทัลสารสนเทศ มาใช้ใน 2 ส่วน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการพัฒนาระบบและนำทรัพยากรที่มีอยู่มาพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ให้มีความทันสมัย ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ยกกระตือรือร้นการให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลกับภาครัฐ

#### 6) ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ

การปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นประเด็นที่สำคัญ มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จของนโยบาย เพราะการร่วมมือร่วมใจ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทาง มีทัศนคติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ง่ายต่อการดำเนินงานตามนโยบายการเกื้อกูลกัน ส่งเสริม ในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และมีเป้าหมายในการให้บริการประชาชนเช่นเดียวกัน เพื่อจะปฏิบัติงานตามนโยบายของกรมให้สำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิด ของแวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรหลัก 6 ตัว (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การเวกพันธุ์, 2564, หน้า 10-11) คือความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ หากได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้ปฏิบัติความสำเร็จ ของการนำนโยบายไปปฏิบัติก็ย่อมจะมีสูงตามไปด้วย ซึ่งตัวแบบดังกล่าว เป็นตัวแบบสหองค์การ (Intergovernmental Policy Implementation Model) เนื่องจากให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของรัฐที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (อลิสรา กังวล, 2559, หน้า 21)

### 7) แนวทางในการพัฒนาระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน

การทำให้ข้อมูลในระบบเชื่อมต่อกันทั่วทุกสาขา เน้นการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบออนไลน์ และลดขั้นตอนให้บริการ ณ สำนักงานอีกทั้งต้องมีการให้ความรู้การใช้งานระบบแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เช่น การฝึกอบรม เพื่อให้นำมาใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมควรมีการพัฒนาระบบคิว การจัดลำดับ การให้บริการ ที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และมีการปรับปรุงระบบงานบางอย่างที่มีความล่าช้า ขั้นตอนเยอะ เนื่องจากมีระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่ซับซ้อน และไม่จำเป็น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ศึกษา การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีดังนี้ 1) การสร้างความรู้และความเข้าใจในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) ออกแบบและพัฒนาระบบให้ง่ายต่อการใช้บริการและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 3) แก้ไขกฎหมายและระเบียบให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

### ปัญหาอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1) ปัญหาด้านงบประมาณ กรมที่ดินได้รับไม่เพียงพอต่อการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขคือปัญหาด้านงบประมาณ งบประมาณที่กองกลางได้รับจัดสรรในแต่ละปีงบประมาณมีข้อจำกัด ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ ที่จะเข้ามาช่วยในการทำงานไม่สามารถดำเนินการไปได้ เนื่องจากไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดซื้อ

2) ปัญหาด้านข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ระบบมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด และเกิดความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมธรร ขุนสะอาดศรี (2563) ศึกษา การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนที่ราชพัสดุ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี มีประเด็น คือ ปัญหาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่ราชพัสดุยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลกับภารกิจงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ เพราะทั้งสองภารกิจนี้หากสามารถเชื่อมโยงกันได้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านที่ราชพัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

3) ปัญหาด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ และช่วงอายุที่หลากหลายของบุคลากร ก็ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ การปรับตัวที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังขาดเจ้าหน้าที่มาดูแลด้านการใช้งานระบบโดยเฉพาะที่ประจำอยู่ในสำนักงาน เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิและนิติกรรมไม่ได้มีความรู้

ความเชี่ยวชาญที่ลึกซึ้ง ในเรื่องของระบบ ในบางกรณี จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ และต้องรอความช่วยเหลือจากส่วนกลางเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชัย อุ่นศิริ (2563) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร พบว่า อุปสรรคปัญหาในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร คือ ปัญหาบุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจ บุคลากรด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับการดูแลและแก้ปัญหา ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ขาดทักษะการสื่อสาร

4) ปัญหาด้านข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย มีบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากแนวทางปฏิบัติเหล่านี้จะถูกจัดทำขึ้นโดยหน่วยงานส่วนกลางของกรมที่ดิน ซึ่งอาจจะยังไม่เคยทดลองใช้ระบบ จึงไม่ทราบเกี่ยวกับปัญหาเมื่อมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ศึกษา การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบในปี 2564 เพื่อก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) จึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนในการใช้บริการภาครัฐ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์พบว่ามีหลายประการ คือ การขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การออกแบบ และพัฒนาระบบที่มีความซับซ้อนและยากต่อการใช้งาน ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

5) ปัญหาด้านการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย การใช้งานต้องเชื่อมต่อข้อมูลจากองค์กรอื่น ๆ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครอง ยังมีความล่าช้า เนื่องจากเครือข่ายที่ไม่เสถียร และมีจำนวนผู้ใช้บริการ ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งพร้อมๆกัน เป็นเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น นวัตกรรมที่กรมที่ดินได้นำมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานสะดวกมากขึ้น ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้น แต่ขาดประสิทธิภาพด้านความสามารถในการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ทำงานมีความล่าช้า ไม่ทันสมัย และมีข้อจำกัดเรื่องสิทธิในการเข้าถึงฐานข้อมูลต่างๆ บางครั้งทำให้เกิดการรอคอยอย่างสูญเปล่า ทำงานได้ไม่ต่อเนื่อง เกิดความยุ่งยากในการเรียกใช้ข้อมูลภายในระบบ และยังไม่สอดคล้องกับการทำงาน ที่จะต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของปาหนัน เวฬุวัน (2564) ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) พบว่าปัญหาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ยังไม่ค่อยเสถียรและมีคลื่นสัญญาณค่อนข้างน้อย เกิดปัญหาต่อการเชื่อมต่อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และปัญหาด้านเครื่องมือวัสดุ – อุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานยังล้าสมัยไม่สอดคล้อง และรองรับการปฏิบัติงานในการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1) ควรมีการจัดทำแผนงาน โครงการจัดสรรงบประมาณเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี ในด้านระบบ และวัสดุอุปกรณ์มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบาย และการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชัย อุณศิริ (2563) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร พบว่าแนวทางแก้ไขอุปสรรค คือ จัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ ส่งเสริมผู้พัฒนาแอปพลิเคชันให้มีทักษะสื่อสาร จัดสรรงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการพัฒนานวัตกรรม ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และใช้อุปกรณ์และเครือข่ายส่วนบุคคลเข้าใช้งานทดแทนเครือข่ายของหน่วยงานในช่วงที่ขัดข้อง

