



รายงานการศึกษาเอกสารวิชาการส่วนบุคคล (IS)
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ
ของสำนักงานที่ดิน

โดย

นายไตรรัตน์ เทพบริรักษ์
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๗๙
สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย
พุทธศักราช ๒๕๖๕

สถาบันดำรงราชานุภาพ
กระทรวงมหาดไทย

เอกสารการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตรนัก
ปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๗๙ พุทธศักราช ๒๕๖๕ ของสถาบันดำรงราชานุภาพ
กระทรวงมหาดไทย

ลงชื่อ



(นายสมพร ไร่บางยาง)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑) ศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการประชาชน และ ๒) เพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนโดยได้ศึกษาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร และใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นข้าราชการในฝ่ายทะเบียน จำนวน ๕ คน ข้าราชการในฝ่ายรังวัด จำนวน ๕ คน และประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐ คน รวมทั้งหมด ๒๐ คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่คำตอบในการศึกษาต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นมาก เพราะจะช่วยลดขั้นตอนลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาการให้บริการ และรอรับบริการ และมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วน เห็นว่า คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ อาจเพราะงบประมาณที่ได้รับมีอย่างจำกัด ๒) ความพร้อมของระบบ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า ระบบสารสนเทศกรมที่ดินมีความพร้อมและมีความเสถียรมากกว่าเดิม และสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของกรมการปกครอง และกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้โดยตรง และผู้ให้ข้อมูลบางส่วน เห็นว่า ระบบพร้อมแต่คนอาจไม่พร้อม จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่แสดกข้อมูลเข้าระบบด้วย ๓) ความเป็นส่วนตัว ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า ระบบมีความเป็นส่วนตัวและมีมาตรการรักษาความปลอดภัย ๔) การตอบสนอง ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่ เมื่อระบบขัดข้องเจ้าหน้าที่ได้แจ้งผู้ให้บริการให้ทราบถึงสาเหตุ และมีการประสานงานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนกลาง และบริษัทผู้ให้บริการระบบอย่างทันท่วงที ๕) ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ และข้อมูลคลาดเคลื่อนน้อยมาก เว้นแต่การนำเข้าข้อมูลเริ่มต้นคลาดเคลื่อน แต่สามารถปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันได้ ๖) ความครบถ้วนของเนื้อหา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยให้ได้เนื้อหาที่ได้มีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์แต่ถ้าเลือกใช้ไม่ถูกประเภทข้อมูลที่ได้อาจจะไม่ตรงกับการใช้งาน ๗) ความมีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ช่วยให้การค้นหาข้อมูล เรียกใช้ข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วและการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ๘) การบรรลุเป้าหมาย ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นว่า เป้าหมายในการให้บริการคือ ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน และสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์ได้ถือว่าบรรลุเป้าหมาย

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการประชาชน ซึ่งปัญหาหลักๆ มาจากงบประมาณที่ไม่เพียงพอ บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศและปัญหากล่าวนำเข้าข้อมูลซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญห

และข้อเสนอแนะ มีดังนี้ ๑) จัดหาและจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ ๒) ควรจัดหาบุคลากรในการทำหน้าที่แสกนข้อมูลเข้าระบบโดยตรง ๓) ควรจัดอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่เพิ่มเติม ๔) จัดให้มีแผนการทดสอบและตรวจสอบระบบเป็นระยะๆ เพื่อป้องกันและปรับปรุงข้อมูลนำเข้าที่คลาดเคลื่อนให้เป็นปัจจุบัน

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการส่วนบุคคลนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๗๙ พุทธศักราช ๒๕๖๕ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะประสบความสำเร็จลงมิได้หากไม่ได้รับคำชี้แนะจากท่านจาก อาจารย์สมพร ใช้บางยาง อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีส่วนสำคัญในการพิจารณาเอกสารวิชาการส่วนบุคคลฉบับนี้ ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย และขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจนทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประกอบการศึกษาครั้งนี้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ท่านผู้อ่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้สนใจทั่วไปไม่มากนัก

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่เมตตาช่วยเหลือ ส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้ทำงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วง

ไตรรัตน์ เทพบริรักษ์
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๓
๑.๓ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๓
๑.๔ ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา	๓
๑.๕ ขอบเขตของการศึกษา	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๙
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล	๑๑
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	๑๓
๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานที่ดิน	๒๑
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	๓๑
๓.๑ แนวทางที่ใช้ในการวิจัย	๓๑
๓.๒ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก	๓๑
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๑
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๒
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๒
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๓๔
๔.๔ ตอนที่ ๑ ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๒๐ คน	๓๔
๔.๕ ตอนที่ ๒ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๒
บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๕๔
๕.๑ สรุปผลการศึกษา	๕๔
๕.๒ อภิปรายผล	๕๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๕๗
บรรณานุกรม	๕๘

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	๖๑
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	๖๒
ภาคผนวก ข การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	๖๔
ประวัติผู้จัดทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคล	๖๗

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๒.๑ การพัฒนา Digital Government	๑๔
ภาพที่ ๒.๒ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวัฒนธรรมการทำงานบุคลากรของกรมที่ดิน	๑๕
ภาพที่ ๒.๓ โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน (ระยะที่ ๒)	๑๗
ภาพที่ ๒.๔ รูปแบบการทำงานของโปรแกรม LandsFax	๑๘
ภาพที่ ๒.๕ การจองคิวผ่านระบบ e-QLands	๑๙
ภาพที่ ๒.๖ ระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดิน (E-LandsAnnouncement)	๒๐
ภาพที่ ๒.๗ โครงสร้างสำนักงานที่ดินจังหวัด	๒๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากการใช้เครื่องมือสื่อสารในการติดต่อ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน หรือแม้แต่ในวงการธุรกิจก็นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการดำเนินธุรกิจ เพื่อพัฒนาศักยภาพในทางการค้า ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ และโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐก็ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐเช่นเดียวกัน จะเห็นได้จากการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นประสิทธิภาพและประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

การตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานและขับเคลื่อนการบริหารงานราชการให้เป็นรูปธรรม โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารราชการแผ่นดิน การจัดให้มีบริการสาธารณะ พัฒนาระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน รวมถึงเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่หน่วยงานและประชาชน ตัวอย่างของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เห็นในปัจจุบัน ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ เป็นต้น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการบริหารงานนั้น เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและเกิดการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ซึ่งประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ประชาชนส่วนรวมจะได้รับ ได้แก่ ๑) ได้รับการบริการภาครัฐที่สะดวก ไม่สร้างภาระแก่ประชาชน ลดการใช้สำเนาเอกสารในการติดต่อราชการ ๒) ติดต่อภาครัฐใช้บัตรประชาชนใบเดียวทำได้ทุกเรื่อง หรือติดต่อออนไลน์ได้แบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service ๓) ใช้ข้อมูลเปิดภาครัฐสำหรับการติดตาม และตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ๔) สามารถนำข้อมูลเปิดของหน่วยงานของรัฐไปพัฒนานวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม ส่วนประโยชน์สำหรับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่จะได้รับ ได้แก่ ๑) หน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความทันสมัย เปิดกว้าง และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยดึงดูดและรักษาคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูงมาทำงานกับองค์กรด้วย ๒) หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากประชาชนและผู้รับบริการมากขึ้น ๓) คนในองค์กรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานที่มีมูลค่าสูง (High Value Job) มากขึ้น ๔) กระบวนการทำงานและการสื่อสารขององค์กร กระชับขึ้น คล่องตัวมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ๕) หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากร (งบประมาณและกำลังคน) ในการดำเนินงานได้มากขึ้น (สุภาพรพรณ อนุตรกุล, ๒๕๖๐)

จากพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ รัฐจึงได้กำหนดให้มีตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขึ้น เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และช่วยลดขั้นตอน ลดเวลา ค่าใช้จ่าย ของผู้มาใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล คือแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ปี ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญในการนำภาครัฐ

สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้ ๑) ลดความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงบริการและสิทธิสวัสดิการของประชาชนด้วยข้อมูลและช่องทางดิจิทัลสำหรับประชาชนทุกกลุ่มเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี ๒) สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย (SME) ด้วยการบูรณาการกลไกภาครัฐ สนับสนุนให้เกิดการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจผ่านช่องทางดิจิทัล ๓) การทำงานของภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ด้วยการปรับปรุงข้อมูลตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และเปิดเผยแก่ประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล ๔) สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาบริการของภาครัฐ และการกำหนดนโยบายสำคัญของประเทศ ด้วยการเสนอความคิดเห็นด้านนโยบาย หรือประเด็นการพัฒนาประเทศผ่านช่องทางดิจิทัล

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๕๗ ได้กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๕๗ หน้า ๑) กรมที่ดินได้นำนโยบายของรัฐบาลมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการ โดยให้สำนักงานที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดของกรมที่ดิน เป็นผู้ขับเคลื่อนภารกิจของกรมที่ดินและนำนโยบายของรัฐบาล โดยการส่งมอบการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการแก่ประชาชน

เทคโนโลยีดิจิทัลที่สำนักงานที่ดินนำมาใช้ในการบริการประชาชน ได้แก่ ๑) ระบบสารสนเทศกรมที่ดิน หรือโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน (ระยะที่ ๒) เป็นระบบหลักที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้ในการบริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ซึ่งปัจจุบันได้พัฒนามาถึงระยะที่ ๒ และเป็นระบบเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อรองรับการให้บริการจดทะเบียนและนิติกรรมที่ดินต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ๒) ระบบตรวจสอบหลักทรัพย์และขอสำเนาเอกสารสิทธิที่ดิน (LandsFax) คือโปรแกรมที่ใช้ในการรับ-ส่งข้อมูลเพื่อขอตรวจสอบหลักทรัพย์ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ์ และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ต่างสำนักงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ขอสามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้ เพื่อขอรับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ๓) ระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัดทางอินเทอร์เน็ต (e-QLands) เป็นการให้บริการจองคิวล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน e-QLands เพื่อยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดที่ดินด้วยระบบออนไลน์ ๔) ระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดินเพื่อการรักษาสีที่ในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Lands Announcement) เป็นการให้บริการประชาชนในการตรวจสอบประกาศของสำนักงานที่ดินเพื่อการรักษาสีที่ในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเข้าถึงประกาศของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน หรือที่ <http://announce.dol.go.th> ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการขาดความรู้ ความเข้าใจใน

ระบบงานทำงานและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ จึงทำให้ผลการดำเนินการที่ได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กรมที่ดินตั้งไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาและแนวทางในการการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน และนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาและต่อยอดงานบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจสูงสุด

๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

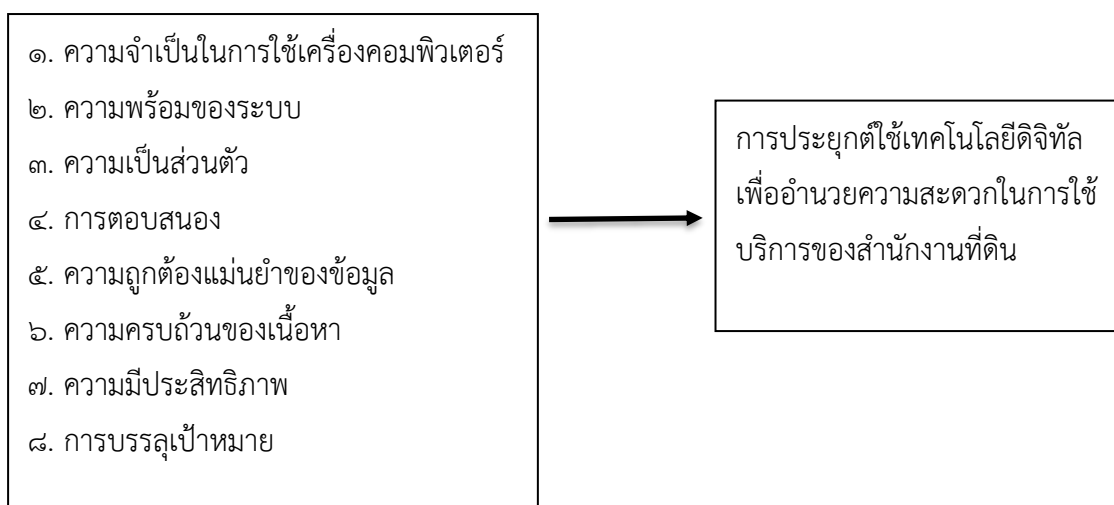
๒.๑ เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการประชาชน

๒.๒ เพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

๓. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



๔. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

๔.๑ ได้ทราบถึงปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

๔.๒ แนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

๕. ขอบเขตของการศึกษา

๕.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร โดยได้ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ๑) ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ๒) ความพร้อมของระบบ ๓) ความเป็นส่วนตัว ๔) การตอบสนอง ๕) ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ๖) ความครบถ้วนของเนื้อหา ๗) ความมีประสิทธิภาพ และ ๘) การบรรลุเป้าหมาย

