

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax)  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย \*

Usage of information technology system (LandsFax Program)  
of Samut Prakan Provincial Land Office, Department of Lands, Ministry of Interior

วัฏจักร จันทร์ภิรมย์ \*\*

Wattachak Chanpirom

6414832022@rumail.ru.ac.th

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย รวมถึงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการมีการใช้งานโปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) เพื่อให้บริการประชาชนตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์ เอกสารสิทธิ และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2560 โดยมีแนวทางการใช้งานคือ 1) ประชาชนยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้ 2) สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะส่งเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่ดำเนินการ 3) สำนักงานที่ดินปลายทางส่งข้อมูลกลับมายังสำนักงานที่ดินที่รับคำขอ เพื่อดำเนินการตามคำขอต่อไปจนแล้วเสร็จ ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า 1) ความสมบูรณ์ของโปรแกรม Landsfax 2) สำนักงานที่ดินปลายทางแจ้งผลล่าช้า 3) บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน 4) ความละเอียดรอบคอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 5) ประชาชนยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและระเบียบการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) พบว่า 1) ควรมีการจัดสรรอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่รองรับต่อระบบการปฏิบัติงาน 2) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระเบียบการดำเนินงาน 4) สำนักงานที่ดินทุกแห่งควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการโปรแกรม Landsfax โดยเฉพาะ

**คำสำคัญ:** ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ; โปรแกรมรับส่งข้อมูล LandsFax; สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ

**Keywords:** Information technology system; LandsFax Program; Samut Prakan Provincial Land Office

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” หรือที่รู้จักกันว่า “ไทยแลนด์ 4.0” หรือประเทศไทย 4.0 ดังนั้น ระบบราชการก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนและปฏิรูปเพื่อรองรับและส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 ด้วยเช่นกัน เพื่อรองรับนโยบายประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และกรมที่ดินเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทยได้รับทราบและได้รับมอบหมายให้ดำเนินการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 โดยได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน “กรมที่ดิน 4.0” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2557 เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ต่อมากรมที่ดินได้ออกระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์ เอกสารสิทธิ และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2560 เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนและเพิ่มศักยภาพของสำนักงานที่ดินโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนโดยผู้รับบริการใช้บัตรประชาชน (Smart Card) ยื่นคำขอรับบริการได้ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา ส่วนแยก ทั่วประเทศ ใน 3 กระบวนงาน คือ การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิที่ดินและห้องชุด และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ลดเวลา ในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยระบบ LandsFax เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2560 ในพื้นที่ 73 สำนักงานที่ดิน และได้ขยายการให้บริการครอบคลุมสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2560

ปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งหลักการของระบบดังกล่าว คือ ผู้ขอสามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้ และสำนักงานที่ดินที่รับคำขอ จะส่งเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่หรือสำนักงานที่ดินปลายทางให้ดำเนินการ แล้วส่งข้อมูลกลับมายังสำนักงานที่ดินที่รับคำขอ เพื่อดำเนินการตามคำขอต่อไปจนแล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนได้รับการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับคู่มือซึ่งเป็นข้าราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) รวมถึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ระบบดังกล่าวสามารถใช้งาน ตลอดจนสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์

งานวิจัยเรื่อง การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. กระบวนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
3. ข้อเสนอแนะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเอกสารที่เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการที่กำกับดูแลการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวเพื่อสรุปผลการวิจัย ในประเด็นกระบวนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงาน มีผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. กระบวนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

จากการที่กรมที่ดินได้ออกระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์ เอกสารสิทธิ และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2560 เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนและเพิ่มศักยภาพของสำนักงานที่ดิน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนโดยผู้รับบริการใช้บัตรประชาชน (Smart Card) ยื่นคำขอรับบริการได้ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา ส่วนแยก ทั่วประเทศ ใน 3 กระบวนงาน คือ การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสาร

สิทธิที่ดินและห้องชุด และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลา ในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายของประชาชน และได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้

ปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวทางการให้บริการของระบบดังกล่าวมีดังนี้

1. ประชาชนสามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้
2. สำนักงานที่ดินที่รับคำขอ จะส่งเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่หรือสำนักงานที่ดินปลายทางให้ดำเนินการ
3. สำนักงานที่ดินปลายทางจะส่งข้อมูลกลับมายังสำนักงานที่ดินที่รับคำขอหรือสำนักงานที่ต้นทาง เพื่อดำเนินการตามคำขอต่อไปจนแล้วเสร็จ