2) ควรจัดให้มี call center เพื่อการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของระบบ หรือการใช้งานระบบโดยเฉพาะ และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานควรต้องการตรวจสอบ ปรับปรุง ให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้การเรียกใช้ข้อมูลเกิดความถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของทศพล ทองเทือก (2562) ศึกษา การพัฒนาระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ของศาลปกครอง พบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์และการใช้งานระบบงาน คดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ คือ พัฒนารับปรุงระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมกระบวนการพิจารณาคดี ครบทุกขั้นตอนพร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ พัฒนาให้ใช้งานง่าย สะดวกและสามารถใช้ได้กับทุกอุปกรณ์

3) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรผู้ใช้งานระบบภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ทั้งก่อน และหลังจากที่เริ่มใช้งานระบบแล้ว เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจอย่างดียิ่งขึ้น รวมทั้งการจัดอบรม เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ตนเองใช้งานเบื้องต้น ตรวจสอบระบบเครือข่ายภายใน ระบบไฟฟ้า เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้พร้อมใช้งานเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาหนัน เวฬุวัน (2564) ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) พบว่าแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว คือ 1.ควรมีการส่งเสริม พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะ มีความรู้ มีความเข้าใจในวิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ 2.ควรมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นหลัก เป็นการสร้างความคุ้นชินต่อการปฏิบัติงาน และปรับเปลี่ยนแนวคิดจากเดิม 3.ควรจัดให้มีการอบรมให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ที่หลากหลายที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน 4.ควรมีการสำรวจสัญญาณเครือข่ายในการเชื่อมต่อข้อมูลให้มีความเพียงพอต่อการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้งานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5.ควรมีการสำรวจเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน

4) ควรตั้งคณะทำงานในการรับข้อคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และทบทุนระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้งานระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ศึกษา การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่าแนวทางในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้ 1) การสร้างความรู้และความเข้าใจในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) ออกแบบและพัฒนา ระบบให้ง่ายต่อการให้บริการและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 3) แก้ไขกฎหมายและระเบียบให้มีความ สอดคล้องกับบริบทของสังคมในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

5) ควรจัดทำแผนการพัฒนาเครือข่ายให้เกิดความเสถียรมากขึ้น การเลือกใช้เครือข่ายที่มีความ ทันสมัย และอาจใช้วิธีการเลือกเชื่อมต่อข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัย ของปัทมพร ชุนสะอาดศรี (2563) ศึกษา การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราช พัตศู กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี พบว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาคควรมีการตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไขระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นระยะเพื่อลดการเกิดปัญหาระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อไม่เสถียร พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพมาสนับสนุนให้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีคุณภาพสูงขึ้น เพื่อให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นพร้อมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่ราชพัสดุ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย สามารถแสดงผลข้อมูลได้ถูกต้องเป็นมาตรฐานสากล ให้ระบบฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ สามารถเชื่อมโยงไปยังข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันได้

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า

1. ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะในการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง และมีการ ประเมินผลการใช้งานเป็นประจำ
2. ควรมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ดูแลระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอย่างต่อเนื่อง และมีการ ปรับเปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ
3. หน่วยงานต้นสังกัดควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการทำงานพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

### เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน. (2563). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ.2563-2566*. กรุงเทพมหานคร: กรมที่ดิน.  
 ทศพล ทองเทือก (2562). *การพัฒนากระบวนการคัดกรองอิเล็กทรอนิกส์ของศาลปกครอง*. การศึกษาอิสระ  
 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6401 การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- บัณเฑธ ชุนสอาดศรี. (2563). การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุกรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปาหนัน เวฬุวัน (2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019). การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนัสชัย อุ่นศิริ (2563). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชัย ไชยมงคล. (2561). การพัฒนาโครงการส่งเสริมช่วยเหลือผู้ผ่านการบำบัดฟื้นฟูยาเสพติด เฉพาะพื้นที่ ๙ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2563). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2563). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อลิสรา กังวล. (2559). การนำนโยบายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินไปปฏิบัติ ศึกษากรณี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสิน.

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ยุทธนา แยมส์, เจ้าหน้าที่ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 4 กรกฎาคม 2565.
- วรพจน์ เชาวนะปัญญา, หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 4 กรกฎาคม 2565
- ศิริศักดิ์ ศิริคุณ, หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กรกฎาคม 2565
- สิริพัช ไพศาล, พนักงานสอบสวนสิทธิและนิติกรรม, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กรกฎาคม 2565