

การนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สมุทรปราการ

The applying innovation “e-QLands” in operation of Samutr Prakan Land Office

นายจิระวัฒน์ ชาทิสิริภูวadol**

Jirawat Chatisiripuwadol

6314832061@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ การนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ใช้วิธีวิจัยจากเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการศึกษาพบว่า การนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านวัตถุประสงค์ หรือมาตรฐานของนโยบาย 2. ด้านทรัพยากร 3. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม 4. ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 5. ด้านสภาพสังคม 6. ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ โดยมีปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1. ปัญหาด้านประชาชนยังขาดความรู้ 2. ปัญหาด้านการสื่อสาร 3. ปัญหาประชาชนจองคิวมาแล้วไม่มา 4. ปัญหาด้านขาดการพัฒนาแอปพลิเคชัน 5. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ นักพัฒนาแอปต้องพัฒนาและปรับปรุง แอปพลิเคชัน “e-QLands” จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความชำนาญข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ ในการใช้งาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำข้อมูลแนะนำนักพัฒนา แอปพลิเคชันต่อไป

คำสำคัญ: นวัตกรรม ; แอปพลิเคชัน “e-QLands” ; การปฏิบัติงาน

Keywords: Innovation ; “e-QLands” Application ; Operation

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรมที่ดินได้จัดทำโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัดทางอินเทอร์เน็ต “e-QLands” เพื่อยกระดับงานบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการจองคิวยื่นคำขอล่วงหน้าได้ทุกที่ตลอดเวลาทางอินเทอร์เน็ต และเพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดินตามนโยบายการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐที่ เป็นการส่งมอบการบริการแก่สาธารณชน อำนวยความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ สอดคล้องตามแนวทางการพัฒนาประเทศมุ่งสู่ “ไทยแลนด์ 4.0” อันเป็นการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการในการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและห้องชุดและการรังวัดได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยประชาชนสามารถลงทะเบียนและจองคิวยื่นคำขอผ่านโทรศัพท์ (Smart Phone) ในระบบให้บริการทาง mobile application ได้ทั้งระบบ android และ iOS ภายใต้ชื่อ “ระบบการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดทางอินเทอร์เน็ต “e-QLands” ตามหลักเกณฑ์ดังนี้ข้อที่ 1. ประชาชนซึ่งเป็นผู้ยื่นคำขอใดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่มีความประสงค์ขอลงทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินหรือห้องชุด (โฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ หรือหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด) 2 ประชาชนผู้เป็นเจ้าของที่ดินมีความประสงค์ยื่นคำขอรังวัดที่ดินประเภท สอบเขตที่ดิน แบ่งแยกในนามเดิม แบ่งกรรมสิทธิ์รวม และรวมโฉนด 3. ดาวนโหลด application ผ่าน Smart Phone ได้ทั้งระบบ android และ iOS และลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบข้อ 4 จองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการนำวัดล่วงหน้าในระบบ “e-QLands” พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเรื่องราวคำขอ หนังสือสัญญา รวมถึงบันทึกข้อตกลงต่างๆ เป็นการล่วงหน้าและรับจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และสำนักงานที่ดินตามวันและเวลาทำการที่ผู้ยื่นคำขอให้จดทะเบียนได้ทันที สำหรับการจองคิวเพื่อยื่นคำขอรังวัดเจ้าของที่ดินสามารถกำหนดวันที่ต้องการรังวัดล่วงหน้าตามวันทำการที่เจ้าของที่ดินสะดวก

ปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ มีการให้บริการประชาชนจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ผู้คนล้วนได้รับผลกระทบทางใดทางหนึ่งไม่มากก็น้อย ทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคม สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ จึงนำนวัตกรรมเข้ามาตอบโจทย์ความต้องการประชาชนให้เห็นเป็นรูปธรรม เพิ่มความสะดวกสบาย ลดค่าใช้จ่าย โดยยกระบบมาสู่ออนไลน์ ก่อให้เกิดความปลอดภัยในการติดต่อสื่อสาร