๕.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีขอบเขต ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ๑) ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ๒) ความพร้อมของระบบ ๓) ความเป็นส่วนตัว ๔) การตอบสนอง ๕) ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ๖) ความครบถ้วนของเนื้อหา ๗) ความมีประสิทธิภาพ ๘) การบรรลุเป้าหมาย

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน

๕.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน เป็นการศึกษาในพื้นที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร

๕.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาที่ทำการศึกษานี้จะอยู่ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๕

๖. นิยามศัพท์เฉพาะ

๖.๑ สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร

๖.๒ ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

๖.๓ ความพร้อมของระบบ หมายถึง ข้อมูลระบบสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

๖.๔ ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน และความสามารถในการป้องกันการเข้าใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต

๖.๕ การตอบสนอง หมายถึง การตอบสนองถึงการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

๖.๖ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องแม่นยำ

๖.๗ ความครบถ้วนของเนื้อหา หมายถึง ระบบมีข้อมูลของเนื้อหาที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

๖.๘ ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การค้นหา เรียกใช้ข้อมูลมีความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ

๖.๙ การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง ระบบข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำ มีเนื้อหาที่ครบถ้วน และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

๖.๑๐ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ มาใช้ในการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน ให้เกิดประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการของประชาชน

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่จะนำมาใช้กำหนดกรอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล
๔. แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
๕. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานที่ดิน
๖. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Kotler & Bloom, ๑๙๘๔; Kotler, ๑๙๘๘, อ้างถึงใน อีรภิติน นวรัตน์ ณ อยุธยา, ๒๕๔๗, หน้า ๖) หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้

การบริการ (Gronross, ๑๙๙๐, อ้างถึงใน อีรภิติน นวรัตน์ ณ อยุธยา, ๒๕๔๗, หน้า ๖) หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/หรือ กับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

การบริการ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, ๒๕๕๕, หน้า ๒) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เป้าหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

การบริการ (Philip Kotler, ๒๐๑๓ อ้างถึงใน จารุวรรณ กนกทอง, ๒๕๕๙, หน้า ๑๖-๑๗) คือ การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

๑. ลักษณะของการให้บริการ

๑.๑ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

๑.๑.๑ สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

๑.๑.๒ บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

๑.๑.๓ เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

๑.๑.๔ วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

๑.๑.๕ สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

๑.๑.๖ ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

๑.๒ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๑.๓ ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

๑.๔ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ ๑๑ ประการ ดังนี้

๑.๔.๑ ลักษณะการบริการ (Tangibles) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

๑.๔.๒ ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา

๑.๔.๓ ความกระตือรือร้น (Responsiveness) การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่

๑.๔.๔ ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๔.๕ ความมีอริยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพ นอบน้อมเป็นกันเอง

๑.๔.๖ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

๑.๔.๗ ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

๑.๔.๘ ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่างๆ

๑.๔.๙ การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

๑.๔.๑๐ การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

๑.๔.๑๑ ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า

การบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องตัดให้มีการบริการที่สอดคล้องกับหลักการให้บริการดังต่อไปนี้ (สุนันทา ทวีผล , ๒๕๕๐, อ้างถึงใน ชนธดา วีระพันธ์ ,๒๕๕๕, หน้า ๙-๑๐)

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เป้าหมายสำคัญของการบริการ (Millet, ๑๙๕๔, อ้างถึงใน ชนินทร ตั้งชูทวีทรัพย์, ๒๕๔๕, หน้า ๑๕) คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมที่นำเสนอให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดประทับใจและความพึงพอใจ แต่ถ้าผู้รับบริการได้รับบริการที่ไม่ประทับใจอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้

๒. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจ (Kotler, ๑๙๙๔, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, ๒๕๔๘, หน้า ๑๒) หมายถึง ระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

ความพึงพอใจ (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, ๒๕๔๗, อ้างถึงใน ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์, ๒๕๖๐, หน้า ๑๐) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (ลักษณวรรณ พวงไม่มี, ๒๕๔๕, หน้า ๙) หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง

ทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ความพึงพอใจ (Vroom, ๑๙๖๔ อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, ๒๕๔๖, หน้า ๑๖) หมายถึง ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของแต่ละบุคคลที่คาดหวังผลของกิจกรรมต่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง แล้วแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมและการกระทำ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจแสดงพฤติกรรมในระดับที่แตกต่างกัน

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ (ประยูร กาญจนดุล, ๒๕๔๑, หน้า ๑๑๙-๑๒๑) ซึ่ง การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (providers) กิจกรรมที่ให้บริการ (services) และผู้รับบริการ (recipients)

ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้ซึ่งยกตัวอย่างได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ (Gundlach & Reid, ๑๙๘๓, p ๔๑) คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าหลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้ว สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ (สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, ๒๕๓๐) ความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ คือ ระดับความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐตามประสบการณ์ที่ได้รับ

๓. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

๓.๑ ความหมายของรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ๒๕๖๒, หน้า ๒) หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) (Digital Economy Thailand, ม.ป.ป. อ้างถึงใน สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า ๒) หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ ๓ ประการ ได้แก่

๑. Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

๒. Needs-based holism เป็นการปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

๓. Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

สรุปได้ว่า รัฐบาลดิจิทัล คือ การบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เข้าด้วยกัน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

๓.๒ ความเป็นมาของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

ความเป็นมาของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทยเกิดจากแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เมื่อครั้งประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือการที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและ

สังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีเป้าหมายในภาพรวม ๔ ประการดังต่อไปนี้

๑. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการ
๒. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
๓. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล
๔. ปฏิรูปกระบวนการทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก, ๒๕๕๙ และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ๒๕๕๙ อ้างถึงใน สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า ๔)

๓.๓ การปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

สำหรับแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อน โดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (citizen driven) ซึ่งหมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษาซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล จะช่วยให้รัฐบาลสามารถหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องดำเนินการในหลายส่วน ประกอบด้วย

๑. การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน โดยบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนในทรัพยากร
๒. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (open data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็น Digital Thailand โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชน เปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูล

ตามมาตรฐาน open data เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาฐานข้อมูล รวมถึงชุดข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ยึดติดความเป็นเจ้าของ

๓. การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและการให้บริการที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน

๔. การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (smart service) ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน ตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ บริการอัจฉริยะเป็นการแปรสภาพการบริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (automated public services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเข้ากับสถานการณ์โดยประชาชนผู้รับบริการ ไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อรัฐ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ๒๕๕๙, น.๔๓-๔๖ อ้างถึงใน สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า ๗-๘)

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

๔.๑ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙)

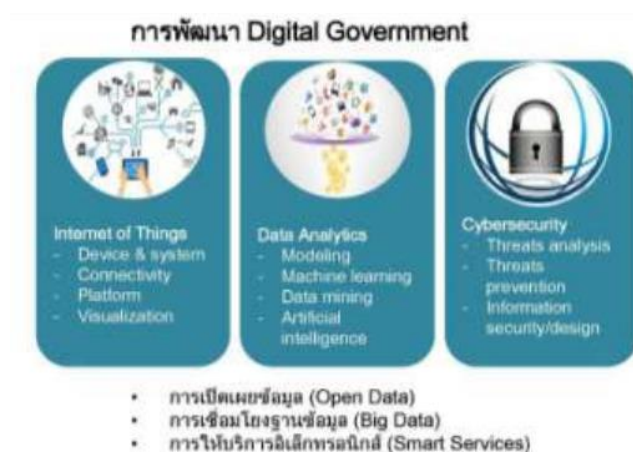
ยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) เป็นกรอบและแนวทางที่ใช้ในการพัฒนาประเทศไทยในระยะยาว เพื่อนำประเทศไทยไปสู่ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติที่มีด้วยกัน ๖ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑. ด้านความมั่นคง
๒. ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
๓. ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
๔. ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม
๕. ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
๖. ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

นอกจากยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาประเทศแล้ว การพัฒนาระบบราชการให้ทันสมัยก็เป็นสิ่งที่สำคัญ รัฐจึงได้มีนโยบายในการขับเคลื่อนราชการให้เป็นระบบราชการ ๔.๐ เพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานและระบบราชการด้วยนวัตกรรม ซึ่งกรมที่ดิน

ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย เพื่อก้าวไปสู่กรมที่ดิน ๔.๐ ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การพัฒนาเทคโนโลยีและเครือข่าย ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเพื่อการบริการ คือ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการประชาชนและการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ Digital Government



ภาพที่ ๒.๑ การพัฒนา Digital Government

ที่มา : กรมที่ดิน

๒. การเตรียมบุคลากรกรมที่ดิน เพื่อก้าวสู่กรมที่ดินยุคใหม่ คือ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวัฒนธรรมการทำงานบุคลากรของกรมที่ดินให้สอดคล้อง ดังนี้

เรียนรู้อย่างมีเป้าหมาย คือ เน้นการใช้ความรู้สร้างนวัตกรรม

เรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ คือ เน้นการใช้ความคิด กระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

เรียนรู้เพื่อส่วนรวม คือ เน้นปลูกจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

เรียนรู้เพื่อการนำไปปฏิบัติ คือ เน้นการคิด วิเคราะห์ ความสำเร็จวัดจากการบรรลุผลสัมฤทธิ์โดยบุคลากรกรมที่ดิน ๔.๐ ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ ๑) ยึดหลักธรรมาภิบาล ๒) ทำงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ๓) มีความเต็มใจที่จะร่วมมือทำงาน ๔) สร้างสรรค์งานเป็นทีม ๕) มีความสามารถทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยนำมาปรับใช้กับการทำงาน และ ๖) มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับงาน



ภาพที่ ๒.๒ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวัฒนธรรมการทำงานบุคลากรของกรมที่ดิน
ที่มา : กรมที่ดิน

๓. การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประชาชน ผ่านกลไกของสำนักงานที่ดิน เป็นการดำเนินการภายใต้แนวคิด Area-Based และใช้กลไกประชารัฐในการขับเคลื่อนภารกิจงานของกรมที่ดิน ปรับเปลี่ยนงานตามภารกิจปกติ (Function) ให้เป็นภารกิจยุทธศาสตร์ (Agenda) เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณได้เพิ่มมากขึ้น โดยวางแผนการขับเคลื่อนดังนี้

๓.๑ ควรมีการวางยุทธศาสตร์ระยะสั้น กลาง ยาว ในทุกภารกิจหลักให้ชัดเจน ทั้งเป้าหมาย /แนวทางการดำเนินการ และเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และยุทธศาสตร์มหาดไทย ๒๐ ปี ว่าภารกิจใดส่วนกลางจะดำเนินการ และภารกิจใดจะถ่ายโอนให้สำนักงานที่ดินดำเนินการ

๓.๒ ควรกำหนดแผนงาน /โครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อลดโอกาสการสูญเสียทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพ โดยการออกแบบกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินการ หน่วยงานหลัก หน่วยงานสนับสนุน กำลังคน งบประมาณ อย่างละเอียด

๓.๓ กระตุ้นให้จังหวัดสร้างนวัตกรรมการทำงานแนวใหม่ๆ เช่น โครงการเพื่อนช่วยเพื่อน โครงการพี่สอนน้อง เป็นต้น

๔.๒ เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการบริการของสำนักงานที่ดิน

เทคโนโลยีดิจิทัลที่สำนักงานที่ดินนำมาใช้ในการบริการประชาชน ได้แก่ ระบบสารสนเทศกรมที่ดิน หรือโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน (ระยะที่ ๒) ระบบตรวจสอบหลักทรัพย์และขอสำเนาเอกสารสิทธิที่ดิน (LandsFax) ระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดทางอินเทอร์เน็ต (e-QLands) และระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดิน เพื่อการรักษาสีที่ในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต (E-LandsAnnouncement) ซึ่งมีระบบการให้บริการดังนี้

๔.๒.๑ ระบบสารสนเทศกรมที่ดิน หรือโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน (ระยะที่ ๒) เป็นระบบหลักที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้ในการบริการประชาชนในการ

จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ซึ่งปัจจุบันได้พัฒนามาถึงระยะที่ ๒ ให้เป็นระบบเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อเป็นการรองรับการจดทะเบียนและนิติกรรมที่ดินต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลประชาชน ของส่วนราชการ ผ่านระบบ Linkage Center ของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เพื่อเรียกใช้ข้อมูลในการให้บริการประชาชนจากระบบฐานข้อมูลประชาชนของหน่วยงานต่างๆ ทดแทนการสำเนาเอกสาร เพื่อให้บัตรประชาชนใบเดียวสามารถใช้ในการเข้าถึงบริการภาครัฐได้ ทุกบริการโดยไม่ต้องคัดสำเนาบัตรเพื่อลดขั้นตอนและค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังได้เชื่อมโยงข้อมูลกับเครือข่าย GFMS เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN) และเครือข่ายศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และข้อมูลนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งระบบงานโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน (ระยะที่ ๒) มีทั้งหมด ๒๕ ระบบงาน ดังนี้

