

การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์
ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน*
Using the online registration of rights and juristic acts in different land offices in
operation of the Registration Department of Bangkok Metropolitan Land Office,
Bang Khun Thian Branch

ฉัตรดนัย พรหมมี**

Chatdanai Prommi

6414832044@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ใช้วิธีวิจัยจากเอกสารและใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน และแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย 2. ด้านทรัพยากร 3. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม 4. ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 5. ด้านสภาพสังคม 6. ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ โดยมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ดังนี้ 1. ปัญหาด้านข้อกฎหมายระเบียบที่ไม่สอดคล้อง 2. ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร 3. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ 4. ปัญหาด้านความร่วมมือจากภาคเอกชน ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ นักพัฒนาระบบจะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความชำนาญ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูล ข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ สนับสนุนจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบ รวมถึงให้นักพัฒนาระบบจะต้องพัฒนาระบบและปรับปรุงในส่วนที่สอดคล้องกับระเบียบข้อกฎหมาย

คำสำคัญ: ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ; สำนักงานแบบออนไลน์ ; การปฏิบัติงาน

Keywords: the registration of rights and juristic acts ; online land offices ; Operation

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ในการปฏิบัติงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) มาตรา 258 ข.ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (1) กำหนดว่า “ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน” และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 - 2565 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่าทิศทางการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญและกรณีศึกษาต่างประเทศประกอบด้วย ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง การทบทวนปรับปรุงกฎหมาย การสร้างรัฐบาลที่เปิดกว้าง การสร้างระบบนิเวศให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐร่วมกัน เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและการปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ “

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เป็นโครงการของกรมที่ดิน ที่จะทำการพัฒนาการให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยจะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความทันสมัยและรวดเร็วเพื่อที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประกอบกับปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ รวมถึงพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การพัฒนาระบบราชการ การให้บริการระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ คือเป็นการยื่นขอทำนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ณ ที่ใดก็ได้ ซึ่งปกติแล้วผู้รับบริการจำเป็นต้องเดินทางไปขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งในพื้นที่นั้นๆ โดยหลักเกณฑ์ของการใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จะต้องเป็นสำนักงานที่ดินที่มีการประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ.2564 และจะต้องทำการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน E-Qlands ก่อนจึงจะสามารถที่จะขอใช้บริการได้ ซึ่ง ณ ปัจจุบัน สำนักงานที่ดินที่สามารถยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ได้ มีเพียงสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และ สาขาทั่วกรุงเทพมหานคร รวม 17 แห่ง และสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี และสาขา สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ และสาขา สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย และสาขา และสำนักงานที่ดินจังหวัดบึงกาฬและสาขา เพื่อเป็นการทดลองระบบและพัฒนาต่อยอดไปสู่การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ทั่วประเทศ

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน จึงมีความสนใจศึกษาการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบ ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ เพื่อมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในของการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ เช่น เอกสารประกอบการบรรยาย บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และเอกสารของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในส่วนของผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) ในขั้นตอนการ สัมภาษณ์เชิงลึก คือ บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความรู้ หรือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่ทำการศึกษารวบรวมได้เป็นอย่างดี และมีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี เพื่อความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับที่มาของผลการวิจัย ซึ่งมาจากการวิเคราะห์ข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูล ผ่านการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ดังนี้

- | | |
|---|------------|
| 1) เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน | จำนวน 1 คน |
| 2) หัวหน้าฝ่ายทะเบียน | จำนวน 1 คน |
| 3) หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม | จำนวน 1 คน |
| 4) นักวิชาการที่ดิน | จำนวน 2 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวเท่านั้น จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ที่ใช้คำถามแบบเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2565, หน้า 73)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูล ทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ ตารา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารและบทความทางวิชาการ วารสาร และสื่อ สิ่งพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารของทางราชการ เช่นพระราชบัญญัติ ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ในการสัมภาษณ์ จะมีการจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียง โดยจะเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน สรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย

