

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนในการใช้บริการ
ภาครัฐยุคไทยแลนด์ ๔.๐ กรณีศึกษา : การยอมรับเทคโนโลยี
สารสนเทศของกรมที่ดิน

โดย

นายธนเสกข์ ยงศุภมงคล

ประธานกรรมการ

บริษัท ไอ เจ สยาม จำกัด

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๑

ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐยุคไทยแลนด์ ๔.๐ กรณีศึกษา : การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมที่ดิน” ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของ นายธนเสกข์ ยงศุภมงคล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร การป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๑ ประจำปี การศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๑ – ๒๕๖๒

พลโท

(ขจรฤทธิ์ นิลกำแหง)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐ
ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ กรณีศึกษา : การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ
กรมที่ดิน

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย นายธนเสกข์ ยงศุภมงคล **หลักสูตร** วปอ. **รุ่นที่** ๖๑

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของบริการภาครัฐ กรณีศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมที่ดิน โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารกรมที่ดิน และเกี่ยวข้องกับโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานภาครัฐโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามจำนวน ๑๖๖ ชุด โดยผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการงานสารสนเทศกรมที่ดิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยประกอบด้วย การวิเคราะห์ และสังเคราะห์เนื้อหา การตีความและสรุปตามประเด็น การวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการทบทวน และสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ประกอบด้วย ๕ ปัจจัย ดังนี้ ๑. คุณภาพของข้อมูล ๒. คุณภาพของระบบ ๓. คุณภาพการให้บริการ ๔. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ๕. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยจากแบบสอบถามและค้นหาปัญหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในงานบริการประชาชน โดยอาศัยต้นแบบจากประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งเป็นหนึ่งในประเทศที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน เพื่อนำไปประยุกต์และยกระดับงานบริการของกรมที่ดิน

Abstract

Title Adoption of the information technology usage to improve the quality of public services delivery : A case study of Department of Lands' Land information system

Field Science and Technology

Name Tanaseak Yongsuphamongkol **Course** NDC **Class** 61

This research aimed to study the factors that affect the technology adoption of government services: a case study of acceptance of Land information system. The methodology utilized mixed methods of qualitative and quantitative approach. The instrument used to collect data for qualitative approach was the in-depth interview. The 3 executive staffs that are in charge of the project of Department of land and office of the Public Sector Development Commission were selected as a sample, using purposive sampling. For the quantitative approach, the questionnaire was collected the sample of 166 citizens who have used the department of land website.

The data were analyzed using content synthesis and descriptive statistics including, percentage, mean and standard deviation (S.D.). The results showed that there are five factors which can influence the e-Government Service acceptance :

1. Information Quality
2. System Quality
3. Service Quality
4. perceived ease of use
- and 5. perceived usefulness

As a conclusive summary, this study reveal the success factors of land information system in The People's Republic of Korea which ranked among the highest competitiveness score for applying information technology to improving productivity of public services and recommend suitable approaches to enhancing DOL's public service capability.

คำนำ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และขยายขีดความสามารถของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชน เพราะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน โดยวิธีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ

อย่างไรก็ตามกลับพบว่า ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่รัฐพยายามนำมาปรับใช้กับหน่วยงานเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนนั้น กลับไม่ได้รับการตอบรับที่ดีมากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาสารสนเทศของภาคเอกชน งานวิจัยในครั้งนี้จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการให้บริการประชาชน ซึ่งกรมที่ดินเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และมีการให้บริการประชาชนทุกระดับในหลาย ๆ ด้าน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบสารสนเทศที่ติด การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดของประเทศเกาหลีใต้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาการเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมที่ดินทั้งที่มีอยู่เดิม และที่ควรจะต้องมีการพัฒนาต่อไปในอนาคต ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการภาครัฐ และเป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานอื่นต่อไป ผู้วิจัยหวังว่า ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านที่สนใจ และผู้ที่ทำงานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายธนเสกข์ ยงศุภมงคล)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๑

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาจาก พลเรือตรีหญิง จินดา สระสมบุรณ์ พันเอกหญิง อัจฉรีย์กุล อำไพ นาวาโทหญิง ยลรัตน์ คุ่มเปลี่ยน อาจารย์ที่ปรึกษา เอกสารวิจัยส่วนบุคคลที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา ฝึกฝน และขัดเกลาให้ผู้วิจัยสามารถคิด วิเคราะห์ และสังเคราะห์องค์ความรู้ต่างๆ ที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง อีกทั้งให้คำปรึกษา และคำแนะนำในด้านการเรียน การทำงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านประธานกรรมการ และกรรมการในการแถลงผลเอกสารวิจัยทุกท่าน ได้แก่ อาจารย์คณินิจ คชศิลา และคณะอาจารย์ที่ให้คำแนะนำ ตลอดจนคำปรึกษาเพิ่มเติมแก่ผู้วิจัยในการดำเนินงานวิจัยให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เอกสารวิจัยเล่มนี้มีความสมบูรณ์ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในงานวิจัยครั้งนี้ทุกท่านได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องในบริบทงานวิจัยที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม และอนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าพบสัมภาษณ์ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และองค์ความรู้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ เพื่อทำให้งานวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณพี่อารีย์พันธ์ พี่ไพโรจน์ พี่บัณฑิต และเพื่อน ๆ วปอ.รุ่น ๖๑ ที่คอยให้คำแนะนำและกำลังใจในการทำงานวิจัยเป็นอย่างดี รวมถึงผลักดันให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยได้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตลอดการทำวิจัย

หากงานวิจัยนี้พึงมีประโยชน์ประการใด ผู้วิจัยขอมอบให้กับผู้ที่มีพระคุณทุกท่านตามที่ได้กล่าวอ้างไว้ข้างต้นไว้ทุกประการ

(นายธนเสกข์ ยงสุภมมงคล)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๑

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
ขอบเขตของการวิจัย	๓
ข้อจำกัดของการวิจัย	๓
วิธีดำเนินการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๔
คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)	๖
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๑
แนวคิดเรื่องการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน (e-Government)	๑๓
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Technology Acceptance Model : TAM)	๑๔
ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT)	๑๕
แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)	๑๘
ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation)	๒๐
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Theory of Perceived Risk)	๒๘
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust)	๒๙
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๐
กรอบแนวคิดของการวิจัย	๓๒
สรุป	๓๓

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๓	
สภาพการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการภาครัฐ และการยอมรับการใช้งานของภาคประชาชน	๓๔
ความเป็นมาและสภาพปัจจุบันของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานบริการภาครัฐ	๓๔
ระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย	๓๕
ปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีในงานบริการภาครัฐ	๔๑
สภาพปัจจุบันของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดของกรมที่ดิน	๔๒
ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน	๔๗
การศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินในต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ	
กรณีศึกษา : ประเทศเกาหลีใต้	๕๑
สรุป	๖๓
บทที่ ๔	
วิเคราะห์แนวทางการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ภาคประชาชนในการใช้บริการที่ดิน	๖๔
สรุปผลการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ	๖๔
วิเคราะห์ภาพรวมของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินจากการจัดทำ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ	๗๕
วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ของประเทศเกาหลีใต้	๗๖
สรุป	๗๗
บทที่ ๕	
สรุปและข้อเสนอแนะ	๗๙
สรุป	๗๙
ข้อเสนอแนะ	๘๐
บรรณานุกรม	๘๕
ภาคผนวก	๘๘
ผนวก ก แบบสอบถาม	๘๙
ผนวก ข แบบสัมภาษณ์	๙๕
ประวัติย่อผู้วิจัย	๑๐๖

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๓-๑ ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EGD1 ปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ ของประเทศ ๑๐ อันดับแรกของโลกและประเทศไทย	๓๗
๓-๒ ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EGD1 ปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ ของประเทศในกลุ่มอาเซียน	๓๘
๓-๓ ผลการจัดอันดับและรายละเอียดเปรียบเทียบ EPI ปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ ของประเทศในกลุ่มอาเซียน	๓๙
๓-๔ ผลการจัดอันดับ Local Online Service Index (LOSI) ปี ๒๕๖๑ และรายละเอียดดัชนีย่อยเมืองอันดับ ๑-๓ และเมืองในประเทศอาเซียน	๔๑
๓-๕ รายชื่อสำนักงานที่ดินในโครงการฯ ระยะที่ ๑ จำนวน ๗๓ จังหวัด	๔๘
๓-๖ จำนวนการเข้าใช้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของกรมที่ดิน (จำนวนครั้ง)	๕๘
๓-๗ มูลค่าการลงทุนโครงการ KLIS	๕๙
๓-๘ การเปลี่ยนแปลงหลังจากการนำระบบ KLIS เข้ามาใช้งาน	๖๐
๓-๙ การประหยัดเวลาจากการเข้าใช้ระบบสารสนเทศที่ดินผ่านช่องทางออนไลน์	๖๐
๓-๑๐ การประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในงานไอทีที่ดินหลังจากการใช้ระบบ KLIS	๖๑
๓-๑๑ การประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการภาครัฐจากการใช้ระบบ KLIS	๖๑
๔-๑ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชาชน	๖๕
๔-๒ คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	๖๘
๔-๓ คุณภาพระบบ (System Quality)	๖๙
๔-๔ คุณภาพบริการ (Service Quality)	๖๙
๔-๕ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	๗๐
๔-๖ การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	๗๐
๔-๗ การยอมรับใช้ (Adoption)	๗๑

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒-๑	ระดับการพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์	๑๑
๒-๒	แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	๑๔
๒-๓	แบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	๑๘
๒-๔	แบบจำลอง Delone and Mclean (Information System Success Model : IS Success Model)	๑๙
๒-๕	กราฟเส้นโค้งแสดงการแพร่กระจายนวัตกรรมในรูปแบบตัว “S”	๒๑
๒-๖	การแบ่งกลุ่มผู้รับนวัตกรรมตามความไวของการรับนวัตกรรม	๒๑
๒-๗	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคล	๒๔
๒-๘	กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม	๒๗
๓-๑	ระดับการพัฒนาการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน	๓๙
๓-๒	แนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเกาหลีใต้	๕๑
๓-๓	โครงสร้างของระบบสารสนเทศ KLIS	๕๔
๓-๔	เว็บไซต์สารสนเทศที่دينเกาหลีที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและออกเอกสารออนไลน์	๕๘
๓-๕	สรุปภาพรวมก่อนและหลังการนำระบบ KLIS เข้ามาใช้งานของเกาหลีใต้	๖๒

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารควบคู่กับการเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดการพัฒนาสังคมในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า สังคมฐานความรู้ (knowledge base society) ที่ผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากมายและโต้ตอบสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สองทางได้ โดยอาศัยความสามารถในการรับส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ส่งผลให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการพัฒนาทั้งในระดับองค์กรและในระดับประเทศ หน่วยงานภาครัฐเองก็ได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อให้ยกระดับการบริการให้มีความรวดเร็วและเข้าถึงประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากงานบริการประชาชนของภาครัฐที่มีการปรับโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน พร้อมทั้งนำระบบสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวางเพื่อให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-government (G2C) โดยยึดหลักการโปร่งใส ทันใจ ทุกที่ ทุกเวลา และทุกเวลา เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ

ปัจจุบันหลายองค์กรภาครัฐได้มีการบูรณาการเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ โดยจะเห็นได้ชัดเจนจากหน่วยงานต่างๆ จัดทำเว็บไซต์และการจัดระบบฐานข้อมูลออนไลน์ รูปแบบการจัดเก็บหรือการส่งเอกสารต่างๆ ได้เปลี่ยนจากกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้การเข้าถึง และส่งต่อข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น ช่วยให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวกขึ้น ทางรัฐบาลเองได้มีการสนับสนุนอย่างเต็มที่ โดยมีการตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาดูแลและผลักดันขับเคลื่อนนวัตกรรมต่างๆ อาทิ การจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เรียกโดยย่อว่า “สปร.” และให้ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Digital Government Development Agency (Public Organization)” เรียกโดยย่อว่า “DGA” ขึ้นมา จัดทำมาตรฐานแนวทาง หลักเกณฑ์ และวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนพัฒนาให้คำปรึกษานับสนับสนุนให้หน่วยงานรัฐสามารถใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีทางดิจิทัลได้ นอกจากนี้ทางรัฐยังได้ออกกฎหมายรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วยเช่นกัน โดยประเทศไทยมีกฎหมายที่รับรองให้เอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์มีศักดิ์ และสิทธิเทียบเท่าเอกสารที่เป็นกระดาษ ในชื่อ “พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และฉบับแก้ไข

เพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๑” รวมถึงกฎหมายลูกและประกาศที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการลดการใช้กระดาษและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บดูแลรักษาสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ที่มุ่งขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม

อย่างไรก็ตามแม้ว่า รัฐบาลจะพยายามผลักดันและให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แต่เส้นทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐนั้นก็มิได้โรยด้วยกลีบกุหลาบด้วยปัจจัยภายในขององค์กรที่มีความซับซ้อนมากกว่าเอกชน จึงอาจทำให้การทำงานและการพัฒนาเป็นไปได้ยากและล่าช้า ในขณะที่ภาคเอกชนนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน มุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ตลอดจนสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและทำกำไร แต่การใช้เทคโนโลยีในหน่วยงานภาครัฐนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อถือต่อประชาชน (public trust) ว่ารัฐบาลดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ดังนั้นระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงต้องให้ความมั่นใจเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ความท้าทายของการพัฒนาเทคโนโลยีของภาครัฐ และการวัดผลความสำเร็จ หรือล้มเหลวของการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้น จึงต้องได้รับการประเมินทั้งสองด้าน กล่าวคือ มุมมองทางเทคโนโลยีและการประเมินจากมุมมองทางสังคมควบคู่กัน

ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรภาครัฐจะประสบความสำเร็จตลอดจนสามารถใช้ประโยชน์จากระบบที่พัฒนาขึ้นมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า นั้น จะต้องได้รับการยอมรับและใช้งานจากประชาชน การลงทุนใดๆ ที่แม้จะเป็นเทคโนโลยีที่ดีที่สุดในที่สุด หากไม่สามารถตอบโจทย์ประชาชน หรือไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนแล้วนั้น ได้ก็มิอาจกล่าวได้อย่างเต็มภาคภูมิว่าโครงการนั้นประสบความสำเร็จ จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานและการยอมรับระบบสารสนเทศจากมุมมองของประชาชน โดยงานวิจัยนี้จะเป็นการศึกษากรณีการยอมรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้บริการประชาชนของกรมที่ดิน เนื่องจากกรมที่ดินเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ และมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกกลุ่มและทุกระดับสังคม รวมถึงกรมที่ดินยังมีความพยายามในการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

งานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการนำไปใช้ปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาอย่างเหมาะสม คุ้มค่า ตอบสนองความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสถานภาพปัญหา และข้อจำกัดในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดินในปัจจุบัน
๒. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมที่ดินของประชาชนที่ใช้บริการ
๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และปัจจัยที่มีส่วนส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน และนำไปสู่การยอมรับการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต
๔. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพต่อการบริการภาครัฐ เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - ๑.๑ งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาระบบการบริการภาคประชาชนของหน่วยงานรัฐ เพื่อรองรับนโยบายภาครัฐในการบริการประชาชนในรูปแบบ e-Government (G2C) อย่างเต็มรูปแบบ
 - ๑.๒ งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะข้อมูลที่ถูกเปิดเผยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทยเท่านั้น
๒. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับการบริการที่ดินในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ชลบุรี ปราจีนบุรี สมุทรปราการ และนครราชสีมา (จังหวัดที่มีการประยุกต์ใช้ระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินให้บริการแล้ว) และเคยใช้บริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน หรือเว็บไซต์ระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินอย่างน้อย ๑ ครั้ง

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูล
 - ๑.๑ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาจาก เอกสาร และประกาศของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย กรณีศึกษาประเทศเกาหลีใต้ และงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
 - ๑.๒ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) มุ่งเน้นที่ภาคประชาชน ผู้ใช้บริการที่กรมที่ดินระยะที่ ๑ เพื่อให้ได้มาซึ่งปัญหา แนวคิด และทัศนคติ ต่อระบบสารสนเทศในการบริหารงานของระบบราชการ ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง
๒. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลทฤษฎี หลักการต่างๆ

๓. การนำเสนอข้อมูล นำเสนอข้อมูลแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ จากการวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัย

ข้อจำกัดในงานวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศมาจากประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการจากสำนักงานที่ดินที่อยู่ในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินระยะที่ ๑ ที่มีการนำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศไปประยุกต์ใช้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินนี้ อยู่ในระหว่างพัฒนาให้ขยายออกไปครอบคลุมสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ทำให้ข้อสรุปที่ได้จากงานวิจัยไม่สามารถเป็นข้อสรุปทั่วไปของการอธิบายถึงพฤติกรรมการยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทั้งหมดได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทราบปัญหาและอุปสรรคของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทยในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน
๒. เพื่อเสนอแนวคิดการจัดการกับระบบสารสนเทศของระบบการบริการภาครัฐต่อประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสร้างโมเดลในการพัฒนาระบบ E-service ให้กับหน่วยราชการทุกภาคส่วนต่อไปในอนาคต
๓. เสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากประชาชน

คำจำกัดความ

เทคโนโลยีสารสนเทศ	หมายถึง	เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การแสดงผลลัพท์ การทำสำเนา การสื่อสารเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้
การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	หมายถึง	การที่ผู้ใช้งานได้รับทราบข้อมูลหรือเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วนั้น ได้ประเมินและตัดสินใจยอมรับและยินดีที่จะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น

e-Government	หมายถึง	การใช้ ICT และการประยุกต์ใช้โดยรัฐบาลสำหรับการให้ข้อมูลและการบริการสาธารณะกับผู้คน แบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้
		๑. G2G : ภาครัฐสู่ภาครัฐด้วยกัน (Government to Government)
		๒. G2C : ภาครัฐสู่ภาคประชาชน (Government to Citizen)
		๓. G2B : ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ (Government to Business)
		๔. G2E : ภาครัฐสู่ข้าราชการและพนักงานของรัฐ (Government to employee)

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประเทศไทยได้ประกาศแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๔๖ - ๒๕๕๐) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการดำเนินงาน เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต่างเร่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐนั้นจะมุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในด้านความชอบธรรมทางประชาธิปไตยและความโปร่งใส ซึ่งเป็นหนึ่งในความท้าทายหลักในการบริหารงานภาครัฐ ในการแพร่กระจายข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ (Agusti, 2011) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดิน และส่งผลต่อการพัฒนาประเทศในการกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดการปฏิบัติ และให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งจะเห็นว่าการล้มเหลวในการพัฒนาส่วนมาก เกิดจากการให้บริการที่มีข้อจำกัด ไม่มีความชัดเจน ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับประโยชน์ครบถ้วน ในรายงานฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของภาคประชาชน ในการใช้บริการภาครัฐยุคไทยแลนด์ ๔.๐ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
๓. แนวคิดเรื่องการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน (e-Service)
๔. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Technology Acceptance Model :TAM)
๕. ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT)
๖. แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)
๗. ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation)
๘. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust)
๙. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๙.๑ งานวิจัยในประเทศ

๙.๒ งานวิจัยต่างประเทศ

๑๐. สรุปบททวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

๑. ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

คำว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Government หรือ Digital Government ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย โดยมีทั้งความหมายแคบและความหมายกว้างขึ้นอยู่กับมุมมองของนักวิจัยแต่ละท่าน ซึ่งในความหมายแคบจะจำกัดความคำว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ว่าเป็นแค่เพียงการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น (Heeks, 2004) ซึ่งค่อนข้างเป็นการให้ความหมายที่ไม่ครอบคลุม เนื่องจากคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” นั้นควรจะหมายความครอบคลุมไปถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกประเภท อันประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ ทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่ประเด็นเกี่ยวกับไอทีเท่านั้น

Caldow ให้นิยามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า เป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน (Caldow, 1999: 2) เน้นไปที่ระบบให้บริการ (Front Office) โดยไม่กล่าวถึงการปรับปรุงระบบงานสนับสนุนภายในองค์กร (Back Office) อีกทั้งยังไม่ครอบคลุมมิติอื่น เช่น มิติการให้บริการของรัฐกับภาคธุรกิจ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของรัฐ เป็นต้น

เห็นได้ว่าคำว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” นั้น แท้จริงแล้วมีความหมายกว้างและครอบคลุมหลายมิติ โดยอาจสรุปความหมายโดยทั่วไป คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิรูปการดำเนินงานของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ของรัฐได้ง่ายขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน รวมทั้งเพิ่มความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Sakowicz, 2003: 1) ในบางความหมายอาจจะมีการระบุเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยสะท้อนถึงความคาดหวังในผลลัพธ์ที่ต้องการ เช่น สามารถให้บริการออนไลน์ได้แบบ ๒๔ x ๗ หรือตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ทำให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางซึ่งระบบราชการเดิมทำไม่ได้ แต่คาดหวังว่าระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้ได้ รวมทั้งบางความหมายจะกล่าวถึงการมุ่งเป้าหมายไปที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอันได้แก่ ประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

ในขณะที่ Dawes (2002 : 1 – 2) ได้ให้คำนิยามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าใจง่าย และมีความหมายอย่างกว้างว่า หมายถึง การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาล

ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการให้บริการต่างๆ ของรัฐ นิยามนี้ครอบคลุมประเด็นสำคัญใน ๔ มิติ ซึ่งสะท้อนภาระหน้าที่การทำงานของรัฐบาล ดังนี้

๑. บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โครงการต่างๆ ของรัฐบาล และให้บริการอื่นๆ ส่วนใหญ่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ

๒. การบริหารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Management) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงการบริหารงานของรัฐบาล โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงการจัดการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปรับปรุงการไหลเวียนของข้อมูล และปรับปรุงการบูรณาการข้อมูลต่างๆ

๓. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) เป็นการทำธุรกรรม เช่น การชำระภาษี การชำระค่าบริการสาธารณูปโภคของประชาชน การชำระค่าต่ออายุทะเบียนพาหนะ การชำระโปรแกรมสันหนนาการ หรือการซื้อและประมูลเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ

๔. ประชาธิปไตยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Democracy) หมายถึง การใช้การสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจของรัฐบาล

จากคำจำกัดความข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า การบริหารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Management) คือ ระบบงานสนับสนุนภายในองค์กรเปรียบได้กับการบริการระหว่างรัฐกับรัฐ (Government to Government : G2G) ส่วนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) คือระบบการให้บริการ (Front Office) เปรียบได้กับการให้บริการระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ (Government to Business : G2B) และการให้บริการระหว่างภาครัฐกับประชาชน (Government to Citizen : G2C) ซึ่งคุณภาพของ e-Service นั้นจะต้องมาจากพื้นฐานด้าน e-Management ที่ดีก่อน แล้วจึงต้องบูรณาการกระบวนการบริหารเข้ากับกระบวนการให้บริการ โดยไม่พัฒนาแยกส่วนกันหรือไม่พัฒนาเฉพาะระบบการให้บริการ และละเลยการพัฒนากระบวนการสนับสนุนภายในองค์กร ส่วนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) เป็นแนวคิดที่ภาครัฐนำมาประยุกต์และปรับใช้ เพื่อปรับปรุงการให้บริการในการทำธุรกรรมกับรัฐ ในขณะที่ประชาธิปไตยอิเล็กทรอนิกส์ (E-Democracy) เป็นเป้าหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความท้าทายสูง เนื่องจากเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้เข้ามาแก้ปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำ (Digital Divide) การปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีปฏิบัติของประชาชนค่อนข้างจะใช้เวลานาน

๒. หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

Council for Excellence in Government Washington D.C. ได้นำเสนอหลักการสำคัญที่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรจะเป็นไว้ดังต่อไปนี้ (Council for Excellence in Government, 2001 : 5)

๑. ใช้งานง่าย (Easy to Use) สามารถเชื่อมโยงประชาชนกับรัฐบาลกลาง มลรัฐ ส่วนภูมิภาค ท้องถิ่น สังคมกลุ่มต่างๆ และรัฐบาลระหว่างประเทศได้ตามต้องการ

๒. ทุกคนสามารถใช้บริการได้ (Avialable to Everyone) ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ที่ทำงาน โรงเรียน หรือสถานที่อื่นๆ ในชุมชน ที่สะดวกต่อการใช้บริการ

๓. มีการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและมีการรักษาความปลอดภัย (Private and Secure) มีการกำหนดมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับการปกป้องความเป็นส่วนตัว การรักษาความปลอดภัย และความสามารถในการระบุตัวตน เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเติบโตของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการประชาชน

๔. มีลักษณะเป็นนวัตกรรม และมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Innovative and Results-Oriented) เน้นเรื่องความรวดเร็ว และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าที่สุด

๕. มีความร่วมมือกัน (Collaborative) มีการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างเปิดเผยระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และกลุ่มนักวิจัย โดยใช้ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของแต่ละฝ่าย

๖. ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost-Effective) มีการวางแผนกลยุทธ์ในด้านการลงทุน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากมายในระยะยาว อีกทั้งช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ

๗. มีการปฏิรูป (Transformational) ผู้นำมีการปฏิรูปคนและองค์กร โดยใช้เทคโนโลยี เพื่อการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการของรัฐบาลให้เป็นอัตโนมัติมากขึ้น สนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

Fang (2002 : 12) ได้นำเสนอลักษณะที่สำคัญของการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ของประเทศต่างๆ ทั่วโลกที่ประสบความสำเร็จในการนำโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ ไว้ดังนี้

๑. ครอบคลุม (Comprehensive) ครอบคลุมในระดับที่เป็นไปได้มากที่สุด โดยประชาชนควรที่จะสามารถทำทุกอย่างได้ผ่านเว็บไซต์ท่า (Portal) ของรัฐบาล (สามารถทำทุกอย่างได้ผ่านเว็บไซต์กลางของรัฐบาล)

๒. บูรณาการ (Integrated) การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือเชื่อมโยงกันทั้งหมด เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการป้อนข้อมูลของประชาชน รวมถึงประหยัดเวลา และต้นทุนของรัฐบาลในการป้อนข้อมูลที่ซ้ำซ้อนด้วยเช่นกัน

๓. เข้าถึงได้จากทุกสถานที่ (Ubiquitous) ประชาชนควรที่จะสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ท่าในทุกส่วนของรัฐบาล และเว็บไซต์ที่เชื่อมโยงกับรัฐบาลได้จากทุกแห่งหน โดยควรมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการหรือประชาชนในทุกสถานการณ์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้

๔. โปร่งใส ใช้งานได้ง่าย (Transparent / Easy) ควรจะออกแบบเว็บไซต์ของรัฐบาลให้สามารถใช้งานได้ง่าย เพื่อให้ผู้ที่เพิ่งเริ่มใช้คอมพิวเตอร์สามารถที่จะค้นหาข้อมูลที่เขาต้องการได้ ตลอดจนสามารถทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมด

๕. ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (Accessible) การออกแบบและวิธีการให้บริการในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ควรที่จะใช้งานได้ง่ายและไม่ต้องการทักษะมากนัก เพราะต้องให้บริการคนหมู่มาก โดยต้องพิจารณาถึงความต้องการของประชาชนทั่วไป ทั้งยังต้องคำนึงผู้พิการด้วย

๖. ความปลอดภัยของระบบ (Secure) ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องสามารถรักษาความลับเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของประชาชน การสร้างข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนกับหน่วยงานของรัฐผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๗. ข้อมูลส่วนบุคคล (Private) ควรจะมีการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่ทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐอย่างเคร่งครัด

๘. การปรับรื้อระบบ (Re-engineered) การนำเทคโนโลยีเข้าบริหารร่วมกับวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิมนั้นอาจจะไม่เพียงพอ รัฐบาลจำเป็นต้องทบทวนพันธกิจทุกด้านใหม่อย่างละเอียด แล้วออกแบบโครงสร้างดิจิทัล โดยการสร้างส่วนเชื่อมต่อระหว่างรัฐบาลกับประชาชน (Government – Citizen Interface) ซึ่งจะช่วยให้การทำธุรกรรมของประชาชนแต่ละคน รวมทั้งการบริหารงานทั้งระบบของรัฐบาลโดยทั่วไปเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙. เว็บไซต์ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Interoperable) เว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นเลิศจะต้องมีการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆได้ โดยมีจุดเชื่อมที่เหมาะสมและทันสมัย ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงานเดียวกันรวมถึงเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ทั้งระบบ

