

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจากระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
ของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด

Guidelines for Developing the Efficiency of the Electronic Land Office's Land
Registration System and Legal Transactions in Roi Et Province

นศนันท์ จันทรผิว

จิราพร พรหมงา

คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Nakkanun Junphiw

Jirapon Promphoonga

Faculty of Law and Politics, Roi Et Rajabhat University

E-mail: 67933302001@reru.ac.th

รับบทความ: 25 พฤษภาคม 2569; แก้ไขบทความ 4 กรกฎาคม 2569; ตอรับบทความ: 13 กรกฎาคม 2569

Received: May 25, 2026; Revised: July 4, 2026; Accepted: July 13, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการจากระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาประสิทธิภาพการจากระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจากระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 352 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และการการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 15 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการตีความและวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการจากระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 1.00) 2) ปัญหาและอุปสรรคการจากระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ การขาดเสถียรภาพของเครือข่ายสารสนเทศ ความซับซ้อนของขั้นตอนระบบงาน ผู้ใช้บริการไม่มีความคุ้นชินกับการใช้งานรูปแบบดิจิทัล 3) แนวทางการพัฒนาการจากระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด จัดอบรมยกระดับทักษะดิจิทัลแก่บุคลากร เพิ่มขีดความสามารถเสถียรภาพเครือข่ายสารสนเทศปรับปรุงซอฟต์แวร์ระบบเพื่อรองรับการบริการอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ จัดให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำช่วยเหลือประชาชนลดขั้นตอนทางธุรการให้ใช้งานง่าย

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การจดทะเบียนที่ดินอิเล็กทรอนิกส์; สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The objectives of this mixed-methods research were to: 1) examine the efficiency level of using the electronic land registration and legal acts system; 2) investigate the problems and obstacles in developing its efficiency; and 3) explore guidelines for developing the efficiency of using the electronic land registration and legal acts system at the Electronic Land Office in Roi Et Province. The sample consisted of 352 service recipients and officials in Roi Et Province, determined using Taro Yamane's formula. Data collection instruments included a 5-point Likert scale questionnaire and in-depth interviews with 15 key informants. Quantitative data were analyzed using mean and standard deviation, while qualitative data were analyzed using interpretive and content analysis.

The research findings revealed that: 1) The overall efficiency level of using the electronic land registration and legal acts system at the Electronic Land Office in Roi Et Province was at a high level ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 1.00). 2) Regarding the problems and obstacles, it was found that personnel lacked expertise in information technology systems. Furthermore, there was a lack of information network stability, excessive complexity in system workflows, and a lack of digital literacy and familiarity among service recipients with digital platforms. 3) Guidelines for efficiency development included organizing training programs to upskill and reskill personnel in digital competencies, upgrading network infrastructure to enhance stability, and optimizing system software to support full-scale e-service operations. Additionally, dedicated helpdesk staff should be stationed to assist citizens, and administrative procedures should be streamlined to enhance user-friendliness.

Keywords: Efficiency; Electronic Land Registration; Electronic Land Office

บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบโดยตรงต่อโครงสร้างการบริหารงานภาครัฐ ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ได้กำหนดกรอบการปฏิรูปประเทศที่ให้ความสำคัญกับการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ยกย่องสู่การเป็นเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2566-2570) ที่ตั้งเป้าหมาย สู่การเป็น “รัฐที่ล้ำหน้า” (Digital & Innovative Government) และ “รัฐที่เปิดกว้าง” (Open Government) เพื่อมุ่งเน้นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว ทันสมัย ทัดเทียมภาคเอกชน กรมที่ดิน ในฐานะหน่วยงานหลักสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ จึงได้ขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) และได้พัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Land Registration) โดยในปี พ.ศ. 2564 กรมที่ดินได้ออกระเบียบหลักเกณฑ์การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง

สำนักงานแบบออนไลน์ทั่วประเทศ ทั้งนี้ กรมที่ดินได้มีประกาศกำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด และสำนักงานที่ดินสาขาในพื้นที่ เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2567 เพื่อให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทโฉนดที่ดินผ่านระบบสารสนเทศออนไลน์ (กรมที่ดิน, 2567)