กรมที่ดินต้องการที่จะยกระดับความสามารถและศักยภาพในการให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวกสบาย รวดเร็วและถูกต้อง การนำระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ หรือเรียกสั้นๆ ว่า การจดทะเบียนออนไลน์ จะสามารถยกระดับการให้บริการในสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพิ่มช่องทางด้านดิจิทัลสำหรับประชาชน การจดทะเบียนออนไลน์ เป็นการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการจดทะเบียนรูปแบบใหม่เข้ามาให้บริการแก่ประชาชน ละแก้ไขปัญหาการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่มีการสูญหายของเอกสารสิทธิและค่าธรรมเนียม ปรับเปลี่ยนสู่อีกรดิจิทัลให้ทันต่อยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับ กรมที่ดิน (2565) มีประกาศความว่า กำหนดให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ได้นำระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์มาใช้ให้บริการประชาชน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ.2563 - พ.ศ.2566

การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในระเบียบของกรมที่ดิน ดังนี้ 1.ประชาชนผู้ขอรับบริการจะต้องจองคิวผ่าน E-Qlands 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลและประสานงานผู้ขอ รวมถึงประสานไปยังสำนักงานที่ดินที่โฉนดที่ดินตั้งอยู่ ให้ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน 3.ทำการสอบสวนสิทธิรวมถึงตรวจเอกสารที่ประชาชนผู้ขอนำมาทำนิติกรรมว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ 4.จัดทำสัญญาเอกสารให้ประชาชน และให้ประชาชนชำระค่าธรรมเนียม 5.แก้ไขรายการจดทะเบียนและให้เจ้าพนักงานที่ดินทำการจดทะเบียนในโฉนดที่ดินและระบบดังกล่าว ส่งมอบโฉนดคืน

1.2 ด้านทรัพยากร

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ได้รับการอบรมจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของกรมที่ดินในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์มาแล้วเบื้องต้น อีกทั้งภายในสำนักงานที่ดินยังมีการสอนระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แต่เนื่องจากว่ามีบุคลากรที่หลากหลายช่วงอายุ ทำให้ความสามารถในการใช้งานระบบต่างกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนต่อการให้บริการการจดทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้บริการประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ซึ่งมีจำนวนเพียงพอต่อเจ้าหน้าที่สอบสวนทุกคน และคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องมีการลงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ รวมถึงยังมีการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์บางตัวที่ความล่าช้าหรือใช้การมานานแล้วให้เหมาะสมกับการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

1.3 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีการประสานงานภายในระหว่างผู้ปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ในการใช้ระบบระหว่างผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงมีการประสานงานกับหัวหน้าฝ่าย

ทะเบียนให้ประสานติดต่อสื่อสารกันระหว่างสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางขุนเทียน กับสำนักงานสำนักงานที่ดินที่เป็นต้นทางที่โหนดที่ดินตั้งอยู่ ให้ทำการเช็ค ตรวจสอบข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง ก่อนที่จะให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนมีการประชาสัมพันธ์ การจดทะเบียนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ และผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น Line tiktok ฯลฯ

1.4 ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีหน้าที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น ซึ่งมีความพร้อมในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ อยู่แล้ว เนื่องจากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรม การใช้ระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จากกรมที่ดินมาเบื้องต้นแล้ว และมีการอบรมให้ความรู้สื่อนงานระหว่างหัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงมีคอมพิวเตอร์ที่มีระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ติดตั้งไว้ในคอมพิวเตอร์แล้ว และเปลี่ยนคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ให้รองรับระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

1.5 ด้านสภาพสังคม

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ได้นำเทคโนโลยีระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เกิดผลดีต่อประชาชนบางส่วนเป็นอย่างมากที่ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง และระยะเวลาในการทำนิติกรรม เนื่องจากเราได้ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นมาก่อน รวมถึงสร้างความสะดวกสบาย และความรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปสำนักงานที่ดินต้นทางที่โหนดที่ดินตั้งอยู่เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังลดความเสี่ยงที่เอกสารสิทธิรวมถึงเงินค่าธรรมเนียมจะหายจากการส่งเอกสารกรณีประชาชนมาติดต่อทำนิติกรรมต่างสำนักงานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

1.6 ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนมีการจัดการกำหนดเวรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการตรวจสอบผู้มีความประสงค์ขอรับบริการ การจดทะเบียนออนไลน์ เจ้าหน้าที่ที่มีความร่วมมือร่วมใจและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนในระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ หรือการจดทะเบียนออนไลน์ ตามนโยบายของกรมที่ดิน อีกทั้งยังมีการพูดคุยให้คำแนะนำ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีดังนี้