- ๑) งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
- ๒) งานรังวัดในสำนักงานที่ดิน
- ๓) งานอำนวยการในสำนักงานที่ดิน
- ๔) งานการเงินและบัญชี
- ๕) งานบริการสอบถามข้อมูลที่ดิน
- ๖) จัดการสิทธิของผู้ใช้งาน
- ๗) งานควบคุมหลักฐานที่ดิน
- ๘) งานปรับปรุงราคาประเมิน
- ๙) จดทะเบียน Online
- ๑๐) ชำระเงิน E-payment
- ๑๑) งานกลุ่มวิชาการ
- ๑๒) งานตรวจสอบภายใน
- ๑๓) งานกองพัสดุ
- ๑๔) ทะเบียนที่ดินเพื่อการศาลนา
- ๑๕) แลกเปลี่ยนข้อมูล
- ๑๖) การรักษาความปลอดภัย
- ๑๗) งานสนับสนุนการบริหารส่วนกลาง
- ๑๘) สำรองจัดเก็บข้อมูล
- ๑๙) คำนวณรังวัด Mobile
- ๒๐) รายงานรังวัด ผ่าน Internet
- ๒๑) จัดเก็บ Log แลกเปลี่ยนข้อมูล
- ๒๒) สอบถามข้อมูล Internet

๒๓) เชื่อมโยงข้อมูลกรมพัฒนา ฯ

๒๔) บันทึกแบบฟอร์มการจดทะเบียนชั่วคราว Offline

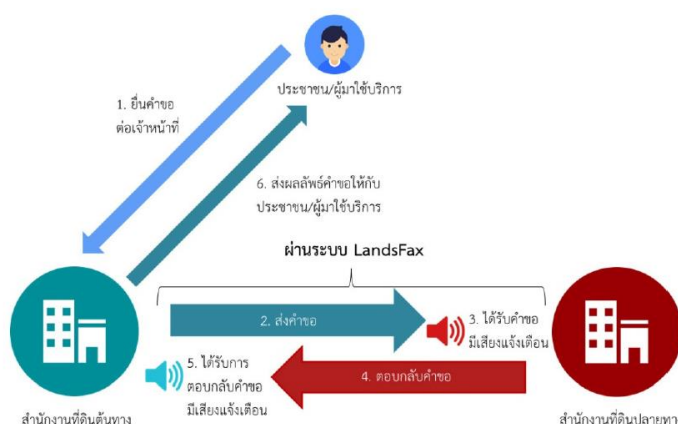
๒๕) การเชื่อมโยงข้อมูล

ระบบงานในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน (ระยะที่ ๒) ที่ใช้ในการให้บริการประชาชนหลัก ๆ ได้แก่ งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จะใช้ในการให้บริการธุรกรรม การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเอกสารสิทธิที่ดินต่างๆ งานรังวัดในสำนักงานที่ดิน จะใช้ในการให้บริการเรื่องรังวัดที่ดิน การคำนวณค่าใช้จ่ายการรังวัด การจัดทำรายงานการรังวัด เป็นต้น และงานการเงินและบัญชี ใช้บริการรับชำระค่าธรรมเนียม การจัดเก็บและนำส่งเงิน และการจัดทำทะเบียนคุมต่างๆ ในระบบ เป็นต้น



ภาพที่ ๒.๓ โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน (ระยะที่ ๒)
ที่มา : กรมที่ดิน

๔.๒.๒ ระบบตรวจสอบหลักทรัพย์และขอสำเนาเอกสารสิทธิที่ดิน (LandsFax) คือ โปรแกรมที่ใช้ในการรับ-ส่งข้อมูลเพื่อขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ต่างสำนักงาน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ขอสามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้ เพื่อขอรับบริการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางไปในทุกสำนักงานที่ดิน โดยระบบ LandsFax ถูกพัฒนาขึ้นในรูปแบบ Web Application ที่ใช้ Web browser (เช่น Google Chrome, Mozilla Firefox เป็นต้น) ในการเข้าใช้งาน และทำงานอยู่บนเครือข่าย Intranet ภายในกรมที่ดิน โดยในแต่ละสำนักงานที่ดิน จะได้รับชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) สำหรับการเข้าใช้งาน ๑ บัญชีผู้ใช้ ต่อ ๑ สำนักงานที่ดิน ซึ่งรูปแบบการทำงานของโปรแกรม LandsFax เป็นดังนี้



ภาพที่ ๒.๔ รูปแบบการทำงานของโปรแกรม LandsFax

ที่มา : กรมที่ดิน

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อประชาชนมายื่นคำขอตรวจสอบหลักทรัพย์หรือขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ์ หรือขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ต่อเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินต้นทาง เจ้าหน้าที่จะทำการส่งคำขอโดยกรอกข้อมูลไปเพื่อสอบถามยังสำนักงานที่ดินปลายทาง โดยสำนักงานที่ดินปลายทางจะต้องทำการเปิดโปรแกรม LandsFax ไว้ โดยต้องติดตั้งลำโพงและเปิดเสียงไว้ เพราะจะมีเสียงแจ้งเตือน คำขอไปยังสำนักงานที่ดินปลายทางเมื่อมีการส่งคำขอ จากนั้นเมื่อสำนักงานที่ดินปลายทางได้รับคำขอเมื่อค้นหาและกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วทำการตอบกลับคำขอ โดยสำนักงานที่ดินต้นทางจะได้รับเสียงเตือนการตอบกลับคำขอ เมื่อได้รับผลแล้วทำการพิมพ์ผลลัพธ์ของเอกสารเพื่อส่งให้กับประชาชน

๔.๓.๓ ระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัดทางอินเทอร์เน็ต (e-QLands) เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในการบริหารจัดการคิวในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยให้บริการจองคิวล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน e-QLands เพื่อยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดที่ดินด้วยระบบออนไลน์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง



ภาพที่ ๒.๕ การจองคิวผ่านระบบ e-QLands

ที่มา : กรมที่ดิน

ซึ่งการจองคิวผ่านระบบ e-QLands มีขั้นตอนดังนี้

๑) ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน e-QLands ซึ่งโหลดได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android และลงทะเบียนเข้าใช้งาน โดยแจ้งชื่อ-นามสกุล และเลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ จากนั้นจึงก็เข้าสู่ระบบ

๒) เข้าสู่ระบบ ด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์ จากข้อมูลที่ยลงทะเบียนไว้

๓) ยื่นคำขอจองคิว (จองคิวจดทะเบียน, จองคิวรังวัด) ในการยื่นคำขอจองคิว ต้องระบุสำนักงานที่ดินที่จะไปติดต่อ วันที่ต้องการไปทำธุรกรรม ประเภทธุรกรรมที่จะดำเนินการ ซึ่งจะมี ๒ ประเภทการจองคิว คือ การจองคิวจดทะเบียนสิทธิ และการจองคิวรังวัดที่ดิน และระบุเลขที่และประเภทเอกสารสิทธิ /เลขที่ดิน พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องเข้าไปในระบบ

๔) ติดตามสถานะการยื่นคำขอ และรอการติดต่อกลับการเจ้าหน้าที่

๕) เดินทางไปสำนักงานที่ดินตามวันที่จองคิว และแสดงรูปใบจองเจ้าหน้าที่

๒.๒.๔ ระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดินเพื่อการรักษาสีทธิในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต (E-LandsAnnouncement) เป็นการให้บริการประชาชนในการตรวจสอบประกาศเกี่ยวกับงานจดทะเบียนสิทธิและนิติบุคคลบางประเภทที่กฎหมายกำหนดว่าต้องประกาศก่อนจดทะเบียน เช่น กรณีของมรดก ใบแทน ออกโฉนดที่ดิน รังวัดข้างเคียง การจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร อาคารโรงเรียน การจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เพื่อการรักษาสีทธิในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเข้าถึงประกาศของ

สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน หรือที่ <http://announce.dol.go.th> สำหรับขั้นตอนการใช้งานเมื่อเข้าไปในระบบแล้ว ให้เลือกจังหวัด เลือกสำนักงานที่ดินที่ต้องการ และเลือกประเภทประกาศ จากนั้นกดค้นหา ก็สามารถตรวจสอบประกาศของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปดูประกาศของสำนักงานที่ดินด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ภาพที่ ๒.๖ ระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดิน (E-LandsAnnouncement)

ที่มา : กรมที่ดิน

๔.๓ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเลต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ ๔ มิติ ได้แก่

๑. การใช้ (Use) คือความคล่องแคล่วทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

๒. เข้าใจ (Understand) ความเข้าใจบริบทและประเมินสื่อดิจิทัล เพื่อให้สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับอะไรที่ทำและพบบนโลกออนไลน์

๓. การสร้าง (create) ความสามารถในการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือสื่อดิจิทัลที่หลากหลาย

๔. เข้าถึง (Access) คือการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และข้อมูลข่าวสารต่างๆ เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากมิติทั้ง ๔ ด้านแล้วจะต้องมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน ๙ ด้าน ดังนี้

๑. การใช้คอมพิวเตอร์
๒. การใช้อินเทอร์เน็ต
๓. การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย
๔. การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ
๕. การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ
๖. การใช้โปรแกรมการนำเสนอ
๗. การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล
๘. การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์
๙. การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงและปลอดภัย

(สำนักงาน ก.พ. สืบค้นที่ <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>)

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน นั้นมีประโยชน์สำหรับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

๑. หน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความทันสมัย เปิดกว้าง และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยให้ดึงดูดและรักษาคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูง มาทำงานกับองค์กรด้วย
๒. หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจ จากประชาชนและผู้รับบริการมากขึ้น
๓. คนในองค์กรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานที่มีมูลค่าสูง (High Value Job) มากขึ้น
๔. กระบวนการทำงานและการสื่อสารขององค์กร กระชับขึ้น คล่องตัวมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
๕. หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากร (งบประมาณและกำลังคน) ในการดำเนินงานได้มากขึ้น (สุภาพรณ อนุตรกุล สืบค้นที่ <https://erp.mju.ac.th/articleDetail.aspx?qid=๑๒๔๖>)

๕. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานที่ดิน

๕.๑ โครงสร้างสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร

สำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานราชการในส่วนภูมิภาค สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน ดังนี้

๑. ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรม และอุตสาหกรรมในเขตจังหวัด

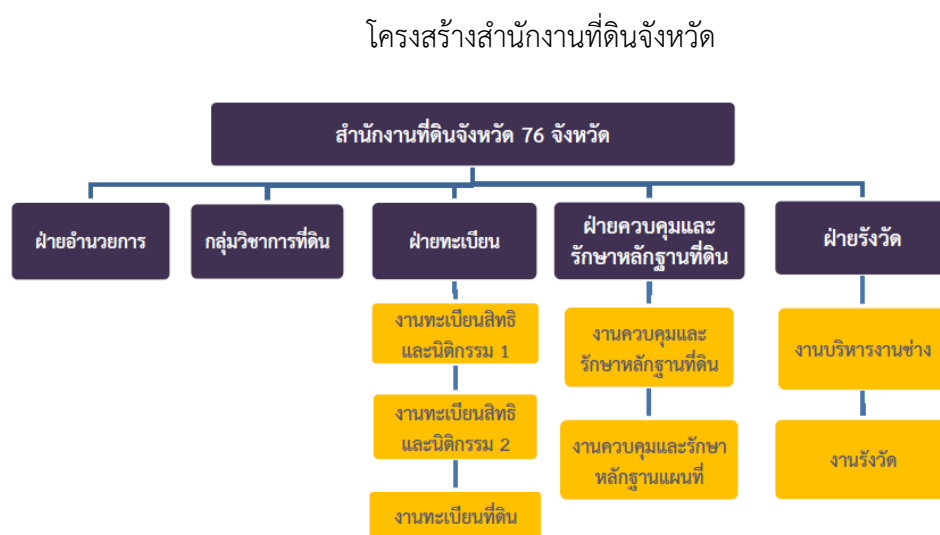
๒. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

การรังวัด การรังวัด พิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต หรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดิน ออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้ง การจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือ การดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

๓. กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (กรมที่ดิน. สืบค้นที่ <https://www.dol.go.th/chumphon/pages>)

จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้แบ่งโครงสร้างภายในสำนักงานที่ดินจังหวัด ประกอบด้วย ๔ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน ที่ดิน และ ๑ กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานวิชาการที่ดิน ลักษณะโครงสร้างเป็นดังนี้



