

ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงาน
แบบออนไลน์ : กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว*

Online registration system of rights and juristic acts in different electronic land
offices : A case study of Bangkok Metropolitan Land Office, Lad Prao Branch

นางสาวกมลชนก ศรีคำนวล**

KAMONCHANOK SRIKHAMNUAN

6514830091@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ตลอดจนการพัฒนากระบวนการจดทะเบียนดังกล่าว โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิจัยจากเอกสารและวิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการศึกษาพบว่า ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานนโยบาย 2) ทรัพยากรนโยบาย 3) การสื่อสารข้อความ 4) การบังคับใช้กฎหมาย 5) คุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ 6) เงื่อนไขทางการเมือง 7) เงื่อนไขของสังคมและเศรษฐกิจ 8) ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแบบออนไลน์ มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้ 1) ปัญหาด้านกฎหมาย 2) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ปัญหาด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ 1) แก้ไขกฎหมายให้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน 2) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ไปยังภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง 3) จัดอบรมสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อปรับทัศนคติให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติและมีจิตบริการที่ดีต่อการทำงาน ทั้งนี้ มีแนวทางในการพัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแบบออนไลน์ คือ 1) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ 2) พัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้สามารถเข้าสู่ระบบรับคำขอได้ทันที โดยไม่ต้องรอให้สำนักงานที่ดินต้นทางอนุมัติคำขอ

คำสำคัญ: การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ; สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ; ระบบออนไลน์

Keywords: The registration of rights and juristic acts ; Electronic land offices ; Online system

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว

**นักศึกษาลัทธิสุตธรรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจและอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ การรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นใจในการถือครองที่ดินและได้รับการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (กรมที่ดิน, ม.ป.ป.) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กรมที่ดินได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ จำนวน 4 ฉบับ ประกอบด้วย 1) แผนปฏิบัติราชการกรมที่ดิน ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 2) แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน (ภาพรวม) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 3) แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน ปี พ.ศ. 2566 และ 4) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2567 – 2570 ทั้งนี้ เพื่อให้กรมที่ดินมีทิศทางและแนวทางการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุผลสำเร็จตามภารกิจที่กำหนดไว้ ตามวิสัยทัศน์ "เป็นองค์กรชั้นนำในการคุ้มครองสิทธิที่ดิน การจัดการข้อมูลระบบแผนที่ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างมีธรรมาภิบาล"

ในปี พ.ศ. 2566 กรมที่ดินได้วางแนวนโยบาย เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาการยกระดับการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการบริการที่ทันสมัย ซึ่งได้มีการวางกลยุทธ์ในด้านการพัฒนาและส่งเสริมการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสร้างระบบการบริหารงานสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ กรมที่ดินจึงได้มีการออกแบบและพัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมาใช้ในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกรมที่ดิน ซึ่งประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา 57 วรรคสอง และมาตรา 71 วรรคสอง แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน ได้บัญญัติให้โฉนดที่ดินและหนังสือรับรองการทำประโยชน์ฉบับที่จัดเก็บไว้ ณ สำนักงานที่ดินสามารถจำลองเป็นรูปถ่ายหรือจัดเก็บไว้โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมที่ดินได้ให้ถือเสมือนเป็นต้นฉบับและบัญญัติให้เจ้าพนักงานที่ดินในสำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขาที่ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสำหรับอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตท้องที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขาอื่นได้ด้วย

ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ได้เริ่มเปิดให้บริการประชาชน เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 โดยกรมที่ดินได้ออกประกาศกรมที่ดิน เรื่อง กำหนดสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (กรมที่ดิน, 2565) ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565 โดยกำหนดให้สำนักงานที่ดิน ทั้ง 17 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินประเภทโฉนดที่ดิน ที่ไม่มีการประกาศหรือการรังวัด โดยประชาชนสามารถยื่นคำขอผ่านระบบนัดจดทะเบียนล่วงหน้าในแอปพลิเคชัน e-QLands ผ่านสมาร์ตโฟนได้ทั้งระบบ IOS และ Android และต้องไปดำเนินการด้วยตนเอง ณ สำนักงานที่ดิน โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสำนักงานที่ดินซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ และไม่สามารถมอบอำนาจได้ ทั้งนี้ กรมที่ดินได้ออกระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ (กรมที่ดิน, 2564) และมีคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ (กรมที่ดิน สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน, ม.ป.ป.) เพื่อเป็น

แนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ไปในแนวทางเดียวกันและเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กรมที่ดินมีแผนการดำเนินงานขยายพื้นที่การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการกรมที่ดิน สังกัดสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนการพัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ในอนาคตต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัย 2 วิธี มีดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า เอกสารทางวิชาการ เช่น ระเบียบกฎหมาย คู่มือการปฏิบัติงาน บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารประกอบการบรรยาย วารสาร สิ่งพิมพ์ รวมทั้งที่ได้สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้วิจัยครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 46) โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จากข้าราชการกรมที่ดิน สังกัดสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ที่รับราชการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และดำรงตำแหน่งในสายงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 6 คน ได้แก่ 1) หัวหน้าฝ่ายทะเบียน 2) หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จำนวน 2 คน 3) นักวิชาการที่ดินชำนาญการ 4) นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ และ 5) เจ้าหน้าที่งานที่ดินชำนาญงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) หรือสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2559, หน้า 75 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 53) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมจากเอกสารที่มีการบันทึกไว้แล้ว ได้แก่

- 1) หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา เอกสารประกอบการบรรยาย เอกสารทางวิชาการ วารสาร และสิ่งพิมพ์ เป็นต้น
- 2) บทความวิจัย งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด
- 3) เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ

เช่น กฎหมาย พระราชบัญญัติ นโยบาย ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ จะมีการจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อที่เหมือนและข้อแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

2. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ และนำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลการวิจัยมาตีความ แล้วนำเสนอผลการวิจัยในเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ตัวแบบในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ในการศึกษากระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว เป็นไปตามตัวแบบสหองค์การ (อ้างถึงใน วิภา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2566, หน้า 85) สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ 8 ด้าน ดังนี้

1) ด้านมาตรฐานนโยบาย

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีเป้าหมายมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลและมุ่งเน้นการพัฒนาการยกระดับการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการบริการที่ทันสมัย โดยการนำระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการจดทะเบียนรูปแบบใหม่มาใช้ในการให้บริการประชาชน ทำให้ในปัจจุบันรูปแบบการทำงานของกรมที่ดินเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งนโยบายดังกล่าวมีความชัดเจนในเรื่องนโยบายสาธารณะ เพราะกรมที่ดินได้วางระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. 2564 ที่ได้วางแนวทางเกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทั้งนี้ กรมที่ดินได้ออกประกาศ ฉบับลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565 เรื่อง กำหนดสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และ

กำหนดให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา ทั้ง 17 สาขา เริ่มใช้งานระบบการจดทะเบียนออนไลน์ เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 ซึ่งนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2567 – 2570 และอยู่ภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 อีกด้วย

2) ด้านทรัพยากรนโยบาย

บุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีเพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานและมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเบื้องต้นมาแล้ว และปริมาณงานที่เกิดขึ้นก็ไม่มากเท่ากับปริมาณงานประจำที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการตามปกติ สำหรับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีเพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ทุกคน

3) ด้านการสื่อสารข้อความ

การสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้ปฏิบัติ มีความเข้าใจตรงกัน โดยสื่อสารผ่านทางสื่อออนไลน์ของกรมที่ดิน จัดประชุมออนไลน์ ประชุมสำนักงานที่ดินประจำทุกเดือน ออกหนังสือเวียน ประชาสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดีย เป็นต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองในการดำเนินการตามนโยบายหลักของกรมที่ดิน

4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีกฎหมายรองรับ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 71 วรรคสอง แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน โดยในปี พ.ศ. 2550 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายที่ดิน ฉบับที่ 10 ในเรื่องสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และให้เจ้าพนักงานที่ดินสามารถจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสาขาอื่นได้ และมีระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ พ.ศ. 2564 ที่วางแนวปฏิบัติไว้ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการพัฒนาให้หน่วยงานราชการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

5) ด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีความพร้อม เพราะได้ดำเนินการมาตั้งแต่แรกเริ่มพร้อมกับสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขาอื่น ๆ เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 และปัจจุบันกรมที่ดินมีเครือข่ายการเชื่อมโยงฐานข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความเสถียร เพื่อขอตั้งข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ให้แก่ประชาชน เช่น ข้อมูลราคาประเมินที่ดินจากกรมธนารักษ์ ข้อมูลนิติบุคคลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลทะเบียนราษฎร์จากกรมการปกครอง เป็นต้น