๑๐. การพัฒนาไปสู่การปกครองที่ดีผ่านระบบออนไลน์ (Be Developed to E-Government Systems) ระบอบการปกครองที่ดีผ่านระบบออนไลน์ (e-Governance) ได้รับความพัฒนาจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้นำมาใช้ในกระบวนการทางประชาธิปไตยได้ง่าย โดยสามารถกำหนดนโยบายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนสร้างชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายขึ้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้เป็นเพียงแค่วิธีการ (Means) ในการบริหาร แต่เป็นเครื่องมือหลัก (Primary Tools) สำหรับการบริหารภาคประชาชน และสำหรับการตัดสินใจภายใต้ระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งสำหรับการเข้ามามีส่วนร่วมของสังคมในการดำเนินงานของรัฐบาล

จะเห็นได้ว่าหลักการทั้ง ๒ แนวทางนี้เป็นกรอบดำเนินการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเห็นพ้องกับความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความคาดหวังและผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งจากแนวคิด

หลักการ และคำจำกัดความข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่า เป็นกระบวนการปฏิรูประบบการบริหารจัดการรัฐสมัยใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของรัฐบาลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความโปร่งใสมากขึ้น อันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข่าวสารและบริการต่างๆของรัฐได้สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และเป็นธรรมมากขึ้น

๓. ประเภทรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยพื้นฐานแล้วสามารถแบ่งมิติการให้บริการออกเป็น ๓ ประเภทหลักๆ คือ รัฐบาลกับประชาชน (Government to Citizens: G2C) รัฐบาลกับภาคธุรกิจ (Government to Business : G2B) รัฐบาลกับรัฐบาล (Government to Government : G2G) ทั้งนี้ก็วิจัยบางท่านอาจจะแบ่ง G2G ให้ย่อยลงไป โดยเพิ่มมิติรัฐบาลกับบุคลากรของรัฐเข้าไป (Government to Employee : G2E) นอกจากนี้ยังแบ่งมิติการให้บริการออกเป็นรัฐบาลกับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (Government to Nonprofit : G2N) ซึ่งเป็นการแบ่งให้เฉพาะเจาะจงลงไปมากขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามมิติการให้บริการ ดังนี้

๓.๑ รัฐบาลกับประชาชน (Government to Citizens : G2C) รัฐบาลมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานบริการของรัฐที่ประชาชนสามารถเข้าถึงง่าย ใช้งานได้ง่าย และสามารถให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐที่มีคุณภาพสูง (McClure, 2001 : 6-7)

๓.๒ รัฐบาลกับภาคธุรกิจ (Government to Business : G2B) รัฐบาลช่วยลดความยุ่งยากของภาคธุรกิจในการติดต่อกับรัฐ โดยขจัดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศของภาคธุรกิจเพื่อการสื่อสาร (McClure, 2001 : 8-9)

๓.๓ รัฐบาลกับรัฐบาล (Government to Government : G2G) รัฐบาลช่วยให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเป็นไปโดยง่าย (McClure, 2001 : 8)

๓.๔ รัฐบาลกับบุคลากรของภาครัฐ (Government to Employee : G2E) รัฐบาลช่วยให้หน่วยงานของภาครัฐต่างๆสามารถปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มผลิตภาพและช่วยในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

๓.๕ รัฐบาลกับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (Government to Non profit) รัฐให้บริการข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวกด้านการติดต่อสื่อสารให้กับองค์กรต่างๆ ที่ไม่หวังผลกำไร องค์กรเพื่อสังคม พรรคการเมือง เป็นต้น

๔. ระดับของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกระบวนการที่ต้องปรับใช้อย่างค่อยเป็นค่อยไป มีขั้นตอนการพัฒนาเป็นลำดับ ไม่ใช่กระบวนการที่จะทำเสร็จได้ในขั้นตอนเดียว องค์กรที่รับเอาแนวคิดนี้มาใช้จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและโครงสร้างภายใน รวมทั้งรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ (Csetenyi, 2000: 3) เพราะระบบราชการเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีการกำหนดนโยบาย มีกระบวนการทำงานและมีวัฒนธรรมการทำงานที่ซับซ้อน ดังนั้นนอกจากการยอมรับแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่อาจจะต้องใช้เวลาแล้ว ยังต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด(Kolachalam, 2003 : 5)

การแบ่งระดับของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งได้หลายแบบแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้วิจัย ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดขององค์การสหประชาชาติที่ได้มีการแบ่งระดับของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น ๕ ขั้น ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ ๑ ขั้นเว็บไซต์เป็นที่รู้จัก (Emerging) รัฐบาลเริ่มนำแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติอย่างเป็นทางการ มีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น มีจำนวนเว็บไซต์ไม่มากนัก

ขั้นที่ ๒ ขั้นขยายตัวของเว็บไซต์ (Enhanced) ส่วนราชการมีการจัดทำเว็บไซต์เพิ่มมากขึ้น และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ

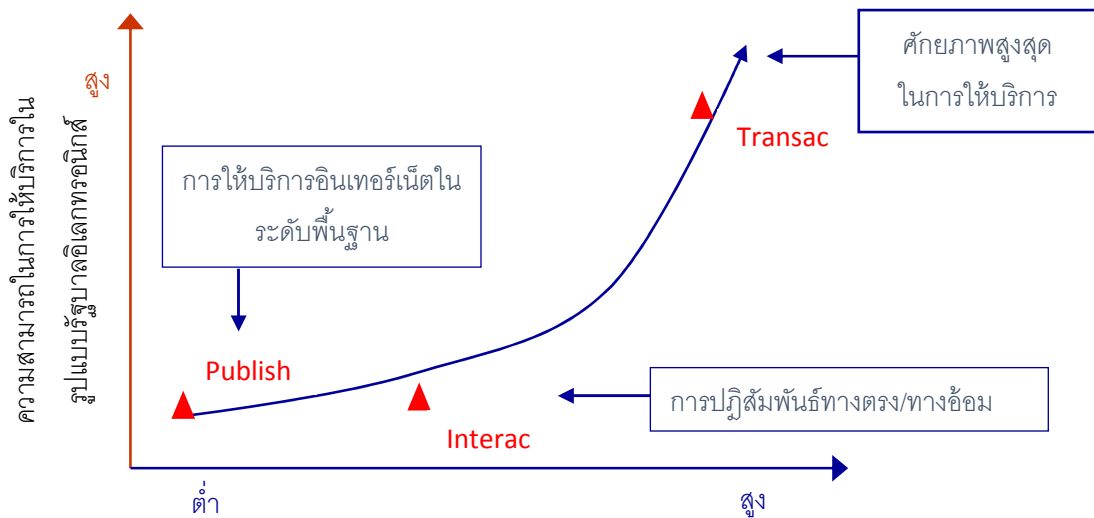
ขั้นที่ ๓ ขั้นปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มใบสมัครต่างๆ และยื่นแบบฟอร์มผ่านระบบออนไลน์ สามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ไปยังเจ้าหน้าที่ดูแล มีการสื่อสารและโต้ตอบกับประชาชนผู้ใช้บริการ

ขั้นที่ ๔ ขั้นปฏิบัติธุรกรรม (Transactional) ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติธุรกรรมออนไลน์ได้ เช่น การรับชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ชำระภาษีออนไลน์ เป็นต้น

ขั้นที่ ๕ ขั้นบูรณาการข้ามหน่วยงาน (Integration or Seamless) สามารถเชื่อมโยงบริการทุกอย่างของส่วนราชการไว้ที่เว็บท่า (Portal) เดียว เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถที่จะเชื่อมเข้าถึงบริการต่างๆของรัฐได้ ณ จุดเดียว

จะเห็นได้ว่า ระดับหรือขั้นของการพัฒนาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการวัดความก้าวหน้าของการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ รัฐบาลส่วนใหญ่มักจะเริ่มต้นการพัฒนาออนไลน์ด้วยการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ก่อน แล้วจึงเพิ่มระดับการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน จนกระทั่งสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้ โดยสรุปเป็นกราฟ ได้ดังนี้

แผนภาพที่ ๒ - ๑ ระดับของการพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์



แหล่งที่มา : Accenture, 2001 p.13.

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๑. ความหมายของการให้บริการภาครัฐ

การให้บริการขององค์กรหน่วยงานภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับประชาชนที่ขอรับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐: ๑๓) กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้

๑.๑ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์และบรรลุเป้าหมายของงานบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๑.๒ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

๑.๓ หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

๑.๔ หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่สูงมากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๑.๕ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ประชาชนผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก ทั้งยังต้องไม่สร้างภาระ ความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมิต สัมภูกร (๒๕๔๒ : ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐ : ๑๔) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็น การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ การให้บริการนั้นสามารถดำเนินได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ่ม (๒๕๔๖ : ๓๑-๓๔) ได้เสนอแนวคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อเข้ารับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อันจะมีผลต่อการใช้บริการในโอกาสต่อไป

๒. หลักการบริการที่ดี

จรัส สุวรรณมาลา (๒๕๓๙ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐ : ๑๔-๑๕) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้กำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

๑ ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒ ความเพียงพอ หมายถึง จำนวนการให้บริการและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิว เพื่อขอรับบริการ

๓ ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ เพศ อายุ ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยไม่มีข้อยกเว้น

๔. ความสะดวกรวดเร็วและเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะสำคัญดังนี้

๔.๑ ผู้ใช้บริการต้องได้รับความสะดวก กล่าวคือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจจะพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น มีการจัดจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-

Stop Services) การให้บริการจัดส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เป็นต้น

๔.๒ ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว หรือรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

๔.๓ ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้ เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

๕. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรการทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการทางกฎหมาย บริการทางการเงิน บริการเหล่านี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

๖. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมกับต้นทุนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของภาครัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีการกำหนดค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

แนวคิดเรื่องการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน (e-Service)

Raidh Ladhari (Ladhari, 2010) ได้อธิบายถึง e-Service ว่าเป็นการนำเอาเว็บไซต์มาใช้อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า และการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของงานบริการ ดังนี้

๑. สะดวกและมีประสิทธิภาพ (Convenience and Efficiency) ลูกค้าจะใช้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ในการสร้างความสะดวกสบาย เพื่อรักษาเวลาและเปรียบเทียบราคาสินค้าได้ง่ายขึ้น

๒. ปลอดภัยและสร้างความมั่นใจได้ (Safety and Confidential) ระบบ e-Service จะต้องสร้างความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

๓. การติดต่อกันโดยไม่เห็นหน้า (Absence of Face-to-Face Contact) สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยไม่ต้องพบเจอ มีความสะดวกในการใช้บริการ

๔. สินค้าและบริการหลากหลาย (Co-operation of Service Quality) การให้บริการแบบออนไลน์เข้ามามีบทบาททำให้เกิดกระบวนการร่วมผลิตและจัดส่งสินค้า เพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น

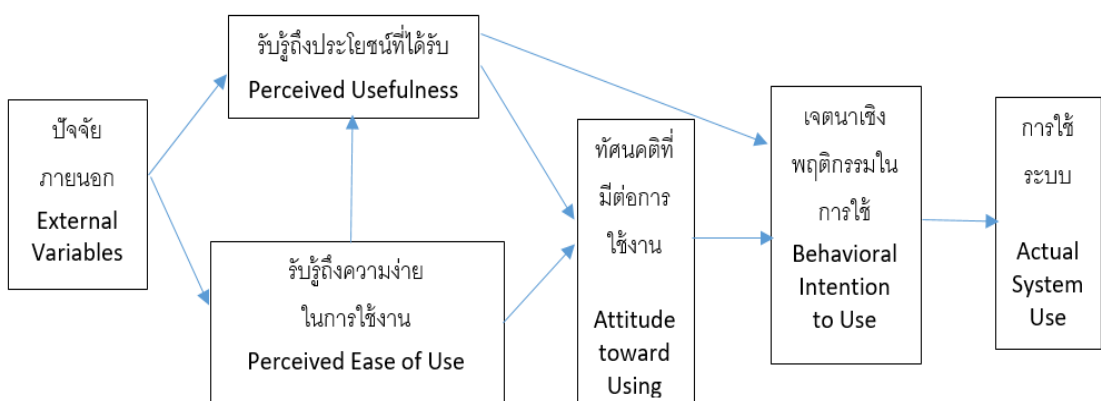
มุมมองโดยรวมของคำว่า e-Service ในประเทศไทย ศักดิ์ เสกขุนทด (อ้างถึงใน รุ่งทิวา เงินปัน, ๒๕๖๐ : ๓๘) ให้ความหมายว่า การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยดำเนินการต่างๆ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว และมีความสะดวกสบาย เพื่อให้เกิดการดำเนินงาน แบบ One Stop Services และสามารถดำเนินงานได้ตลอดเวลา รวมไปถึงความต้องการที่ให้มีกระบวนการการทำงานของข้อมูลพื้นฐานของประชาชนไว้ เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้งาน โดยมีการจัดทำระบบฐานข้อมูล (Database) และเว็บไซต์ (Website) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า e-Service คือการให้บริการของภาครัฐ โดยนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ โดยผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถหาข้อมูลข่าวสารและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Technology Acceptance Model : TAM)

แบบการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เพื่อเป็นแบบแผนในการตัดสินใจในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล โดยให้น้ำหนักที่ ๒ ปัจจัยหลัก ในเรื่องของประโยชน์ที่จะได้รับ (Perceived Usefulness) และความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดยสรุปได้ว่าทั้ง ๒ ปัจจัยจะส่งผลให้เกิดทัศนคติในการใช้ (Attitude toward Using) และส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ (Behavioral Intention to Use) จนกระทั่งทำให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นขึ้นจริง (Actual system Use) โดยสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยได้ดังรูป

แผนภาพที่ ๒ - ๒ แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี



ที่มา Fred D. Davis, 1989.