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัย ดังนี้

การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ทางวิชาการ วารสารสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบประกาศ หนังสือสั่งการต่างๆ เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับหลักการ และแนวทางในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีไปปฏิบัติ และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการกรมที่ดิน สังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ
 2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 47) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- 2.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ
- 2.2 หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
- 2.3 หัวหน้าฝ่ายรังวัด
- 2.4 หัวหน้างานฝ่ายทะเบียน
- 2.5 หัวหน้างานฝ่ายรังวัด
- 2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structure interview or formal interview) คือ แบบสัมภาษณ์ที่จำนวนข้อซักถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว (สุภางค์ จันทวานิช, หน้า 75 - 76) เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) เพื่อนำมาอ้างอิง ประกอบการศึกษา โดยทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ คือ เอกสารทางวิชาการ ตำรา สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ แผนปฏิบัติราชการประจำปี รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

การนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย

1) ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย คือ นวัตกรรม “e-QLands” เป็นการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในการจูงใจในการทำนิติกรรม และยื่นคำขอรังวัดของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งนวัตกรรมดังกล่าวสามารถลดระยะเวลาในการรอคิวให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้เป็นอย่างมาก ซึ่งกรมที่ดินได้คิดค้นนวัตกรรมดังกล่าวนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เข้าถึงระบบการจูงใจที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อพัฒนาให้กรมที่ดินเป็นศูนย์ราชการสะดวก อันเป็นการตอบสนองนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0” ซึ่งเป็นนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ไม่มีมาก่อน จากความคิดสร้างสรรค์ของผู้คิดค้น มาปรับใช้ในองค์กรนั่นเอง นวัตกรรม “e-QLands” มีความชัดเจนเนื่องจากเป็น แอปพลิเคชัน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และรูปแบบไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน การใช้งานแอปพลิเคชัน “e-QLands” มีขั้นตอน 5 ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ดาว์นโหลดแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android เพียงพิมพ์ค้นหาคำว่า “e-QLands” ในแอปสโตร์หรือเพลย์สโตร์ กดติดตั้งแล้วเปิดใช้งานได้ทันที ขั้นตอนที่ 2 ผู้ขอรับบริการต้อง

ลงทะเบียน โดยแจ้งชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ จากนั้นจึงล็อกอินเข้าสู่ระบบ ขั้นตอนที่ 3 ในการยื่นคำขอจองคิว ต้องระบุสำนักงานที่ดินที่จะไปติดต่อ วันที่ต้องการไปทำธุรกรรม ประเภทธุรกรรมที่จะดำเนินการ เลขที่และประเภทเอกสารสิทธิ พร้อมทั้งส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเข้าไปในระบบ หากเป็นการยื่นคำขอจองคิวประชาชนสามารถกำหนดวันนัดรับวัดผ่านระบบได้ด้วย จากนั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะตรวจสอบเอกสารและคิวว่างของวันตามที่ประชาชนต้องการทำธุรกรรม แล้วแจ้งผลการจองคิวพร้อมยืนยันวันที่ประชาชนจะเข้าไปติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินที่ติดต่อขั้นตอนที่ 4 ติดตามสถานการณ์ยื่นคำขอและรอการติดต่อจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินและขั้นตอนที่ 5 เดินทางไปยังสำนักงานที่ดินตามวันที่จองคิวยื่นคำขอล่วงหน้าและแสดงรูปใบจองคิวแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน สอดคล้องกับ กรมที่ดิน (2564) มีประกาศความว่า หากผู้ใดมีความประสงค์ขอรับบริการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและรับวัด

2) ด้านทรัพยากร คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทุกคนเดิม ได้มีการอบรมทางออนไลน์จากกรมที่ดินในระยะเริ่มแรกและการสอนผ่านโครงการ “video conference” ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปปฏิบัติงานอีกด้วย ทั้งนี้มีโครงการสอนงาน “coaching” ระหว่างหัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และได้จัดทำคู่มือการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปปฏิบัติงานอีกด้วย ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ส่วนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มีเพียงพอ และมีความพร้อม สำนักงานที่ดินได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบการจองคิวผ่านระบบ “e-QLands” เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกรมที่ดิน

3) ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม คือ มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชน เช่น ตัวแทนเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านจัดสรรต่างๆ เจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือตัวแทนเทศบาล ตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรณีมาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ว่ามีการนำนวัตกรรมดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว เพื่อที่จะได้เป็นตัวเลือกในการมาขอรับบริการ โดยที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ได้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น ทางวิทยุท้องถิ่น หรือระบบสารสนเทศ และสื่อสารอื่นๆ ของท้องถิ่นระบบสารสนเทศของสำนักงานที่ดินฯเอง ไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก “facebook” เป็นต้น ทั้งสื่อพิมพ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแผ่นพับ ประกาศ เอกสาร ใบปลิว รวมทั้งการประชุมในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการประชุมอำเภอ ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ทำให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อไป

4) ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการมีความพร้อมในการนำนวัตกรรม “e-QLands” มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยกรมที่ดินได้มีคำสั่งให้สำนักงานที่ดินตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวนวัตกรรมอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทุกคนเดิม ได้มีการอบรมทางออนไลน์จากกรมที่ดินในระยะเริ่มแรกและการสอนผ่านโครงการ “video conference” ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการนำนวัตกรรม “e-QLands” อีกด้วย โดยมีโครงการสอนงาน “coaching” ระหว่างหัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และได้จัดทำคู่มือการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปปฏิบัติงานอีกด้วย โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการมีผู้มาขอใช้บริการมากติดอันดับ 1 ใน 10 ในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ จึงต้องให้ความสำคัญของเรื่องนี้อย่างมาก

5) ด้านสภาพสังคม คือ นวัตกรรม “e-QLands” เป็นนวัตกรรมในการให้บริการประชาชนในระบบดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกและง่ายมากขึ้นในการขอรับบริการโดยสามารถจองคิวล่วงหน้าก่อนมาขอรับบริการซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบที่เข้ากับยุคปัจจุบันเป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและ

ประหยัดเวลามาก ทำให้ประชาชนผู้รับบริการก็ได้รับประโยชน์ ทั้งส่งผลให้เกิดความสะดวก ประหยัดเงิน ประหยัดเวลาในการรับบริการ ตลอดจนส่งผลดีต่อภาพลักษณ์องค์กรอีกด้วย เพราะประชาชนมีความเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่นั่นเอง

6) ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ คือ การปฏิบัติงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ในการนำนวัตกรรม “e-QLands” มาปฏิบัติงาน มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จของนโยบายของกรมที่ดิน เพราะการร่วมมือร่วมใจ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทาง มีทัศนคติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ง่ายต่อการดำเนินงานตามนโยบาย ผู้ปฏิบัติงาน ในทุก ๆ ระดับ มีความตั้งใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในสภาวะปกติ หรือเวลาที่เกิดปัญหาในการใช้งานระบบฯ แม้ว่าบางคนมีข้อจำกัดในการทำความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยี แต่ก็พร้อมที่จะเรียนรู้ เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และมีการแชร์ประสบการณ์ทำงานต่าง ๆ ให้แก่กันด้วย

ปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบไปด้วย

1) ปัญหาด้านประชาชนยังขาดความรู้ในการใช้งาน แอปพลิเคชัน “e-QLands” แม้ว่ากรมที่ดินจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ แล้วก็ตาม แต่ก็ยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับประชาชนบางคนนั่นเอง

2) ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างประชาชนผู้มาขอใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการจองคิว มาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การจองคิวรังวัดที่ดิน

3) ปัญหาประชาชนจองคิวมาแล้ว ไม่มาตามนัด กล่าวคือมีการจองคิวที่จะขอทำการรังวัดที่ดิน แต่ปรากฏว่าพอถึงวันดังกล่าวไม่มาตามนัด ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถวางแผนคิวรังวัดของช่างมาวัดในแต่ละเดือน ได้ส่งผลกระทบต่อยอดงานค้างในมือช่างรังวัดในแต่ละเดือน

4) ปัญหาด้านขาดการพัฒนา ด้านแอปพลิเคชัน “e-QLands” โดยนักพัฒนาแอปอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่อการใช้งานในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินต่าง ๆ

5) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ ขาดความเอาใจใส่ในการตรวจสอบว่ามีค่าของเข้ามาหรือไม่นั่นเอง แนวทางและการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบไปด้วย

1) แนวทางการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคของการดำเนินการนำนวัตกรรม “e-QLands” มาใช้ในสำนักงานที่ดินนั้นมีแนวทาง คือให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องหมั่นตรวจสอบการจองคิวผ่าน “e-QLands” เพื่อตรวจสอบว่าคิวที่จองนั้น ผู้ขอได้แนบเอกสารมาครบถ้วนหรือไม่ หากเอกสารที่แนบไม่ครบต้องรีบติดต่อผู้ขอ ให้แก้ไขโดยด่วนทันที และต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนในการทราบวิธีการใช้งาน “e-QLands” ให้ถูกต้อง ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ประกาศ เป็นต้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบาย และการให้บริการประชาชน

2) นักพัฒนาแอปต้องพัฒนาและปรับปรุง แอปพลิเคชัน “e-QLands” ให้มีการแก้ไขส่วนที่ขัดข้อง หรือตัวแอปพลิเคชันที่ไม่เสถียร และควรเพิ่มเติมการกำหนดเวลาในการจองคิวเหมือนอย่าง แอปพลิเคชัน การจองคิวของหน่วยงานอื่นที่มีการระบุเวลาเป็นช่วง ๆ ทำให้มีความชัดเจนในการที่ประชาชนทราบช่วงเวลาใดจะได้รับบริการ เหมือนแอปพลิเคชันจองคิวของกรมการขนส่ง เป็นต้น

3) กรณีผู้ขอยื่นคำขอรังวัดที่ดิน เมื่อวันนัดรังวัดถึงกำหนดแล้วผู้ขอไม่ประสงค์ขอรังวัดที่ดิน ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ในทันทีว่าไม่ประสงค์จะดำเนินการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอนั้นประสานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่าคือนัดรังวัดนี้ยกเลิกคำขอตั้งชาวเสีย

4) สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ควรจัดทำคู่มือแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านเอาไว้ในเรื่องของแอปพลิเคชัน “e-QLands” ตลอดจนจัดให้มี “call center” ต่อสายโดยตรงกับนักพัฒนาแอป เพื่อการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องโดยเฉพาะ ให้ทันทั่วถึง

5) สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับการนำนวัตกรรม “e-QLands” รวมทั้งการเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจในการตรวจสอบระบบ “e-QLands” ว่ามีการจอบคิวเข้ามาหรือไม่ และติดตามการจอบคิวของประชาชนผู้มาขอรับบริการสาธารณะต่อไป เพื่อความสำเร็จตามนโยบายกรมที่ดิน

อภิปรายผล

การนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงาน แนวทางการการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

1) ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย

นวัตกรรม “e-QLands” เป็นการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในการจอบคิวในการทำนิติกรรม และยื่นคำขอรังวัดของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริศักดิ์ เงินไทย (2561) ศึกษา นวัตกรรมในการพัฒนากิจกรรมนักศึกษาของสำนักพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเจ้าพระยาจังหวัดนครสวรรค์ พบว่านวัตกรรมในการ พัฒนากิจกรรมนักศึกษาของสำนักพัฒนานักศึกษา พบว่าสร้างนวัตกรรม การพัฒนานักศึกษาควบคู่ไปกับการเรียน เช่นกิจกรรมด้านบูรณาการกับการเรียน ซึ่งนวัตกรรมดังกล่าว สามารถลดระยะเวลาในการรอคิวให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้เป็นอย่างมาก ซึ่งกรมที่ดินได้คิดค้นนวัตกรรมดังกล่าวนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เข้าถึงระบบการจอบคิวที่ “สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย” เป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อพัฒนาให้กรมที่ดินเป็นศูนย์ราชการ สะดวก อันเป็นการตอบสนองนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0” ที่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ไม่มีมาก่อน จากความคิดสร้างสรรค์ของผู้คิดค้น มาปรับใช้ในองค์กรนั่นเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ กิระติ ยศย์ยง (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 48) อธิบายว่า “นวัตกรรม” เป็นกระบวนการสร้างสรรค์คิดค้นพัฒนา สามารถนำไปปฏิบัติจริงและมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชน ในลักษณะของใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือของเก่าที่มีอยู่แต่เดิม แต่ได้รับการปรับปรุงเสริมแต่งพัฒนาขึ้นไปทำให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Free Merriam-Webster Dictionary (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 48) ให้ความหมายว่า การนำแนะนำสิ่งใหม่ๆ (the introduction of something new) ความคิดใหม่ วิธีใหม่ หรือการประดิษฐ์ใหม่ (a new idea, method, or device) นวัตกรรม “e-QLands” มีความชัดเจนเนื่องจากเป็น แอปพลิเคชัน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และรูปแบบไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน การใช้งานแอปพลิเคชัน “e-QLands” มีขั้นตอน 5 ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ดาวโหลดแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android เพียงพิมพ์ค้นหาคำว่า “e-QLands” ในแอปสโตร์หรือเพลย์สโตร์ กดติดตั้งแล้วเปิดใช้งานได้ทันที ขั้นตอนที่ 2 ผู้ขอรับบริการต้องลงทะเบียน โดยแจ้งชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ จากนั้นจึงล็อกอินเข้าสู่ระบบ ขั้นตอนที่ 3 ในการยื่นคำขอจอบคิว ต้องระบุสำนักงานที่ดินที่จะไปติดต่อ วันที่ต้องการไปทำธุรกรรม ประเภทธุรกรรมที่จะดำเนินการ เลขที่และประเภทเอกสารสิทธิ พร้อมทั้งส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเข้าไปในระบบ หากเป็นการยื่นคำขอรังวัดประชาชนสามารถกำหนดวันนัดรังวัดผ่านระบบได้ด้วย จากนั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะตรวจสอบเอกสารและคิวว่างของวันตามที่ประชาชนต้องการทำธุรกรรม แล้วแจ้งผลการจอบคิวพร้อมยืนยันวันที่ประชาชน จะเข้าไปติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินติดต่อขั้นตอนที่ 4 ติดตาม

สถานการณ์ยื่นคำขอและรอการติดต่อจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน และขั้นตอนที่ 5 เดินทางไปยังสำนักงานที่ดินตามวันที่จองคิวยื่นคำขอล่วงหน้าและแสดงรูปไปจองคิวแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน สอดคล้องกับ กรมที่ดิน (2564) มีประกาศความว่า หากผู้ใดมีความประสงค์รับบริการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและรังวัด ทั้งการจองคิวผ่าน แอปพลิเคชัน “e-QLands” ยังทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอคิวที่สำนักงานที่ดิน เหมือนอย่างในอดีตอีกต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจตน์ เจริญพานิช (2560) ศึกษาการนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ในภาวะวิกฤต ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทยพบว่า การนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาใช้ในการบวกรวมการของระบบที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆที่มาจากการใช้งานและมี การทดสอบ จนได้มาซึ่งผลที่คาดว่าจะประโยชน์กับองค์กร

2) ด้านทรัพยากร

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเดิม ได้มีการอบรมทางออนไลน์จากกรมที่ดินในระยะเริ่มแรกและการสอนผ่านโครงการ “video conference” ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปปฏิบัติงานอีกด้วย ทั้งนี้มีโครงการสอนงาน “coaching” ระหว่างหัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญจจิฎา ศรีจันทร์ (2560) ศึกษา การนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) กรมยุทธศึกษาทหารบก พบว่า หัวหน้าสายงานมีการวางแผนแบ่งการปฏิบัติงานออกเป็นทีม และกำหนดขอบเขตของงานที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และแต่ละทีมไว้อย่างชัดเจน และรุ่นพี่คอยนิเทศสอนงาน ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ และได้จัดทำคู่มือการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปปฏิบัติงานอีกด้วย ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ส่วนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มีเพียงพอ และมีความพร้อม สำนักงานที่ดินได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบการจองคิวผ่านระบบ “e-QLands” เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกรมที่ดิน

3) ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม

การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชน เช่น ตัวแทนเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านจัดสรรต่างๆ เจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือตัวแทนเทศบาล ตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรณีมาติดต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ว่ามีการนำนวัตกรรมดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้วเพื่อที่จะได้เป็นตัวเลือกในการมาขอรับบริการ โดยที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ได้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น ทางวิทยุท้องถิ่น หรือระบบสารสนเทศ และสื่อสารอื่นๆของท้องถิ่นระบบสารสนเทศของสำนักงานที่ดินฯเอง ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ เฟจ “facebook” เป็นต้น ทั้งสื่อพิมพ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแผ่นพับ ประกาศ เอกสาร ไปรษณีย์ รวมทั้งการประชุมในที่ต่างๆไม่ว่าจะเป็นการประชุมอำเภอ ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ทำให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ระหว่างผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรหลัก 6 ตัว (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การเวกพันธ์ุ, 2565, หน้า 10-11) คือการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม การนำนโยบายไปปฏิบัติ การสื่อสาร ระหว่างผู้กำหนดนโยบายหรือหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ระหว่างองค์กรหรือภายในหน่วยงานเดียวกันนั้นมีความสำคัญมาก ผู้รับผิดชอบในหน่วยต่างๆที่เกี่ยวข้องจะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ตรงกันในเรื่องวัตถุประสงค์ของ นโยบายต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็ว และต่อเนื่องตลอดจนไม่มีการปิดบังข่าวสารระหว่างกัน

4) ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการมีความพร้อมในการนำนวัตกรรม “e-QLands” มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยกรมที่ดินได้มีคำสั่งให้สำนักงานที่ดินตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวนวัตกรรมอยู่แล้วเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเดิม ได้มีการอบรมทางออนไลน์จากกรมที่ดินในระยะเริ่มแรกและการสอนผ่านโครงการ “video conference” ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการนำนวัตกรรม “e-QLands” อีกด้วย โดยมีโครงการสอนงาน “coaching” ระหว่างหัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และได้จัดทำคู่มือการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปปฏิบัติงานอีกด้วย โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการมีผู้มาขอใช้บริการมากติดอันดับ 1 ใน 10 ในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ จึงต้องให้ความสำคัญของเรื่องนี้อย่างมาก

5) ด้านสภาพสังคม

นวัตกรรม “e-QLands” เป็นนวัตกรรมในการให้บริการประชาชนในระบบดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกและง่ายมากขึ้นในการขอรับบริการโดยสามารถจองคิวล่วงหน้าก่อนมาขอรับบริการซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบที่เข้ากับยุคปัจจุบันเป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลามาก ทำให้ประชาชนผู้รับบริการก็ได้รับประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์กมล ไชยสมภาร (2562) การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า การพัฒนาระบบและนำทรัพยากรที่มีอยู่มาพัฒนา ระบบการปฏิบัติงาน ให้มีความทันสมัย ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ยกกระตือรือร้นให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลกับภาครัฐ อีกทั้งส่งผลให้เกิดความสะดวก ประหยัดเงิน ประหยัดเวลาในการรับบริการ ตลอดจนส่งผลดีต่อภาพลักษณ์องค์กรอีกด้วย เพราะประชาชนมีความเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่นั่นเอง

6) ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ

การปฏิบัติงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ในการนำนวัตกรรม “e-QLands” มาปฏิบัติงาน มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จของนโยบายของกรมที่ดิน เพราะการร่วมมือร่วมใจ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทาง มีทัศนคติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ง่ายต่อการดำเนินงานตามนโยบาย ผู้ปฏิบัติงาน ในทุก ๆ ระดับ มีความตั้งใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในสภาวะปกติ หรือเวลาที่เกิดปัญหาในการใช้งานระบบฯ แม้ว่าบางคนมีข้อจำกัดในการทำความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยี แต่ก็พร้อมที่จะเรียนรู้ เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และมีการแชร์ประสบการณ์ทำงานต่าง ๆ ให้แก่กันด้วย สอดคล้องกับแนวคิด ของแวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรหลัก 6 ตัว (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565, หน้า 10-11) คือความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติหากได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้ปฏิบัติความสำเร็จ ของการนำนโยบายไปปฏิบัติก็ย่อมจะมีสูงตามไปด้วย

ปัญหาอุปสรรคในการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการมีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1) ปัญหาด้านประชาชนยังขาดความรู้ในการใช้งาน แอปพลิเคชัน “e-QLands” แม้ว่ากรมที่ดินจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ แล้วก็ตาม แต่ก็ยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับประชาชนบางคนนั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลย์ลียา ชนะพันธ์ (2564) ได้ศึกษาการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work from home) ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส (COVID-19) : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร พบว่า ปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรบางกลุ่มยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ด้านเทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง

2) ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างประชาชนผู้มาขอใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการจองคิว มาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การจองคิวรังวัดที่ดิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงจันทร์ แมน สืบชาติ (2564) ศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงาน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย พบว่า ปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานระบบ ดังนี้ 1) สำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่หรือ สำนักงานที่ดินปลายทาง แจ้งผล ล่าช้า 2) ผู้ขอรับบริการไม่เข้าใจและไม่ทราบระเบียบกรมที่ดิน ส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า

3) ปัญหาประชาชนจองคิวมาแล้ว ไม่มาตามนัด กล่าวคือมีการจองคิวที่จะขอทำการรังวัดที่ดิน แต่ ปรากฏว่าพอถึงวันดังกล่าวไม่มาตามนัด ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถวางแผนคิวรังวัดของช่างมาวัดในแต่ละ เดือน ได้ส่งผลกระทบต่อยอดงานค้างในมือช่างรังวัดในแต่ละเดือน

4) ปัญหาด้านขาดการพัฒนา ด้านแอปพลิเคชัน “e-QLands” โดยนักพัฒนาแอปอย่างต่อเนื่อง เพื่อ แก้ไขปัญหา อุปสรรคต่อการใช้งานในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินต่าง ๆ

5) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ ขาดความรู้ ความชำนาญ และขาดความเอาใจใส่ในการตรวจสอบว่ามีค่า ของจองเข้ามาหรือไม่นั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิต ชุนสะอาดศรี (2563) ศึกษา การนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี พบว่าปัญหา ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนที่ราชพัสดุ ขาดความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศ ข้อกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทะเบียนที่ราชพัสดุ ทำให้เป็นปัญหาการปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ศึกษา การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรม พัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า การขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การ ออกแบบ และพัฒนาระบบที่มีความซับซ้อนและยากต่อการใช้งาน ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่ไม่เอื้อต่อ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ การนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นที่น่าสนใจมีดังนี้

1) แนวทางการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคของการดำเนินการนำนวัตกรรม “e-QLands” มาใช้ใน สำนักงานที่ดินนั้นมีแนวทาง คือให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องหมั่นตรวจสอบการจองคิวผ่าน “e-QLands” เพื่อ ตรวจสอบว่าคิวที่จองนั้น ผู้ขอได้แนบเอกสารมาครบถ้วนหรือไม่ หากเอกสารที่แนบไม่ครบต้องรีบติดต่อผู้ขอ ให้แก้ไขโดยด่วนทันที และต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนในการทราบวิธีการใช้งาน “e-QLands” ให้ถูกต้อง ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่นแผ่นพับ ประกาศ เป็นต้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามนโยบาย และการให้บริการประชาชน

2) นักพัฒนาแอปต้องพัฒนาและปรับปรุง แอปพลิเคชัน “e-QLands” ให้มีการแก้ไขส่วนที่ขัดข้อง หรือตัวแอปที่ไม่เสถียร และควรเพิ่มเติมการกำหนดเวลาในการจองคิวเหมือนอย่างแอปพลิเคชันการจองคิว ของหน่วยงานอื่นที่มีการระบุเวลาเป็นช่วงๆ ทำให้มีความชัดเจนในการที่ประชาชนทราบช่วงเวลาใดจะได้รับ บริการ เหมือนแอปพลิเคชันจองคิวของกรมการขนส่ง เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสชัย อุ่นศิริ (2564) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางแก้ไขอุปสรรคปัญหาในการนำนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภา

กรุงเทพมหานคร ส่งเสริมผู้พัฒนาแอปพลิเคชันให้มีทักษะการถ่ายทอดองค์ความรู้ ทักษะการพูด ทักษะการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

3) กรณีผู้ขอยื่นคำขอรางวัลที่ดิน เมื่อวันนัดรางวัลถึงกำหนดแล้วผู้ขอไม่ประสงค์ขอรางวัลที่ดิน ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ในทันทีว่าไม่ประสงค์จะดำเนินการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอนั้นประสานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่าวันนัดรางวัลนี้ยกเลิกคำขอตั้งชาวเสีย

4) สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ควรจัดหามีคู่มือแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านเอาไว้ในเรื่องของแอปพลิเคชัน “e-QLands” ตลอดจนจัดให้มี “call center” ต่อสายโดยตรงกับนักพัฒนาแอป เพื่อการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องโดยเฉพาะ ให้ทันทั่วทั้งที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรียา นนทะสุน (2560) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร การศึกษากรณี สำนักงานเขตดินแดง พบว่าควรมีการผลิตคู่มือ สื่อประชาสัมพันธ์ เครื่องมือต่าง ๆ จัดไว้ภายในองค์กร เช่น มุมความรู้ ส่วนการให้บริการข้อมูล เป็นต้น เพื่อแนะนำการให้ความรู้ ด้านการใช้เทคโนโลยียุคดิจิทัลที่สำคัญ และมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในประจำวัน เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากร เจ้าหน้าที่และผู้สนใจ สามารถศึกษา เรียนรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ

5) สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับการนำนวัตกรรม “e-QLands” รวมทั้งการเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจในการตรวจสอบระบบ “e-QLands” ว่ามีการจ้องคิวเข้ามาหรือไม่ และติดตามการจ้องคิวของประชาชนผู้มาขอรับบริการสาธารณะต่อไป เพื่อความสำเร็จตามนโยบายกรมที่ดิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสชัย อุ่นศิริ (2564) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางแก้ไขอุปสรรคปัญหาในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร จัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และให้เกิดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า

1. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะมีความรู้ ความชำนาญ ในการแอปพลิเคชัน “e-QLands” ในการจ้องคิวอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลการใช้งานเป็นประจำ
2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องหมั่นตรวจสอบการจ้องคิวผ่าน แอปพลิเคชัน “e-QLands” เพื่อตรวจสอบว่าคิวที่จ้องนั้น ผู้ขอได้แนบเอกสารมาครบถ้วนหรือไม่ หากเอกสารที่แนบไม่ครบต้องรีบติดต่อผู้ขอให้แก้ไขโดยด่วนทันที และต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนในการทราบวิธีการใช้งาน “e-QLands” ให้ถูกต้อง
3. หน่วยงานต้นสังกัดควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการทำงานพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลแนะนำนักพัฒนาแอปต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2564). ประกาศกรมที่ดิน เรื่อง โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัดทางอินเทอร์เน็ต (e-QLands) (ประกาศลงวันที่ 29 มกราคม 2564). กรุงเทพมหานคร: นิสิต จันทรสมวงศ์.
- เจตน์ เจริญพานิช. (2561). การนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ในภาวะวิกฤต ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐฎา ศรีจันทร์. (2560). การนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) กรมยุทธศึกษาทหารบก. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- ปัทมธร ชุนสอาดศรี. (2563). การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษา สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปาหนัน เวชุนัน. (2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid -2019). การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนัสชัย อุ่นศิริ. (2564). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- วัลย์ลียา ชนะพันธ์. (2564). การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work from home) ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) :

กรณีศึกษาสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิวรรณ พันธุ์ทิติกุล. (2563). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริศักดิ์ เงินไทย. (2561). นวัตกรรมในการพัฒนากิจกรรมนักศึกษาของสำนักพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเจ้าพระยาจังหวัดนครสวรรค์. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แสงจันทร์ แมนสืบชาติ. (2564). การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงาน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิ กรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุภางค์ จันทวานิช. (2563). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรียา นนทะสุน. (2560). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.