6) ด้านเงื่อนไขทางการเมือง

ผู้บริหารหน่วยงานระดับสูงของกรมที่ดิน ให้การสนับสนุนในเรื่องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว เป็นอย่างมาก และส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่ทันสมัย โดยมีการนำเสนอแนวนโยบายดังกล่าวเพื่อขอจัดสรรงบประมาณมาพัฒนาระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำหรับประชาชนทั้งในภาครัฐและเอกชน มีความสนใจที่จะใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

7) ด้านเงื่อนไขของสังคมและเศรษฐกิจ

เป็นประโยชน์และเกิดผลในทางที่ดี ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ประหยัดเวลาไม่ต้องเดินทางไกล ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่ต่างจังหวัด เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ส่วนในทางเศรษฐกิจของประชาชนก็ดีขึ้น ซึ่งเป็นการลดภาระของประชาชน มีค่าใช้จ่ายที่ลดลง ทำให้มีเงินเก็บมากขึ้น

8) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีความเข้าใจระเบียบและวิธีการปฏิบัติและให้ความร่วมมือกันในการดำเนินงานตามนโยบายในเรื่องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เป็นอย่างดี เนื่องจากวิธีการทำงานเหมือนกับการทำงานตามปกติ เพียงแต่มีเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มในการให้บริการประชาชนได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อนโยบายหลักของกรมที่ดิน อีกทั้ง ยังมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานเกี่ยวกับการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ปัญหาและอุปสรรคของระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีดังนี้

1) ด้านมาตรฐานนโยบาย

1.1 ปัญหาด้านระเบียบกฎหมายและกฎกระทรวง ยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง เนื่องจากผู้กำหนดนโยบายอาจไม่เข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินจริง ทำให้เกิดปัญหาการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

1.2 นโยบายดังกล่าวกำหนดเงื่อนไขและข้อจำกัดไว้มากพอสมควร เช่น ไม่สามารถมอบอำนาจได้ทำนิติกรรมได้เฉพาะโฉนดที่ดินเท่านั้น รวมถึงการกำหนดระยะเวลาการจองคิวในแอปพลิเคชัน E-Qlands เป็นต้น

2) ด้านทรัพยากรนโยบาย

2.1 มีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้บางส่วนที่ยังชำรุดเสียหายระหว่างปฏิบัติงาน และล่าช้าเนื่องจากอุปกรณ์บางอย่างมีอายุการใช้งานนาน

2.2 เจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่เข้าใจการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

3) ด้านการสื่อสารข้อความ

3.1 การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปและขาดความต่อเนื่อง ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงนโยบายการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

3.2 การสื่อสารระหว่าง 2 สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ต้นทางและปลายทาง มีความล่าช้าในการยืนยันข้อมูลเพื่อขออนุญาตจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

4.1 กฎหมายบางเรื่องที่ไม่เอื้อต่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ อาจจะต้องแก้ไขกฎหมายให้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน

4.2 กฎหมายยังไม่รองรับสิทธิให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวนและเจ้าพนักงานที่ดินที่จดทะเบียน เพราะบางกรณีสำนักงานที่ดิน (รับคำขอ) ไม่ทราบรายละเอียดในสารบบที่ดินของสำนักงานที่ดิน (ท้องที่) ว่าถูกต้องหรือไม่ หากเกิดข้อผิดพลาดอาจเกิดความเสียหายกับประชาชน

5) ด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทำให้ยังไม่สามารถใช้งานได้ทั่วประเทศ ณ ปัจจุบันเปิดให้บริการได้เพียง 8 จังหวัดเท่านั้น

6) ด้านเงื่อนไขทางการเมือง

มีหน่วยงานราชการ ประชาชน กลุ่มคนต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ยังไม่ทราบว่าการที่ดินมีนโยบายการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์

7) ด้านเงื่อนไขของสังคมและเศรษฐกิจ

ในทางสังคม ประชาชนยังไม่มีความสนใจในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแบบออนไลน์เท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ที่มาทำนิติกรรมจะมีโฉนดที่ดินอยู่ในเขตท้องที่อยู่แล้ว ส่วนในทางเศรษฐกิจ การที่ภาครัฐลงทุนทำระบบการจดทะเบียนออนไลน์ทั่วประเทศ ถือเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า เมื่อเป็นการให้บริการพิเศษที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับประชาชน ควรจะมีการเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษ ซึ่งต้องต่างจากการบริการโดยทั่วไป

8) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานยังมีความหวาดกลัวและกังวล เนื่องจากเจ้าหน้าที่สอบสวนและเจ้าพนักงานที่ดินที่จดทะเบียนต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจดทะเบียนเรื่องนั้น รวมถึงผู้ปฏิบัติงานบางคนมีทัศนคติที่ยังยึดติดกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม และไม่ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนการพัฒนาาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) ด้านมาตรฐานนโยบาย

1.1 แก้ไขระเบียบกฎหมายและกฎกระทรวง ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

1.2 กำหนดเงื่อนไขและข้อจำกัดการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้น้อยที่สุด

2) ด้านทรัพยากรนโยบาย

2.1 ควรจัดสรรงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน

2.2 ควรให้ผู้พัฒนาระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มาบรรยายให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงควรมีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และทำความเข้าใจร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3) ด้านการสื่อสารข้อความ

3.1 เพิ่มช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อโทรทัศน์หรือผ่านองค์กรของรัฐ เช่น ออกข่าว โฆษณา การประชุมประจำเดือน แจกเวียนให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทราบให้ทั่วถึง

3.2 ควรให้ผู้พัฒนาระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพิ่มระบบการโต้ตอบเป็นข้อความ หรือภาพ หรือเสียง ระหว่าง 2 สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ต้นทางและปลายทาง

4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

4.1 แก้ไขกฎหมายให้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เอื้อต่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

4.2 แก้ไขกฎหมายให้รองรับสิทธิให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวนและเจ้าพนักงานที่ดินที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

5) ด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ

กรมที่ดินจะต้องเร่งรัดให้สำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา ทั้ง 461 แห่ง เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้สามารถจดทะเบียนออนไลน์ได้ทั่วประเทศ

6) ด้านเงื่อนไขทางการเมือง

เพิ่มการประชาสัมพันธ์นโยบายของกรมที่ดิน ในเรื่องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานราชการ ประชาชน กลุ่มคนต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ให้รับทราบนโยบายดังกล่าวอย่างทั่วถึง

7) ด้านเงื่อนไขของสังคมและเศรษฐกิจ

เพิ่มการประชาสัมพันธ์ไปยังภาคประชาชน ส่วนภาครัฐควรจะมีการเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษ เนื่องจากเป็นการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการบริการพิเศษกว่าการบริการตามปกติทั่วไป เพื่อนำเงินที่ได้จากการเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษนั้นมาสนับสนุนโครงการดังกล่าวต่อไป

8) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

ควรจัดประชุมภายในหน่วยงาน พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อปรับทัศนคติ ปรับตัว และสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน โดยในการทำงานต้องมีจิตบริการที่ดี รวมถึงควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ด้วย

อภิปรายผล

1) ด้านมาตรฐานนโยบาย

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีเป้าหมายมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลและมุ่งเน้นการพัฒนาการยกระดับการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการบริการที่ทันสมัย โดยการนำระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในรูปแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการจดทะเบียนรูปแบบใหม่มาใช้ในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ Mckeown (2011, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 2) กล่าวว่า "นวัตกรรม หมายถึงการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ และยังสามารถหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการหรือองค์การ ไม่ว่าจะการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ การเปลี่ยนอย่างถอนรากถอนโคนหรือการพัฒนาต่อยอด ทั้งนี้ มักมีการแยกแยะความแตกต่างอย่างชัดเจน ระหว่างการประดิษฐ์คิดค้นความคิดริเริ่ม และนวัตกรรม อันหมายถึงความคิดริเริ่มที่นำมาประยุกต์ใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล" ทำให้ในปัจจุบันรูปแบบการทำงานของกรมที่ดินเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์กมล ไชยสมภาร (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งนโยบายดังกล่าวมีความชัดเจนในเรื่องนโยบายสาธารณะ เพราะกรมที่ดินได้วางระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. 2564 ที่ได้วางแนวทางเกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับแนวคิด

ของ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2551, อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2566, หน้า 10) สรุปความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นกระบวนการหลักการที่กฎหมายผ่านสภา หรือนโยบายได้รับการอนุมัติ เป็นกิจกรรมของการนำนโยบายที่อยู่ในรูปของกฎหมาย นโยบายระเบียบ คำสั่งหรือรูปแบบอื่น ๆ ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นกระบวนการที่อยู่ระหว่างการก่อรูปนโยบายและผลลัพธ์ ทั้งนี้ กรมที่ดินได้ออกประกาศ ฉบับลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565 เรื่อง กำหนดสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และเริ่มใช้งานระบบการจดทะเบียนออนไลน์ เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 โดยนโยบายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2567 – 2570