2.1 ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย

1) ปัญหาด้านกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับนโยบายมีบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกับ ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพราะผู้พัฒนาระบบเป็นบุคลากรส่วนกลาง ซึ่งอาจจะไม่ได้เข้าใจในการปฏิบัติงานในการสอบสวนสิทธิ ทำให้เกิดปัญหาในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

2) การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน มีหลากหลายประเภท ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ อาจจะไม่รองรับนิติกรรมบางประเภทได้

3) ระบบการคิดค่าธรรมเนียม ภาษีฯ ในระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ยังไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดหรือระเบียบบางประเภท

2.2 ด้านทรัพยากร

- 1) ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ไม่ใช่ระบบสร้างขึ้นภายในสำนักงานที่ดิน เวลาเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบหรือวิธีการใช้ระบบจดทะเบียน จึงไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในทันที ต้องติดต่อส่วนกลางให้แก้ไขปัญหาให้
- 2) บุคลากรบางท่านยังไม่คุ้นชินและยังไม่เข้าใจในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ
- 3) กรณีหากมีอุปกรณ์ชำรุด จะต้องรอวัสดุอุปกรณ์จากส่วนกลางคือกรมที่ดิน ทำให้เกิดปัญหาขัดข้องในการให้บริการและเกิดความล่าช้าในการให้บริการ

2.3 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม

ปัญหาความล่าช้าจากการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานที่ดินที่รับคำขอจดทะเบียนออนไลน์และสำนักงานที่ดินต้นทางที่โฉนดที่ดินตั้งอยู่ เนื่องจากเป็นเอกสารสิทธิต่างพื้นที่จึงจำเป็นต้องรอการยืนยันข้อมูลจากสำนักงานที่ดินต้นทาง ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที อีกทั้งระบบจดทะเบียนออนไลน์ ไม่มีระบบรองรับในเรื่องของการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบโต้ข้อความหากันได้

2.4 ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

- 1) การใช้งานโดยระบบต้องเชื่อมต่อข้อมูลจากองค์กรอื่นๆ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครอง ยังมีความล่าช้า เนื่องจากเครือข่ายที่ไม่เสถียร และมีจำนวนผู้ใช้บริการ ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งพร้อมๆกัน เป็นเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น และส่งผลต่อการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนออนไลน์ของสำนักงานที่ดินด้วยเช่นกัน
- 2) การจดทะเบียนออนไลน์ อยู่ในระหว่างการพัฒนา ทำให้สามารถที่จะใช้เพียงสำนักงานที่ดินในกรุงเทพมหานคร และสาขา และแค่สำนักงานที่ดินบางจังหวัดเท่านั้น

2.5 ด้านสภาพสังคม

- 1) ประชาชนส่วนใหญ่เป็นผู้คนที่มิถุมิลานา บ้านเรือนอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนอยู่แล้ว ยังไม่มีความสนใจการขอรับบริการระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์
- 2) หน่วยงานเอกชน เช่นธนาคาร ไม่สามารถที่จะให้ความร่วมมือในการขอรับบริการระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ยังไม่มั่นใจในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลรวมถึงระบบการจดทะเบียนดังกล่าวของสำนักงานที่ดิน

2.6 ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความละเอียดในการตรวจสอบข้อมูลการจดทะเบียนออนไลน์ ทำให้(ไม่)สามารถยืนยันข้อมูลเบื้องต้นกับสำนักงานที่ดินต้นทางที่โฉนดที่ดินตั้งอยู่ เกิดความล่าช้าในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านไม่มีความกระตือรือร้นในการจดทะเบียนออนไลน์ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้เกิดการร้องเรียนได้

แนวทางการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีดังนี้

3.1 ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย

1) แจ้งให้นักพัฒนาระบบ ทำการแก้ไขระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

2) ควรกำหนดขอบเขตเงื่อนไขของนิติกรรมที่สามารถดำเนินการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ให้ชัดเจน หรือแก้ไขกฎหมายระเบียบให้สอดคล้องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

3.2 ด้านทรัพยากร

1) จัดให้มีการอบรมกันในฝ่ายทะเบียน เพื่อสร้างความเข้าใจรวมถึงสอบถามปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาหารือร่วมกัน ในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ตลอดจนแสดงความคิดเห็นต่างๆ

2) รวบรวมวิธีการและปัญหาการใช้ระบบ จัดทำคู่มือการใช้งานระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

3) เจ้าหน้าที่ต้องคอยตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เสมอ ป้องกันไม่ให้เกิดความชำรุดขึ้นมากะทันหัน