ภาพที่ ๒.๗ โครงสร้างสำนักงานที่ดินจังหวัด

ที่มา : กรมที่ดิน

จากโครงสร้างของสำนักงานที่ดินจังหวัด จึงแบ่งหน้าที่ได้ดังต่อไปนี้

๑. ฝ่ายอำนวยการ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการอำนวยการบริหารราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขาอำเภอ และกิ่งอำเภอ เกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคลและอาคารสถานที่สำนักงานที่ดิน งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานวัสดุครุภัณฑ์ งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอื่น โดยจัดให้มีงาน ๒ ด้าน ดังนี้

๑.๑ ด้านบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการวางแผนดำเนินงานและแผนปฏิบัติการของสำนักงานที่ดินจังหวัด การขอตั้งงบประมาณของหน่วยงาน งานธุรการ งานด้านสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานร้องทุกข์ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม งานวัสดุ

ครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ การดูแลอาคาร สถานที่ การรักษาความปลอดภัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริการและบริหารงานของหน่วยงานในสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ ให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดวินิจฉัยสั่งการ

๑.๒ ด้านการเงินและบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานที่ดินจังหวัด เกี่ยวกับการจัดเก็บ นำฝาก และนำส่งเบิกเงินค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ค่าอากรแสตมป์ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณหมวดต่างๆ การจัดเก็บ นำฝาก และเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมต่างๆ ตามระบบบัญชีของกระทรวงการคลัง และระเบียบของกรมที่ดิน รวบรวมและรายงานข้อมูลสถิติปริมาณงานเกี่ยวกับงานการเงินของสำนักงานที่ดิน พร้อมทั้งรวบรวมและเก็บรักษาหลักฐานต่างๆ

๒. กลุ่มงานวิชาการที่ดิน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแล รักษาและคุ้มครอง ป้องกันที่ดิน อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ การจัดหาผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดิน การขอได้มาซึ่งที่ดินเพื่อการศาสนา คนต่างด้าว และนิติบุคคลบางประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การจดทะเบียน หรือจดทะเบียนเอกสารรายการจดทะเบียน อสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดยคลาดเคลื่อนหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย พิจารณากรณีราษฎรขอออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเกิน ๕๐ ไร่ ให้คำปรึกษา ตอบปัญหา ข้อหารือเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย ปัญหาทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ รวบรวมและรายงานสถิติปริมาณงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ วางแผนและติดตามประเมินผลการตรวจราชการของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ประสานงาน และเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานโครงการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมที่ดิน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓. ฝ่ายทะเบียน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุม จัดเก็บ และรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งงานออกเป็น ๓ งาน ดังนี้

๓.๑ งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ๑ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการรับคำขอสอบสวน ทำสัญญา แก่สารบัญชีการจดทะเบียน ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ขาย ขายฝาก ให้ เช่า แลกเปลี่ยน จำนอง การได้มาโดยการครอบครองการจำยอม สิทธิเก็บกิน บรรยายส่วน แบ่งทรัพย์สินระหว่างคู่สมรส เวณคืน เป็นต้น เช่าอสังหาริมทรัพย์ตามพระราชบัญญัติการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม ประเมินราคาทรัพย์สิน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ๒ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการรับคำขอสอบสวน ทำสัญญา แก่สารบัญชีการจดทะเบียน ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น แบ่งขาย แบ่งให้ โอนมรดก แบ่งได้มาโดยการครอบครอง เป็นต้นดำเนินการดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน เช่น การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน รวม แบ่งแยก สอบเขต และตรวจสอบเนื้อที่ การออกใบแทนหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน เป็นต้น ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน เช่น การพิจารณาเรื่องขออนุญาตจัดสรรที่ดิน การออกใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน เป็นต้น ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด เช่น จดทะเบียนอาคารชุด จดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด เป็นต้น ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ งานทะเบียนที่ดิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุม จัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน พิจารณาคำขอตรวจหลักฐานทางทะเบียนตรวจสอบรายชื่อบุคคลชื่อสกุล ขอคัดและรับรองเอกสาร จัดทำบัญชีอายัด จัดเก็บข้อมูลทะเบียนที่ดินด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

๔. ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล การจัดเก็บรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน หลักฐานแผนที่ และเอกสารต่างๆเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา การนำรูปแบบที่รังวัดใหม่ลงระวางการตรวจสอบหลักฐานแผนที่ระวาง น.ส.๓ ก. การลงที่หมายระวาง น.ส.๓ ก. โดยแบ่งงานออกเป็น ๒ งาน ดังนี้

๔.๑ งานควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุม จัดเก็บ และรักษาเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา ตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการเก็บรักษาเอกสารเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา ตามโครงการพัฒนากฎหมายที่ดินและเร่งรัดการออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ พ.ศ.๒๕๓๔ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๓๔

๔.๒ งานควบคุมและรักษาหลักฐานแผนที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุม จัดเก็บและรักษาระวางแผนที่ ดัชนีระวางแผนที่ และแผ่นพิมพ์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา ตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการเขียน การเก็บและการใช้ระวางแผนที่ระบบพิกัดฉาก ยู ที เอ็ม พ.ศ.๒๕๓๐ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๓๐ นำรูปแบบที่รังวัดใหม่ลงระวาง ตรวจสอบหลักฐานแผนที่ระวาง น.ส.๓ ก. และการลงที่หมายระวาง น.ส.๓ ก.

๕. ฝ่ายรังวัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการการรังวัดที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการแผนที่อื่นๆ ควบคุมดูแลรักษา ซ่อมแซมระวางแผนที่ หมดหลักฐานแผนที่ หลักฐานในการรังวัดต่างๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัดทุกประเภท ตลอดจนดำเนินการทางกฎหมายว่าจ้างรังวัดเอกชน แบ่งงานออกเป็น ๒ งาน ดังนี้

๕.๑ งานบริหารงานช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการพิจารณาปัญหาทางงานรังวัดของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ งานสารบรรณด้านการรังวัด จัดทำบัญชีนัดรังวัด จัดให้เจ้าของที่ดินชี้ระวางแผนที่ รับเรื่องรังวัด ค้นหาหลักฐานแผนที่ จำลองแผนที่ต่างๆ ประกอบ

คำขอ ประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัดจัดหาและเบิกจ่ายหมวดหลักเขต ออกหนังสือแจ้งเรื่องการรังวัดชี้แนวเขต จัดทำงบเดือน งบปี เกี่ยวกับงานในฝ่ายรังวัดดูแล รักษา และควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ช่าง จัดเก็บและบริการหลักฐานการรังวัด แผนที่ต้นร่าง ระวังแผนผังที่การออกโฉนดที่ดิน ระวังแผนผังที่รูปถ่ายทางอากาศ และหลักฐานการคำนวณ จัดเก็บข้อมูลการรังวัดและทำแผนที่ด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์

๕.๒ งานรังวัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรังวัดตามคำขอทุกประเภท รังวัดตามความต้องการของส่วนราชการและตามหนังสือศาล รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง รังวัดเพื่อการแผนที่อื่นๆางโครงการแผนที่เพื่อการรังวัด คำนวณค่าพิภคฉาก ตรวจสอบและลงที่หมายรูปแผนที่ ตรวจสอบเรื่องรังวัดเพื่อถอนเงินค้ำมัดจำรังวัด เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขรูปแผนที่และเนื้อที่ จำลองรูปแผนที่ประกอบการรังวัด ตรวจสอบผลการรังวัดของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ. สืบค้นที่ <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER๒/DRAWER๐๕๕/GENERAL/DATA๐๐๐๐/๐๐๐๐๐๐๐๒.PDF>)

๑.๒ เขตพื้นที่รับผิดชอบ

เขตพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่

- ๑) อำเภอเมืองกำแพงเพชร
- ๒) อำเภอพรานกระต่าย
- ๓) อำเภอลานกระบือ
- ๔) อำเภอไทรงาม
- ๕) อำเภอลองลาน
- ๖) อำเภอโกสัมพีนคร

สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา ในพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่

- ๑) สำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร สาขาขามเฒ่า
- ๒) สำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร สาขาลองขลุ้ง

สำนักงานที่ดินอำเภอ ในพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่

- ๑) สำนักงานที่ดินอำเภอพรานกระต่าย
- ๒) สำนักงานที่ดินอำเภอลานกระบือ
- ๓) สำนักงานที่ดินอำเภอไทรงาม
- ๔) สำนักงานที่ดินอำเภอลองลาน

๖. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ งานวิจัยในประเทศ

จุฑามาศ นิมจิตต์ (๒๕๖๔) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่เป็นผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และระบุถึงปัญหา อุปสรรค และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ๑. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ ๑) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ๒) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาน้อยลง นำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น ๓) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับคล่องตัวขึ้น ๔) ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ๒. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ ๑) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง และเพียงพอได้ ๒) การไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง ๓) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ๓. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ ๑) ปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆตลอดเวลา ๒) จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เกี่ยวกับเทคโนโลยี ๓) มีปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ๔) รวบรวมองค์เกี่ยวกับเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้

ชัยญพัชญ์ ทัดภู (๒๕๕๑) ได้ศึกษาปัญหาเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ๒) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักงานที่ดินใช้อยู่ในปัจจุบัน ๓) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ผลการวิจัยพบว่า การเก็บเอกสารทางทะเบียนเก็บอยู่ในรูปสารบบโดยใส่ซองสีน้ำตาล สารบบจัดเก็บใส่ซองใส่กล่องจัดเก็บเข้าตู้ใส่สารบบแบบตู้รางเลื่อนสารบบจะมีการแบ่งแยกอำเภอแบ่งเป็นสี่ตามเขต ส่วนวิธีที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลคือการสืบค้นด้วยมือจากที่เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าไปค้นหาเอกสารจากห้องสารบบ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ มีเอกสารเยอะมาก การจัดเก็บไม่เป็นระเบียบและสิ่งที่เจอจากการจัดเก็บข้อมูลก็คือการที่หาเอกสารไม่เจอ หาเจอแต่เก็บไม่ถูกที่แต่ก็ทำให้เสียเวลาในการให้บริการ สถานที่ในการจัดเก็บข้อมูลไม่เพียงพอกับปริมาณเอกสารที่เพิ่มขึ้นอาจเกิดการสูญหายของเอกสาร ในส่วนของการพัฒนาระบบเพิ่มเติมผู้บริหารเห็นด้วยในการสแกนข้อมูลสารบบลงในฐานข้อมูลและส่วนโปรแกรมสำหรับสืบค้นแทนการใช้แรงงานในการสืบค้น ข้อเสนอแนะอาจติดที่ข้อกำหนดมีข้อจำกัดเห็นด้วยกับระบบราคาประเมินที่ดินและทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง ช่วยในเรื่องการสอบสวนและระบบขอข้อมูลข่าวสารออนไลน์ ข้อเสนอแนะ อยากให้ศึกษาในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลเห็นด้วยกับการใช้โปรแกรมและปรินเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยในพิมพ์หนังสือแสดงสิทธิโฉนดแทนการแก้ทะเบียนด้วยมือและไม่เห็นด้วยหนึ่งท่านเหตุผลตามหนังสือเวียนระบุให้เขียนด้วยลายมือจากแนวทางการพัฒนาที่ได้กล่าวมาเบื้องต้นในภาพรวมทั้งหมด ถ้าต้องมีการนำเงินลงมาทุนเพิ่มเติมนั้นมีความเหมาะสมมาก ผลสรุปที่คาดว่าจะได้รับ ความคุ้มค่าทางการเงิน การประหยัดต้นทุนการดำเนินงานลดค่าใช้จ่ายที่เป็นเงินเดือนของพนักงานลงเนื่องจากลดขั้นตอนการค้นหาสารบบที่เป็นเอกสารทำให้สามารถลดการจ้างงานได้ ประหยัดทรัพยากรกระดาษ การลดเวลาการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการประชาชนและนอกจากนี้ยังสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นจากระบบงานปัจจุบัน ทั้งยังไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอข้อมูลข่าวสารที่สำนักงานที่ดิน ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับต่อประชาชนก็คือประชาชนได้รับการบริการเกี่ยวกับที่ดินที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ประหยัด โปร่งใสเป็นธรรม การคิดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมที่ดินเป็นไปอย่างมีระบบประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดินคือระบบการให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดินที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพจากเดิมที่ดำเนินการให้บริการด้วยระบบมือ (Manual System) และเอกสารล้วนๆ สำนักงานที่ดินประโยชน์ต่อรัฐบาลทำให้รัฐสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นจากการให้บริการ ข้อเสนอแนะในการวิจัยในเรื่องการใช้ RFID แทนการสแกนข้อมูลภาพลักษณ์ หรือให้มีการพัฒนาในเรื่องของการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมออนไลน์ในทุกประเภทงาน ข้อจำกัดของการศึกษาก็คือระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมกับการทำธุรกรรม

บางประเภทเท่านั้น ไม่ขยายผลและไม่สามารถที่จะลงรายละเอียดมากได้เพื่อเป็นไปตามระยะเวลาในการศึกษาที่มีอยู่อย่างจำกัด