## **2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย**

2.1 ความสมบูรณ์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ระบบยังไม่เสถียรภาพ เช่น การให้บริการผ่าน Landsfax ยังไม่ครอบคลุมการให้บริการของกรมที่ดินทั้งหมด บางรายการยังจำกัดสิทธิในการใช้งาน เนื่องจากระบบยังเชื่อมโยงฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ และเมื่อมีคำขอเข้ามาใหม่ และเจ้าหน้าที่กดรับแล้วก็ยังส่งเสียงแจ้งเตือนอยู่ เป็นต้น

2.2 สำนักงานที่ดินปลายทางหรือสำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่แจ้งผลล่าช้า เนื่องจากบางสำนักงานที่ดินไม่ได้เปิดโปรแกรม Landsfax ไว้ตลอดเวลา และสำนักงานที่ดินบางแห่งก็ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ โปรแกรม Landsfax โดยเฉพาะ จึงเกิดความล่าช้าในการแจ้งข้อมูลกลับ

2.3 บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากในการให้บริการประชาชนแต่ละรายหรือแต่ละเรื่อง อาจใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลและประสานงานกับหลายฝ่ายหรือหลายสำนักงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงไม่เพียงพอ ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

2.4 ความละเอียดรอบคอบของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลผิด หรือกรอกข้อมูลไม่ละเอียด ทำให้ต้องตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง ซึ่งเป็นการเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

2.5 ประชาชนยังขาดความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการให้บริการ และระเบียบของกรมที่ดิน ส่งผลให้บางครั้งอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานได้

## **3. ข้อเสนอแนะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย**

3.1 ควรมีการจัดสรรเครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่รองรับต่อระบบการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

3.2 ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานที่ดิน

3.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) รวมไปถึงระเบียบของกรมที่ดินที่เกี่ยวข้อง

3.4 สำนักงานที่ดินทุกแห่งควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) โดยเฉพาะ

### อภิปรายผล

กระบวนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

จากการที่กรมที่ดินได้ออกระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยกาขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์ เอกสารสิทธิ และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง ด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2560 เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนและเพิ่มศักยภาพของสำนักงานที่ดิน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน โดยผู้รับบริการใช้บัตรประชาชน (Smart Card) ยื่นคำขอรับบริการได้ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยกทั่วประเทศ ใน 3 กระบวนงาน คือ การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิที่ดินและห้องชุด และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายของประชาชน และได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของเทศศักดิ์ บุญญรัตน์พันธ์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 49-50) ที่อธิบายว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น และ การใช้โปรแกรม LandsFax ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชน ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Mckeown (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 2) ที่กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ และยังอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิดการผลิตรกระบวนการหรือองค์การไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิวัติการเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคน หรือการพัฒนาต่อยอด

นอกจากนี้ การยกระดับคุณภาพและเพิ่มศักยภาพในการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรม LandsFax มาใช้ในการให้บริการประชาชนยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระวัฒน์ ชาตสิริภูวดล (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า กรมที่ดินได้จัดทำโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัดทางอินเทอร์เน็ต “e-QLands” เพื่อยกระดับงานบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการจองคิวยื่นคำขอล่วงหน้าได้ทุกที่ทุกเวลาทางอินเทอร์เน็ต และเพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดินตามนโยบายการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐที่เป็นการส่งมอบการบริการแก่สาธารณชน อำนวยความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ สอดคล้องตามแนวทางการพัฒนาประเทศมุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0

โดยปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวทางการให้บริการของระบบดังกล่าวมีดังนี้

1. ประชาชนสามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้
2. สำนักงานที่ดินที่รับคำขอ จะส่งเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่หรือสำนักงานที่ดินปลายทางให้ดำเนินการ
3. สำนักงานที่ดินปลายทางจะส่งข้อมูลกลับมายังสำนักงานที่ดินที่รับคำขอหรือสำนักงานที่ต้นทาง เพื่อดำเนินการตามคำขอต่อไปจนแล้วเสร็จ

แนวทางการให้การให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงจันทร์ แมนสืบชาติ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ คือ ผู้ขอสามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้ และสำนักงานที่ดินที่รับคำขอ จะส่งเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่ให้ดำเนินการ แล้วส่งข้อมูลกลับมายังสำนักงานที่ดินที่รับคำขอ เพื่อดำเนินการตามคำขอของผู้รับบริการต่อไปจนแล้วเสร็จ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีประเด็นที่น่าสนใจมีดังนี้