4) จัดทำงบประมาณวัสดุอุปกรณ์ ให้มีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เพื่อเป็นเครื่องสำรองให้แก่สำนักงานในกรณีมีการเสียหายชำรุด ก็สามารถนำมาสับเปลี่ยนได้เลย

3.3 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม

นักพัฒนาระบบ ควรพัฒนาระบบตอบโต้ข้อความเข้าไปในระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้สองสำนักงานที่ติดสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจตรงกัน

3.4 ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

1) ทำแผนการพัฒนาเครือข่ายระหว่างหน่วยงานให้เกิดความเสถียรมากขึ้น การเลือกใช้เครือข่ายที่มีความทันสมัยและอาจเลือกใช้วิธีการเชื่อมต่อข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น

2) กรมที่ดินจะต้องเร่งรัดให้สำนักงานที่ดินอื่นเป็นสำนักงานที่ดินที่สามารถใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการจดทะเบียนออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.5 ด้านสภาพสังคม

1) ขอความร่วมมือ หรือจัดทำ MOU ในกรณีของธนาคารผู้รับจ้างงานที่มายื่นทำนิติกรรมเพื่อส่งเสริมการจดทะเบียนออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ

2) เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบข้อดี วัตถุประสงค์ของการจดทะเบียนออนไลน์

3.6 ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ

1) กำหนดให้หัวหน้างานคอยตรวจสอบและติดตามผล ผู้ปฏิบัติงานในการตรวจสอบข้อมูลการจองคิว ประจำทุกวัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลัง

2) จัดทำรายงานการจองคิวประจำวัน และจัดให้มีการสรุปรายงานประจำสัปดาห์ในเรื่องของการจองคิวจดทะเบียนออนไลน์ รวมถึงปริมาณงานจดทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้กระตุนการทำงานของเจ้าหน้าที่รวมถึงรับทราบข้อมูลงานจดทะเบียนออนไลน์

3) จัดให้มีการประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ ปรับแนวคิดในการทำงานเพื่อลดความขัดแย้งกันภายในฝ่าย และลดปัญหาการร้องเรียน

อภิปรายผล

การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย

กรมที่ดินต้องการที่จะยกระดับความสามารถและศักยภาพในการให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวกสบาย รวดเร็วและถูกต้อง การนำระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า การจดทะเบียนออนไลน์ จะสามารถยกระดับการให้บริการในสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพิ่มช่องทางด้านดิจิทัลสำหรับประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรมณต์ ชัยศรี (2564) ศึกษาการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง พบว่า การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสร้างความเชื่อมั่นใน ระบบงานบริการของสำนักงานที่ดินที่มีมาตรฐานสากล ให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว แม่นยำในการคิดค่าใช้จ่าย มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนา ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ การจดทะเบียนออนไลน์เป็นการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการจดทะเบียนรูปแบบใหม่เข้ามาให้บริการแก่ประชาชน และแก้ไขปัญหาการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่มีการสูญหายของเอกสารสิทธิและค่าธรรมเนียม ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลให้ทันต่อยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับแนวคิดของ กิรติ ยศยิ่งยง (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565 หน้า 2) ได้อธิบายว่า นวัตกรรมเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ คิดค้น พัฒนา สามารถนำไปปฏิบัติจริงและมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชนในลักษณะของใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน หรือของเก่าที่มีอยู่แต่เดิม แต่ได้รับการปรับปรุงเสริมแต่งพัฒนาขึ้นไป และสอดคล้องกับแนวของ Free Merriam-Webster Dictionary (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565 หน้า 2) ให้ความหมายว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การแนะนำสิ่งใหม่ ๆ ความคิดใหม่ วิธีใหม่ หรือการประดิษฐ์ใหม่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัททิยา ฤทธิผลง (2564) ศึกษาการบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน พบว่าข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน คือพัฒนาให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานกลายเป็นการจดทะเบียนออนไลน์เพื่อประชาชนจะได้รับโฉนดในวันยื่นคำขอ ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับ กรมที่ดิน (2565) มีประกาศความว่า กำหนดให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ได้นำระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์มาใช้ให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับเป้าหมายในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ.2563 - พ.ศ.2566

การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในระเบียบของกรมที่ดิน ดังนี้ 1. ประชาชนผู้ขอรับบริการจะต้องจองคิวผ่าน E-Qlands 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลและประสานงานผู้ขอ รวมถึงประสานไปยังสำนักงานที่ดินที่โฉนดที่ดินตั้งอยู่ ให้ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน 3. ทำการสอบสวนสิทธิรวมถึงตรวจเอกสารที่ประชาชนผู้ขอนำมาทำนิติกรรมว่า

ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ 4.จัดทำสัญญาเอกสารให้ประชาชน และให้ประชาชนชำระค่าธรรมเนียม 5.แก้ไขรายการจดทะเบียนและให้เจ้าพนักงานที่ดินทำการจดทะเบียนในโฉนดที่ดินและระบบดังกล่าว ส่งมอบโฉนดคืน

1.2 ด้านทรัพยากร

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ได้รับการอบรมจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของกรมที่ดินในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์มาแล้วเบื้องต้น อีกทั้งภายในสำนักงานที่ดินยังมีการสอนระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระวัฒน์ชาติสิริวิบูล (2564) ศึกษาการนำนวัตกรรม e-QLands ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับการอบรมทางออนไลน์จากกรมที่ดินและการสอนผ่านโครงการ “video conference” ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ และยังมีโครงการสอนงาน “coaching” ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากว่ามีบุคลากรที่หลากหลายช่วงอายุ ทำให้ความสามารถในการใช้งานระบบต่างกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนต่อการบริการการจดทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้บริการประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ซึ่งมีจำนวนเพียงพอต่อเจ้าหน้าที่สอบสวนทุกคน และคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องมีการลงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ รวมถึงยังสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนมีการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความล้าช้าหรือใช้การมานานแล้วให้เหมาะสมกับการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...วัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ต่างๆ มีจำนวนเพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนคอมพิวเตอร์บางตัวที่ความล้าช้าหรือใช้การมานานแล้ว เพื่อรองรับต่อการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์...” (หัวหน้าทะเบียนสิทธิและนิติกรรม, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 16 มิถุนายน 2566)

1.3 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีการประสานงานภายในระหว่างผู้ปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ในการใช้ระบบระหว่างผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงมีการประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายทะเบียนให้ประสานติดต่อสื่อสารกันระหว่างสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางขุนเทียน กับสำนักงานที่ดินที่เป็นต้นทางที่โฉนดที่ดินตั้งอยู่ ให้ทำการเช็ค ตรวจสอบข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องก่อนที่จะให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนมีการประชาสัมพันธ์ การจดทะเบียนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ และผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น Line tiktok ฯลฯ สอดคล้องกับแนวคิดของ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (อ้างถึงในบุญเกียรติ การเวกพันธ์, 2566, หน้า 10-11) ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรหลัก 6 ตัว คือการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม การนำนโยบายไปปฏิบัติ การสื่อสารระหว่างผู้ กำหนดนโยบายหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ระหว่างองค์กรหรือภายใน หน่วยงานเดียวกันนั้นมีความสำคัญมากผู้รับผิดชอบ ในหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ ตรงกันในเรื่องวัตถุประสงค์ของนโยบาย ต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วและต่อเนื่อง ตลอดจนไม่มีการปิดบังข่าวสารระหว่างกัน

1.4 ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีหน้าที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น หรือมีความพร้อมในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง

สำนักงานแบบออนไลน์ อยู่แล้ว เนื่องจากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรม การใช้ระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จากกรมที่ดินมาเบื้องต้นแล้ว และมีการอบรมให้ความรู้สอนงานระหว่างหัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงมีคอมพิวเตอร์ที่มีระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ติดตั้งไว้ในคอมพิวเตอร์แล้ว และเปลี่ยนคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ให้รองรับระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับแนวคิดของ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (อ้างถึงในบุญเกียรติ การระเวกพันธ์, 2566, หน้า 10-11) ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรหลัก 6 ตัว คือลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งมีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ จำนวนบุคลากรและความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบและความสำคัญของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1.5 ด้านสภาพสังคม