ธนาชัย อีรพัฒน์วงศ์ และคณะ (๒๕๖๑) ได้ศึกษาปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีการใช้ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ยังไม่สามารถบรรลุผลดีเท่าที่ควร ซึ่งเกิดจากปัญหาที่สำคัญ ๔ ประการ ๑) บุคลากรภาครัฐ ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีดิจิทัลเท่าที่ควร ๒) อุปกรณ์ของเทคโนโลยีที่มีอยู่ยังไม่มีคุณภาพทันสมัยเท่าที่ควร ๓) การจัดเตรียมและการเชื่อมต่อข้อมูลขนาดใหญ่ของหน่วยงานภาครัฐยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้การใช้ข้อมูลดังกล่าวยังไม่เกิดประโยชน์มากนัก และ ๔) ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐในปัจจุบัน พบว่า วัตถุประสงค์ความเป็นไปได้ และคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคม มีความเหมาะสมและมีการนำไปปฏิบัติในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐโดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

รุ่งทิพา เงินปัน (๒๕๖๐) ได้ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา ระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยภายนอกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่กรมที่ดินมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 204.909$, $df = 188$, $P\text{-value} = .203$, $\chi^2/df = 1.089$, $CFI = .957$, $GFI = .946$, $AGFI = .921$, $RMR = .011$, $RMSEA = .017$) ตัวแบบมีความเที่ยงและความแม่นยำตรงโดยการวัดได้จากสถิติ CR และ AVE ซึ่งมีค่า ๐.๘๕๗ และ ๐.๗๕๐ ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบสารสนเทศที่ดิน การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ทศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และได้รับปัจจัยอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงาน และความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ดิน ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งตัวแปรต่างๆ อธิบายค่าความแปรปรวนของอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ได้ร้อยละ ๗๕.๘

อาคม วรรณเจร (๒๕๖๒) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ ๒ สำนักงานอัยการสูงสุด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ ๒ สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย

คณะกรรมการ ๒ สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน อย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การส่งต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีการใช้การปฏิบัติงานให้มากขึ้น และสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

แสงจันทร์ แมนสืบชาติ (๒๕๖๔) ได้ศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงาน ศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงระเบียบของกรมที่ดินการใช้งานระบบมีความสอดคล้องกับระเบียบ และผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการใช้ระบบ ที่มีความเกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ดังนี้ ๑) ด้านศักยภาพของบุคลากร ๒) ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี ๓) ด้านอัตรากำลังบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้ประชาชนได้รับบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งได้ โดยมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ ดังนี้ ๑) สำนักงานที่ดินเจ้าของพื้นที่ แจ้งผลล่าช้า ๒) ผู้ขอรับบริการไม่เข้าใจและไม่ทราบถึงระเบียบกรมที่ดิน ๓) ต้องการอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพิ่มเติม ๔) ต้องการบุคลากรเฉพาะตำแหน่ง ๕) บุคลากรบางส่วนไม่มีทักษะและขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ มีดังนี้ ๑) ควรส่งเสริมการอบรมบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ด้านทักษะการใช้ระบบ ด้านทัศนคติ การปรับเปลี่ยนแนวคิดให้ยอมรับและพัฒนา ๒) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงระเบียบกรมที่ดิน ๓) ขอจัดสรรอุปกรณ์เทคโนโลยีและอัตรากำลังบุคลากร

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax)

๖.๒ งานวิจัยในต่างประเทศ

Parna and Tunzelmann (๒๐๐๗) ได้ศึกษานวัตกรรมในภาครัฐ : คุณสมบัติที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา และการดำเนินงานของภาครัฐที่เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใน สหราชอาณาจักร, ประเทศเดนมาร์ก, ฟินแลนด์ และแอสโทเนีย ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีรากฐาน มาจากการสำรวจเชิงทดลองทางนวัตกรรมของหน่วยงานบริการสาธารณะใน ๔ ประเทศ คือ อังกฤษ เดนมาร์ก ฟินแลนด์ และแอสโทเนีย ได้ถูกเลือกมาเนื่องจากว่าเป็นประเทศที่มีชื่อเสียงดีในเรื่องของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ จุดมุ่งหมายของการสำรวจคือการค้นหาคุณสมบัติที่มีอิทธิพล ต่อการพัฒนาและการดำเนินการของนวัตกรรมเทคโนโลยีการให้บริการภาครัฐในประเทศเหล่านี้ พบว่า ภาพรวมพลเมืองในประเทศที่ศึกษามองว่านวัตกรรมกับรัฐบาลเป็นเรื่องที่ขัดแย้งกัน นวัตกรรมถูกมองว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมกับองค์กรที่มีความยืดหยุ่นดังเช่น องค์กรทางธุรกิจที่ไม่ได้อยู่ในระบบระเบียบที่เข้มงวดเหมือนองค์กรรัฐ องค์กรหรือหน่วยงานรัฐที่มีความยึดติดกับกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด จึงถูกมองว่าเป็นเรื่องที่ห่างไกลจากความทันสมัย อย่างไรก็ตามเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางเศรษฐกิจและอุดมการณ์ทางการเมืองโครงสร้างและกระบวนการบริหารภาคสาธารณะกำลังมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความทันสมัย วันนี้หน่วยงานภาครัฐจึงถูกมองว่าจำเป็นที่จะต้องพัฒนาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ทันทันพัฒนาการเรื่องงบประมาณในขณะเดียวกันกับที่ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะต้องได้รับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ในมุมมองของการพัฒนาเหล่านี้ นวัตกรรมกลายเป็นเรื่องจำเป็นในรัฐบาล ความล้มเหลวในการริเริ่มอย่างสร้างสรรค์ในการให้บริการประชาชนสร้างความไม่สมดุลในสังคมและการใช้งบประมาณอย่างไม่เป็นธรรม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยการศึกษาวิจัยจึงสรุปกรอบแนวคิดเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน ได้ดังนี้ ตัวแปรต้น ประกอบไปด้วย ๑) ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ๒) ความพร้อมของระบบ ๓) ความเป็นส่วนตัว ๔) การตอบสนอง ๕) ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ๖) ความครบถ้วนของเนื้อหา ๗) ความมีประสิทธิภาพ ๘) การบรรลุเป้าหมาย และตัวแปรตาม คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

๑. แนวทางที่ใช้ในการวิจัย
๒. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. แนวทางที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ได้แก่ ๑) ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ๒) ความพร้อมของระบบ ๓) ความเป็นส่วนตัว ๔) การตอบสนอง ๕) ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ๖) ความครบถ้วนของเนื้อหา ๗) ความมีประสิทธิภาพ ๘) การบรรลุเป้าหมาย (ตัวแปรต้น) และ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน (ตัวแปรตาม)

๒. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม จำนวนรวม ๒๐ คน ดังนี้

๑. ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน จำนวน ๕ คน
๒. ข้าราชการในฝ่ายรังวัด จำนวน ๕ คน
๓. ประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐ คน

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการเก็บข้อมูลการวิจัยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เครื่องมือการวิจัยเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้ตอบคำถามอย่างมีอิสระ และได้คำตอบในแนวทาง

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้
บริการของสำนักงานที่ดิน ได้แก่

๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
๒. ความพร้อมของระบบ
๓. ความเป็นส่วนตัว
๔. การตอบสนอง
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล
๖. ความครบถ้วนของเนื้อหา
๗. ความมีประสิทธิภาพ
๘. การบรรลุเป้าหมาย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหา
๓. สร้างข้อคำถามตามประเด็นที่วิเคราะห์ และสร้างแบบสัมภาษณ์ ให้ครอบคลุม
วัตถุประสงค์ของการวิจัย
๔. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ๓ ท่าน
เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) เชิงเนื้อหา
๕. นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุง แก้ไขแบบสัมภาษณ์ และ
เสนอแนะต่ออาจารย์ที่ปรึกษา
๖. จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ ที่ผ่านความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว
เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยคำถามที่ใช้ในการ
สัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดง
ความคิดเห็นอย่างอิสระ และได้ข้อมูลในเชิงลึก ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความต้องการ ปัญหา อุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการ
ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชรต่อไป

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้
ข้อมูลหลักจากการจัดบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ การถอดเทปเสียงจากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการ

วิเคราะห์เนื้อหา โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ตามโครงสร้างของเนื้อหาในแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำไปสู่คำตอบในการศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชรต่อไป

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการประชาชน และเพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน จำนวน ๕ คน ข้าราชการในฝ่ายรังวัด จำนวน ๕ คน และประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐ คน รวมทั้งหมด ๒๐ คน ผลการเก็บข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๒๐ คน

ตอนที่ ๒ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๒๐ คน

ตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๑

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ส่งผลดีต่อระบบการปฏิบัติงาน เพราะช่วยลดระยะเวลาในการจัดทำเอกสารได้ดี
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	จากที่เข้าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ (ระยะที่ ๒) ระบบสารสนเทศมีความพร้อม มีความเสถียรมากขึ้น แต่อาจจะเพิ่มงานที่ต้องแสกนเอกสารเข้าไปจัดเก็บในระบบ
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	มีความเป็นส่วนตัว เพราะระบบของกรมที่ดินต้องใช้ Use และ Password ระบบ
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นต้องรีบประสานงานกับส่วนกลาง เพื่อให้แก้ไขปัญหาให้ทันที
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ฐานข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ สามารถดึงข้อมูลนำมาใช้งานได้ทันที

ตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๑ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ เนื้อหาที่ได้มีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรงกับความต้องการใช้
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ช่วยให้การค้นหาข้อมูล เรียกใช้ข้อมูล ได้รวดเร็วและง่ายขึ้น
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมาย เพราะสามารถพิมพ์เอกสาร สัญญา ฯลฯ ให้ผู้รับบริการได้รวดเร็ว

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๒

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	เพื่อเป็นการพัฒนางานให้บริการควรจะต้องมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ และให้เพียงพอต่อความต้องการ
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	ข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมมากกว่าเดิม และสามารถเชื่อมต่อบริการทะเบียนราษฎร และกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	มีความเป็นส่วนตัว เพราะต้องมีรหัสในการใช้งานทุกครั้ง
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เมื่อระบบเกิดปัญหา ผู้ให้บริการระบบ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ทันที
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้เห็นการจับคู่ของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ทำให้เราสามารถแก้ไขจุดบกพร่องให้ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	ถ้าฐานข้อมูลในระบบถูกต้องเนื้อหาที่ได้ก็ถูกต้อง ครบถ้วน

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๒ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	เรียกใช้ข้อมูลเบื้องต้นได้เร็วขึ้น ไม่ต้องรอเบิกสารบบเหมือนแต่ก่อน
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	การเรียกใช้ข้อมูลตรงกับความต้องการใช้ เพื่อสามารถนำข้อมูลมาใช้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๔.๓ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๓

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	คอมพิวเตอร์มีความสำคัญมาก เพราะเราสามารถสร้างสรรค์ผลงาน นวัตกรรม ได้จากการใช้คอมพิวเตอร์
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	มีความพร้อม แต่ถ้าถามว่ามีความคลาดเคลื่อนของข้อมูลอยู่หรือไม่ นั้น ก็ยังมีอยู่ แต่ก็สามารถปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	มีความเป็นส่วนตัว และมีการรักษาความปลอดภัย สามารถตรวจสอบการเข้าใช้งานได้
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	ถ้าระบบมีปัญหาต้องประสานไปยังส่วนกลาง เพื่อให้ช่วยแก้ไขปัญหา และส่วนกลางจะดำเนินการแก้ปัญหาให้
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ก่อนนำระบบมาใช้ได้มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนนำมาใช้งานจริง
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	การนำสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้ได้เนื้อหาที่ครบถ้วน เพราะเราสามารถเรียกใช้ข้อมูลที่อยู่ในฐานข้อมูลมาใช้ได้เลย

ตารางที่ ๔.๓ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๓ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	การนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การค้นหาข้อมูลเอกสารสิทธิได้ง่ายขึ้น โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลผู้ถือกรรมสิทธิได้จากคอมพิวเตอร์ โดยไม่ต้องไปเบิกโฉนดฉบับจริง
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	การนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย ประชาชนได้ประโยชน์มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๔ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๔

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	จำเป็นมาก แต่ปัจจุบันงบประมาณในการจัดซื้อยังไม่เพียงพอ
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	การนำระบบสารสนเทศมาใช้ กรมที่ดินได้มีการทดสอบความพร้อมก่อนการใช้งานจริง
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	มีความปลอดภัยสูง และสามารถตรวจสอบการใช้งานได้
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เมื่อประชาชนเกิดปัญหาในการเข้าใช้งานระบบ สามารถแจ้งข้อมูลและแก้ปัญหาให้ได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเบื้องต้นก็จะประสานกับส่วนกลางเพื่อแก้ไขให้
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ปัจจุบันมีความแม่นยำกว่าเมื่อก่อน เพราะก่อนใช้งานต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความครบถ้วนถูกต้อง แต่ถ้าเลือกใช้ไม่ถูกประเภทข้อมูลที่ได้อาจจะไม่ต้องการกับการใช้งาน