อย่างไรก็ดี จากการเริ่มเปิดใช้งานระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด (เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาเกษตรวิสัย) ยังคงพบปัญหาความไม่พร้อมของบุคลากร ความไม่คุ้นเคยของผู้รับบริการ ความล่าช้าของระบบในการประมวลผล และข้อกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล ทำให้การใช้งานระบบไม่เกิดประสิทธิภาพเต็มที่

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ จึงเห็นความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยเพื่อ ประเมินระดับประสิทธิภาพ สะท้อนสภาพปัญหาและอุปสรรค ซึ่งคาดว่าผลการศึกษารั้งนี้จะเป็นแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบทจริงของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขับเคลื่อนการบริการภาครัฐสู่ความเป็นดิจิทัลที่คุ้มค่า ถูกต้อง แม่นยำ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการใชระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาประสิทธิภาพการใชระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใชระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

สมบูรณ์ กุลเมืองน้อย (2547) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพมีความคล้ายประสิทธิผล แต่ประสิทธิผลจะพิจารณาวิธีการ หรือทางเลือกใดๆ ในแง่ความสามารถ และความสำเร็จในการให้เกิดผลลัพธ์ต่างกับประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลสำเร็จตามเป้าหมายของทางเลือกนั้น นอกจากประสิทธิภาพจะประเมินได้จากเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลสำเร็จตามเป้าหมายของการหรือทางเลือกนั้นแล้ว ประสิทธิภาพจะพิจารณาได้จากปริมาณ หรือคุณภาพของผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพียงอย่างเดียว หรือพิจารณาจากปริมาณ หรือคุณภาพของทรัพยากรก็ได้

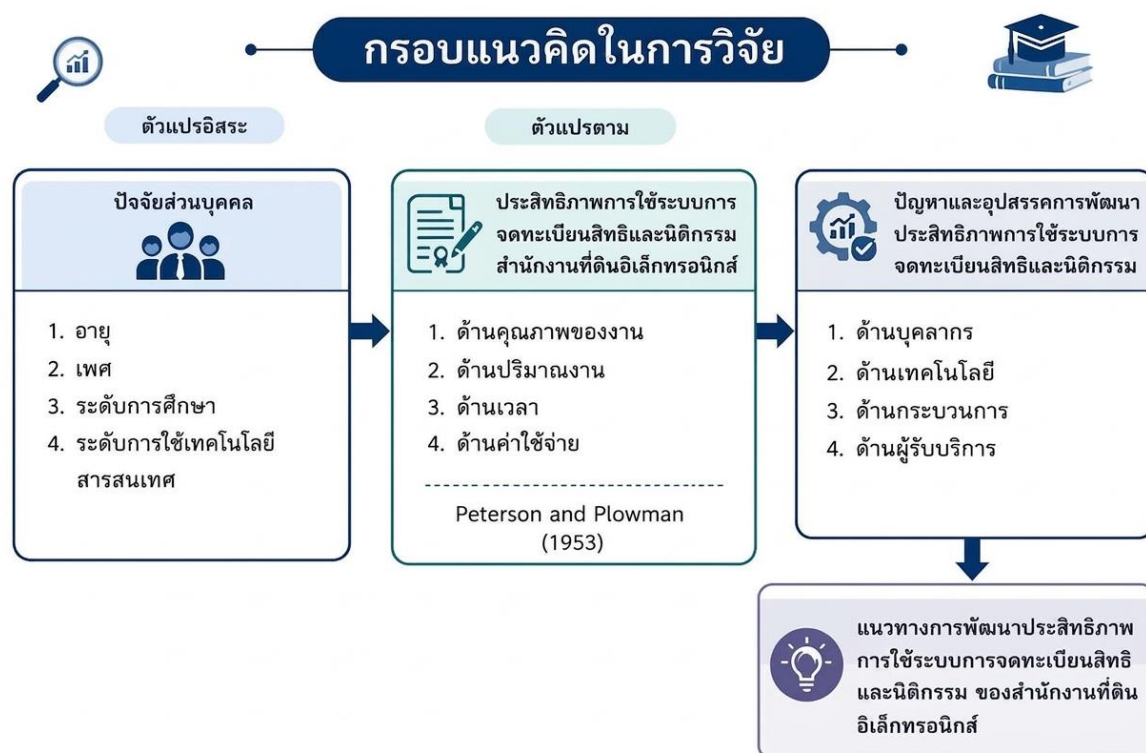
ปีเตอร์สัน (Peterson, 1953 อ้างถึงใน ควรคิด ชโลธรังสี, 2542) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผลและความสามารถในการผลิตการดำเนินงาน ทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ และวิธีการในการผลิต ขณะเดียวกัน