๑. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness :PU) หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ และหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ

๒. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้บริการที่คาดหวังต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศว่าต้องสามารถเรียนรู้ได้ง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักในการฝึกใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้งานและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์

๓. ทักษะคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Use) หมายถึง ทักษะคติของผู้ใช้งานระบบ เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ถึงความง่าย ซึ่งหากผู้ใช้บริการรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้บริการก็จะเกิดทักษะคติที่ดีต่อระบบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ (Ajzen & Fishbein, 1980 อ้างถึงใน นพมาศ เสียมไหม ๒๕๕๔)

๔. ความตั้งใจใช้ระบบ (Behavioral Intention to Use) หมายถึง ความตั้งใจที่ผู้ใช้งานพยายามใช้งานระบบ และความเป็นไปได้ที่จะยอมรับและใช้งานต่อเนื่อง

ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT)

Venkatesh, Davis and Morrlis (2003) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมามีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT) ได้อธิบายถึงการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรม จำนวนทั้งสิ้น ๘ ทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ของมนุษย์ และสามารถที่จะทำนายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในอนาคตได้ รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทักษะคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action : TRA)

๒. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี

๓. ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivational Model: MM) ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม

๔. ทฤษฎีที่ศึกษาด้านพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior : TPB) ซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA

๕. ทฤษฎีที่ผสมผสานระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบว่ามาอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

๖. แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization : MPCU) ที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

๗. ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory : IDT) หรือ Diffusion of Innovation : DOI

๘. ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SCT) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้น เกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว

Venkalesh et al.(2003) ได้ทำการศึกษาบริษัทและองค์กร ๔ แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยี ลักษณะองค์กร ประเภทอุตสาหกรรม หน้าที่ขององค์กร และลักษณะใช้งาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบจำนวนทั้งสิ้น ๖๕๔ ราย ผลจากการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากตารางข้างต้น พบว่ามี ๔ ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ (User Behavior) คือ

๑. ความคาดหวังต่อผลงาน (Performance Expectancy) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า การใช้ระบบจะทำให้ได้รับผลที่ดี ประกอบด้วย ปัจจัยที่ได้รับจากการพัฒนาและรวบรวมทฤษฎีต่างๆ ๕ ปัจจัย ดังนี้

๑.๑ Percieved Usefulness คือระดับความเชื่อด้านประโยชน์ของผู้ใช้ว่า การใช้งานระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น มีความสะดวกสบายขึ้น (TAM Model)

๑.๒ Extrinsic Motivation คือ ผู้ที่สามารถใช้ระบบได้จะนำไปสู่ผลงานที่มีค่า และทำให้ได้รับสิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น เช่น มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ได้รับการขึ้นเงินเดือน หรือได้รับการขึ้นตำแหน่ง ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะใช้งานระบบ (MM Model)

๑.๓ Job-Fit คือ ความสามารถของระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ (MPCU Model)

๑.๔ Relative Advantage คือ ระดับของการยอมรับใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (IDT Model)

๑.๕ Outcome Expectation คือความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นความคาดหวังส่วนบุคคล (SCT Model)

จะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประชาชนยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น รัฐต้องทำให้ประชาชนเห็นถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากใช้งานระบบ ซึ่งจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้และใช้งานระบบ

๒. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ระดับความง่ายในการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบ ประกอบด้วย ๓ ปัจจัยหลัก ดังนี้

๒.๑ Perceived Ease of Use คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า การใช้งานระบบเทคโนโลยีไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งานมากนัก (TAM Model)

๒.๒ Complexity คือ ระดับของความเข้าใจถึงความพยายามที่จะเข้าใจและการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (MPCU Model)

๒.๓ Ease of Use คือ ระดับความยากง่ายของการใช้งานระบบสารสนเทศ (IDT Model)

๓. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม ๓ ปัจจัย ดังนี้

๓.๑ Subjective Norm คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

๓.๒ Social Factors คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์ทางสังคมนั้นๆ (MPCU Model)

๓.๓ Image คือ ระดับของการใช้นวัตกรรมหรือระบบ ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานภาพทางสังคม (IDT Model)

๔. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า องค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่ มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ ประกอบด้วย ๓ ปัจจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้

๔.๑ Perceived Behavioral Control คือ ความเข้าใจถึงการรับรู้อำนาจในการควบคุมระบบทั้งภายในและภายนอก (ภายในคือ ผู้ใช้ระบบ เช่น ความรู้ความสามารถของผู้ใช้ระบบ และภายนอก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกจากองค์กร เช่นคู่มือปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ด้าน IT (TPB Model)

๔.๒ Facilitating Conditions คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ด้านสภาพแวดล้อม เพื่อสร้างความง่ายในการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดเตรียมระบบการสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (MPCU Model)

๔.๓ Compatibility คือ ระดับของการเข้าใจระบบงานว่ามีความถูกต้องเป็นสิ่งจำเป็นและมีการปรับปรุงที่มีศักยภาพ (IDT Model)

นอกจากนี้พบ ๓ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบทางอ้อม ได้แก่

๑. ทักษะคติต่อการใช้งานระบบ (Attitude toward the technology) คือ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานระบบ ประกอบด้วยโครงสร้างที่ใช้ในการพัฒนา คือ

๑.๑ Attitude toward Using คือ ทศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรม (TRA Model)

๑.๒ Intrinsic Motivation คือการจูงใจจากภายใน (MM Model)

๑.๓ Affect toward use คือ ผลกระทบจากการใช้งาน (MPCU Model)

๑.๔ Affect คือ ผลที่เกิดขึ้น (SCT Model)

๒. ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานระบบ (Self-Efficacy) คือ การพิจารณาถึงความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในการใช้เทคโนโลยีเพื่อความสำเร็จของงาน โดยมีโครงสร้างที่ได้รับการพัฒนามาจาก SCT Model

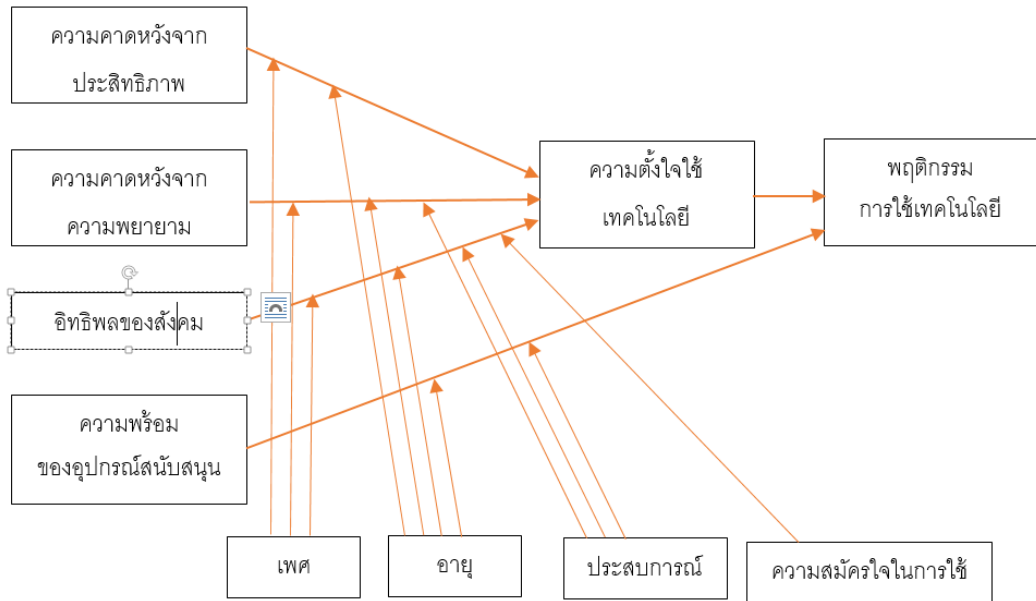
๓. ความกังวลใจของผู้ใช้งานระบบ (Anxiety) คือ การพิจารณาถึงอารมณ์ ความรู้สึกของผู้ใช้งานระบบที่ตอบสนองเมื่อมีการใช้งาน มีโครงสร้างที่ได้รับการพัฒนามาจาก SCT Model เช่นเดียวกับ Self-Efficacy

นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intention to use the System) มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ (Use Behavior) ซึ่งพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎี TAM (Davis,1989) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า คือ แผนสำหรับการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้ระบบ หรืออีกนัยหนึ่งเรียกว่า “การใช้งานจริง (Actual Use)” นั้นหมายถึง การวัดการกระทำหรือการปฏิบัติของรายละเอียดการใช้งานระบบ

งานวิจัยที่ผ่านมาของ Venkatesh et al. (2003) พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางด้านทศนคติที่อิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบนั้น ส่วนใหญ่จะพบอยู่ใน TRA Model, TPB Model และ MM Model และปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบจะพบอยู่ใน MPCU Model, C-TAM-TPB Model และ SCT Model และจากผลการวิจัยทั้งหมด Venkatesh et al. (2003) ได้สรุปเป็นแบบจำลอง (Model)

แผนภาพที่ ๒ - ๓ แบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model

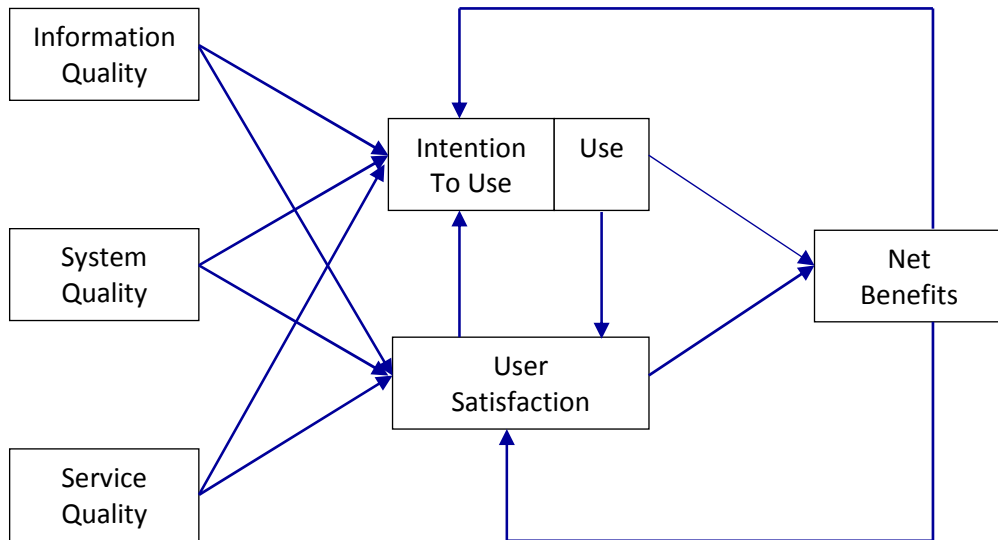


ที่มา Venkatesh et al. , 2003.

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)

แบบจำลองของ DeLone and Mclean Information System Success Model: IS Success Model (DeLone, 2003) เป็นแบบจำลองที่กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลักทั้งหมด ๓ ปัจจัย ดังแผนภาพที่ ๒ - ๔

แผนภาพที่ ๒ - ๔ แบบจำลองของ DeLone and Mclean (Information System Success Model :IS Success Model)



ที่มา: Delone , 2003

๑. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality)

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) เป็นปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศได้จากการประมวลผลของระบบที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพของข้อมูล สารสนเทศดังนี้

๑.๑ ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารมีความครบถ้วนทุกประการ และเป็นข้อมูลเท็จจริง ตรงต่อความต้องการในการใช้บริการ (Mohannad Moufeed Ayyash, 2015)

๑.๒ ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ (Basheer Mohammed Al-Ghazali et al., 2015)

๑.๓ ความทันเวลา (Timeliness) หมายถึง ข้อมูลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ทันสมัยตลอดเวลา (Real Time) และทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Kanokkarn Snae Namahoot and Tipparat Laohavichien, 2015)

๒. คุณภาพของระบบ (System Quality)

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ หมายถึง ระบบที่มีความยืดหยุ่นสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารและเวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของระบบให้มีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ มีดังนี้

๒.๑ ความน่าเชื่อถือของระบบ (System Reliability) หมายถึง ระบบที่มีความเสถียรภาพและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้ (Majharul Talukder, Ali Quazi and Milind Sathye, 2014)

๒.๒ ความรวดเร็ว (Speed) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองของเทคโนโลยีที่ทันต่อความต้องการ (ZhouTao, 2012)

๒.๓ รูปแบบของระบบ (Design) หมายถึง ความเป็นเอกลักษณ์ หรือความเฉพาะตัว มีองค์ประกอบต่าง ๆ ของศิลปะเข้ามาเป็นส่วนผสม

๓. คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมถึงความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความเชื่อมั่น เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการมี ดังนี้

๓.๑ ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Service Reliability) หมายถึง ภาพลักษณ์หรือความไว้วางใจในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ (Junsheng Xie and Rui Lin, 2014)

๓.๒ การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง การควบคุมคุณภาพเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นไปตามมาตรฐาน (Rejikumar.G , 2015)

๓.๓ การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของการให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้ทันท่วงที (Anu Manchanda and Saurabh Mukherjee, 2014)

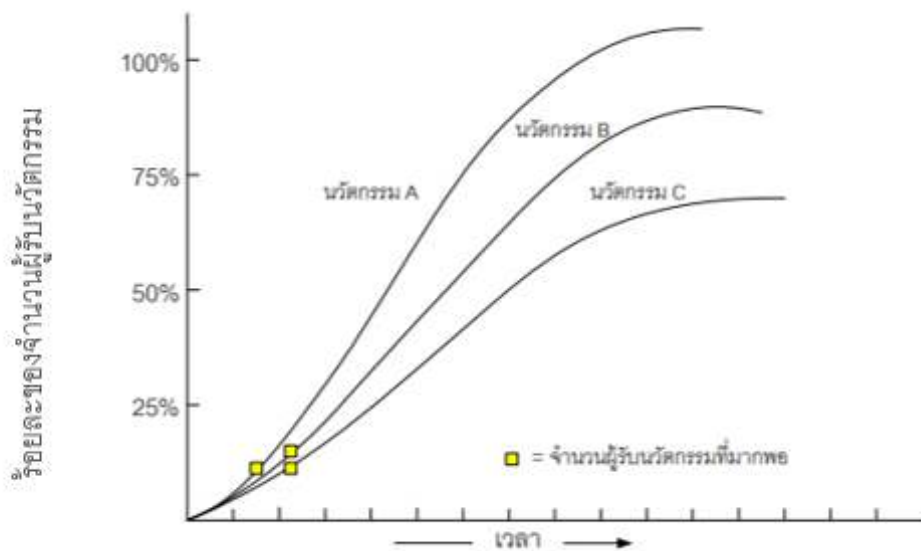
ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation)