ตารางที่ ๔.๔ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๔ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	การเรียกใช้ข้อมูลถือว่ามีประสิทธิภาพมาก สะดวก สบายขึ้น สามารถตรวจสอบข้อมูลจากคอมฯ ได้เลย
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	เป้าหมายคือประชาชน ถ้าประชาชนได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการก็ถือว่าบรรลุเป้าหมาย

ตารางที่ ๔.๕ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๕

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	จำเป็นมาก เพราะงานบริการต้องการความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน และต้องลดการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	มีความพร้อมกว่าเมื่อก่อน เพราะระบบสารสนเทศกรมที่ดิน ระยะ ๒ มีความเสถียรของข้อมูลมากกว่า แต่ก็ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ช่วยเสกเอกสาร เช่น ทด. ๑ , สัญญา เข้าระบบ
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	มีความเป็นส่วนตัว เพราะถ้าเจ้าหน้าที่คนไหนจะเข้าระบบต้องมีรหัสผ่าน ถึงจะเข้าได้
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	ได้ประสานและแจ้งสาเหตุไปให้ส่วนกลางทราบ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันในทุกๆ วัน จึงทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนน้อยมาก
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	ระบบมีข้อมูล เนื้อหา ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ตารางที่ ๔.๕ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน คนที่ ๕ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	ถ้าใช้คอมพิวเตอร์ก็สามารถค้นหาข้อมูลโน้ตที่ค้นได้ง่ายและเร็วกว่าไม่ใช้คอมพิวเตอร์
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลและบริการที่รวดเร็ว

ตารางที่ ๔.๖ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายรังวัด คนที่ ๑

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	มีความจำเป็นมาก แต่ในฝ่ายรังวัดยังไม่มีเพียงพอกับเจ้าหน้าที่ และต้องหาคอมพิวเตอร์มาใช้อีก
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	มีความพร้อมกว่าเมื่อก่อน เพราะระบบใหม่เสถียรกว่าระบบเดิม
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	มีความเป็นส่วนตัวและมีการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	ผู้ให้บริการระบบแก้ไขปัญหาได้เร็ว แต่การติดต่อค่อนข้างยาก
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการค้นหาข้อมูลต้องมีความแม่นยำกว่าเดิมอยู่แล้ว
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	ต้องมีความครบถ้วน เพราะมีแบบฟอร์ม และข้อมูลให้เลือกใช้ได้เลย
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	มีประสิทธิภาพมาก และใช้งานง่าย
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ข้อมูลที่ได้นำไปใช้ได้ถือว่าบรรลุเป้าหมาย

ตารางที่ ๔.๗ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายรังวัด คนที่ ๒

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	จำเป็น เพราะการปฏิบัติงานต้องอาศัยคอมพิวเตอร์ในการลงข้อมูลในฐานข้อมูล แต่คอมฯ ที่มีอยู่ มีจำกัด ไม่เพียงพอ
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	ณ ตอนนี้ถือว่ามีความพร้อมในการให้บริการ เพราะสามารถเรียกใช้ได้ง่ายเลย
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	การรักษาความปลอดภัย สามารถระบุตัวตนได้
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	สามารถแก้ไขได้ทันที โดยเจ้าหน้าที่ส่วนกลางจะเข้าระบบออนไลน์มาตรวจสอบสาเหตุและแก้ปัญหาให้
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ระบบคอมฯ ย่อมมีความแม่นยำอยู่แล้ว
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	เนื้อหาจะครบถ้วนหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับการเลือกใช้งาน ถ้าเลือกถูกก็ครบ ถ้าไม่ถูกก็ไม่ครบ
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	มีประสิทธิภาพ เพราะระบบคอมฯ จะช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น ไม่ต้องเดินไปเบิกสารบบ
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ถ้าใช้งานระบบเป็นข้อมูลที่ได้ก็บรรลุเป้าหมาย แต่ถ้าใช้งานไม่เป็นข้อมูลที่ได้ก็ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายรังวัด คนที่ ๓

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	จำเป็นมากๆ เพราะต้องใช้คอมพิวเตอร์ลงระวาง และข้อมูลการรังวัด
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	มีความพร้อมให้บริการ เพราะสามารถสืบค้นข้อมูลในระบบได้เลย
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	มีความเป็นส่วนตัว เพราะต้องเข้าใช้งานด้วยรหัสผ่าน
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ตอบสนองต่อการแก้ปัญหาได้ดี และรอไม่นาน
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	มีความแม่นยำกว่าเมื่อกว่าการใช้ระบบมือ และฐานข้อมูลมีความผิดพลาดน้อย
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	มีความครบถ้วน เพราะสามารถตรวจสอบหาสาเหตุของข้อมูลที่ไม่ถูกต้องได้
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	การนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ตรงกับเป้าหมาย เพราะสามารถเรียกและนำข้อมูลมาใช้ได้ทันเวลา

ตารางที่ ๔.๙ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายรังวัด คนที่ ๔

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	มีความจำเป็น เพราะต้องใช้ในการประมวลผลข้อมูล ถ้าไม่นำมาใช้ก็ลำบาก
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	ระบบมีความพร้อม แต่การใช้งานอาจจะซับซ้อนกว่าระบบเดิม

ตารางที่ ๔.๙ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายรังวัด คนที่ ๔ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	มีความเป็นส่วนตัว เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีรหัสผ่านเป็นของตัวเอง
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	แก้ไขปัญหาได้เร็ว เพราะสามารถติดต่อศูนย์สารสนเทศกรมที่ดินแก้ปัญหาให้ได้เลย
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ฐานข้อมูลมีความแม่นยำอยู่แล้ว ถ้านำข้อมูลเข้าถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	ข้อมูลที่ออกมาจากระบบต้องมีความครบถ้วนอยู่แล้ว เว้นแต่คนใช้งานเลือกข้อมูลไม่ครบ
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	ถ้าใช้คอมพิวเตอร์การเรียกใช้ข้อมูลต้องมีประสิทธิภาพกว่าไม่ใช้อยู่แล้ว
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ประชาชนได้รับงานบริการที่ดี ได้ข้อมูลที่ต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้ ถือว่าตรงกับเป้าหมายของการบริการ

ตารางที่ ๔.๑๐ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายรังวัด คนที่ ๕

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	ถ้าอยากให้บริการมีความรวดเร็ว ก็ต้องนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน แต่อย่างที่เราทราบระบบราชการมักมีงบประมาณไม่เพียงพอ กว่าซื้อได้แต่ละเครื่องนานมาก
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	ระบบมีความพร้อมในการให้บริการ แต่เจ้าหน้าที่อาจยังไม่พร้อม เพราะระบบใหม่อาจยังไม่คุ้นชิน
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	ต้องมีความเป็นส่วนตัวอยู่แล้ว และมีการกำหนดสิทธิให้ใช้งานตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ

ตารางที่ ๔.๑๐ ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการในฝ่ายรังวัด คนที่ ๕ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบก็ประสานกับศูนย์สารสนเทศของกรมที่ดิน เพื่อแก้ไขปัญหาให้
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	การค้นหาข้อมูลโฉนด รูปแปลงแผนที่มีความแม่นยำ สามารถหาพิกัดจากระบบได้เลย
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	ข้อมูลโฉนดมีความครบถ้วน แต่ข้อมูลผู้ถือกรรมสิทธิ์บางรายการอาจจะมีไม่ครบ เช่น กรณีค้นหาเจ้าของที่ดินข้างเคียง อาจมีการกรอกข้อมูลในฐานไม่ครบ
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	ค้นหาได้เร็ว สะดวกมากขึ้น
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ตรงกับเป้าหมาย เพราะสามารถนำไปใช้ได้

ตารางที่ ๔.๑๑ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๑

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	จำเป็นมาก เพราะจะช่วยทำให้การบริการเร็วขึ้น
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	มีความพร้อม เพราะสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายกว่าเมื่อก่อน
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	มีความเป็นส่วนตัว เพราะก่อนจองคิวผ่านแอป E-QLands ก็ต้องสมัครใช้งานก่อน
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เห็นเจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง และใช้เวลาแก้ปัญหาไม่นาน

ตารางที่ ๔.๑๑ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๑ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ไม่แน่ใจ เพราะว่าเป็นเรื่องงานในสำนักงานที่ดิน แต่เท่าที่ลองสืบค้นข้อมูลโฉนดผ่านแอปของสำนักงานที่ดินก็ถูกต้องตรงกัน
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาครบถ้วน
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็ว เช่น การขอทราบราคาประเมิน เจ้าหน้าที่ก็เปิดคอมพิวเตอร์ค้นหาให้ได้เลย
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ตรงกับเป้าหมาย เพราะต้องการขอหนังสือรับรองราคาประเมินเจ้าหน้าที่ก็ออกหนังสือให้ได้เลย

ตารางที่ ๔.๑๒ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๒

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	มีความจำเป็นมาก เพราะทุกวันนี้อะไรก็ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์มาช่วยทำงาน
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	มีความพร้อม เพราะเห็นเจ้าหน้าที่เข้าระบบคอมพิวเตอร์แล้วสามารถทำเรื่องให้ได้เลย
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	ต้องมีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัยอยู่แล้ว เพราะจะได้ป้องกันผู้ไม่หวังดีเข้าใช้งาน
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เมื่อเกิดระบบขัดข้องเจ้าหน้าที่ก็ช่วยแก้ปัญหาได้เร็ว
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ข้อมูลที่ได้รับก็มีความถูกต้อง นำไปประกอบการตัดสินใจทำเรื่องต่อได้เลย

ตารางที่ ๔.๑๒ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๒ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	เนื้อหาของข้อมูลสัญญาีความครบถ้วน และแสดงข้อมูลเจ้าของโนนดชัดเจน
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลผู้ยื่นคำขอผ่านระบบที่ได้เลยเพียงแค่ใช้บัตรประชาชนใบเดียว ถือว่าสะดวกมากๆ
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	เอกสารที่ได้รับมีข้อมูลที่ถูกต้อง และดำเนินการทำเรื่องได้จนเสร็จ

ตารางที่ ๔.๑๓ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๓

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	จำเป็นมาก และต้องนำเครื่องใหม่มาทดแทนเครื่องเก่าด้วย เพราะเครื่องคอมฯ จะได้เร็วขึ้น
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	น่าจะมีความพร้อม เพราะเห็นเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบคอมฯ ได้เลย
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	ต้องมีความเป็นส่วนตัว เพราะจะได้ตรวจสอบได้ว่าใครเข้าใช้งาน
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เจ้าหน้าที่ช่วยกันแก้ปัญหาได้ดี
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	มีความแม่นยำ เพราะสามารถใช้เลขโนนดค้นหาตำแหน่งของที่ดินได้
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	ครบถ้วน เพราะเจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นเจ้าของที่ดินจากคอมพิวเตอร์ได้เลย
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	มีประสิทธิภาพ เพราะสามารถเรียกข้อมูลจากคอมได้เลย

ตารางที่ ๔.๑๓ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๓ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ตรงเป้าหมาย เพราะได้ทำนิติกรรมตามที่ต้องการ

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๔

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	สมัยนี้ต้องนำคอมพิวเตอร์มาใช้เท่านั้น เพราะจะทำงานได้เร็วขึ้น
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	มีความพร้อม เพราะเห็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบในคอมฯ กับโฉนดของเจ้าของที่ได้เลย
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	ระบบงานในคอมฯ ต้องมีความเป็นส่วนตัวอยู่แล้ว
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	แก้ไขปัญหาเร็วดี และมีการแจ้งให้ประชาชนที่รอทราบ
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	การใช้คอมฯ ต้องมีความแม่นยำมากคนอยู่แล้ว
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	เนื้อหาครบถ้วน เพราะเจ้าหน้าที่แจ้งว่าข้อมูลผู้ขอตั้งมาจากทะเบียนราษฎร โดยตรงก็จะช่วยลดการพิมพ์ข้อมูลคลาดเคลื่อนได้
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	ค้นหาได้ง่าย แค่สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ก็ค้นหาในคอมฯ ให้ได้เลย
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ตรงกับเป้าหมาย เพราะอยากทราบข้อมูลเจ้าหน้าที่ก็ค้นหาและตอบคำถามได้