Peterson and Plowman (1953) ให้แนวคิดขององค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ 1) คุณภาพงาน (Quality) คุณภาพของงานต้องสูง มีประโยชน์และคุ้มค่าทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ และสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าและผู้รับบริการต่อองค์กร ลูกค้า 2) ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงาน

เป็นไปตามความเป้าหมายและคาดหวังของ องค์กร เหมาะสมตามแผนงานตามการวางแผน 3) เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนา เทคนิคการทำงานให้สะดวกขึ้น 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานต้องเหมาะสมกับงานและ วิธีการ กล่าวคือ ลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมาก หรือการใช้ทรัพยากรเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มี อยู่อย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบจากนักวิชาการหลายท่าน สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม คือ การใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งนักวิจัยได้นำองค์ประกอบของ Peterson and Plowman (1953) ทั้ง 4 ด้าน มาเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวความคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด ขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. **ขอบเขตเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1.1 **การวิจัยเชิงปริมาณ** ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ
ใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

2.1.2 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จำนวนทั้งสิ้น 692 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมจำนวนทั้งสิ้น 352 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane', 1973)

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เลือกแบบเจาะจง จำนวน 15 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารหัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม นักวิชาการที่ดิน เจ้าพนักงานที่ดิน และประชาชนผู้มารับบริการ

3. ขอบเขตเชิงพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในพื้นที่สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งครอบคลุมการให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแก่ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ดทั้งหมด

4. ด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย เดือน มกราคม 2569 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2569

5. ขอบเขตด้านตัวแปรที่การศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีตัวแปรในการศึกษา คือ

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาด้านค่าใช้จ่าย

6. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

6.1 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha Coefficient) ตามวิธีของคอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.965

6.2 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Checklist)

ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

7.1 เชิงปริมาณ เข้าเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

7.2 ผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามกำหนดการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงด้วยเครื่องบันทึกเสียงดำเนินการสัมภาษณ์ตาม ข้อคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์

8. วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

8.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

8.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

8.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการตีความ (interpretation) ซึ่งได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ที่ได้จดบันทึกไว้

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 มีอายุอยู่ในช่วง 35–44 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 40.34 ช่วงอายุ 45–54 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ระดับการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 68.18 ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงาน มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในระดับที่เหมาะสมต่อการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์

2. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน อิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน อิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

ระดับประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.02	0.99	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.97	1.03	มาก
3. ด้านเวลา	3.93	1.00	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.96	0.99	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.97	1.00	มาก

จากตารางที่ 1 ผลสำรวจประสิทธิภาพของการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$) ตามด้วยด้านปริมาณ

งาน ($\bar{X} = 3.97$) และด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.96$) ขณะที่ด้านเวลาที่มีคะแนนเฉลี่ยรั้งท้ายสุดในระบบ ($\bar{X} = 3.93$)

3. ปัญหา อุปสรรค การพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งในกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และผู้รับบริการ สามารถสรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ 4 มิติหลัก ดังนี้

3.1 ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ยังขาด “ทักษะความชำนาญเฉพาะบุคคล” และ “ช่องว่างระหว่างประสบการณ์” ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลและต้องแก้ไขงาน ทำให้การบริการล่าช้า