2.1 ความสมบูรณ์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ระบบยังไม่เสถียรภาพ เช่น การให้บริการผ่าน Landsfax ยังไม่ครอบคลุมการให้บริการของกรมที่ดินทั้งหมด บางรายการยังจำกัดสิทธิในการใช้งาน เนื่องจากระบบยังเชื่อมโยงฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ และเมื่อมีคำขอเข้ามาใหม่และเจ้าหน้าที่กดรับแล้วก็ยังส่งเสียงแจ้งเตือนอยู่ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์ธิดา ชนะพันธ์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work from home) ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษาสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ คือ ปัญหาด้านระบบการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน แต่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการทำงานยังไม่มี การเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบออนไลน์ ทำให้การทำงานของบุคลากรยังต้องใช้ทั้งระบบ Manual ผสมผสานกับระบบออนไลน์

นอกจากนี้ ยังเป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า “ที่มองว่าเป็นปัญหาคงเป็นเรื่องของการตรวจสอบข้อมูล โหนดหรือเอกสารสิทธิจำกัดเพียงเฉพาะบางเรื่อง ไม่ครอบคลุมไปถึงสิ่งที่ควรจะเห็นการในการทำนิติกรรมให้แก่ผู้ที่ขอรับบริการได้ทั้งหมด เช่น การจำนอง หรือบางที่ผู้ขอรับบริการประสงค์จะขอสำเนากระวางปัจจุบัน แต่เราไม่สามารถให้บริการได้ เป็นต้น” และ “เนื่องจากระบบข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ทำให้การตอบสนองข้อมูลให้สำนักงานที่ดินต้นทางล่าช้าเป็นเวลานาน ทำให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร แต่อนาคตน่าจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลกรมที่ดินที่สมบูรณ์ ปัญหาเหล่านี้น่าจะหมดไป” และ “พบปัญหาเสียงแจ้งเตือนดังไม่หยุด แม้จะกดรับคำขอหรือดำเนินการแล้ว ต้องกดปุ่ม Refresh ทุกครั้ง ที่มีการแจ้งเตือน”

2.2 สำนักงานที่ดินปลายทางหรือสำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่แจ้งผลล่าช้า เนื่องจากบางสำนักงานที่ดินไม่ได้เปิดโปรแกรม Landsfax ไว้ตลอดเวลา และสำนักงานที่ดินบางแห่งก็ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการโปรแกรม Landsfax โดยเฉพาะ จึงเกิดความล่าช้าในการแจ้งข้อมูลกลับ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัททิยา ฤทธิผลแดง (2563) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน พบว่า ปัญหาด้านระบบ LandsFax คือ การให้บริการทำนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังต้องอาศัยบุคคลหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการตอบกลับข้อมูลที่ส่งไปยังสาขา

ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และเป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า “สำนักงานที่ดินปลายทางแจ้งผลล่าช้า เช่น ส่งคำขอไปตั้งแต่สิบเอ็ดโมงจนบ่ายสองยังไม่ตอบกลับมา”

2.3 บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากในการให้บริการประชาชน แต่ละรายแต่ละเรื่อง อาจใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลและประสานงานกับหลายฝ่ายหรือหลายสำนักงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงไม่เพียงพอ ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร สอดคล้องกับแนวคิดของบุญเกียรติ การะเวกพันธ์ (2566, หน้า 128) ที่ว่า ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยอื่น แม้จะมีปัจจัยอื่นครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Brever and deLeon (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2566, หน้า 129) ได้สรุปว่า ทรัพยากรในการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึงทั้งเงินลงทุน เวลา และบุคลากร ตลอดจนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ แต่ในความเป็นจริงของสังคมทั่วไปนั้น มักพบว่าทรัพยากรไม่เพียงพอต่อการพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพราะทุกสังคมล้วนมีทรัพยากรจำกัด ข้อจำกัดซึ่งเกิดจากการมีทรัพยากรอย่างจำกัดนี้มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก และเป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า “รู้สึกว่าการไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ประชาชนต้องมารอคิวเพื่อทำธุรกรรมต่าง ๆ นาน และแม้ว่าจะเป็นการให้บริการผ่านโปรแกรม LandsFax แต่ประชาชนต้องกดบัตรคิวรวมซึ่งต้องรอนาน จึงอาจไม่สะดวกเท่าไร”

2.4 ความละเอียดรอบคอบของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลผิด หรือกรอกข้อมูลไม่ละเอียด ทำให้ต้องตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง ซึ่งเป็นการเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชัย อุ่นศิริ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรยังไม่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดความสับสนการเข้าใช้งาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และเป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า “เจ้าหน้าที่จากสำนักงานที่ดินต้นทางหรือปลายทางกรอกข้อมูลผิด ทำให้ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง” และ “เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินอื่นก็ยืมข้อมูลผิด ก็ต้องมาตรวจสอบ เช็คข้อมูลใหม่ การให้บริการประชาชนจึงล่าช้าไปด้วย”

2.5 ประชาชนยังขาดความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการให้บริการ และระเบียบของกรมที่ดิน ส่งผลให้บางครั้งอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานได้ สอดคล้องงานวิจัยของจิระวัฒน์ชาติสิริภูวดล (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ปัญหา อุปสรรคในการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงาน คือ 1) ประชาชนยังขาดความรู้ในการใช้งานแอปพลิเคชัน “e-QLands” แม้ว่ากรมที่ดินจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้วก็ตาม แต่ก็ยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับประชาชนบางคนนั่นเอง 2) ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างประชาชนผู้มาขอใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการจองคิวมาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมการจองคิวรังวัดที่ดิน และเป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า “ผู้ขอรับบริการบางคนไม่เข้าใจถึงระเบียบกรมที่ดิน ว่าจริง ๆ แล้ว มันมีกระบวนการ ลำดับขั้นตอนที่เยอะ อาจไม่ได้รับบริการที่ทันใจหรือตามที่ประชาชนบางคนคาดหวัง”

ข้อเสนอแนะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ควรมีการจัดสรรเครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่รองรับต่อระบบการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิดของวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564, หน้า 91) ที่อธิบายว่า ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายจะประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรทั้งด้านการเงินและงบประมาณ รวมถึงกำลังคนและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน และเป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า “อยากให้พัฒนาโปรแกรม LandsFax ให้มีความเสถียรมากกว่านี้” และ “ระบบ LandsFax น่าจะมีการพัฒนาเรื่อย ๆ ดังนั้นอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี อย่างคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานก็ควรจะรองรับในส่วนนี้ด้วย อันนี้เสนอเผื่อ ๆ ไว้ในอนาคตแล้วกันนะ”

2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานที่ดิน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระวัฒน์ ชาตสิริภูวดล (2564) ที่ศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ การนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงาน คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับการนำนวัตกรรม “e-QLands” รวมทั้งการเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจนำการตรวจดูระบบ “e-QLands” ว่ามีการจองคิวเข้ามาหรือไม่ และติดตามการจองคิวของประชาชนผู้มาขอรับบริการสาธารณะต่อไป เพื่อความสำเร็จตามนโยบายกรมที่ดิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชัย อุ่นศิริ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางแก้ไขอุปสรรคปัญหาในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร คือ จัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และให้เกิดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

3.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการให้บริการ รวมไปถึงระเบียบของกรมที่ดินที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงจันทร์ แมนสืบชาติ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) และระเบียบกรมที่ดิน ให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ซึ่งจะช่วยลดปัญหาข้อผิดพลาดและลดภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน และเป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า “ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ก็สำคัญนะ ควรจะมีการจัดทำอินโฟกราฟิกหรือขั้นตอนการให้บริการ LandsFax ที่เข้าใจง่าย อ่านแล้วประชาชนสามารถทราบถึงขั้นตอน ระยะเวลา ในการดำเนินงาน เหมือนเป็นเครื่องมือช่วยสื่อสารกับประชาชนอีกทางหนึ่ง ระหว่างรอคิวรับบริการก็สามารถอ่านไปเพลิน ๆ ประมาณนี้”

3.4 สำนักงานที่ดินทุกแห่งควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) โดยเฉพาะ สอดคล้องกับงานวิจัยของภักทิยา ฤทธิผลวง (2563) ศึกษา



เรื่องการบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด คือ ควรมีการจัดหาทรัพยากรบุคคลให้เพียงพอกับปริมาณงาน กล่าวคือ ควรมีการเพิ่มบุคลากรเกี่ยวกับ LandsFax โดยตรง ในทุกสำนักงานที่ดิน หากมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแล้วระยะเวลาในการตอบกลับข้อมูลโฉนดที่ดินของสำนักงานที่ดินท้องที่จะเร็วขึ้นหนึ่ง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และเป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า “อยากให้ทุกสำนักงานที่ดินมีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการ LandsFax โดยเฉพาะ เพื่อลดปัญหากรณีที่สำนักงานที่ดินแห่งอื่นส่งข้อมูลล่าช้าเพราะไม่มีเจ้าหน้าที่มาเปิดดูคำขอในโปรแกรม LandsFax ทำให้ประชาชนต้องรอนานเกินความจำเป็น”