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ได้นำเทคโนโลยีระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เกิดผลดีต่อประชาชนบางส่วนเป็นอย่างมากที่ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง และระยะเวลาในการทำนิติกรรม เนื่องจากเราได้ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นมาก่อน รวมถึงสร้างความสะดวกสบาย และความรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปสำนักงานที่ดินต้นทางที่โฉนดที่ดินตั้งอยู่เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังลดความเสี่ยงที่เอกสารสิทธิรวมถึงเงินค่าธรรมเนียมจะหายจากการส่งเอกสารกรณีประชาชนมาติดต่อทำนิติกรรมต่างสำนักงาน ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...จากเดิมก่อนจะมีการจดทะเบียนออนไลน์ จะต้องส่งเอกสารสิทธิและเงินค่าธรรมเนียมไปยังสำนักงานท้องที่เพื่อให้สำนักงานท้องที่จดทะเบียนและส่งเอกสารกลับมายังสำนักงานที่รับคำขอ รวมถึงป้องกันการที่เอกสารสิทธิและเงินค่าธรรมเนียมจะสูญหายไประหว่างการขนส่ง และลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่โฉนดที่ดินตั้งอยู่...” (เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 มิถุนายน 2566) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ศึกษา การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อพัฒนาการบริการ การปรับปรุง แก้ไขกฎระเบียบและ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงการปรับวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจ

1.6 ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนมีการจัดการกำหนดเวรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการตรวจสอบผู้มีความประสงค์ขอรับบริการ การจดทะเบียนออนไลน์ เจ้าหน้าที่ที่มีความร่วมมือร่วมใจและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนในระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ หรือการจดทะเบียนออนไลน์ ตามนโยบายของกรมที่ดิน อีกทั้งยังมีการพูดคุยให้คำแนะนำ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับแนวคิดของ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (อ้างถึงในบุญเกียรติ การระเวกพันธ์, 2566, หน้า 10-11) ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรหลัก 6 ตัว คือ ความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ หากได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้ปฏิบัติ ความสำเร็จของการนำ นโยบายไปปฏิบัติก็ย่อมจะมีสูงตามไปด้วย

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีประเด็นที่น่าสนใจ อภิปราย ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย

1) ปัญหาด้านกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับนโยบายมีบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกับ ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพราะผู้พัฒนาระบบเป็นบุคลากรส่วนกลาง ซึ่งอาจจะไม่ได้เข้าใจในการปฏิบัติงานในการสอบสวนสิทธิ ทำให้เกิดปัญหาในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรมณต์ ชัยศรี (2564) ได้ศึกษา การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง พบว่า ปัญหาด้านข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย มีบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกัน เนื่องจาก แนวทางปฏิบัติเหล่านี้จะถูกจัดทำขึ้นโดยหน่วยงานส่วนกลางของกรมที่ดินซึ่งอาจจะยังไม่เคยทดลองใช้ระบบจึงไม่ทราบเกี่ยวกับปัญหาเมื่อมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2) การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน มีหลากหลายประเภท ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ อาจจะไม่รองรับนิติกรรมบางประเภทได้ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า "...การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน มีหลากหลายประเภท ทำให้บางประเภทอาจจะไม่รองรับการจดทะเบียนออนไลน์ได้..." หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 มิถุนายน 2566)

3) ระบบการคิดค่าธรรมเนียม ภาษี ในระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ยังไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดหรือระเบียบบางประเภท

2. ด้านทรัพยากร

1) ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ไม่ใช่ระบบสร้างขึ้นภายในสำนักงานที่ดิน เวลาเกิดปัญหากับระบบหรือวิธีการใช้ระบบจดทะเบียน จึงไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในทันที ต้องติดต่อส่วนกลางให้แก้ไขปัญหาให้

2) บุคลากรบางท่านยังไม่คุ้นชินและยังไม่เข้าใจในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยา นนทะลุน (2560) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ศึกษากรณี สำนักงานเขตดินแดง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง เกิดจากการขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและเพียงพอในการใช้เครื่องมือนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

3) กรณีหากมีอุปกรณ์ชำรุด จะต้องรอวัสดุอุปกรณ์จากส่วนกลางคือกรมที่ดิน ทำให้เกิดปัญหาขัดข้องในการให้บริการและเกิดความล่าช้าในการให้บริการ

3. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม

ปัญหาความล่าช้าจากการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานที่ดินที่รับคำขอจดทะเบียนออนไลน์และสำนักงานที่ดินต้นทางที่โฉนดที่ดินตั้งอยู่ เนื่องจากเป็นเอกสารสิทธิต่างพื้นที่จึงจำเป็นต้องรอการยืนยันข้อมูลจากสำนักงานที่ดินต้นทาง ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที อีกทั้งระบบจดทะเบียนออนไลน์ ไม่มีระบบรองรับในเรื่องของการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบโต้ข้อความหากันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงจันทร์ แมนสืบชาติ (2564) ศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงาน ของ