3.2 ด้านเทคโนโลยี ระบบมีการขัดข้องและไม่เสถียรเป็นระยะ (Downtime) เนื่องจากการจัดเก็บฐานข้อมูลแบบรวมศูนย์ ณ ส่วนกลาง ซึ่งเสถียรภาพของระบบสารสนเทศถือเป็นอุปสรรควิกฤตที่สุด เนื่องจากระบบถูกออกแบบให้รวมศูนย์ไว้ที่ส่วนกลาง เมื่อเกิดเหตุขัดข้องทางเครือข่ายหรือไฟฟ้าดับ จะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการทันที

3.3 ด้านกระบวนการ ระบบยังไม่รองรับการจดทะเบียนประเภทที่มีความซับซ้อน ทำให้กระบวนการขาดความยืดหยุ่นและเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบมากกว่าปกติ การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน พบข้อจำกัดเรื่องความยืดหยุ่นและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะกรณีการจดทะเบียนที่มีความซับซ้อน ซึ่งระบบปัจจุบันอาจยังไม่รองรับครอบคลุมทั้งหมด

3.4 ด้านผู้รับบริการ อุปสรรคสำคัญของผู้รับบริการมักเกิดจาก “ช่องว่างทางเทคโนโลยี” (Digital Divide) ความยุ่งยากในขั้นตอนออนไลน์ ประชาชนส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มเกษตรกรและผู้สูงอายุ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ e-Service เช่น การจองคิวออนไลน์ (e-QLands)

4. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น สู่การยกระดับประสิทธิภาพของระบบสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งแนวทางการพัฒนาออกเป็น 3 ด้านหลัก ดังนี้

4.1 การพัฒนาบุคลากร เน้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) แบบเผชิญหน้า (On-site) ควบคู่กับการเสริมความรู้ผ่านระบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา ระบบพี่เลี้ยงและการสอนงาน (Mentoring System) สำหรับเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ เพื่อถ่ายทอดทักษะเฉพาะทางและสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา เสริมสร้างทักษะดิจิทัลและความปลอดภัย เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัลสมัยใหม่ ความรู้ด้านกฎหมายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

4.2. การพัฒนาระบบและเทคโนโลยี ควรมีการปรับโครงสร้างเครือข่ายและการจัดสรรอุปกรณ์การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลระดับภูมิภาค (Regional Data Center) เพื่อความรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูลและลดผลกระทบเมื่อเกิดเหตุขัดข้องทางเทคนิค เพิ่มการยกระดับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเอกสารให้มีความทันสมัยและมีปริมาณเพียงพอ ตลอดจนพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมสรรพากร) แบบ Real-Time เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูล

4.3 การปรับปรุงกระบวนการ ความมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการที่ยึดถือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (User-Centric Design) และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปรับปรุงระบบ E-service ให้ใช้งานง่ายและกระชับที่สุด ปรับปรุงระบบจองคิวออนไลน์ (e-QLands) มีการจัดตั้งศูนย์สนับสนุนและประชาสัมพันธ์เชิงรุก จัดให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำ (Service Navigator) คอยช่วยเหลือประชาชนตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนจบกระบวนการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมเดียที่เข้าถึงง่าย เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการบริการรูปแบบใหม่

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ประสิทธิภาพในการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 1.00) สะท้อนผลสำเร็จเชิงประจักษ์ของการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ในการยกระดับสมรรถนะองค์กรสู่หน่วยงานบริการสมรรถนะสูง อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกรายด้านมีข้อค้นพบสำคัญที่เชื่อมโยงกับบริบทเชิงพื้นที่ ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพของงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.99) มีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อเทียบกับทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากระบบอิเล็กทรอนิกส์กำหนดขั้นตอนแบบกึ่งอัตโนมัติ ช่วยลดการใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคล ลดความผิดพลาดจากมนุษย์ (Human Error) และเพิ่มความโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับ ไตรรัตน์ เทพบริรักษ์ (2565) และ Widya Istiqomah และคณะ (2024) ที่ระบุว่า การรับรองสิทธิทางดิจิทัลช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและลดข้อพิพาททางกฎหมาย ประเด็นนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบริบทของจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งโครงสร้างประชากรส่วนใหญ่ผูกพันกับภาคเกษตรกรรม มีอัตราการเปลี่ยนมือหรือทำนิติกรรมที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (เช่น การจำนองเพื่อการกู้ยืมทุนหมุนเวียน) สูง การที่ระบบมีความแม่นยำทางกฎหมายสูง จึงช่วยปกป้องสิทธิและสร้างความมั่นใจให้แก่เกษตรกรในท้องถิ่นได้อย่างมีนัยสำคัญ