ตารางที่ ๔.๑๕ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๕

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	คอมพิวเตอร์ช่วยให้สามารถตอบสนองการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ได้ ทำให้การทำงานโปร่งใสขึ้น
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการ ให้บริการหรือไม่ อย่างไร	ระบบต้องมีความพร้อม ก่อนนำมาใช้งานจริงอยู่ แล้ว
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัว หรือไม่ อย่างไร	ต้องมีการรักษาความปลอดภัยอยู่แล้ว จะได้ ตรวจสอบว่าใครทำอะไรบ้าง
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการ ให้บริการเป็นอย่างไร	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นช่วยกันประสานงานกับ ส่วนกลางดี
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบ ฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	การนำคอมพิวเตอร์มาให้ต้องแม่นยำกว่าคนอยู่ แล้ว
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน หรือไม่ อย่างไร	เนื้อหาต้องครบถ้วนอยู่แล้ว เพราะระบบคอมมัน มีแบบฟอร์มข้อมูลอยู่แล้ว
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพ หรือไม่ อย่างไร	การทำงานโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ต้องเรียกใช้ ข้อมูลได้เร็วกว่าการทำงานแบบเดิมอยู่แล้ว
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ถ้าประชาชนได้รับข้อมูลหรือเอกสารที่ต้องการก็ ถือว่าบรรลุเป้าหมาย

ตารางที่ ๔.๑๖ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๖

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผล อย่างไร	จำเป็นมาก เพราะทุกวันนี้เทคโนโลยีมีผลต่อการ แข่งขันการให้บริการ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ จะทำให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการ ให้บริการหรือไม่ อย่างไร	มีความพร้อม เพราะสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ เลย แต่คนอาจไม่พร้อม ต้องจัดให้อบรมเพิ่ม

ตารางที่ ๔.๑๖ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๖ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานต้องมีความปลอดภัย ตรวจสอบได้อยู่แล้ว
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งประชาชนและรีบประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องรีบแก้ไขให้โดยเร็ว
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ต้องมีความแม่นยำและสามารถค้นหาข้อมูลโดนดกับตำแหน่งที่ตั้งโดนดได้เร็ว
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนอยู่แล้ว
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	การค้นหาข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์จะมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานด้วยวิธีที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์อยู่แล้ว
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่เร็วขึ้น ไม่ต้องเสียเวลารอนาน

ตารางที่ ๔.๑๗ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๗

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	ปัจจุบันนี้คอมพิวเตอร์มีความจำเป็นมาก เช่น การทำงานต้องอาศัยคอมพิวเตอร์ ถึงจะได้งานที่มีประสิทธิภาพ
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	ถ้านำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน ข้อมูลสารสนเทศต้องมีความพร้อมก่อนให้บริการ

ตารางที่ ๔.๑๗ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๗ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	ระบบคอมพิวเตอร์ปัจจุบันต้องมีระบบความปลอดภัย เพื่อป้องกันการถูกโจมตีจากผู้ไม่หวังดีอยู่แล้ว
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เมื่อเกิดปัญหาจากระบบเจ้าหน้าที่ต้องรีบประสานกับผู้ให้บริการระบบทันที ถึงจะทำให้ผู้รับบริการไม่รอนาน
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ฐานข้อมูลก็ต้องมีความแม่นยำอยู่แล้ว
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	มีความครบถ้วนกว่าการทำงานระบบที่ไม่นำเทคโนโลยีมาใช้
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	การนเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากกว่าแน่นอน เพราะต้องค้นหาข้อมูลได้เร็วกว่า
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ตรงเป้าหมาย ถ้าได้รับการที่รวดเร็ว และมีมาตรฐาน

ตารางที่ ๔.๑๘ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๘

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	ในการให้บริการ คอมพิวเตอร์จำเป็นมาก เพราะช่วยงานได้เยอะ แต่ถ้าจะให้ดีต้องนำคอมพิวเตอร์สมัยมาใช้ด้วย
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	ต้องพร้อมบริการอยู่แล้ว ถ้าไม่พร้อมก็ไม่ควรนำมาใช้
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	ต้องมีความเป็นส่วนตัว เพราะไม่ใช่ใครๆ ก็ใช้ได้ ไม่อย่างนั้นข้อมูลอาจรั่วไหลได้

ตารางที่ ๔.๑๘ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๘ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เมื่อระบบหรือคอมฯ มีปัญหาเจ้าหน้าที่จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหา
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ถ้านำเทคโนโลยีมาใช้ข้อมูลที่ได้ก็ต้องมีความแม่นยำ และถูกต้องอยู่แล้ว
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	เนื้อหา และรายละเอียดของข้อมูลที่พิมพ์ออกมาจากระบบคอมฯ ต้องมีความครบถ้วนกว่าการไม่ใช้ระบบคอมฯ แน่นนอน
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วกว่าเดิม ไม่ต้องรอนาน
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	การให้บริการเป้าหมายที่สำคัญคือผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ตรงกับเป้าหมาย ดังนั้นการนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยให้ผู้รับบริการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

ตารางที่ ๔.๑๙ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๙

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	การนำคอมฯ มาใช้ทำให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย สามารถจองคิวล่วงหน้า และลดระยะเวลาการให้บริการได้
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	ก่อนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศต้องมีความพร้อมอยู่แล้ว เพราะถ้าไม่พร้อมก็จะทำให้การให้บริการไม่ต่อเนื่อง
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	ระบบต่าง ๆ สมัยนี้ต้องมีการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งานอยู่แล้ว

ตารางที่ ๔.๑๙ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๙ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ทราบถึงปัญหา และรีบแก้ไขให้
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	ข้อมูลถูกต้องแม่นยำกว่า การทำงานแบบเดิมที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ อยู่แล้ว
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	เนื้อหาต้องครบถ้วน และถูกต้อง นำไปใช้ได้
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	ถ้าค้นหาข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ จะเร็วกว่าการค้นหาจากสารบบ
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	เอกสารที่ได้ตรงกับเป้าหมาย เพราะเอกสารที่ได้รับแสดงถึงการทำนิติกรรมและการเป็นเจ้าของที่ดิน

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๑๐

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	จำเป็นมาก เนื่องจากคอมพิวเตอร์ช่วยให้การบริการเร็วขึ้น
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	มีความพร้อม เพราะสังเกตได้จากเจ้าหน้าที่สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้เลย และไม่ต้องขอสำเนาเอกสาร
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	ต้องมีการรักษาความปลอดภัยอยู่แล้ว
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยให้แก้ปัญหการทำงานที่ซ้ำ ให้เร็วขึ้น

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการ คนที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	คำให้สัมภาษณ์
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	การนำเทคโนโลยีมาใช้สามารถค้นหาได้แม่นยำกว่าการค้นหาจากเอกสาร และเร็วกว่าด้วย
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	เนื้อหาที่ออกมาจากระบบคอมฯ มีความครบถ้วน และสารตรงตรวจสอบได้
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายกว่าเมื่อก่อน เพราะเมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่เพื่อขอทราบข้อมูลเจ้าหน้าที่ก็สามารถค้นจากในคอมฯ ให้ได้เลย
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	ข้อมูลของเอนดตรงกับข้อมูลที่ต้องการ

ตอนที่ ๒ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ข้าราชการในฝ่ายทะเบียนและข้าราชการในฝ่ายรังวัด เห็นว่า ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นมาก เพราะจะช่วยพัฒนาการให้บริการได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่ก็มีความเห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ซึ่งอาจเป็นเพราะได้รับจัดสรรงบประมาณอย่างจำกัด จึงไม่สามารถจัดหาคอมพิวเตอร์ได้เพียงพอ ส่วนประชาชนผู้มาใช้บริการ เห็นว่า คอมพิวเตอร์มีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะจะช่วยลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการรอรับบริการและได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

๒. ความพร้อมของระบบ

ข้าราชการในฝ่ายทะเบียนและข้าราชการในฝ่ายรังวัด เห็นว่า ระบบงานของกรมที่ดินมีความพร้อม โดยเฉพาะระบบสารสนเทศกรมที่ดิน (ระยะที่ ๒) ที่เป็นระบบใหม่ มีความเสถียรกว่าระบบเดิม และสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง และข้อมูลนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้โดยตรง สามารถเรียกใช้งานข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่อาจเพิ่มงานที่ต้องแสกนเอกสารเข้าไปจัดเก็บในระบบ ส่วนประชาชนผู้มาใช้บริการ เห็นว่า ระบบการให้บริการต้องมีความพร้อมก่อนการใช้งานจริง แต่ถ้าระบบไม่พร้อมก็ไม่ความนำมาใช้ และมีบางส่วนเห็นว่า ระบบพร้อมแต่คนอาจไม่พร้อม จึงควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานระบบของเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมด้วย

๓. ความเป็นส่วนตัว

ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน ข้าราชการในฝ่ายรังวัด และประชาชนผู้มาใช้บริการ เห็นว่า ระบบทุกระบบมีความเป็นส่วนตัวและมีมาตรการรักษาความปลอดภัยจากการใช้งาน โดยต้องลงชื่อเข้าใช้ และมีรหัสผ่านถึงจะเข้าใช้งานได้ เพื่อป้องกันการใช้งานจากผู้ไม่หวังดี

๔. การตอบสนอง

ข้าราชการในฝ่ายทะเบียนและข้าราชการในฝ่ายรังวัด เห็นว่า เมื่อระบบเกิดปัญหาก็จะประสานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศกับกรมที่ดินและบริษัทผู้ให้บริการระบบทันที แต่บางครั้งอาจจะติดต่อยาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีจำกัด ส่วนประชาชนผู้มาใช้บริการ เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ทราบเมื่อเกิดปัญหา ถ้าสามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ เจ้าหน้าที่ก็จะแก้ไขให้ แต่ถ้าแก้ปัญหามาไม่ได้ก็จะประสานกับส่วนกลางให้ช่วยแก้ปัญหามาให้แทน

๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล

ข้าราชการในฝ่ายทะเบียนและข้าราชการในฝ่ายรังวัด เห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำกว่าการทำงานด้วยระบบเดิมๆ และมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันในทุกๆ วัน จึงทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนน้อยมาก ยกเว้นแต่การนำเข้าข้อมูลเริ่มต้นคลาดเคลื่อน อาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลคลาดเคลื่อน แต่ก็สามารถปรับปรุงให้ถูกต้องได้ ส่วนประชาชนผู้มาใช้บริการ เห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ต้องมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการการค้นหาข้อมูลแบบเดิมๆ และสามารถค้นหาข้อมูลเอกสารได้เร็วกว่าด้วย

๖. ความครบถ้วนของเนื้อหา

ข้าราชการในฝ่ายทะเบียนและข้าราชการในฝ่ายรังวัด เห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยให้ได้เนื้อหาที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรงกับความต้องการใช้ แต่ถ้าเลือกใช้ไม่ถูกประเภท ข้อมูลที่ได้อาจจะไม่ต้องการกับการใช้งาน ส่วนประชาชนผู้มาใช้บริการ เห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ช่วยให้ข้อมูลและเนื้อหาที่ออกมาจากคอมพิวเตอร์มีความครบถ้วนถูกต้อง สารตรวจสอบและนำไปใช้ประโยชน์ได้

๗. ความมีประสิทธิภาพ

ข้าราชการในฝ่ายทะเบียนและข้าราชการในฝ่ายรังวัด เห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เช่น การค้นหาข้อมูล เรียกใช้ข้อมูล ได้รวดเร็วและง่ายขึ้น ช่วยลดระยะเวลาและลดขั้นตอนในการเบิกสารบบ ส่วนประชาชนผู้มาใช้บริการ เห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ทันที ไม่ต้องใช้เวลาารอนาน

๘. การบรรลุเป้าหมาย

ข้าราชการในฝ่ายทะเบียนและข้าราชการในฝ่ายรังวัด เห็นว่า เป้าหมายในการให้บริการคือประชาชน ถ้าประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์ได้ถือว่าบรรลุเป้าหมาย ส่วนประชาชนผู้มาใช้บริการ เห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ จะช่วยให้ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับแสดงถึงความเป็นเจ้าของที่ดินและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน และเพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย ข้าราชการในฝ่ายทะเบียน จำนวน ๕ คน ข้าราชการในฝ่ายรังวัด จำนวน ๕ คน และประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐ คน รวมทั้งหมด ๒๐ คน สามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

๑. สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน โดยศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร สรุปได้ดังนี้

๑.๑ ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สรุปได้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นมาก เพราะช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาการให้บริการและรอรับบริการ และผู้ให้ข้อมูลบางส่วน เห็นว่า คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ อาจเป็นเพราะงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

๑.๒ ความพร้อมของระบบ สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศที่ดินมีความพร้อม และมีความเสถียรมากกว่าเดิม และสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของกรมการปกครอง และกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้โดยตรง และผู้ให้ข้อมูลบางส่วน เห็นว่า ระบบพร้อมแต่คนอาจไม่พร้อม จึงควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานระบบของเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่แสแกนข้อมูลเข้าระบบด้วย

๑.๓ ความเป็นส่วนตัว สรุปได้ว่า ระบบทุกระบบมีความเป็นส่วนตัวและมีมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยต้องลงชื่อเข้าใช้ และมีรหัสผ่านถึงจะเข้าใช้งานได้

๑.๔ การตอบสนอง สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผู้ให้บริการให้ทราบถึงสาเหตุ และมีการประสานงานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนกลาง และบริษัทผู้ให้บริการระบบอย่างทั่วถึง