ขั้นตอนของระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ผู้ขอรับบริการสามารถจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน E-Qlands ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน พอถึงวันดำเนินการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (รับคำขอ) จะต้องขอพิจารณาอนุมัติยืนยันคำขอ จากสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (ท้องที่) เพื่อดำเนินการสอบสวนและทำนิติกรรมสัญญา พอเสร็จแล้วจะต้องสแกนเอกสารเข้าระบบและจัดส่งเอกสารต้นฉบับให้สำนักงานที่ดิน (ท้องที่) เก็บรักษาต่อไป

2) ด้านทรัพยากรนโยบาย

บุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีเพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงาน และมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเบื้องต้นมาแล้ว และปริมาณงานที่เกิดขึ้นยังไม่มากเท่ากับปริมาณงานประจำที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการตามปกติ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “ณ ปัจจุบัน กำลังบุคลากรพอเพียงและเหมาะสม เพราะคำขอจดทะเบียนออนไลน์ที่เกิด ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีจำนวนปริมาณงานที่จะต้องรายงานให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ทราบ ทุกวันศุกร์ ว่ามีการดำเนินการจดทะเบียนออนไลน์จำนวนกี่แปลง ซึ่งปริมาณงานที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีไม่เยอะ เช่น ใน 1 สัปดาห์มี 1 ราย หรือ 1 เดือนไม่เกิน 4 ราย ส่วนคุณภาพของบุคลากร เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนปริมาณงานจดทะเบียนออนไลน์ที่เกิดขึ้น” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567) สำหรับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีเพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ทุกคนมีความเหมาะสมกับการให้บริการเหมาะสมต่อการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

3) ด้านการสื่อสารข้อความ

การสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้ปฏิบัติ มีความเข้าใจตรงกัน โดยสื่อสารผ่านทางสื่อออนไลน์ของกรมที่ดิน จัดประชุมออนไลน์ ประชุมสำนักงานที่ดินประจำทุกเดือน ออกหนังสือเวียน ประชาสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดีย เป็นต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองในการดำเนินการตามนโยบายหลักของกรมที่ดิน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “การสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้ปฏิบัติ มีความเข้าใจตรงกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองในการดำเนินการตามนโยบายหลักของกรมที่ดิน โดยเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรา 71 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน” (หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มกราคม 2567)

4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีกฎหมายรองรับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sabatier and Mazamanian (1981, อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2566, หน้า 68) ได้ศึกษาถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ และได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบายที่เกิดขึ้นจากกฎหมาย การตัดสินใจพิพาทคดีคำสั่งของฝ่ายบริหารหรือกฤษฎีกาที่ออกมาจากสถาบันต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 71 วรรคสอง แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน โดยในปี พ.ศ. 2550 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายที่ดิน ฉบับที่ 10 ในเรื่องสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และให้เจ้าพนักงานที่ดินสามารถจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสาขาอื่นได้ และมีระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ พ.ศ. 2564 ที่วางแนวปฏิบัติไว้ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการพัฒนาให้หน่วยงานราชการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

5) ด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีความพร้อม เพราะได้ดำเนินการมาตั้งแต่แรกเริ่มพร้อมกับสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขาอื่น ๆ เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 และปัจจุบันกรมที่ดินมีเครือข่ายการเชื่อมโยงฐานข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความเสถียร เพื่อขอถึงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ให้แก่ประชาชน เช่น ข้อมูลราคาประเมินจากกรมธนารักษ์ ข้อมูลนิติบุคคลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครอง เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรมณต์ ชัยศรี (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ระบบสื่อสารต่าง ๆ ก่อนที่จะนำมาใช้งานต้องมีการตรวจสอบและติดตั้ง เพื่อให้พร้อมต่อการใช้งานระบบ