1.2 ด้านปริมาณงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 1.03) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ติดตามสถานะและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกลาง ช่วยลดความซ้ำซ้อนและการเอกสารแบบเดิม สอดคล้องกับ Intan Hanisa และคณะ (2024) ที่ชี้ว่าระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการข้อมูลปริมาณมากของภาครัฐ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดและสาขาต่างๆ ที่ต้องรองรับคำขอในปริมาณมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฤดูกาลหลังการเก็บเกี่ยวข้าว ซึ่งเป็นช่วงที่ประชาชนนิยมมาทำธุรกรรมพร้อมกัน การจัดระบบฐานข้อมูลกลางจึงช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถกระจายและสะสมปริมาณงาน ที่มีปริมาณมากได้อย่างคล่องตัว

1.3 ด้านเวลา ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 1.00) แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แม้ขั้นตอนภายในจะชัดเจนขึ้น แต่ประสิทธิภาพด้านเวลากลับต่ำที่สุดเนื่องจากอุปสรรคเชิงโครงสร้างดิจิทัล ความไม่เสถียรของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน สอดคล้องกับ ภัททิยา ฤทธิผล (2565) และ เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ (2567) แต่แย้งกับ Intan Hanisa และคณะ (2024) ที่พบว่าระบบนี้ช่วยลดเวลาได้อย่างมีนัยสำคัญ ชี้ให้เห็น

ถึงช่องว่างด้านความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหานี้สะท้อนข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีสำนักงานที่ดินกระจายตัวอยู่ตามอำเภอสาขาทางไกล (เช่น สาขาเกษตรวิสัย, โพนทอง, สุวรรณภูมิ) สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่รอบนอกยังขาดเสถียรภาพเมื่อเทียบกับอำเภอเมือง ประกอบกับโครงสร้างประชากรในพื้นที่เป็นผู้สูงอายุค่อนข้างสูง (Aging Society) ซึ่งบางส่วนยังขาดความเข้าใจในระบบดิจิทัลและต้องใช้เวลาอธิบายขั้นตอนมากกว่าปกติ ส่งผลให้ระยะเวลาการให้บริการโดยรวมล่าช้ากว่าเป้าหมาย

1.4 ด้านค่าใช้จ่าย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.99) ระบบสามารถลดต้นทุนทางธุรการ (Administrative Costs) และต้นทุนธุรกรรม (Transaction Costs) ทั้งในส่วนของรัฐและประชาชน สอดคล้องกับหลักความคุ้มค่า (Value for Money) ของแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และงานวิจัยของ Intan Hanisa และคณะ (2024) ในบริบทของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด การลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการเดินทางถือเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยตรง เนื่องจากผู้รับบริการจำนวนมากเดินทางมาจากต่างอำเภอหรือเขตพื้นที่การเกษตร การทำธุรกรรมที่รวดเร็วและลดภาระเอกสารช่วยลดค่าใช้จ่ายแฝง (Opportunity Cost) ยกระดับคุณภาพชีวิตและการเข้าถึงบริการรัฐอย่างเท่าเทียม