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผลการศึกษาพบข้อเสนอแนะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ หน่วยงานอาจนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน รวมไปถึงนำไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อให้หน่วยงานสามารถใช้โปรแกรมดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรมีการสนับสนุน จัดสรรทรัพยากร โดยเฉพาะอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จำเป็นและรองรับต่อระบบการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรมีการอบรมให้ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ และเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานด้านอื่น ๆ เพื่อความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรหมั่นตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ทั้งกรณีเป็นสำนักงานที่ดินต้นทางและสำนักงานที่ดินปลายทาง เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย การสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเพิ่มหรือเปลี่ยนเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อค้นหาปัจจัยตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax)
2. ควรมีการศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน ในสำนักงานที่ดินแห่งอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบ ปรับปรุง และพัฒนาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น
2. ควรมีการสนับสนุน จัดสรรทรัพยากร โดยเฉพาะอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นและรองรับต่อระบบการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรมีการอบรมให้ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ และเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุค

โลกาภิวัตน์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานด้านอื่น ๆ เพื่อความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรหมั่นตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ทั้งกรณีเป็นสำนักงานที่ดินต้นทางและสำนักงานที่ดินปลายทาง เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า

### เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน. (2560). ระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณะเอกสารสิทธิ และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2560. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

คมสัน ศฤงคารเพิ่มพูน, และจิระวัฒน์ เมธาสุทธิรัตน์. (2564). การพัฒนาการจัดทำและขึ้นทะเบียนที่ราชพัสดุของกองบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร กรมธนารักษ์. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(3), 157-170

จิระวัฒน์ ชาตีสิริภูวดล. (2564). การนำนวัตกรรม “e-QLands” ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เจตน์ เจริญพานิช. (2560). การนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดาริน วงษ์จันทร์, และวรสิทธิ์ เจริญพูน. (2562). ความสำเร็จของการนำนโยบายการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์รับส่งข้อมูลกรมที่ดินต่างสำนักงานมาให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน สาขาป่าซาง. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 1(3), 142-153

บริษัท คอนซัลแทนท์ ออฟ เทคโนโลยี จำกัด. (2563). รู้กันยัง...กรมที่ดินเพิ่มช่องทางให้บริการต่างสำนักงานด้วย“LandsFax” สะดวก จับใจ. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.cot.co.th/th/%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%A2%E0%B8%B1%E0%B8%87-%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%9E%E0%B8%B4/>

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและการจัดการสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ปัทมธร ชุนสะอาดศรี. (2563). การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภัททิยา ฤทธิผล. (2563). การบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มนัสชัย อุณศิริ. (2564). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ

- การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐ  
 ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- รัฐศิริินทร์ ว่างานนท์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ.  
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- รุ่งทิวา เงินปัน, และดำรงค์ วัฒนา. (2560). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา  
 การให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาระบบสารสนเทศ ที่ดินของกรมที่ดิน. วิทยานิพนธ์รัฐ  
 ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ.  
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบ  
 อิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,  
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ.  
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ.  
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบาย  
 สาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐ ประศาสนศาสตร์  
 มหาบัณฑิต.
- ศุภัทธา อำนวยสวัสดิ์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและการ  
 ประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐ  
 ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ศักดิ์ชัย เอกอินทุมาศ, และรุ่งรัศมี บุญดาว. (2557). ความยั่งยืนในการบริหารจัดการระบบที่ดินของกรมที่ดิน.  
 วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 19 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2557มหาวิทยาลัย  
 อุบลราชธานี
- สุรียา นนทะลุน. (2560). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ: ศึกษากรณี  
 สำนักงานเขตดินแดง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
 รามคำแหง
- แสงจันทร์ แมนสืบชาติ. (2564). การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการ  
 ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิ กรมที่ดิน  
 กระทรวงมหาดไทย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
 รามคำแหง
- สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). ระบบราชการ 4.0. ค้นเมื่อ  
 2 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>

อุมาพร กาญจนคลออด, วิโรจน์ เจษภวาลักษณ์, และ จันทนา แสนสุข. (2559). ประสิทธิภาพในการจัดการ  
นวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian ฉบับภาษาไทย  
สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(2), 2158-2171