Roger (2003: 6, 35) ให้คำจำกัดความของการแพร่กระจายนวัตกรรมไว้ว่า กระบวนการซึ่งนวัตกรรมได้รับการติดต่อผ่านช่องทางการสื่อสารที่แน่นอนเป็นระยะเวลาหนึ่งในกลุ่มสมาชิกของสังคม โดยได้อธิบายว่า การแพร่กระจายเป็นการสื่อสารในรูปแบบพิเศษที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวข้องกับระดับความไม่แน่นอน (Uncertainty) และการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) ในกระบวนการแพร่กระจาย ทั้งนี้การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอจะสามารถช่วยลดระดับความไม่แน่นอนได้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (๒๕๔๖: ๒๘๔) ได้ตีความความแนวคิดเอาไว้ว่า Rogers ได้พัฒนาทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรมเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยอัตราการรับนวัตกรรม (Rate of Innovation adoption) เกี่ยวข้องกับความเร็วในการรับนวัตกรรมของสมาชิกของระบบสังคม ซึ่งวัดจากร้อยละของจำนวนสมาชิกในสังคมที่รับนวัตกรรมไปใช้ในระยะเวลาหนึ่งๆ อัตราการรับนวัตกรรมส่วนใหญ่จะเป็นรูปตัว “S” โดยความชัน (Slope) รูปตัว “S” ของ

นวัตกรรมแต่ละประเภทจะแตกต่างกัน นวัตกรรมที่สามารถแพร่กระจายไปได้อย่างรวดเร็วจะมีความชันสูง ในขณะที่นวัตกรรมใดที่แพร่กระจายอย่างค่อยเป็นค่อยไปจะมีความชันน้อยกว่า ทั้งนี้การแพร่กระจายของนวัตกรรมในรูปตัว “S” ช่วงแรกจะมีกลุ่มผู้ใช้น้อยเพราะจะเป็นกลุ่มที่รับนวัตกรรมเร็ว (Innovators) จนมีผู้เข้ามารับนวัตกรรมมากขึ้นจนถึงจุดที่ว่า Critical Mass หรือจุดที่มีผู้รับนวัตกรรมมากพอที่จะทำให้วัตกรรมนั้นคงอยู่และดำรงต่อไปเรื่อยๆ (Self-Sustaining) (Roger, 2003: 343) ทั้งนี้จุด Critical Mass จะแตกต่างกันในนวัตกรรมแต่ละประเภท

แผนภาพที่ ๒ - ๕ กราฟเส้นโค้งแสดงการแพร่กระจายนวัตกรรมในรูปแบบตัว “S”

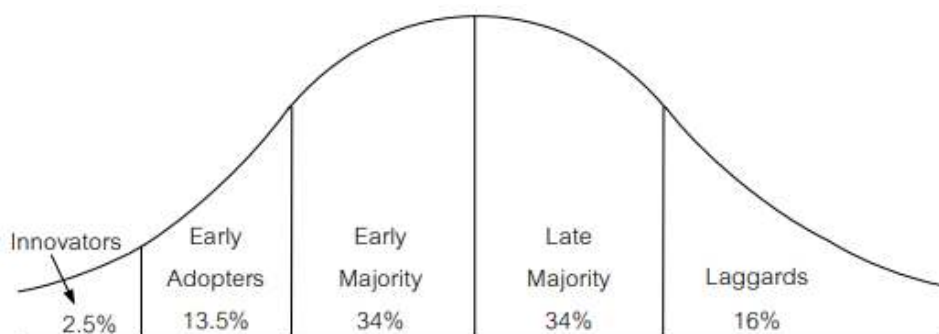


ที่มา : ดัดแปลงจาก Rogers, 2003, p. 11.

๑. ประเภทผู้รับนวัตกรรม

Rogers (2003: 280-285) เห็นว่า การแพร่กระจายของนวัตกรรมจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้รับ โดยได้ประยุกต์เรื่องแนวโน้มการกระจายทางสถิติภายใต้โค้งปกติ (Normal Statistical Distribution) มาใช้ในการพิจารณาประเภทของรับนวัตกรรม และยังอาศัยเกณฑ์ความเร็วและความเข้าใจในการยอมรับนวัตกรรม เป็นแนวทางในการแบ่งผู้รับนวัตกรรม โดยสามารถแบ่งออกเป็น ๕ กลุ่มย่อย

แผนภาพที่ ๒-๖ การแบ่งกลุ่มผู้รับนวัตกรรมตามความไวของการรับนวัตกรรม



ที่มา : ดัดแปลงจาก Rogers, 2003: p. 281.

๑.๑ กลุ่มผู้นำการยอมรับ (Innovators: Venturesome) สมาชิกที่ยอมรับนวัตกรรมเป็นกลุ่มแรก กลุ่มนี้มีสมาชิกอยู่ประมาณร้อยละ ๒.๕ ของสมาชิกทั้งหมด Rogers กล่าวว่ากลุ่มผู้ริเริ่มมีลักษณะที่กล้าเสี่ยง ชอบทดลองของใหม่ มีการศึกษาและมีความสามารถในการเข้าใจเรื่องใหม่ๆที่เป็นนามธรรมได้ นิยมใช้สื่อหลากหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนมีสถานะทางเศรษฐกิจดี จึงสามารถยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากความล้มเหลวในการใช้นวัตกรรมได้

๑.๒ กลุ่มผู้ยอมรับเร็วช่วงแรก (Early Adopters : Respectable) สมาชิกร้อยละ ๑๓.๕ ของสมาชิกทั้งหมด โดยจะเป็นกลุ่มที่เริ่มหันมายอมรับนวัตกรรมได้เร็วกว่ากลุ่มคนทั่วไปในสังคม กลุ่มนี้มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มแรก ในด้านการศึกษาและสภาพทางสังคม นิยมการเปลี่ยนแปลง และมีความเข้าใจเรื่องราว สิ่งใหม่ๆได้ดี มีลักษณะเป็นผู้นำทางความคิด (opinion leader) กล่าวคือ เป็นสมาชิกในสังคมซึ่งได้รับการยอมรับจากสมาชิกของสังคมในด้านมุมมองและแนวคิดต่างๆ และเป็นบุคคลที่สมาชิกส่วนใหญ่มักขอคำปรึกษาแนะนำ

๑.๓ กลุ่มผู้ยอมรับเร็วส่วนมาก (Early Majority : Deliberates) คิดเป็นสมาชิกร้อยละ ๓๔ ของสมาชิกทั้งสังคม โดยบุคคลกลุ่มนี้เป็นคนที่มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจสูง มีความสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่มสูง ไม่ค่อยมีความเป็นผู้นำทางความคิด และมักให้ความสนใจกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ริเริ่มและกลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมช่วงแรกๆ

๑.๔ กลุ่มผู้ยอมรับช้าส่วนมาก (Late Majority) คิดเป็นสมาชิกร้อยละ ๓๔ ของสมาชิกทั้ง โดยบุคคลกลุ่มนี้ค่อนข้างมีลักษณะช่างสงสัย ไม่มั่นใจในนวัตกรรม ต้องรอให้นวัตกรรมนั้นเป็นที่ยอมรับในสังคมก่อนจึงจะยอมรับ การยอมรับของคนกลุ่มนี้มักเกิดจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจหรือแรงกดดันจากเพื่อนๆสมาชิกในสังคม (Peer Pressure) ในการยอมรับนวัตกรรม

๑.๕ กลุ่มผู้ล่าหลัง (Laggards) กลุ่มนี้จะมีสมาชิกคิดเป็นร้อยละ ๑๖ ของสมาชิกทั้งหมด ลักษณะเด่นของคนกลุ่มนี้คือเป็นกลุ่มคนที่ค่อนข้างอนุรักษ์นิยม มักยึดติดกับขนบธรรมเนียมประเพณีเก่าๆ ในสังคม โดยมักเป็นบุคคลที่ไม่ค่อยไว้วางใจสิ่งใหม่ๆ มีความเป็นผู้ตามสูง ติดต่อกับสมาชิกในกลุ่มที่มีแนวความคิดเหมือนกัน

ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Rogers ถูกนำมาใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพื่ออธิบายการยอมรับนวัตกรรม ดังนั้น การศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินของประชาชนผู้ใช้บริการ จึงได้นำเอาทฤษฎีการเผยแพร่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นการศึกษา โดยการรับนวัตกรรมหนึ่งๆอาจจะใช้ระยะเวลาเร็วช้าต่างกัน ทั้งยังอาจทำให้ผู้รับนวัตกรรมยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้

๒. ความหมายของนวัตกรรม

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการได้ให้ความหมาย คำว่า “นวัตกรรม” หรือ “นวัตกรรม” (Innovation) ไว้ว่าการปฏิบัติหรือการนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาใช้หรือเปลี่ยนแปลงแนวความคิดเพื่อปรับปรุงวิธีการเดิมที่ทำอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

Rogers (1983 : 11 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๒๕๔๖ : ๒๘๔) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง ความคิด การปฏิบัติหรือวัตถุที่ผู้นำไปใช้คิดว่าเป็นสิ่งใหม่ โดยพิจารณาจากลักษณะของนวัตกรรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (๒๕๓๔ อ้างถึงใน อรรณี ลิ้มเจริญ, ๒๕๓๗ : ๘) ได้ให้เกณฑ์ในการพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นนวัตกรรมไว้ ๔ ประการ ดังนี้

๒.๑ จะต้องเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือบางส่วน อาจจะเป็นของเก่าที่ใช้ไม่ได้ผลในอดีตแต่นำมาดัดแปลงหรือปรับปรุงใหม่ หรือเป็นของปัจจุบันที่ถูกลำนำปรับปรุงให้ดีขึ้น

๒.๒ มีการนำวิธีการจัดระบบมาใช้ โดยพิจารณาองค์ประกอบทั้งส่วนข้อมูลที่ใส่เข้าไปในกระบวนการและผลลัพธ์ โดยกำหนดเป็นขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมก่อนจะทำการเปลี่ยนแปลง

๒.๓ มีการพิสูจน์ด้วยการวิจัย หรืออยู่ระหว่างการวิจัยว่า “สิ่งใหม่” นั้นจะช่วยแก้ปัญหาและดำเนินการบางอย่างให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม

๒.๔ ยังไม่เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานในปัจจุบัน หาก “สิ่งใหม่” นั้นได้รับการเผยแพร่และยอมรับจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานที่ดำเนินอยู่ ในขณะนี้ไม่ถือว่าสิ่งใหม่นั้นเป็นนวัตกรรมต่อไป แต่จะเปลี่ยนสภาพไปเป็นเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

ชาย โปสิตา (๒๕๒๘: ๑๑-๑๒) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่าเป็น ความคิด วิธีการปฏิบัติ หรือเครื่องมือใหม่ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานได้ผลดี รวดเร็ว และสะดวกสบายมากขึ้น

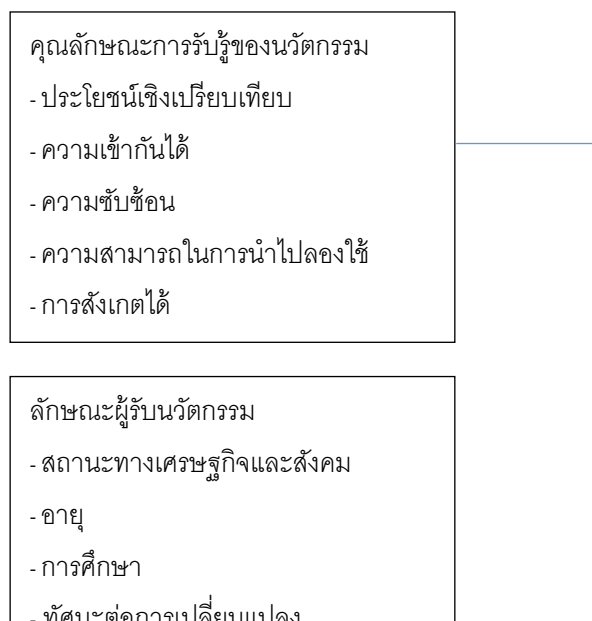
จากความหมายของนวัตกรรมข้างต้น สรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง การนำแนวคิดใหม่ วิธีปฏิบัติใหม่ เทคโนโลยีใหม่มาใช้ ซึ่งเป็นสิ่งใหม่ที่มีการคิดค้นขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมใดสังคมหนึ่ง ในระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

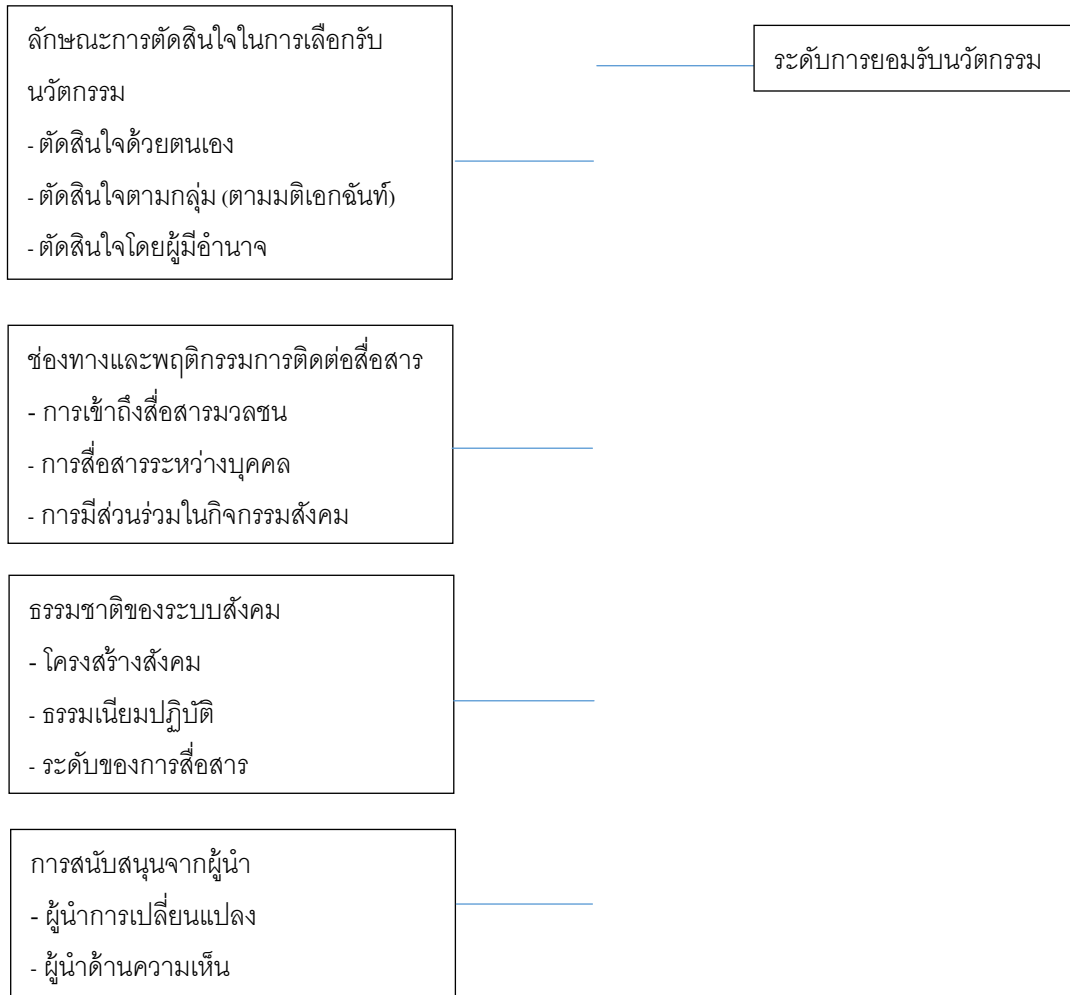
ดังนั้นการนำระบบสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กับงานบริการของกรมที่ดิน เพื่อให้สืบค้นข้อมูลตลอดจนทำธุรกรรมทางที่ดินอื่นๆจึงจัดเป็นนวัตกรรม เพราะเป็นระบบใหม่ ช่องทางใหม่ที่เพิ่มขึ้น เปลี่ยนแปลงวิธีการให้บริการในรูปแบบเดิมๆ ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อทำธุรกรรม ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ

๓. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลในสังคม

Rogers กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลในสังคม ได้แก่ องค์ประกอบต่างๆของนวัตกรรมในสายตาผู้รับนวัตกรรม ลักษณะการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม ช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับนวัตกรรม ลักษณะสังคม บทบาทของผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผู้ช่วยการเปลี่ยนแปลง สรุปได้ดังนี้

แผนภาพที่ ๒-๗ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคล





ที่มา : ดัดแปลงจาก Everett M. Rogers.,1995, p. 207

๔. ลักษณะของนวัตกรรม

Rogers (1995 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณ, ๒๕๔๖: ๒๘๕-๒๘๖) กล่าวถึง ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรมว่าขึ้นอยู่กับ การรับรู้ ดังนี้

๔.๑ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) คือ องค์กรหรือบุคคล รับรู้ว่าการนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ดีกว่าหรือมีประโยชน์มากกว่าสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านเศรษฐศาสตร์ คือ มีความคุ้มค่าหรือประสิทธิภาพในการทำงาน ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบด้าน สังคม ความสะดวกสบายหรือความพึงพอใจ เป็นต้น ยิ่งผู้ใช้เห็นประโยชน์จากนวัตกรรมมากเท่าใด อัตราการรับนวัตกรรมนั้นก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

๔.๒ ความเข้ากันได้ (Compatibility) คือ ระดับนวัตกรรมที่ได้รับการมองว่า สอดคล้องกับเทคโนโลยีหรือการทำงานแบบเดิม สอดคล้องค่านิยม ความต้องการและประสบการณ์ ของผู้รับนวัตกรรม การรับนวัตกรรมซึ่งไม่สอดคล้องหรือเข้ากันไม่ได้กับค่านิยมจะเป็นกระบวนการ ที่ช้ามาก เพราะผู้รับนวัตกรรมจะต้องเปลี่ยนแปลงค่านิยมของตนเองเสียก่อนจึงจะทำให้การรับ นวัตกรรมประสบความสำเร็จ

๔.๓ ความซับซ้อน (Complexity) คือ ระดับที่นวัตกรรมได้รับการมองว่ายากต่อ การใช้ หรือยากต่อความเข้าใจ ยิ่งมีความซับซ้อนมาก การรับนวัตกรรมก็ยิ่งเป็นไปได้ช้า

๔.๔ ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ (Triability) คือ ระดับนวัตกรรม ซึ่งสามารถทดลองในการรับนวัตกรรมไปใช้ หากทดลองใช้แล้วเห็นผลจะทำให้อัตราการยอมรับ นวัตกรรมสูงขึ้นด้วย

๔.๕ การสังเกตได้ (Observability) คือ ระดับของผลที่เกิดจากนวัตกรรมสามารถ มองเห็นได้โดยผู้อื่น ยิ่งถ้าผลทางนวัตกรรมเห็นได้ชัดเจน จะทำให้ยอมรับนวัตกรรมได้มากขึ้น

จึงสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของนวัตกรรมมีผลโดยตรงต่อการแพร่กระจาย นวัตกรรม เพื่อบุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมว่า มีประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ มีความ ซับซ้อนน้อย มีความสามารถเข้ากันได้ บุคคลนั้นก็รับเอานวัตกรรมไปใช้ได้เร็วกว่านวัตกรรมอื่นๆ

๕. กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม (The Innovation Decision Process)

Rogers อธิบายกระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรมว่า คือ ขั้นตอนซึ่งบุคคลหรือกลุ่ม บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับนวัตกรรม Rogers แบ่งกระบวนการรับนวัตกรรมออกเป็น ๕ ขั้นตอน ได้แก่

๕.๑ ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นตอนที่กระตุ้นให้เกิดความตระหนักต่อนวัตกรรม โดยเมื่อได้มีโอกาสพบเห็นนวัตกรรมและคุณลักษณะต่างๆของนวัตกรรม อาจจะทำให้รู้สึก กระตือรือร้น (Active) ในการแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากแหล่งข่าวสารต่างๆ อาทิ สื่อมวลชน ผู้นำทางความคิด ในขณะที่คนบางกลุ่มอาจไม่กระตือรือร้น (Passive) โดยอาจเพียงแค่ได้รับข้อมูล ข่าวสารต่างๆด้วยความบังเอิญ โดยข้อมูลพื้นฐานที่มักเผยแพร่ในขั้นนี้ ได้แก่

๕.๒ ข้อมูลพื้นฐาน (Software Information) คือ ข้อมูลที่ให้ความรู้พื้นฐาน หรือทำให้เกิดความตระหนักเกี่ยวกับนวัตกรรม โดยมากมักเป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลที่ช่วยตอบคำถามว่า นวัตกรรม ดังกล่าวคืออะไรและมีประโยชน์อย่างไร

๕.๓ ความรู้ด้านการใช้ (How-to Knowledge) คือ ข้อมูลที่อธิบายสถานที่ ซึ่งสามารถแสวงหานวัตกรรมต่างๆได้ ตลอดจนอธิบายสรรพคุณต่างๆ ของนวัตกรรม และแนวทางการนำนวัตกรรมดังกล่าวมาใช้ประโยชน์

๕.๔ ความรู้เชิงหลักวิชาการ (Principles Knowledge) ได้แก่ แนวคิดสำคัญต่างๆ เกี่ยวกับนวัตกรรม เช่น นวัตกรรมดังกล่าวใหม่จริงหรือไม่ นวัตกรรมดังกล่าวแตกต่างจากนวัตกรรมอื่นๆ ที่ผ่านมาหรือไม่ อย่างไร

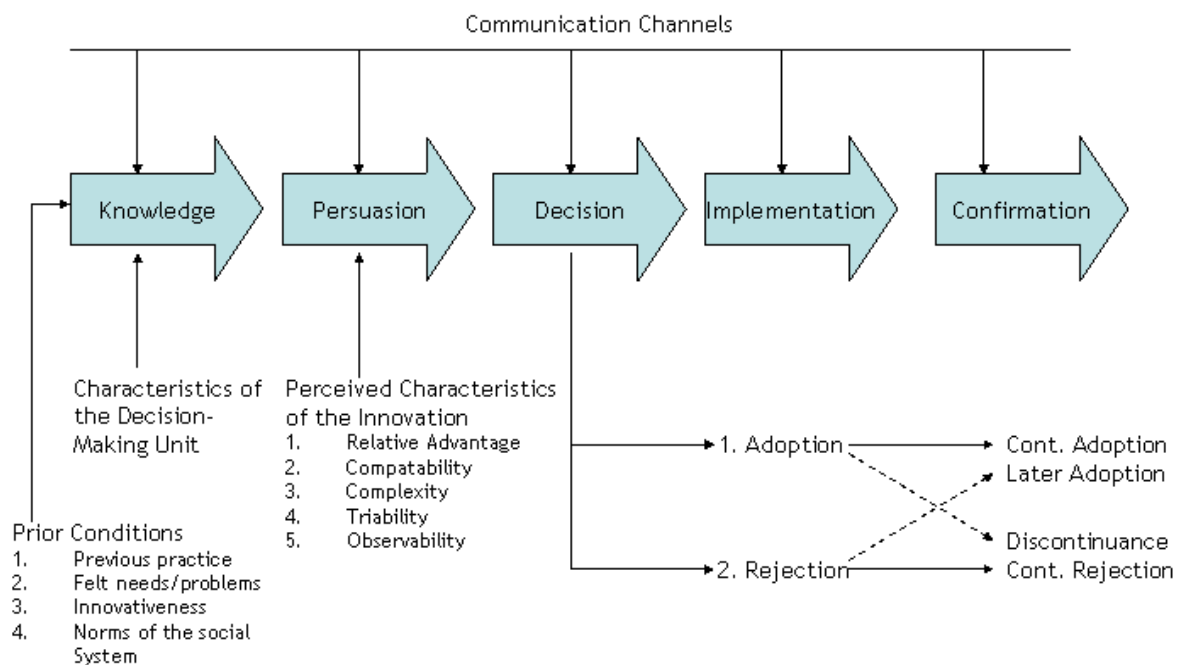
๕.๕ การชักชวน (Persuasion) ได้แก่ การที่กลุ่มคนเริ่มมีความคิดเห็น หรือมีการเปรียบเทียบนวัตกรรมทั้งในด้านผลดีและผลเสีย โดยกลุ่มเพื่อน หรือคนใกล้ชิดที่รับนวัตกรรมไปก่อนหน้านั้น อาจมีบทบาทในการทำให้บางกลุ่มคิดที่จะเลียนแบบพฤติกรรมดังกล่าว

๕.๖ การตัดสินใจ (Decisions) เป็นขั้นตอนผู้ใช้ประเมินองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนวัตกรรม เช่น ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความคิดเห็นของตนและคนใกล้ชิดเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นๆ ทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ หากมีการยอมรับนวัตกรรม เป็นต้น ในขั้นตอนนี้ ผู้เผยแพร่ นวัตกรรมมักจะพยายามกระตุ้นด้วยวิธีการต่างๆ นานา เพื่อให้ผู้ใช้งานตัดสินใจยอมรับ นวัตกรรม อาทิ การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรม การให้ทดลอง การสาธิต การใช้บุคคลต้นแบบ

๕.๗ การดำเนินการใช้งาน (Implementation) เป็นขั้นตอนที่จะเริ่มนำนวัตกรรมที่ตนตัดสินใจรับมาใช้ หรือทดลองใช้ โดยในขั้นนี้ ข้อมูลข่าวสารมีบทบาทสำคัญมากๆ ต่อการรับนวัตกรรม ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรม เป็นต้น โดยข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ จะมีผลต่อการยืนยันการใช้นวัตกรรมต่อไป

๕.๘ การยืนยัน (Confrimation) เป็นขั้นตอนที่ผู้ใช้งานมักแสวงหาข้อมูล เพื่อยืนยันความคิดว่าสมควรรับนวัตกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง หรือสมควรปฏิเสธนวัตกรรมนั้น โดยในขั้นตอนนี้ คนที่เคยปฏิเสธนวัตกรรมอาจจะเปลี่ยนมารับนวัตกรรมได้ ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไปรับข้อมูลในด้านที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ในขณะที่เดียวกันคนที่รับนวัตกรรมไปแล้ว อาจเกิดการลังเล สับสน หรือตัดสินใจยุติการรับนวัตกรรมนั้นก็ได้ หากได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมในด้านไม่ดี

แผนภาพที่ ๒ - ๘ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม



ที่มา : Rogers , 2003.

สังเกตได้ว่าสถานะที่เป็นอยู่เดิมมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรม ซึ่งสถานะที่เป็นอยู่เดิม ได้แก่

๑. สิ่งที่ทำอยู่เดิม (Previous Practice)
๒. การรับรู้ถึงความต้องการ หรือ ปัญหา (Felt Needs/Problem) บุคคลอาจจะรับรู้ถึงความต้องการเมื่อทราบว่านวัตกรรมเกิดขึ้น ในทางตรงกันข้ามนวัตกรรมอาจจะนำไปสู่การรับรู้ถึงความต้องการของบุคคล (Rogers, 2003 : 172)
๓. ความไวในการรับนวัตกรรม (Innovativeness) ระดับบุคคลหรือหน่วยรับนวัตกรรมอื่นมีการรับนวัตกรรมได้เร็วกว่าสมาชิกของระบบสังคมเดียวกัน (Rogers, 2003 : 22)

๔. ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม (Norms of the Social System) มีผลต่อการแพร่กระจายนวัตกรรม โดยมีอิทธิพลต่อทุกกลุ่มย่อยในสังคม

Rogers (2003 : 288-290) ได้อธิบายว่า ลักษณะของบุคคลมีผลต่อความซ้ำเร็วในการรับนวัตกรรมมี ๓ ประการ คือ

๑. สถานภาพทางเศรษฐกิจสังคม ผู้ที่รับนวัตกรรมได้เร็วมักเป็นผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูง หรือมีโอกาสได้เลื่อนสถานะทางสังคมให้ดีขึ้น มีการศึกษาสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจดีกว่าผู้ที่รับนวัตกรรมได้ช้า

๒. บุคลิกภาพ ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมได้เร็วจะเป็นผู้ที่เข้าใจสิ่งที่เขื่อนามธรรมได้ดีกว่า มีความเป็นเหตุเป็นผลมากกว่า มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง ยอมรับความไม่แน่นอน ความเสี่ยง ได้มากกว่า ทะเยอทะยาน และสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่แตกต่างไปจากตนได้มากกว่า คนที่รับนวัตกรรมช้า

๓. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ผู้ที่รับนวัตกรรมได้เร็วมักจะเป็นผู้ที่มีการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมต่างๆมากกว่า มีการเปิดรับต่อช่องทางสื่อสารของสื่อมวลชน และช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลมากกว่า มีประสบการณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ มีความรู้ความสนใจเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ มีความเป็นผู้นำทางความคิดสูง

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรมที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยในอดีตจำนวนมากที่ได้นำแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) มาศึกษาควบคู่กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภคและผู้รับบริการ เนื่องจากผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการจะต้องมีการประเมินระดับการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับตนก่อนถึงจะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Theory of Perceived Risk)