2. ปัญหา อุปสรรค การพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน อีเล็คทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1. ด้านบุคลากร ผลการวิจัยสะท้อนว่าปัญหาไม่ได้เกิดจากอัตรากำลัง แต่เกิดจาก ช่องว่างทางทักษะระหว่างรุ่น (Generational Digital Divide) เจ้าหน้าที่บรรจุนั้นมีทักษะดิจิทัลสูงแต่ขาดความเชี่ยวชาญในกฎหมายที่ดินที่ซับซ้อน ทำให้เกิดการทำงานผิดพลาดและต้องแก้ไขซ้ำซ้อน (Rework) ขณะที่เจ้าหน้าที่อาวุโสมีประสบการณ์สูงแต่ขาดความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับ รุ่งทิพา เงินปัน (2560) และ Esther O. Thontteh & Modupe M. Omirin (2019) ที่ชี้ว่าการขาดแคลนทักษะเฉพาะด้านของบุคลากรเป็นอุปสรรคเชิงสถาบัน (Institutional Barriers) ที่ลดประสิทธิภาพในการปฏิรูปการบริหารจัดการที่ดินในยุคดิจิทัลสอดคล้องกับเสียงสะท้อนของผู้สัมภาษณ์คนหนึ่ง ที่ว่า “...ผู้ปฏิบัติงานที่เพิ่งบรรจุจะยังไม่ค่อยมีความรู้หรือทักษะในการให้บริการ... ส่วนบุคลากรที่ทำงานมาหลายปีจะมีความพร้อมกว่า...” อย่างไรก็ตาม แม้ปริมาณคนในปัจจุบันจะยังพอรองรับได้ แต่ความซับซ้อนของระบบทำให้หน่วยงานจำเป็นต้องวางแผนเพิ่มอัตรากำลังและเร่งปิดช่องว่างทางทักษะเพื่อรองรับภารกิจในอนาคต

2.2 ด้านเทคโนโลยี ข้อค้นพบเชิงคุณภาพระบุว่า อุปสรรคที่รุนแรงที่สุดคือ **สถานะระบบขัดข้อง (System Downtime)** จากข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของฐานข้อมูลแบบรวมศูนย์ไว้ที่ส่วนกลาง (Centralized Database) ร่วมกับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ในพื้นที่เริ่มเสื่อมสภาพ สอดคล้องกับ เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ (2567), ไตรรัตน์ เทพบริรักษ์ (2565) และ ชัยวัฒน์ แก้วจรัส (2567) ที่พบว่า อุปกรณ์ที่ล้าสมัยและเครือข่ายที่ขาดเสถียรภาพเป็นอุปสรรคเชิงโครงสร้างที่สำคัญที่สุดในการปฏิรูปภาครัฐดิจิทัล ปัญหานี้สร้างความเสียหายต่อการบริการในส่วนภูมิภาคอย่างเด่นชัด ดังที่ผู้สัมภาษณ์คนหนึ่ง ระบุว่า “...สัญญาณไม่เสถียร... ช่วงที่ไฟดับเราก็ไม่สามารถที่จะให้บริการได้เลย... เพราะเราต้องดึงข้อมูลมาจากส่วนกลาง” ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพของสำนักงานที่ดินในต่างจังหวัด ขึ้นอยู่กับความเสถียรของระบบสื่อสารและซอฟต์แวร์จากส่วนกลางเป็นสำคัญ

2.3 ด้านกระบวนการ ระบบถูกออกแบบมาในลักษณะ “แข็งตัว” (Rigidity) ขาดความยืดหยุ่นเพื่อเน้นความปลอดภัยทางกฎหมาย แต่เมื่อมีการทำธุรกรรมเฉพาะเคสที่มีความซับซ้อน เจ้าหน้าที่ต้อง

ย้อนกลับไปใช้กระบวนการตรวจสอบเอกสารแบบดั้งเดิม (Manual) ซึ่งช้าซ้อนและล่าช้า ประกอบกับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกแบบเรียลไทม์ยังไม่สมบูรณ์ สอดคล้องกับ ภัททิยา ฤทธิผล (2565) และ เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ (2567) ที่ระบุว่าภาครัฐต้องทบทวนขั้นตอนและพัฒนาซอฟต์แวร์ให้เชื่อมโยงไร้รอยต่อเพื่อป้องกันการชะงักงันของงานบริการ สอดคล้องกับข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ที่ระบุว่า “...ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน ขาดความยืดหยุ่น ทำให้ทำงานล่าช้า... และมีบางกรณีที่มีความซับซ้อนในทางปฏิบัติ...”