6) ด้านเงื่อนไขทางการเมือง

ผู้บริหารหน่วยงานระดับสูงของกรมที่ดิน ให้การสนับสนุนในเรื่องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เป็นอย่างมาก และส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่ทันสมัย โดยมีการนำเสนอแนวนโยบายดังกล่าวเพื่อขอจัดสรรงบประมาณมาพัฒนาระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระจิตร์ โสมะภีร์ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่า การจะขับเคลื่อนองค์การผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ มาเพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ นโยบายสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าประสงค์และมีประสิทธิภาพ และสำหรับประชาชนทั้งในภาครัฐและเอกชน มีความสนใจที่จะใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

7) ด้านเงื่อนไขของสังคมและเศรษฐกิจ

เป็นประโยชน์และเกิดผลในทางที่ดี ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ประหยัดเวลาไม่ต้องเดินทางไกล ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่ เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวรรณ วัฒนศิริกุล (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสนใจและความนิยมจากประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้บริการมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนการดำเนินการทั้งในเรื่องของค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทาง ตลอดจนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประชาชนสามารถเข้าไปใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาตามที่สะดวก

8) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีความเข้าใจในระเบียบและวิธีการปฏิบัติและให้ความร่วมมือกันในการดำเนินงานตามนโยบายในเรื่องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (1975, อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2566, หน้า 85) ได้เสนอตัวแบบสำหรับปัญหาในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยเชื่อว่า ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ย่อมขึ้นอยู่กับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติว่าตนเองควรทำอะไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของนโยบาย กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนในการช่วยให้เกิดความเข้าใจ ตลอดจนความพร้อมที่จะทำให้ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติ เนื่องจากวิธีการทำงานเหมือนกับการทำงานตามปกติ เพียงแต่มีเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มในการให้บริการประชาชนได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อนโยบายหลักของกรมที่ดิน อีกทั้ง ยังมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานเกี่ยวกับการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ปัญหาและอุปสรรคของระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีประเด็นที่น่าสนใจมีประเด็นดังนี้

1) ปัญหาด้านมาตรฐานนโยบาย ระเบียบกฎหมายยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง เนื่องจากผู้กำหนดนโยบายอาจไม่เข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินจริง ทำให้เกิดปัญหาการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรมณต์ ชัยศรี (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประกอบไปด้วย... 4) ปัญหาด้านข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย มีบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกัน อีกหนึ่งปัญหา คือ นโยบายดังกล่าวกำหนดเงื่อนไขและข้อจำกัดไว้มากพอสมควร เช่น จดทะเบียนออนไลน์มอบอำนาจไม่ได้ ทำนิติกรรมได้เฉพาะโฉนดที่ดินเท่านั้น รวมถึงการกำหนดระยะเวลาการจองคิวในแอปพลิเคชัน E-Lands เป็นต้น สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “นโยบายเท่าที่ใช้อยู่ ยังมีปัญหาในเงื่อนไขของระเบียบ เช่น เรื่องการมอบอำนาจไม่ได้ แต่ในกรณีบริษัทซึ่งเป็นนิติบุคคลมาทำนิติกรรมก็ต้องเป็นกรรมการผู้จัดการที่มีอำนาจมาดำเนินการเอง ไม่สามารถมอบอำนาจได้ ซึ่งมันไม่ตอบโจทย์ จริง ๆ มันควรจะได้โดยไม่มีเงื่อนไข” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567)

2) ปัญหาด้านทรัพยากรนโยบาย วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้บางส่วนที่ยังชำรุดเสียหายระหว่างปฏิบัติงาน และล้าสมัย เนื่องจากอุปกรณ์บางอย่างมีอายุการใช้งาน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “มีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ แต่ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากวัสดุอุปกรณ์บางอย่างใช้งานมานาน มีการชำรุดเสียหาย ไม่ได้รับการซ่อมแซม หรือต้องรอเบิกพัสดุจากส่วนกลาง วัสดุอุปกรณ์บางอย่างล้าสมัย เช่น เครื่องพิมพ์ดีด” (หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มกราคม 2567) อีกทั้ง เจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่เข้าใจการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ฉัตรดนัย พรหมมิ (2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง สำนักงานแบบออนไลน์ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน พบว่า บุคลากรบางท่านยังไม่คุ้นชินและยังไม่เข้าใจในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

