

การให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

กรณีศึกษา : สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว*

Provision of Electronic Collateral Verification services (e-Service) : A Case study of

Bangkok Metropolitan Land Office Ladprao Branches

ปวีณา ศรีบุญเรือง**

Paweena Sribunrueang

6714830064@rmail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว รวมถึงปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการแก้ไข ตลอดจนการพัฒนาการระบบให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว จำนวน 11 คน ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวม 7 คน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดินฯ สาขาลาดพร้าว ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานนโยบาย 2) ทรัพยากรนโยบาย 3) การสื่อข้อความ 4) การบังคับใช้กฎหมาย 5) คุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ 6) เงื่อนไขทางการเมือง 7) เงื่อนไขของสังคมและเศรษฐกิจ 8) ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน โดยระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้ 1) ด้านนโยบายยังขาดความต่อเนื่องและข้อจำกัดขอบเขตการให้บริการ 2) ด้านสภาพแวดล้อมยังขาดความพร้อมและความเสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ปัญหาด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่ยึดติดกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมและไม่ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เช่น 1) กำหนดนโยบายให้ชัดเจนและครอบคลุมผู้ให้บริการทุกประเภท 2) เพิ่มช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ไปยังภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง 3) ควรส่งเสริมการอบรมบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ด้านทักษะการใช้ระบบ ด้านทัศนคติ การปรับเปลี่ยนแนวคิดให้ยอมรับและพัฒนา เพื่อให้การบริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และยั่งยืนในระยะยาว

คำสำคัญ: นวัตกรรม; การตรวจสอบหลักทรัพย์; ระบบอิเล็กทรอนิกส์

Keywords: Innovation; Verification of Securities; e-Service

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรณีศึกษา : สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว

**นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัลส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับรูปแบบการดำเนินงานจากระบบราชการดั้งเดิมไปสู่ระบบดิจิทัลที่มีความยืดหยุ่น โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลไทยจึงได้ตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาการบริหารงานและบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ภายใต้กรอบดังกล่าว กรมที่ดิน จำเป็นต้องปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้อง โดยกรมที่ดินได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2567–2570 หนึ่งในภารกิจสำคัญที่กรมที่ดินได้พัฒนาภายใต้แผนดังกล่าว คือ ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (กรมที่ดิน, 2568) ซึ่งเป็นการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอ ตรวจสอบกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินของตนเองผ่านเว็บแอปพลิเคชันได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดิน เพื่ออำนวยความสะดวก ลดเวลาและค่าใช้จ่าย และเพิ่มความโปร่งใสในการให้บริการ ทั้งยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

ระบบดังกล่าวประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2568 กรมที่ดิน (2568) เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลกรรมสิทธิ์ที่ดินของตนเองผ่านระบบออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเดินทาง อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานจริงยังพบปัญหาและอุปสรรค เช่น ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ความพร้อมด้านทักษะดิจิทัล ความชัดเจนของขั้นตอนในระบบ ความเสถียรของแพลตฟอร์ม รวมถึงภาระของเจ้าหน้าที่ที่ต้องรองรับทั้งระบบเดิมและระบบใหม่พร้อมกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว จึงเห็นความสำคัญในการศึกษาระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา อันจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนพัฒนาระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

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

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว จำนวน 11 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้วิจัยครั้งนี้เป็นการคัดเลือก (Purposive selection) เป็นคัดเลือกโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาเป็นการเลือกโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2568, หน้า 33) โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นของงานวิจัยได้ โดยผ่านการสัมภาษณ์ จำนวน 7 คน ดังนี้ 1) หัวหน้าฝ่ายทะเบียน 2) หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จำนวน 2 คน 3) นักวิชาการที่ดินชำนาญการ 4) นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ 5) เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน 6) เจ้าพนักงานที่ดินปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2551, หน้า 75-81 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2568, หน้า 38) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์จากการได้ ดังนี้

ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว

1) ด้านนโยบาย

ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีมาตรฐานนโยบายที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยดำเนินงานภายใต้กรอบระเบียบ กฎหมาย และแนวปฏิบัติของกรมที่ดินที่กำหนดหลักเกณฑ์ รูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ นโยบายดังกล่าวมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับเปลี่ยนการให้บริการจากรูปแบบดั้งเดิมสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ในทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2567–2570 และนโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศตามแนวทาง Thailand 4.0 โดยมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ลดการใช้เอกสารกระดาษ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลที่ 1 (2568) ให้ข้อมูลว่า “การให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นรูปแบบการให้บริการที่นำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยลดขั้นตอนและข้อจำกัดของการติดต่อราชการแบบเดิม...”