2.4 ด้านผู้รับบริการ มีความยุ่งยากซับซ้อนในการยืนยันตัวตนและการอัปโหลดไฟล์ผ่านแอปพลิเคชัน e-QLands และระบบ e-Service ทำให้ประชาชนยังคงต้องการบริการแบบเผชิญหน้า (Face-to-face Service) สอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ แก้วจำรัส (2567) และ เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ (2567) ที่สรุปตรงกันว่า การบังคับใช้ระบบนัดหมายออนไลน์ที่เข้มงวดเกินไปโดยไม่พิจารณาความพร้อมของประชาชน อาจกลายเป็นการสร้างความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) และเป็นอุปสรรคต่อกลุ่มเปราะบาง เป็นปัญหาที่มีความเฉพาะเจาะจงเชิงนิเวศสังคมของจังหวัดร้อยเอ็ดอย่างมาก เนื่องจากผู้รับบริการกว่าร้อยละ 80-90 เป็นกลุ่มเกษตรกรและผู้สูงอายุในชนบท ดังที่ผู้สัมภาษณ์ในพื้นที่ให้ข้อมูลว่า “...การจองคิวล่วงหน้า... ต้องยืนยันตัวตน อัปโหลดเอกสารเยอะแยะมากมาย... ประชาชนของสาขาเกษตรวิสัยร้อยละ 80-90 จะเป็นชาวบ้านทั่วไป... ที่ จะเข้าใจระบบในส่วนนี้มีน้อยมาก” ข้อค้นพบนี้จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ชี้ว่าการขับเคลื่อนระบบดิจิทัลในพื้นที่ ร้อยเอ็ดจำเป็นต้องมีกลไกช่วยเหลือ (เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ) ควบคู่ไปด้วย

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน อีเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด

3.1 การพัฒนาบุคลากร การประยุกต์ใช้โมเดลคู่มือต่างวัยเพื่อการจัดการความรู้ (Cross-Generational Mentoring Model): กรมที่ดินควรจัดตั้งระบบจับคู่งาน (Buddy System) นำเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ที่มีทักษะไอทีสูงปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีความเชี่ยวชาญข้อกฎหมาย เกิดการถ่ายทอดความรู้สองทิศทาง (Bi-directional Knowledge Sharing) ช่วยลดการแก้ไขงานซ้ำซ้อน (Rework) และเพิ่มความแม่นยำทางกฎหมาย **การปฏิรูปหลักสูตรฝึกอบรม:** ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการหน้างานจริง (On-site / Action-Based Training) เน้นทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ กฎหมายธุรกรรมทางอีเล็กทรอนิกส์ และความรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness) ตามข้อเสนอของ เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ (2567) สอดคล้องกับข้อคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ที่ระบุว่า “...ควรจัดอบรมเพื่อยกระดับเจ้าหน้าที่... โดยมุ่งเน้นทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการบริการด้วยใจ ควบคู่กับการสร้างแรงจูงใจผ่านการเชิดชูเกียรติ”

3.2 การพัฒนาระบบและเทคโนโลยี การกระจายศูนย์ข้อมูลสู่ภูมิภาค (Regional Edge Computing & Data Center): กรมที่ดินควรปรับเปลี่ยนจากการรวมศูนย์ข้อมูล (Centralized) ไปสู่การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลระดับภูมิภาคเพื่อลดความหนาแน่นของเครือข่าย (Network Congestion) ติดตั้งระบบสำรองข้อมูลในพื้นที่ (Local Backup Server) และระบบไฟฟ้าสำรอง (UPS) ประสิทธิภาพสูงเพื่อแก้ปัญหา ระบบล่ม (Downtime) สอดคล้องกับ เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ (2567) **การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Open API แบบ Real-Time:** เร่งพัฒนาระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก (เช่น กรมการปกครอง, กรมสรรพากร) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้ทันที ลดเวลาขั้นตอนลง สอดคล้องกับ ข้อเสนอของ ภัททิยา ฤทธิผล (2565) และข้อคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ที่กล่าวไว้ว่า “...ควรเพิ่มฟังก์ชันการ

ยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแบบออนไลน์เต็มรูปแบบ... และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเพื่อตรวจสอบข้อมูลแบบ Real-Time”