3) ปัญหาด้านการสื่อข้อความ การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปและขาดความต่อเนื่อง ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงนโยบายการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “ปัญหาการประชาสัมพันธ์ไปสู่ภาคประชาชนยังน้อยเกินไป คือ ทั้งประชาชน ทั้งสำนักงานที่ดินบางจังหวัดยังไม่ทราบว่า จังหวัดใดบ้างที่เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ได้” (นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2567) อีกทั้ง การสื่อสารระหว่าง 2 สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ต้นทางและปลายทาง มีความล่าช้าในการยืนยันข้อมูลเพื่อขออนุญาตจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “การสื่อสารระหว่างสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (รับคำขอ) กับสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (ท้องที่) ติดต่อสื่อสารกันยากมาก ไม่สามารถพูดคุยเห็นตัวบุคคลที่ต่างสำนักงานที่ดินได้ รวมถึงปัจจุบันยังไม่มีระบบแจ้งเตือนการจองคิวออนไลน์ และการขอจดทะเบียนออนไลน์” (หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มกราคม 2567)

4) ปัญหาทางด้านการบังคับใช้กฎหมาย ยังมีข้อกฎหมายบางเรื่องที่ไม่เอื้อต่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแบบออนไลน์ อาจจะต้องแก้ไขกฎหมายให้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนติพัชญา ธารณี (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) พบว่า ...2) ปัญหาการจัดการองค์การ...อีกประเด็นคือกฎหมายบางข้อไม่สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ งาน อีกทั้ง กฎหมายยังไม่รองรับสิทธิให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวนและเจ้าพนักงานที่ดินที่จดทะเบียน เพราะบางกรณีสำนักงานที่ดิน (รับคำขอ) ไม่ทราบรายละเอียดในสารบบที่ดินของสำนักงานที่ดิน (ท้องที่) ว่าถูกต้องหรือไม่ หากเกิดข้อผิดพลาดอาจเกิดความเสียหายกับประชาชน

5) ปัญหาด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ยังไม่สามารถใช้งานได้ทั่วประเทศ ณ ปัจจุบันเปิดให้บริการได้เพียง 8 จังหวัดเท่านั้น สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบ ทำให้ยังไม่สามารถใช้งานได้ทั่วประเทศ” (เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2567)

6) ปัญหาด้านเงื่อนไขทางการเมือง มีหน่วยงานราชการ ประชาชน กลุ่มคนต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ยังไม่ทราบว่ากรมที่ดินมีนโยบายการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์

7) ปัญหาด้านเงื่อนไขของสังคมและเศรษฐกิจ ในทางสังคมประชาชนยังไม่มี ความสนใจในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแบบออนไลน์เท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ที่มาทำนิติกรรมจะมีเจตนาที่ดินอยู่ในเขตท้องที่อยู่แล้ว ส่วนปัญหาในทางเศรษฐกิจ การที่ภาครัฐลงทุนทำระบบการจดทะเบียนออนไลน์ทั่วประเทศ ถือเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า เมื่อเป็นการให้บริการพิเศษที่อำนวยความสะดวกเร็วให้กับประชาชน ควรจะมีการเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษ ซึ่งต้องต่างจากการบริการโดยทั่วไป

8) ปัญหาด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานยังมีความหวาดกลัวและกังวล เนื่องจากเจ้าหน้าที่สอบสวนและเจ้าพนักงานที่ดินที่จดทะเบียนต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจดทะเบียนเรื่องนั้น รวมถึงผู้ปฏิบัติงานบางคนมีทัศนคติที่ยังยึดติดกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม และไม่ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนการพัฒนากระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา ลาดพร้าว มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) ด้านระเบียบกฎหมาย ควรแก้ไขระเบียบกฎหมายและกฎกระทรวง ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง อีกทั้ง ควรกำหนดเงื่อนไขและข้อจำกัดการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้น้อยที่สุด

2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ กรณีที่ดินควรจัดสรรงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย และเพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน และควรให้ผู้พัฒนาระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มาบรรยายให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงควรมีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และทำความเข้าใจร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3) ด้านการสื่อสาร ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องหรือประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อโทรทัศน์ หรือผ่านองค์กรของรัฐ เช่น ออกข่าว สปอตโฆษณา การประชุมประจำเดือน แจกเวียนให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทราบนโยบายดังกล่าวอย่างทั่วถึง รวมถึง ควรให้ผู้พัฒนาระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพิ่มระบบการโต้ตอบเป็นข้อความ หรือภาพ หรือเสียง ระหว่าง 2 สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ต้นทางและปลายทาง

4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย เห็นควรแก้ไขกฎหมายให้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เอื้อต่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ รวมทั้ง แก้ไขกฎหมายให้รองรับสิทธิให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวนและเจ้าพนักงานที่ดินที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (รับคำขอ) ด้วย