2) ด้านทรัพยากรนโยบาย

ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีมาตรฐานด้านทรัพยากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการในระบบดิจิทัล โดยในด้านทรัพยากรบุคคล พบว่ากำลังคนและคุณภาพของบุคลากรมีความพร้อม เนื่องจากระบบเปิดให้ประชาชนสามารถดำเนินการด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้บทบาทของเจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการตรวจสอบ ควบคุม และบันทึกข้อมูลทางทะเบียนให้ถูกต้องตามมาตรฐานมากกว่าการให้บริการเชิงปฏิบัติการโดยตรง ขณะเดียวกัน ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอและเหมาะสม เนื่องจากการให้บริการอาศัยโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก ไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรทางกายภาพจำนวนมาก ส่งผลให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

3) ด้านการสื่อข้อความ

กรมที่ดินมีการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดกรอบการดำเนินงานผ่านระเบียบ กฎหมาย และแนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งระบุหน้าที่ ขั้นตอน และขอบเขตการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ช่วยสร้างความเข้าใจที่ตรงกันทั่วทั้งองค์กรและลดความคลุมเครือในระดับปฏิบัติ การถ่ายทอดนโยบายใช้หนังสือเวียนเป็นกลไกหลักในการเชื่อมโยงนโยบายจากส่วนกลางสู่สำนักงานที่ดินในพื้นที่ ควบคู่กับการจัดประชุมออนไลน์และการประชุมประจำเดือน เพื่อสร้างความเข้าใจ ติดตามผล และเปิด

โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะกลับไปยังส่วนกลาง อันเป็นการส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทาง ไม่ใช่เพียงการสั่งการจากบนลงล่างซึ่งบางครั้งขาดความต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชน ส่งผลให้ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการมีความเข้าใจในทิศทางและรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกัน และสนับสนุนการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 (2569) ให้ข้อมูลว่า “...มีการจัดประชุมทั้งในรูปแบบการประชุมออนไลน์และการประชุมสำนักงานที่เดินเป็นประจำทุกเดือน มีเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถสอบถาม ปรีกษา และสะท้อนปัญหาหรืออุปสรรคที่พบจากการใช้งานระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กลับไปยังส่วนกลางได้โดยตรง...”

4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมายที่ชัดเจนตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ส่งผลให้การให้บริการของกรมที่ดินมีฐานทางกฎหมายรองรับและสามารถบังคับใช้ได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรม การนำระบบ e-Service มาใช้สะท้อนการแปลงนโยบายรัฐบาลดิจิทัลและ Thailand 4.0 สู่การปฏิบัติจริง โดยช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุน เพิ่มความโปร่งใส และลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่

5) ด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีความสอดคล้องกับระเบียบกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลอย่างชัดเจน โดยดำเนินการภายใต้กรอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 รวมถึงระเบียบและแนวปฏิบัติของกรมที่ดินที่กำหนดขั้นตอนและขอบเขตการดำเนินงานไว้อย่างเป็นทางการ ส่งผลให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งพัฒนาการให้บริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ และส่งเสริมความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการของรัฐ

6) ด้านเงื่อนไขทางการเมือง

ผู้บริหารของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนากระบวนการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อย่างชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลและแนวทาง Thailand 4.0 ที่มุ่งยกระดับการให้บริการภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ระดับความสนใจและการสนับสนุนจากประชาชน รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนยังไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากข้อจำกัดของระบบที่ให้บริการได้เฉพาะบุคคลธรรมดาและตรวจสอบได้เฉพาะกรรมสิทธิ์ของตนเอง ส่งผลให้การมีส่วนร่วมและการใช้งานระบบในวงกว้างยังอยู่ในระดับจำกัด แม้ภาพรวมด้านนโยบายและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารจะมีความชัดเจนและต่อเนื่องก็ตาม