การรับรู้ความเสี่ยงเป็นหนึ่งในตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นสถานะที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ จะเกิดความเสียหายหากเกิดข้อผิดพลาด เป็นเหตุให้ชะลอการตัดสินใจ ทั้งนี้จะเห็นว่าการทำธุรกรรมเต็มรูปแบบกับกรมที่ดินนั้น หากระบบที่นำเข้ามาใช้ไม่มีเสถียรภาพจนทำให้ผู้ใช้บริการไม่มั่นใจในเรื่องความถูกต้องปลอดภัยของข้อมูลได้ ก็อาจจะทำให้เกิดการไม่ยอมรับได้

Crawford และ Di Benedetto (2014) ความเสี่ยง หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดความไม่แน่นอน ส่งผลให้การพัฒนานั้นประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว อาจเกิดจากหลายๆ ประการ

Mckechnie, Winklhofer และ Ennew (2006) การรับรู้ความเสี่ยงเป็นอีกหนึ่งตัวแปรหลักที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นสถานะที่มีความกังวลหากตัดสินใจและจะเกิดข้อผิดพลาด จนเกิดการชะลอการตัดสินใจและไม่เกิดการยอมรับใช้

(Li & Huang, 2009; Nordin, 2009) ได้แบ่งกลุ่มของความเสี่ยง ดังนี้

๑. เสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Performance) หมายถึง ความกังวลในการใช้บริการ ว่าไม่สามารถสร้างประโยชน์ได้จริง และไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอตรงตามที่ต้องการของผู้ใช้บริการ

๒. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Finance) หมายถึง หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นภายหลัง หรือจำนวนเงินที่อาจสูญเสียมากกว่าปกติจากการใช้บริการ

๓. ความเสี่ยงด้านระยะเวลา (Time) หมายถึง ความรู้สึกว่าจะอาจทำให้เสียเวลามากขึ้นหากเกิดข้อผิดพลาด

๔. ความเสี่ยงทางสังคม (Social) เกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลอื่นที่มีต่อการใช้บริการ

๕. ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (Psychological) เกี่ยวกับความคิดของแต่ละบุคคลที่มีต่อภาพลักษณ์ในการใช้บริการ

นอกจากนี้ยังมีเรื่องความปลอดภัย (Security) ซึ่ง Chen (Chen,2008 : Suh & Hun, 2003) ได้ให้คำนิยามและแบ่งความปลอดภัย ประกอบด้วย ๕ กลุ่มดังนี้

๑. ข้อมูลที่ถูกแลกเปลี่ยนระหว่างทำรายการจะถูกจำกัดการใช้งานไว้สำหรับผู้ใช้ที่มีสิทธิทางกฎหมายเท่านั้น (Authenticatiion)

๒. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำรายการไม่สามารถปฏิเสธการทำรายการใดๆ ได้ (Non-Repudiation)

๓. ข้อมูลที่ถูกแลกเปลี่ยนระหว่างทำรายการจะถูกอ่านและทำความเข้าใจโดยผู้ใช้ที่มีเจตนาจะใช้เท่านั้น (Confidentialty)

๔. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้ให้ไว้ระหว่างทำรายการจะได้รับการป้องกัน (Privacy Protaction)

๕. ข้อมูลที่ถูกแลกเปลี่ยนระหว่างทำรายการมีความถูกต้องแม่นยำ (Data Integrity) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) ประกอบด้วย ๔ กลุ่มดังนี้ (Chen, 2008: Smith, Millberg & Burke, 1996)

๑. องค์กรมีข้อมูลส่วนบุคคลมากเกินไป (Collection)

๒. ข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้รับการป้องกัน (Unauthorized Access)

๓. ข้อมูลส่วนบุคคลไม่มีความแม่นยำ (Errors)

๔. ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกนำไปใช้ในจุดประสงค์อื่นๆ นอกเหนือจากที่ผู้บริโภครหรือผู้ใช้บริการอนุญาต (Secondary Use)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust)

Sirdeshmukh, Singh and Sabol (2002) อธิบายว่า การวัดความรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับความไว้วางใจ จะมุ่งที่ความไว้วางใจที่เกี่ยวข้องกับตัวองค์กรและพนักงานของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้บริโภคจะประเมินระดับการรับรู้เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ จริ่งใจ และสมรรถนะขององค์กรกับพนักงานของผู้ให้บริการ

Bourdeau (2005) ศึกษาพบว่าองค์ประกอบของความไว้วางใจจะเกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า การเป็นที่พึ่งพาอาศัยได้ ความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ความมีสมรรถนะในการให้บริการ การให้บริการอย่างตรงไปตรงมาและเป็นประโยชน์ รวมทั้งความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้ทันต่อความต้องการต่อไปในอนาคตได้ โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีเชิงทัศนคติในด้านความเข้าใจ ความรู้สึก พฤติกรรมและการกระทำ

Morgan & Hunt (1994: 23) กล่าวว่าความไว้วางใจมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดลักษณะข้อผูกมัดเพื่อแสดงสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กร ความไว้วางใจ คือสภาพความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่นโดยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์ จริ่งใจ (Integrity)

Stern (1997) (อ้างถึงใน วรารัตน์ สันติวงษ์, ๒๕๔๙ : ๑๘) กล่าวว่า ความไว้วางใจ คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสาร (Communication) ความดูแลและการให้ (Caring and Giving) การให้ข้อผูกมัด (Commitment) ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (Conflict) และการให้ความไว้วางใจ (Trust)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. งานวิจัยในประเทศ

รุ่งทิวา ปัญเงิน (๒๕๖๐ : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่กรมที่ดินที่ใช้งานระบบในสำนักงานที่ดิน ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๑ จำนวน ๗๓ แห่ง จำนวน ๓๐๖ ฉบับ ผลวิจัยพบว่าปัจจัย

ที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยปัจจัยทางด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) จากการใช้ระบบสารสนเทศที่ติด การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) ทศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ (User's Attitude) และแรงจูงใจในการใช้ระบบ (Motivation) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมที่มีผลต่อการใช้งานระบบของพนักงานกรมที่ดิน ได้แก่ ปัจจัยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงาน และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ก็มีผลต่อทัศนคติและการใช้งาน

พรชนก พลาบูรณ์ (๒๕๖๐: ๑๑) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย โดยได้ทำแบบสอบถามปลายปิดกับกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครจำนวน ๓๗๐ คน ผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอาชีพข้าราชการ ช่วงอายุ ๒๐-๒๕ ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รู้จักพร้อมเพย์ของรัฐบาล ผลจากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) แรงจูงใจในการใช้ระบบ (Motivation) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้บริการ (Perceived Usefulness) และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ (Facilitating Condition)

ชวิศา พุ่มดนตรี (๒๕๖๐:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยได้ศึกษาแบ่งเป็นปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ และศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยง ๖ ปัจจัย พบว่า มีผลในทางลบ ๑ ปัจจัย คือการรับรู้ความเสี่ยง ส่วนปัจจัยที่เหลือมีผลทางบวก โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการพร้อมเพย์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยตามมูลค่าราคา ปัจจัยด้านความคาดหวังและด้านสมรรถภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังจากความพยายาม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมและแรงจูงใจด้านความบันเทิง และปัจจัยด้านอุปนิสัยส่วนบุคคล

ในส่วนของผลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และพนักงานองค์กรของรัฐ มีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำอาชีพอื่น และผู้ที่มีรายได้มากกว่า ๕๕,๐๐๐ บาทมีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อย นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจุบันนี้ยังมีประชาชนที่ไม่ได้ลงทะเบียนพร้อมเพย์อยู่พอสมควร โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจและพนักงานองค์กรของรัฐและยังมีประชาชนที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับพร้อมเพย์อยู่พอสมควร โดยกลุ่มคนที่ไม่เข้าใจคิดเป็นสัดส่วนเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

๒. งานวิจัยต่างประเทศ

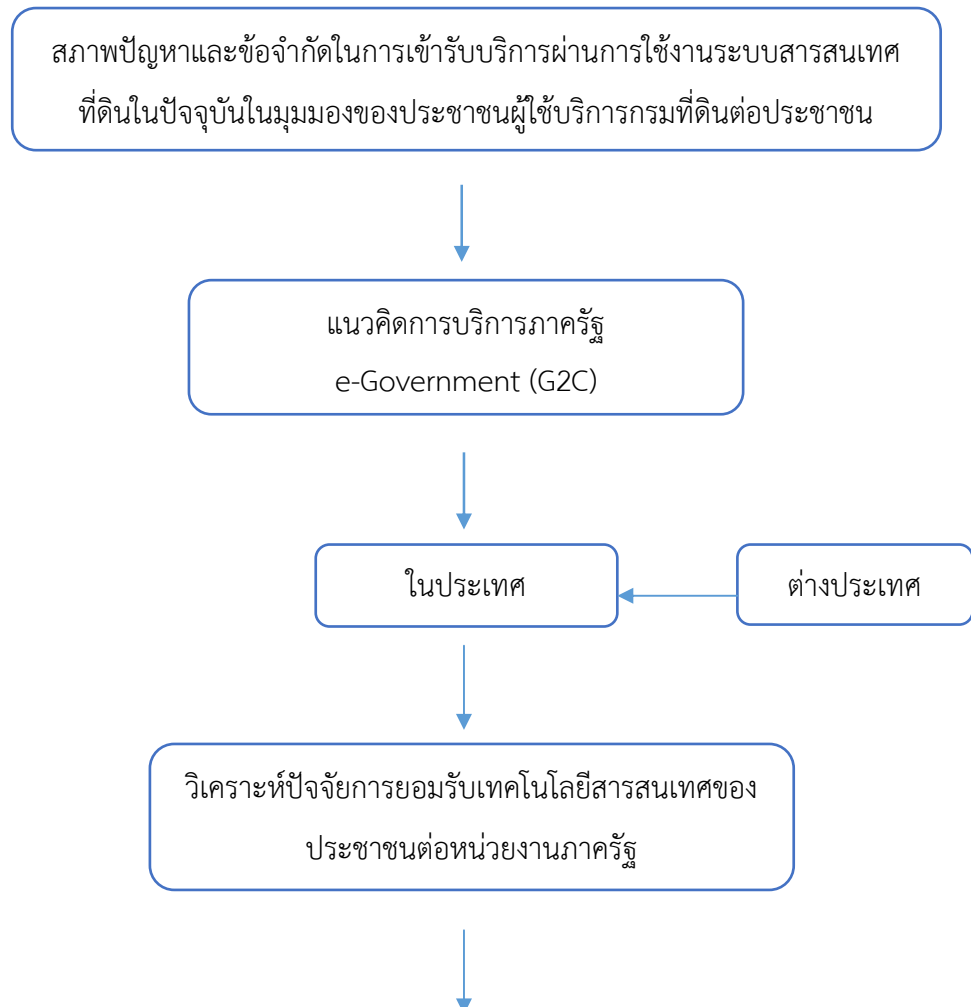
Al-Jalahma (2003 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการประเมินปัจจัยเฉพาะซึ่งนำไปสู่การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศกำลังพัฒนา (Information Technology: An Assessment of the Unique Factors Leading to IT Adoption and Use in Developing Country) โดยได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical Study) โดยสำรวจนักศึกษาจำนวน ๑,๑๐๙ คน ในมหาวิทยาลัยบาห์เรน เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อบุคคลในการยอมรับและใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จากสรุปผลการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) พบว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) ความซับซ้อน (Complexity) การสนับสนุนของผู้บริหาร (Management Support) ความรู้และการรับรู้ (Knowledge and Awareness) และประสบการณ์ในอดีต (Previous Experience) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ความเข้ากันได้ (Compatibility) ธรรมเนียมปฏิบัติ (Subjective Norm) ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ไม่มีผลต่อการยอมรับและใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับทฤษฎีการยอมรับต่างๆ นอกจากนี้ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีการสื่อสาร โดยใช้คอมพิวเตอร์ในระดับหนึ่งแต่บ่อยครั้งไม่ได้ใช้เพื่อการศึกษา

Carter and Belanger (2004 : 1, 3-5, 8) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับของประชาชนต่อโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (citizen Adoption of Electronic Government Initiatives) ในการศึกษาครั้งนี้ได้บูรณาการการสร้างทฤษฎี (Constructs) จากตัวแบบจำลองการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI) (Roger,1995) ตัวแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) (Davis,1989) และแบบจำลองเกี่ยวกับแนวคิดความไว้วางใจบนเว็บไซต์ เพื่อสร้างแบบจำลองที่ครอบคลุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของประชาชนต่อโครงการอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัย Southeastern Reserch จำนวน ๑๔๐ คน เกี่ยวกับการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ ซึ่งข้อคำถามได้ปรับจากงานวิจัยในอดีต ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้บริการ (Perceived Usefulness) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) และความเข้ากันได้ (Compatibility) มีผลต่อความตั้งใจ (Behavioral Intentions to Use) ที่จะใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Yu Yu Liu และ Wang Bing (2017: 52-53) ได้ทำการศึกษาปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาประเทศเวียดนาม (The Key Factors Influencing e-Government Acceptance : Case of Vietnam) ได้ทำการศึกษากลุ่มประชากรจำนวน ๕๐๗ คน แบ่งตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต จากผลการวิจัย

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างชาวเวียดนามอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความไว้วางใจ (Perceived Trust) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้บริการ (Perceived Usefulness) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ทศนคติของผู้ใช้งาน (User's Attitude) ความเข้ากันได้ (compatibility) ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) และคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยได้เสนอให้ทางหน่วยงานภาครัฐเร่งสร้างความมั่นใจในการใช้ระบบ ปรับปรุงการบริการให้สามารถตรวจสอบได้ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เปลี่ยนความเชื่อที่มีผลต่อพฤติกรรม (mindset) ของประชาชนชาวเวียดนามที่มีต่อระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับและใช้งาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



เสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับ
นโยบายไทยแลนด์ ๔.๐

สรุป

ในการติดต่อกับหน่วยงานราชการที่ผ่านมาประชาชนที่มาใช้บริการต้องพบกับข้อกำหนดและขั้นตอนต่างที่ซับซ้อนทำให้เกิดความยุ่งยาก จนส่งผลให้เกิดความล่าช้าและไม่สะดวกในการเข้ารับบริการ โดยที่หน่วยงานภาครัฐก็ไม่สามารถตอบสนองถึงความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการลดขั้นตอนและเพิ่มระยะเวลาเวลาการปฏิบัติราชการ และเร่งการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากขึ้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้จึงเป็นคำตอบในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน และการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ทัศนคติต่อการใช้งาน รวมถึงอิทธิพลจากสังคม ตลอดจนความสำเร็จและคุณภาพของระบบสารสนเทศและการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการใช้เทคโนโลยี