3.3 การปรับปรุงกระบวนการ บริการบริการแบบยืดหยุ่นและผสมผสาน (Hybrid & Flexible Service Delivery): ปรับปรุงหน้าต่างแอปพลิเคชัน e-QLands ให้ใช้งานง่าย (User-Friendly UI) และปรับนโยบายจากการบังคับนัดหมายล่วงหน้า มาเป็นการเปิดช่องทาง “Flexible Walk-in” ในสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบาง สอดคล้องกับ เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ (2567) **การจัดตั้งกลุ่ม Service Navigator (ผู้อำนวยความสะดวกเชิงรุก):** จัดวางเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำประชาชนตั้งแต่จุดแรกเริ่ม เช่น ช่วยกดจองคิว ตรวจสอบเอกสาร หรือช่วยทำธุรกรรมผ่านระบบ e-Service เพื่อลดช่องว่างทางเทคโนโลยี (Digital Divide) สอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ แก้วจำรัส (2567) และข้อเสนอของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เน้นย้ำบริบทพื้นที่ว่า “...ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่อตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้าย”

แนวทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุดคือการบูรณาการระหว่าง “การพัฒนาคน” และ “การพัฒนาระบบ” ควบคู่กันไป โดยกรมที่ดินควรพิจารณาการกระจายศูนย์ข้อมูลสู่ภูมิภาคเพื่อเสถียรภาพสูงสุด และมุ่งเน้นการปรับปรุงระบบซอฟต์แวร์ให้เข้าถึงง่าย ลดขั้นตอนทางธุรการ เพื่อก้าวสู่การเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบที่ไร้ข้อจำกัดเรื่องระยะทางและเวลา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหารจัดการองค์กร

1.1 การปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจาก “รวมศูนย์” เป็น “กระจายศูนย์ระดับภูมิภาค” (Regional Data Center)

1.2 บูรณาการฐานข้อมูลภาครัฐผ่านระบบ Open API แบบ Real-Time

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ระบบสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างพื้นที่เมืองและชนบท เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและความพร้อมของผู้ใช้งาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่

2.2 ควรมีการวิจัยโดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดิน โดยบูรณาการทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)

2.3 ควรมีการศึกษาผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมของระบบสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ โดยประเมินความคุ้มค่าของการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และการลดต้นทุนธุรกรรมของประชาชน เช่น ค่าเดินทาง ระยะเวลารอคอย และค่าเสียโอกาส เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายภาครัฐต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดร้อยเอ็ด

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน, สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน. (2567). *คู่มือปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ*. <https://www.dol.go.th/>.
- เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ. (2567). ความท้าทายและข้อจำกัดของการนำนโยบายการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีสำนักงานที่ดินในกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ควรรคิด ชโลธรรังสี. (2542). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขาภิบาล จังหวัดอุบลราชธานี* [ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- ชัยวัฒน์ แก้วจำรัส. (2567). *การพัฒนาสำนักงานที่ดินกรณีเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพื่อบริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์* [รายงานการศึกษาอิสระหลักสูตรนักปกรองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ 82, สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย].
- ไทรรัตน์ เทพบริรักษ์. (2565). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน* [รายงานการศึกษาอิสระหลักสูตรนักปกรองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ 79, สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย].
- ภัททิยา ฤทธิผลลง. (2565). *การบริหารจัดการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดิน* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- รุ่งทิวา เงินปัน. (2560). *การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- สมบุญ กุลเมืองน้อย. (2547). *ผลกระทบของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9000: 2000 ต่อประสิทธิภาพของธุรกิจการพิมพ์* [สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- Hanisa, I., Handayani, I. G. K. A. R., & Karjoko, L. (2024). Land policy reconstruction from the notary authority perspective: Optimization efforts for electronic land registration system. *Greenation International Journal of Law and Social Sciences*, 2(4), 290–297.
- Istiqomah, W., Sood, M., & Risnain, M. (2024). Juridical analysis of electronic-based use rights certificates: Study at Mataram City National Land Agency Office, Indonesia. *Path of Science*, 10(1), 8034–8045.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Richard D. Irwin.
- Thontteh, E. O., & Omirin, M. M. (2015). Land administration reform in Lagos State: An evaluation of the effectiveness of the electronic document management system. *Pacific Rim Property Research Journal*, 21(2), 161–177.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.