7) ด้านเงื่อนไขทางสังคมและเศรษฐกิจ

การใช้ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินชีวิตและฐานะทางเศรษฐกิจของประชาชน เนื่องจากช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดต่อราชการ ลดความจำเป็นในการเดินทางและการลางาน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งเอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำรงชีวิตและการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ แต่มีข้อจำกัดของประชาชนบางกลุ่มที่เข้าถึงเทคโนโลยีและมีข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัล ส่งผลให้ยังจำเป็นต้องมีมาตรการสนับสนุนเพื่อให้การใช้ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและเศรษฐกิจในระยะยาว

8) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีความเข้าใจในการดำเนินงานตามนโยบายระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในระดับที่ดี เนื่องจากมีการอบรมเปรียบเทียบ แนวปฏิบัติ และการสื่อสารจากส่วนกลางที่ชัดเจน ประกอบกับการประชุมและการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงวัตถุประสงค์ บทบาทหน้าที่ และขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังมีทัศนคติที่ระมัดระวังต่อการใช้งานระบบในเชิงปฏิบัติ เนื่องจากภาวะความรับผิดชอบด้านความถูกต้องของข้อมูลและข้อจำกัดของระบบ ส่งผลให้การปรับตัวและการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ยังต้องอาศัยการพัฒนาทักษะและการเสริมสร้างความเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่อง

ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1) ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ แม้จะมีแนวทางและการสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างชัดเจนในการผลักดันการใช้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แต่ในทางปฏิบัติ การสื่อสารนโยบายจากส่วนกลางสู่ระดับหน่วยงานยังขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาอาจไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ยังมีข้อจำกัดด้านขอบเขตการให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้เฉพาะหลักทรัพย์ของตนเองและจำกัดเฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุม ได้แก่ นิติบุคคลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม เป็นต้น

2) ด้านระบบและสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี ยังมีข้อจำกัดด้านความพร้อมและความเสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่งผลต่อความต่อเนื่องในการให้บริการ รวมถึงความแตกต่างด้านความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีของประชาชน โดยประชาชนบางกลุ่มยังไม่คุ้นเคยกับการใช้ระบบออนไลน์ ส่งผลให้การบริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ยังไม่เป็นที่รู้จักและมีอัตราการใช้บริการไม่สูงเท่าที่ควร

3) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และการยอมรับต่อระบบการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แตกต่างกัน แม้ว่าบุคลากรบางส่วนจะเห็นถึง

ประโยชน์ของระบบและมีความพร้อมในการใช้งาน แต่ยังมีผู้ปฏิบัติงานบางส่วนที่ขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี และยังไม่ปรับเปลี่ยนแนวคิดหรือรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติยังไม่เกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มที่

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนการพัฒนาการใช้ระบบการตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1) ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ควรกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการให้บริการตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม และสอดคล้องกันในทุกระดับ โดยเฉพาะการสื่อสารนโยบายจากส่วนกลางสู่ระดับหน่วยงานควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติมาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ควรพิจารณาปรับปรุงขอบเขตการให้บริการของระบบให้มีความยืดหยุ่นและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น การขยายกลุ่มผู้ใช้บริการ การเปิดโอกาสให้นิติบุคคลสามารถตรวจสอบหลักทรัพย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการตรวจสอบหลักทรัพย์ของเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา โดยยังคงอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2) ด้านทรัพยากรและสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเสถียร ทันสมัย ใช้งานง่าย และสามารถรองรับปริมาณการใช้งานได้ที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้บริการผ่านระบบให้บริการตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยการประชาสัมพันธ์ การจัดทำสื่อแนะนำการใช้งาน และการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อลดข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัลและเพิ่มการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง

3) ด้านการสื่อสาร ควรเสริมสร้างระบบการสื่อสารและการประสานงานระหว่างสำนักงานที่ดินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางหลักในการรับส่งข้อมูล เพื่อลดความล่าช้าและความคลาดเคลื่อนของข้อมูล อันจะช่วยสนับสนุนการให้บริการตรวจสอบหลักทรัพย์ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ

4) ด้านการพัฒนาศักยภาพและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้ระบบให้บริการตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ผ่านการฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและความมั่นใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ด้านการติดตามและประเมินผล ควรกำหนดระบบการติดตามและประเมินผลการใช้ระบบการตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว

1) ด้านนโยบาย

ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ดำเนินงานภายใต้มาตรฐานนโยบายที่ชัดเจนตามกรอบกฎหมาย ระเบียบ และ แนวปฏิบัติของกรมที่ดิน ส่งผลให้การให้บริการมีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมุ่งนำ นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนการให้บริการสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ช่วยลด ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter & Van Horn (1975, อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2568) เน้นความชัดเจนของมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง รวมถึงสอดคล้องกับแผนพัฒนาชาติดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2567–2570 (กรมที่ดิน, 2567) และนโยบายรัฐบาลดิจิทัลตามแนวทาง Thailand 4.0 ที่มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐและพัฒนากการให้บริการดิจิทัลอย่างยั่งยืนด้านทรัพยากรนโยบาย

2) ด้านทรัพยากรนโยบาย

ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีเพียงพอและเหมาะสมกับ รูปแบบการให้บริการดิจิทัล พบว่ากำลังคนและคุณภาพของบุคลากรมีความพร้อม เนื่องจากประชาชนสามารถ ดำเนินการด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนารินทร์ มณีวรรณ (2566) ที่ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ตามแนวคิด NPM ภายใต้นโยบาย “กรมที่ดิน 4.1” ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ความโปร่งใส และ ความคล่องตัวในการบริหารงาน นอกจากนี้ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอและ เหมาะสม โดยการให้บริการพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีเป็นหลัก ไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคล จำนวนมาก ส่งผลให้หน่วยงานสามารถจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการให้บริการ ภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลนันธ์ หมื่นภู (2567) ที่ศึกษาการจัดการเรื่อง ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน “คู่คิด” ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน

3) ด้านการสื่อสารข้อความ

การสื่อสารนโยบายจากส่วนกลางสู่ระดับปฏิบัติเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ผ่านหนังสือเวียน การ ประชุมออนไลน์ และการประชุมประจำเดือน เพื่อสร้างความเข้าใจ ติดตามผล และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน สะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะ สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter & Van Horn (1975, อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2568, หน้า 85) ที่เน้นการสื่อสารข้อความจากบนลงล่าง (Top-Down) นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ยังช่วยให้ประชาชนรับรู้และเข้าถึงบริการได้ ช่วยให้การสื่อสารเป็นไป ในลักษณะสองทาง ไม่ใช่เพียงการสั่งการจากบนลงล่างซึ่งบางครั้งขาดความต่อเนื่อง

4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมายที่ชัดเจนตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ส่งผลให้การให้บริการของกรมที่ดินมีฐานทางกฎหมายรองรับและสามารถบังคับใช้ได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรม การนำระบบ e-Service มาใช้สะท้อนการแปลงนโยบายรัฐบาลดิจิทัลและ Thailand 4.0 สู่การปฏิบัติจริง โดยช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุน เพิ่มความโปร่งใส และลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา เกื้อนุ้ย (2565) ที่ชี้ว่าการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาช่วยพัฒนาการให้บริการภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5) ด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ

มีความพร้อมทั้งด้านโครงสร้างองค์กร บุคลากร และเทคโนโลยี ขอบเขตหน้าที่ชัดเจน และมีระบบการสื่อสารภายในที่เป็นระบบ ส่งผลให้สามารถให้บริการระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสอดคล้องกับทิศทางแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน การมีคุณลักษณะของหน่วยงานที่ชัดเจนเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

6) ด้านเงื่อนไขทางการเมือง

ผู้บริหารของกรมที่ดินและสำนักงานสาขาให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนากระบวนการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อย่างชัดเจน โดยสอดคล้องกับแนวทางรัฐบาลดิจิทัลและ Thailand 4.0 แต่การมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากข้อจำกัดของระบบที่ให้บริการเฉพาะบุคคลธรรมดาและตรวจสอบกรรมสิทธิ์ของตนเองเท่านั้น ส่งผลให้การใช้งานระบบในวงกว้างยังอยู่ในระดับจำกัด ไม่สอดคล้องกับลักษณะนโยบายสาธารณะที่ดี (วิวัฒนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2568 หน้า 2-3) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า นโยบายสาธารณะที่ดีจะต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนและกลุ่มผลประโยชน์

7) ด้านเงื่อนไขทางสังคมและเศรษฐกิจ

ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย เวลาในการเดินทาง และการกลางานของประชาชน เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการและสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ที่พบว่า การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนและเวลาในการเดินทางของประชาชน และสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอดจนสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระวัฒน์ ชาตสิริภูวดล (2565) ที่ชี้ว่าการนำนวัตกรรม e-QLands มาใช้ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการรับบริการของประชาชน

8) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว มีความเข้าใจในการดำเนินงานตามนโยบายระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในระดับหนึ่ง โดยตระหนักถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของระบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ Van Meter and Van Horn (1975, อ้างถึงใน วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2568) ที่ชี้ว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ความชัดเจนของนโยบาย และกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงาน

ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว เกิดจากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกัน ทั้งด้านระบบ เทคโนโลยี บุคลากร ผู้ใช้บริการ และกรอบกฎหมาย โดยระบบยังมีข้อจำกัดในการให้บริการเฉพาะบุคคลธรรมดาและตรวจสอบได้เฉพาะทรัพย์สินของตนเอง ทำให้ไม่ครอบคลุมผู้ใช้บางกลุ่ม ประชาชนบางส่วนยังขาดความรู้และทักษะในการใช้งานระบบดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีหลายประการ เช่น การขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายและระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมถึงมีความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล ขณะเดียวกันปัญหาความเสถียรของระบบ อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ของผู้ใช้งานอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บางส่วนยังต้องปรับตัวต่อรูปแบบการทำงานดิจิทัลในช่วงเปลี่ยนผ่าน อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ยังไม่ทั่วถึง และระเบียบหรือข้อกำหนดบางประการยังไม่เอื้อต่อการขยายขอบเขตบริการ รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่ยังไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้การใช้ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ยังเผชิญข้อจำกัดและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐในระยะยาว

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนการพัฒนาการใช้ระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ควรดำเนินการอย่างบูรณาการในหลายมิติ ทั้งด้านนโยบาย กฎหมาย เทคโนโลยี บุคลากร และการสื่อสาร โดยควรปรับปรุงระบบให้มีความยืดหยุ่นและครอบคลุมมากขึ้น เช่น การรองรับการตรวจสอบของนิติบุคคลภายใต้กรอบกฎหมายและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ควบคู่กับการพัฒนาความเสถียรของระบบและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากและสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ ควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผ่านคู่มือและสื่อที่เข้าถึงง่าย รวมถึงเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันจำเป็นต้องพัฒนาทักษะดิจิทัลและทัศนคติเชิงบวกของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการออนไลน์ และพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การให้บริการระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นแนวทางที่สังเคราะห์จากข้อค้นพบของการวิจัยและบริบทของพื้นที่ศึกษา โดยมุ่งเสนอแนวทางที่สามารถนำไปพิจารณาปรับใช้ได้ในทางปฏิบัติ ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1) กรมที่ดินควรพัฒนาระบบ e-Service ให้มีความเสถียร ใช้งานง่าย และรองรับผู้ใช้จำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน รวมถึงเสริมมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

2) กรมที่ดินควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในระบบดิจิทัล

3) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว ควรเพิ่มช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Service ให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนที่ยังขาดความรู้หรือทักษะด้านดิจิทัล เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและการใช้บริการอย่างถูกต้อง ลดปัญหาความสับสนในการใช้งาน

4) กรมที่ดินควรกำหนดกลไกในการติดตาม ประเมินผล และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและบริบทการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและประสบการณ์ของประชาชนผู้ใช้บริการระบบการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในมิติด้านความสะดวก รวดเร็ว ความเข้าใจในการใช้งาน และความเชื่อมั่นในระบบ

2) ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและทักษะดิจิทัลของประชาชนที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้ระบบการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

เอกสารอ้างอิง

- กมลนัทธ หมิ่นภู. (2567). การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน “คู่คิด” ของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมที่ดิน. (2567). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน (พ.ศ. 2567 – 2570). ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2568, จาก <https://www.dol.go.th/DOL-digital/Documents/Scan-DOL-digital2567-2570.pdf>
- กรมที่ดิน. (2568). ประกาศกรมที่ดิน เรื่อง การให้บริการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (ประกาศลงวันที่ 18 สิงหาคม 2568). กรุงเทพมหานคร: พรพจน์ เพ็ญพาส.
- จิระวัฒน์ ซาดิสิริภูวดล (2565). การนำนวัตกรรม e-QLands ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นารินทร์ มณีวรรณ. (2566). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปวีณา เกื้อนุ้ย. (2565). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6401 การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1. (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 8.

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6. (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.