๑.๕ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล สรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ และข้อมูลคลาดเคลื่อนน้อยมาก เว้นแต่การนำเข้าข้อมูลเริ่มต้นคลาดเคลื่อน อาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลคลาดเคลื่อน แต่ก็สามารถปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันได้

๑.๖ ความครบถ้วนของเนื้อหา สรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยให้ได้เนื้อหาที่ได้มีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์ แต่ถ้าเลือกใช้ไม่ถูกประเภทข้อมูลที่ได้อาจจะไม่ตรงกับการใช้งาน

๑.๗ ความมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการค้นหาข้อมูล เรียกใช้ข้อมูล ได้สะดวก รวดเร็วและการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๘ การบรรลุเป้าหมาย สรุปได้ว่า เป้าหมายในการให้บริการคือประชาชน ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน และสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์ได้ถือว่าบรรลุเป้าหมาย

๒. อภิปรายผล

ในการศึกษา การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน ได้ศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๒.๑ ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นมาก เพราะจะช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และลดระยะเวลาการให้บริการและรอรับบริการ และผู้ให้ข้อมูลบางส่วน เห็นว่า คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ อาจเป็นเพราะงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงจันทร์ แมนสืบชาติ (๒๕๖๔) ที่ได้ศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ ต้องการอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพิ่มเติม และได้เสนอแนะให้ขอจัดสรรอุปกรณ์เทคโนโลยีเพิ่มเติม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parna and Tunzelmann (๒๐๐๗) ที่ได้ศึกษานวัตกรรมในภาครัฐ : คุณสมบัติที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาและการดำเนินงานของภาครัฐที่เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีในสหราชอาณาจักร, ประเทศเดนมาร์ก, ฟินแลนด์ และแอสโทเนีย มองว่าหน่วยงานภาครัฐมีพันธนาการเรื่องงบประมาณ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะต้องได้รับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ

๒.๒ ความพร้อมของระบบ ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า ระบบสารสนเทศกรมที่ดินมีความพร้อมและมีความเสถียรมากกว่าเดิม และสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของกรมการปกครอง และกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้โดยตรง และผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นว่าควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่แสแกนข้อมูลเข้าระบบ และควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญุพัชญ์ ทัดภู (๒๕๕๑) ที่ได้ศึกษาปัญหาเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระบบการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนเก็บอยู่ในรูปสารบบโดยใส่ซองสีน้ำตาลและมีการสืบค้นข้อมูลคือการสืบค้นด้วยมือจากที่เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าไปค้นหาเอกสารจากห้องสารบบ ทำให้ค้นหาเอกสารลำบาก และทำให้เสียเวลาในการให้บริการ และให้มีการพัฒนาระบบเพิ่มเติมด้วยการสแกนข้อมูลสารบบลงในฐานข้อมูลและใช้โปรแกรมสำหรับสืบค้นแทนการใช้แรงงานในการค้นหา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาชัย อีร์พัฒน์วงศ์ และคณะ (๒๕๖๑) ที่ได้ศึกษาปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีการใช้ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ พบว่า บุคลากรภาครัฐยังไม่ได้รับการพัฒนาให้มี

ความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีดิจิทัลเท่าที่ควร ดังนั้นบุคลากรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เพิ่มเติม

๒.๓ ความเป็นส่วนตัว ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้งานจะต้องมีระบบรักษา ความเป็นส่วนตัวและมีมาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งวิธีการคือการแสดงตัวตนโดยต้องลงชื่อเข้าใช้ และต้องมีรหัสผ่านถึงจะเข้าใช้งานได้ และเป็นการเพิ่มระดับการรักษาความปลอดภัยควรตั้งค่าระบบ ให้ผู้ใช้งานเปลี่ยนรหัสผ่านทุก ๓ เดือน

๒.๔ การตอบสนอง ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า การตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง นั้น เจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ผู้ให้บริการให้ทราบถึงสาเหตุ และแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นก่อน และได้ประสานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนกลาง และบริษัทผู้ให้บริการระบบเพื่อแก้ไขปัญหา ให้ทันท่วงที

๒.๕ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ได้ ข้อมูลที่แม่นยำ และข้อมูลคลาดเคลื่อนน้อย เว้นแต่การนำเข้าข้อมูลเริ่มต้นคลาดเคลื่อน อาจจะทำให้ ได้ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบความผิดพลาดคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่นำเข้าในระบบเป็นระยะ ๆ

๒.๖ ความครบถ้วนของเนื้อหา ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยให้ได้ เนื้อหาที่ได้มีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์ แต่ถ้าเลือกใช้ ไม่ถูกประเภทข้อมูลที่ได้อาจจะไม่ตรงกับการใช้งาน ซึ่งสาเหตุอาจมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจ จากการใช้งานระบบ จึงทำให้เลือกใช้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคม วรรณจร (๒๕๖๒) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการ พิเศษฝ่ายคณะกรรมการ ๒ สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรค คือ เจ้าหน้าที่ขาดความ เชี่ยวชาญ และได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจและ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน

๒.๗ ความมีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ช่วยให้ การค้นหาข้อมูล เรียกใช้ข้อมูล ได้สะดวก รวดเร็วและการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ นิมจิตต์ (๒๕๖๔) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว สามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและ ใช้เวลาน้อยลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคม วรรณจร (๒๕๖๒) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ ๒ สำนักงาน อัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ ๒ สามารถ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสม

ตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

๒.๘ การบรรลุเป้าหมาย ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า การบรรลุเป้าหมายในการให้บริการคือประชาชน ถ้าประชาชนมีความพึงพอใจที่ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน และสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์ได้ถือว่าบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (๑๙๕๔, อ้างถึงใน ชรินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, ๒๕๔๕, หน้า ๑๕) เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

๓. ข้อเสนอแนะ

๓.๑ ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

๓.๑.๑ ควรจัดหาและจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอเพื่อจะได้พัฒนางานและการให้บริการแก่ประชาชนได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๓.๑.๒ ควรมีการจัดหาบุคลากรในการทำหน้าที่แสกนข้อมูลเข้าระบบโดยตรงเพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนในการนำข้อมูลเข้าด้วยตนเองในแต่ละวัน

๓.๓๓ ควรจัดอบรมเรื่องการใช้งานระบบสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๔.๔ จัดให้มีแผนการทดสอบและตรวจสอบระบบเป็นระยะ เพื่อป้องกันและปรับปรุงข้อมูลนำเข้าที่คลาดเคลื่อนให้เป็นปัจจุบัน

๓.๒ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ควรมีสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป คิดค้น พัฒนา และสร้างนวัตกรรมบริการของสำนักงานที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค่าจูนและการจูงใจของอาจารย์
อาชีวศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิขยการ. (ปัญหาพิเศษรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา).
- กิตติยา เหม้งค์. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.
(ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- จารุวรรณ กนกทอง. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง
กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก).
- จุฑามาศ นิ้มจิตต์. (๒๕๖๔). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัด
นนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์).
- ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (๒๕๕๕). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. ๑๐๗) : ศึกษา
เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชัยญพัชญ์ ทัดภู. (๒๕๕๑). การศึกษาปัญหาเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรณีศึกษา : สำนักงานที่ดิน
กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (๒๕๖๐). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและ
มัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต ๑. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่).
- ธนาชัย อธิพัฒน์วงศ์ และคณะ. (๒๕๖๑). ปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ.
วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์. ๘(๑), (มกราคม-เมษายน), ๙๑-๑๐๒
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (๒๕๕๗). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยูร กาญจนกุล. (๒๕๕๑). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รุ่งทิwa เงินปัน. (๒๕๖๐). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (๒๕๔๕). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วย ป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภา ขายหาด. (๒๕๓๒). การจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- สำนักกฎหมาย กรมที่ดิน. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๕๗. [สืบค้นเมื่อ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๕]. [เว็บไซต์]. <https://www.dol.go.th/legal/Pages/default.aspx>.
- สำนักงาน ก.พ.. ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. [สืบค้นเมื่อ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๕]. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (๒๕๖๒). (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ ประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕. [สืบค้นเมื่อ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕]. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-๐๑๙/dga-๐๒๔/>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). ตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการ ให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒. [สืบค้นเมื่อ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๕]. [เว็บไซต์]. สืบค้นที่ <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-dg-๒๕๖/dga-๐๔๖/>.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล. [สืบค้นเมื่อ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๕]. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <http://web.krisdika.go.th/data/outsitedata/ManagementSystem/pdf/digital๐๑.pdf>.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, (๒๕๕๕), คู่มือ หลักการการให้บริการที่ ภายใต้การจัดการกระบวนการเรียนรู้. [สืบค้นเมื่อ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๕]. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <http://www.ascar.rmutk.ac.th>
- สุนันทา ทวีผล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพรรณ อนุตรกุล. (๒๕๖๐) ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy). [สืบค้นเมื่อ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๕]. [เว็บไซต์]. สืบค้นที่ <https://erp.mju.ac.th/articleDetail.aspx?qid=๑๒๔๖>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (๒๕๓๐). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสงจันทร์ แมนสืบชาติ. (๒๕๖๔) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมรับส่งข้อมูล (LandsFax) ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อาคม วรรณจร. (๒๕๖๒). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ ๒ สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Gundlach, James H. and Reid P. Neloan. (๑๙๘๓). A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service. Journal of Social Service Research.
- Parna, O., and Tunzelmann, G. N. (๒๐๐๗). Innovation in public sector: key features influencing the development and implementation of technologically innovative public sector services. Information Polity, ๑๒(๓), ๑๐๙-๑๒๕.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๗๙ สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย พุทธศักราช ๒๕๖๕ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ซึ่งข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสัมภาษณ์นี้ ถือเป็นความลับและจะนำไปใช้เพื่อโยชนในการวิจัยเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์แก่ผู้วิจัยในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

๑. ชื่อ-สกุล..... ๒. อายุ.....ปี
๓. การศึกษาสูงสุด..... ๔. อาชีพ.....

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร

ข้อเสนอแนะ

๙. ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ภาคผนวก ข

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (IOC)

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญเพ็ง จันทรงาม อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
๒. นายทวี เป็นหะซัน เจ้าหน้าที่งานที่ดินจังหวัดนราธิวาส
๓. นายสรพงษ์ มานะสุขอนันต์ เจ้าหน้าที่งานที่ดินจังหวัดแม่ฮ่องสอน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเครื่องมือการวิจัย

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน

ประเด็นคำถามและแนวคำถาม	ประเมินค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปล ผล
	๑	๒	๓		
๑. ความจำเป็นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีผลอย่างไร	๐	+๑	+๑	๐.๖๗	
๒. ระบบข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓. การเข้าใช้งานระบบมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔. การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการเป็นอย่างไร	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๕. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างไร	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๖. เนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร	+๑	๐	+๑	๐.๖๗	ใช้ได้
๗. การค้นหา การเรียกใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	๐	+๑	+๑	๐.๖๗	ใช้ได้
๘. ข้อมูลที่ได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ค่า IOC = ผลรวมคะแนนรวม/จำนวนข้อ

$$= ๐.๖๗+๑.๐๐+๑.๐๐+๑.๐๐+๑.๐๐+๐.๖๗ + ๐.๖๗ + ๑.๐๐$$

$$= ๗.๐๑/๘ = ๐.๘๘$$

สรุปผลแสดงความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเครื่องมือวิจัย = ๐.๘๘

แปลผลว่าเครื่องมือวิจัยใช้ได้

ประวัติผู้จัดทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ-สกุล	นายไตรรัตน์ เทพบริรักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	๒๐ กันยายน ๒๕๑๒
ภูมิลำเนา	จังหวัดนครปฐม
ที่อยู่	๔๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลห้วยม่วง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง : ช่างสำรวจ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ปริญญาตรี : รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปริญญาโท : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
ประสบการณ์การทำงาน	นายช่างรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย สาขาสุวรรณโลก (กันยายน ๒๕๕๐-ธันวาคม ๒๕๕๑) นายช่างรังวัดอาวุโส สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย สาขาสุวรรณโลก (ธันวาคม ๒๕๕๑-ตุลาคม ๒๕๕๒) นายช่างรังวัดอาวุโส สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาท่าเรือ (ตุลาคม ๒๕๕๒-ตุลาคม ๒๕๕๓) นายช่างรังวัดอาวุโส สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี (ตุลาคม ๒๕๕๓-ธันวาคม ๒๕๕๗) นายช่างรังวัดอาวุโส สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ (ตุลาคม ๒๕๕๗-ตุลาคม ๒๕๕๙) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาบ้านฉาง (ตุลาคม ๒๕๕๙-พฤศจิกายน ๒๕๖๑) เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง (พฤศจิกายน ๒๕๖๑-มีนาคม ๒๕๖๔) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลำลูกกา (มีนาคม ๒๕๖๔-เมษายน ๒๕๖๕) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร (เมษายน ๒๕๖๕-ปัจจุบัน)