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ ดังนี้ 1) สำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่หรือ สำนักงานที่ดินปลายทาง แจ้งผลล่าช้า

4. ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

1) การใช้งานโดยระบบต้องเชื่อมต่อข้อมูลจากองค์กรอื่นๆ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครอง ยังมีความล่าช้า เนื่องจากเครือข่ายที่ไม่เสถียร และมีจำนวนผู้ใช้บริการ ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งพร้อมๆกัน เป็นเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนออนไลน์ของสำนักงานที่ดินด้วยเช่นกัน ปัทมธร ชุณสอาดศรี (2563) ได้ศึกษาการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี พบว่าระบบเครือข่ายการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2) การจดทะเบียนออนไลน์ อยู่ในระหว่างการพัฒนา ทำให้สามารถที่จะใช้เพียงสำนักงานที่ดินในกรุงเทพมหานคร และสาขา และแค่สำนักงานที่ดินบางจังหวัดเท่านั้น

5. ด้านสภาพสังคม

1) ประชาชนส่วนใหญ่เป็นผู้คนที่มิถุมิลาเนา บ้านเรือนอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนอยู่แล้ว ยังไม่มีความสนใจการขอรับบริการระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า "... ประชาชนยังไม่มีความสนใจในระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เนื่องจากสภาพแวดล้อมส่วนใหญ่เป็นผู้คนที่มิถุมิลาเนาอยู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนอยู่แล้ว ..." (นักวิชาการที่ดินชำนาญการ, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2566)

2) หน่วยงานเอกชน เช่นธนาคาร ไม่สามารถที่จะให้ความร่วมมือในการขอรับบริการระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ยังไม่มั่นใจในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลรวมถึงระบบการจดทะเบียนดังกล่าวของสำนักงานที่ดิน

6. ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความละเอียดในการตรวจสอบข้อมูลการจองคิวจดทะเบียนออนไลน์ ทำให้ไม่สามารถยืนยันข้อมูลเบื้องต้นกับสำนักงานที่ดินต้นทางที่โดนตั้งอยู่ เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบางท่านไม่มีความกระตือรือร้นในการจดทะเบียนออนไลน์ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้เกิดการร้องเรียนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระวัฒน์ ชาตสิริภวูดล (2564) ได้ศึกษาการนำนวัตกรรม e-QLands ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคคือ เจ้าหน้าที่ ขาดความรู้ ความชำนาญ และขาดความเอาใจใส่ในการตรวจสอบระบบ

แนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย

1) แจ้งให้นักพัฒนาระบบ ทำการแก้ไขระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

2) ควรกำหนดขอบเขตเงื่อนไขของนิติกรรมที่สามารถดำเนินการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ให้ชัดเจน หรือแก้ไขกฎหมายระเบียบให้สอดคล้องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปันณธร ชุนสะอาดศร (2563) ได้ศึกษาการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี พบว่า ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือควรมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนที่ราชพัสดุให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ด้านทรัพยากร

1) จัดให้มีการอบรมกันในฝ่ายทะเบียน เพื่อสร้างความเข้าใจรวมถึงสอบถามปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาหาร่วมกัน ในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ตลอดจนแสดงความเห็นต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยา นนทะสุน (2560) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษากรณี สำนักงานเขตดินแดง พบว่าข้อเสนอแนะ สนับสนุนให้มีการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้ หรือจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือด้าน เทคโนโลยียุคดิจิทัลให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

2) รวบรวมวิธีการและปัญหาการใช้ระบบ จัดทำคู่มือการใช้งานระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

3) เจ้าหน้าที่ต้องคอยตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เสมอ ป้องกันไม่ให้เกิดความชำรุดขึ้นมากะทันหัน

4) จัดทำงบประมาณวัสดุอุปกรณ์ ให้มีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เพื่อเป็นเครื่องสำรองให้แก่สำนักงานในกรณีมีการเสียหายชำรุด ก็สามารถนำมาสับเปลี่ยนได้เลย สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า "...จัดทำงบประมาณวัสดุอุปกรณ์ ให้มีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เพื่อเป็นการสำรองอุปกรณ์กรณีอุปกรณ์ชำรุด ก็จะสามารถนำมาสับเปลี่ยนได้ทันที ..." (นักวิชาการที่ดินชำนาญการ, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2566)

3. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรม

นักพัฒนาระบบ ควรพัฒนาระบบตอบโต้ข้อความเข้าไปในระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้สองสำนักงานที่ดินสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจตรงกัน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า "...เสนอให้นักพัฒนาระบบทำการแจ้งเตือนและระบบตอบโต้ข้อความกันได้เพื่อประสานงานระหว่างสำนักงานที่ดินสองสำนักงานที่ดิน..." (หัวหน้าทะเบียนสิทธิและนิติกรรม, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 16 มิถุนายน 2566)

4. ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

1) ทำแผนการพัฒนาเครือข่ายระหว่างหน่วยงานให้เกิดความเสถียรมากขึ้น การเลือกใช้เครือข่ายที่มีความทันสมัยและอาจเลือกใช้วิธีการเชื่อมต่อข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ศึกษา การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า แนวทางในการพัฒนา คือ 1) พัฒนาและบูรณาการการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน

2) กรมที่ดินจะต้องเร่งรัดให้สำนักงานที่ดินอื่นเป็นสำนักงานที่ดินที่สามารถใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการจดทะเบียนออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5. ด้านสภาพสังคม

1) ขอความร่วมมือ หรือจัดทำ MOU ในกรณีของธนาคารผู้รับจ้างงานที่มายื่นทำนิติกรรมเพื่อส่งเสริมการจดทะเบียนออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ

2) เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบข้อดี วัตถุประสงค์ ของการจดทะเบียนออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงจันทร์ แมนสืบชาติ (2564) ศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงาน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิ กรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย พบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ คือ 2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบผ่านช่องทางต่างๆ

6. ด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติ

1) กำหนดให้หัวหน้างานคอยตรวจสอบและติดตามผล ผู้ปฏิบัติงานในการตรวจสอบข้อมูลการจบกิว ประจำทุกวัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลัง

2) จัดทำรายงานการจบกิวประจำวัน และจัดให้มีการสรุปรายงานประจำสัปดาห์ในเรื่องของการจบกิวจดทะเบียนออนไลน์ รวมถึงปริมาณงานจดทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้กระตุนการทำงานของเจ้าหน้าที่รวมถึงรับทราบข้อมูลงานจดทะเบียนออนไลน์ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า "...ควรจัดการรายงานการจบกิวประจำวัน รวมถึงจัดให้มีการสรุปรายงานประจำสัปดาห์ในเรื่องการจบกิวจดทะเบียนออนไลน์ ..." (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 มิถุนายน 2566)

3) จัดให้มีการประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ ปรับแนวคิดในการทำงานเพื่อลดความขัดแย้งกันภายในฝ่าย และลดปัญหาการร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า

1. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีทักษะมีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการพัฒนาระบบ ต้องคอยตรวจสอบระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้มีความสอดคล้องกับระเบียบข้อกฎหมาย ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของกรมที่ดิน เนื่องจากในอนาคตจะเป็นระบบหลักในการดำเนินงานให้บริการประชาชนหากมีปัญหาคงต้องแก้ไขโดยด่วน

3. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเพิ่มกลุ่มเป้าหมายของผู้ให้ความคิดเห็น เช่น ประชาชนผู้มาใช้บริการ การจดทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการมารับบริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2565). *ประกาศกรมที่ดิน เรื่อง กำหนดสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (ประกาศลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565)*. กรุงเทพมหานคร: นิสิต จันทรสมวงศ์.
- จิระวัฒน์ ชาตสิริภูวดล. (2564). *การนำนวัตกรรม e-QLands ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการนำนโยบาย ไปปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- ปัทมธร ชุนสอาดศรี. (2563). *การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุกรณีศึกษา สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรมณท์ ชัยศรี (2564) *การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัททิยา ฤทธิผล (2564). *การบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (2560, เมษายน 6). ราชกิจจานุเบกษา, 134(40ก), 1-90
- วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). *การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- สุริยา นนทะสุน. (2560). *การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2565). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 26)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แสงจันทร์ แมนสืบชาติ. (2564). *การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงาน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิ กรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- คนที่ 1 เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 มิถุนายน 2566
- คนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายทะเบียน. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 มิถุนายน 2566
- คนที่ 3 หัวหน้าทะเบียนสิทธิและนิติกรรม. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 16 มิถุนายน 2566
- คนที่ 4 นักวิชาการที่ดินชำนาญการ. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2566