5) ด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ กรณีที่ดินควรจะต้องเร่งรัดให้สำนักงานที่ดิน ทั้ง 461 แห่ง เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ให้สามารถจดทะเบียนออนไลน์ได้ทั่วประเทศ

6) ด้านเงื่อนไขทางการเมือง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์นโยบายของกรมที่ดิน ในเรื่องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานราชการ ประชาชน กลุ่มคนต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ให้รับทราบนโยบายดังกล่าวอย่างทั่วถึง

7) ด้านเงื่อนไขของสังคมและเศรษฐกิจ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ไปยังภาคประชาชน ส่วนภาครัฐควรมีการเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษ เนื่องจากเป็นการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการบริการพิเศษกว่าการบริการตามปกติทั่วไป เพื่อนำเงินที่ได้จากการเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษนั้นมาสนับสนุนโครงการดังกล่าวต่อไป

8) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ควรจัดประชุมภายในหน่วยงาน พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อปรับทัศนคติ ปรับตัว ให้มีทัศนคติและจิตบริการที่ดีต่อการทำงาน รวมถึงควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter (2001, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 5) กล่าวว่า "องค์กรต้องส่งเสริมให้บุคลากรด้วยพลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จากพลังสมอง เป็นกระบวนการสร้างสรรค์ความสามารถและความชำนาญของบุคลากร เป็นพื้นฐานสำคัญในการ

ขับเคลื่อนองค์กร เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงขององค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะดึงและรักษาความสามารถ ในการจัดการความรู้และจำกัดความสามารถในการปรับและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ของบุคลากรออกมาเป็นรูปธรรม"

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์จังหวัดที่ได้เปิดให้บริการประชาชนแล้ว และจังหวัดอื่น ๆ ที่กำลังจะเปิดให้บริการ ควรมีการอบรมสัมมนาให้ความรู้และฝึกปฏิบัติ เกี่ยวกับการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อย่างน้อย 2 วัน และต้องมีการติดตามประเมินผลรายเดือน โดยให้แต่ละสำนักงานที่ดินนำเสนอปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้กรมที่ดินแก้ไขและพัฒนากระบวนการจดทะเบียนดังกล่าวให้ตรงจุดต่อไป

2. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์นโยบายของกรมที่ดิน ในเรื่องระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ให้หลากหลายมากขึ้น โดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานราชการ ประชาชน กลุ่มคนต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ให้รับทราบนโยบายดังกล่าวอย่างทั่วถึง

3. ควรพัฒนาโปรแกรมให้สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (รับคำขอ) ให้สามารถเข้าสู่ระบบรับคำขอได้ทันที โดยไม่ต้องรอสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (ท้องที่) อนุมัติ

เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน. (ม.ป.ป.). *คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2567, จาก <https://www.dol.go.th/registry/DocLib3/คู่มือจนท.จดทะเบียนออนไลน์%20%28เล่ม%29.pdf>

กรมที่ดิน. (2564). *ระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ* (ประกาศลงวันที่ 29 มิถุนายน 2564). กรุงเทพมหานคร: นิสิต จันทรสมวงศ์.

กรมที่ดิน. (2565). *ประกาศกรมที่ดิน เรื่อง กำหนดสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์* (ประกาศลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565). กรุงเทพมหานคร: นิสิต จันทรสมวงศ์.

กระทรวงมหาดไทย กรมที่ดิน. (ม.ป.ป.). *ภารกิจหลักของกรมที่ดิน*. ค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.dol.go.th/Pages/ภารกิจหลักของกรมที่ดิน.aspx>

ฉัตรดนัย พรหมมี. (2566). *การใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ในการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน*. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- เนติพัชญ์ ฐามณี. (2562). การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แผนนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ การเวกพันธุ์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7402 การนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต
- พัชรมณท์ ชัยศรี. (2565). การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาตอมเมือง. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พีระจิตร์ โสมะภีร์. (2565). การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต
- วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6401 การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- คนที่ 1 หัวหน้าฝ่ายทะเบียน. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567
- คนที่ 2 หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มกราคม 2567
- คนที่ 3 หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มกราคม 2567
- คนที่ 4 นักวิชาการที่ดินชำนาญการ. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2567
- คนที่ 5 นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2567
- คนที่ 6 เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2567