บทที่ ๓

สภาพการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการภาครัฐ และการยอมรับการใช้งานของภาคประชาชน

ความเป็นมาและสภาพปัจจุบันของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานบริการภาครัฐ

การริเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย เริ่มขึ้นอย่างจริงจัง จากการที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมประชุม Third ASEAN Informal Summit เมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือในข้อตกลงด้านกรอบอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (E-ASEAN FRAMEWORK AGREEMENT) จากการลงนามร่วมกัน ในวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๓ ณ ประเทศสิงคโปร์ ภายหลังจากการลงนามข้อตกลงดังกล่าว รัฐบาลได้มีการจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. ๒๕๔๔-๒๕๕๓ ของประเทศไทย ซึ่งเป็นแผนการทำงานระยะยาวและยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้รัฐบาลยังได้จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจขึ้นมาดูแลและผลักดันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๔๐ คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ และอนุมัติให้ดำเนินโครงการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ และดำเนินกิจกรรมกรรมอื่นที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานภาครัฐ ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) หรือ Government Information Technology Services (GITS) สังกัดสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ มีการประกาศจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) หรือ Electronic Government Agency (Public Organization) (EGA) โดยกำหนดให้โอนบรรดาอำนาจ หน้าที่ และกิจการของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในส่วนของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ และบรรดาภารกิจที่เกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไปเป็นของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยที่ในระยะเวลาดังกล่าวมีการเปลี่ยนชื่อกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกระทรวงดิจิทัล

เพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการและบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การให้บริการระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) การให้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network : GIN)

เพื่อให้สอดคล้องกับการโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจโดยอาศัยเทคโนโลยีในการขับเคลื่อนหรือที่รู้จักกัน คือ ไทยแลนด์ ๔.๐ รัฐบาลได้การประกาศจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ตามที่พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยกำหนดให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เรียกโดยย่อว่า “สพร.” และให้ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Digital Government Development Agency (Public Organization)” เรียกโดยย่อว่า “DGA” เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี (นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์) เป็นผู้กำกับดูแลสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ในการให้บริการส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ในปัจจุบันได้มีการผลักดันภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) คือการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology โดยมีลักษณะ ๓ ประการ ได้แก่

๑. Reintegration การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ
๒. Needs-based holism การปรับปรุงองค์การภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของประชาชนมาเป็นศูนย์กลาง
๓. Digitalization การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศ มาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

ระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ประเทศไทยได้เริ่มมีนโยบายเพื่อปูทางไปสู่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมาประมาณ ๒๐ ปี ตั้งแต่การเริ่มจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตามผลการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทย จากการศึกษาดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Development Index: EGDI) ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก

ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government Development Index (EGDI) จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพร้อมของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ ให้เห็นถึงทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสะท้อนความสามารถของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยทำการสำรวจจากประเทศที่เป็นสมาชิกจำนวน ๑๙๓ ประเทศ ประกอบด้วยการพิจารณา ๓ ด้านที่สำคัญ คือ

๑. การให้บริการออนไลน์ (Online Service Index)
๒. โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม (Telecommunication Infrastructure Index)
๓. ทูมนมนุษย์ (Human Capital Index)

นอกจากนี้ในการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี ๒๕๖๑ ยังได้มีการจัดทำดัชนีเพิ่มเติม ๒ ดัชนี ได้แก่ การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation index) และดัชนีการให้บริการออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น (Local Online Service Index: LOSI) โดยรายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ UN เน้นย้ำถึงบทบาทความสำคัญของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมที่ยั่งยืนและสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ (Sustainable and resilient society) จะเห็นได้ว่า แนวโน้มของการพัฒนาเทคโนโลยีจะต้องมีความเชื่อมโยง และให้ความสำคัญกับสังคมมากขึ้น ต้องให้ประโยชน์ต่อโจทย์ความต้องการของประชาชน ต้องไม่มีการทิ้งใครไว้เบื้องหลัง (Leaving No One Behind)

รัฐสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนบริการขั้นพื้นฐานต่างๆ เช่น สาธารณสุข การศึกษา หรือการเข้าถึงสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การนำเทคโนโลยีได้เข้ามาช่วยจะทำให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยี หรือการดำเนินนโยบาย Digital First ยังมีโอกาสทำให้มีผู้ที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยีถูกกีดกันออกไป (Digital Divide) ดังนั้นภาครัฐควรคำนึงถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนคนทุกกลุ่มในสังคมให้สามารถเข้าถึงบริการออนไลน์ของภาครัฐ โดยอาศัยนวัตกรรมใหม่ๆ ความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น และการทำงานโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric)

๑. ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ๒๕๖๑ (e-Government Development Index: EGDI 2018)

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) ในห้วงระยะเวลาปีพ.ศ.๒๕๔๖-๒๕๕๘ ประเทศไทยได้รับการประเมินและการจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับพัฒนาของประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติประเทศอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้นเล็กน้อยจากปี พ.ศ.๒๕๕๙ เป็นต้นมา ซึ่งมีความสอดคล้องกับการจัดอันดับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ

โดยมหาวิทยาลัยวาเซเดะ (Waseda University) ประเทศญี่ปุ่น ที่แสดงให้เห็นว่าในห้วงปีพ.ศ.๒๕๕๐-๒๕๕๙ ที่ปรากฏว่า ประเทศไทยยังคงอันดับการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่กับที่ ซึ่งไม่ได้รับการจัดอันดับให้สูงขึ้นโดยมีนัยสำคัญ

ตารางที่ ๓-๑ ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EGDl ปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ ของประเทศ ๑๐ อันดับแรกของโลกและประเทศไทย

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EGDl		OSI		TII		HCI	
	2559	2561	2559	2561	2559	2561	2559	2561	2559	2561
เดนมาร์ก	9	1	0.851	0.915	0.775	1	0.824	0.797	0.953	0.947
ออสเตรเลีย	2	2	0.914	0.905	0.978	0.972	0.764	0.743	1	1
เกาหลี	3	3	0.892	0.901	0.942	0.979	0.853	0.849	0.879	0.874
สหราชอาณาจักร	1	4	0.919	0.899	1	0.979	0.817	0.8	0.94	0.92
สวีเดน	6	5	0.87	0.888	0.876	0.944	0.813	0.783	0.921	0.936
ฟินแลนด์	5	6	0.881	0.881	0.942	0.965	0.759	0.728	0.944	0.95
สิงคโปร์	4	7	0.882	0.881	0.971	0.986	0.841	0.801	0.836	0.855
นิวซีแลนด์	8	8	0.865	0.88	0.942	0.951	0.713	0.745	0.94	0.945
ฝรั่งเศส	10	9	0.845	0.879	0.942	0.979	0.75	0.797	0.844	0.859
ญี่ปุ่น	11	10	0.844	0.878	0.876	0.951	0.827	0.84	0.827	0.842
ไทย	77	73	0.552	0.654	0.55	0.638	0.411	0.533	0.694	0.79

ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), online, ๒๕๖๑.

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ประเทศไทยได้รับการประเมินจากการจัดลำดับการพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์ดีขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ในการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี ๒๕๖๑ พบว่า ประเทศที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ เดนมาร์ก ครองอันดับที่ ๑ แทนที่

สหราชอาณาจักร โดยเพิ่มขึ้นมาจากอันดับที่ ๙ รองลงมาได้แก่ ออสเตรเลีย อยู่ในอันดับที่ ๒ และเกาหลีใต้อยู่ในอันดับที่ ๓ ซึ่งทั้งสองประเทศได้รับการจัดอันดับคงเดิม ลำดับถัดมาได้แก่ สหราชอาณาจักรอยู่ในอันดับที่ ๔ และสวีเดนอยู่ในอันดับที่ ๕ ส่วนประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๗๓ ขยับขึ้นมาจากปีก่อนหน้าที่อันดับที่ ๗๗ แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลกับประเทศในอาเซียนประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับที่ ๔ รองจากสิงคโปร์ มาเลเซีย และบรูไน ดังตารางที่ ๓-๒

ตารางที่ ๓-๒ ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EGDl ปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ ของประเทศ ในกลุ่มอาเซียน

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EGDl		OSI		TII		HCI			
	2559	2561	2559	2561	2559	2561	2559	2561	2559	2561		
สิงคโปร์	4	7	↓	0.882	0.881	↓	0.971	0.986	0.841	0.801	0.836	0.855
มาเลเซีย	60	48	↑	0.617	0.717	↑	0.717	0.888	0.439	0.564	0.695	0.698
บรูไน	83	59	↑	0.529	0.692	↑	0.507	0.722	0.351	0.606	0.731	0.748
ไทย	77	73	↑	0.552	0.654	↑	0.55	0.638	0.411	0.533	0.694	0.79
ฟิลิปปินส์	71	75	↓	0.576	0.651	↑	0.666	0.881	0.379	0.354	0.683	0.717
เวียดนาม	89	88	↑	0.514	0.593	↑	0.572	0.736	0.371	0.389	0.598	0.654
อินโดนีเซีย	116	107	↑	0.447	0.525	↑	0.362	0.569	0.301	0.322	0.679	0.685

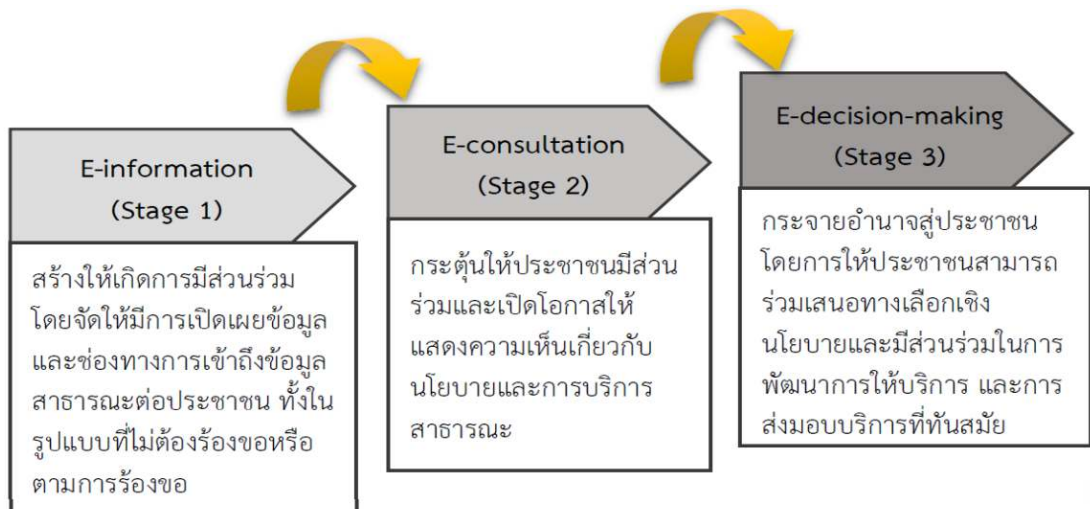
ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), online, ๒๕๖๑.

๒. ดัชนีการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation Index 2018 :EPI)

ดัชนีการมีส่วนร่วมด้านอิเล็กทรอนิกส์เป็นมาตรการประเมินใหม่ที่เพิ่มเข้ามาในการจัดอันดับครั้งนี้ การมีส่วนร่วมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความโปร่งใสและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับภาครัฐ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น จึงทำให้การมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกมิติที่สำคัญของรัฐบาลดิจิทัลที่ UN ให้ความสำคัญ ซึ่งค่า EPI ประกอบด้วยการประเมิน ๓ ด้านดังนี้

๑. E-information สร้างให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลและช่องทางการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะต่อประชาชน ทั้งในรูปแบบที่ไม่ต้องร้องขอหรือตามการร้องขอ
๒. E-consultation กระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นให้เกี่ยวกับนโยบายและการบริการสาธารณะ
๓. E-decision-making กระจายอำนาจสู่ประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถร่วมเสนอแนวทางเลือกเชิงนโยบายและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการ และการส่งมอบบริการที่ทันสมัย

แผนภาพที่ ๓-๑ ระดับการพัฒนาการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน



ที่มา : สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมมหาชน) , online, ๒๕๖๑.

ในการสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในปี ๒๕๖๑ ได้เพิ่มการพิจารณา แนวโน้มและรูปแบบการเข้าถึงของประชาชนของภาครัฐในการกำหนด ดำเนิน และประเมินนโยบาย สาธารณะ โดยเพิ่มเติมคำถามที่สะท้อนถึงการเผยแพร่ข้อมูลโดยหน่วยงานภาครัฐ การรับฟัง ข้อร้องเรียนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงบริการออนไลน์ภาครัฐ และการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

ตารางที่ ๓-๓ ผลการจัดอันดับและรายละเอียดเปรียบเทียบ EPI ปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ ของประเทศ ในกลุ่มอาเซียน

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EPI		Stage1		Stage2		Stage3	
	2559	2561	2559	2561	2559	2561	2559	2561	2559	2561
ฟินแลนด์	8	1	0.915	1	0.971	1	0.895	1	0.714	1
เดนมาร์ก	22	1	0.813	1	0.941	1	0.632	1	0.714	1
เกาหลีใต้	4	1	0.966	1	0.971	1	1	1	0.857	1
เนเธอร์แลนด์	5	4	0.949	0.988	0.971	0.966	0.947	1	0.857	1
ออสเตรเลีย	2	5	0.983	0.983	1	1	1	0.956	0.857	1
ญี่ปุ่น	2	5	0.983	0.983	1	1	0.947	0.956	1	1
นิวซีแลนด์	5	5	0.949	0.983	0.971	1	0.947	0.956	0.857	1
สเปน	7	5	0.932	0.983	1	1	0.947	0.956	0.571	1
สหราชอาณาจักร	1	5	1	0.983	1	1	1	0.956	1	1
อเมริกา	12	5	0.898	0.983	0.971	1	1	0.956	0.286	1
ไทย	67	82	0.593	0.651	0.735	0.866	0.579	0.652	0	0.454

ที่มา : สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมมหาชน) , online, ๒๕๖๑.

ข้อมูลจากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าประเทศฟินแลนด์ เดนมาร์ก และเกาหลีใต้ มีการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (EPI) เป็นอันดับที่ ๑ ของโลกร่วมกัน ด้วยค่าคะแนนเต็ม ๑ อีกทั้งยังได้คะแนนเต็มในการประเมินทั้งสามระดับของการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย สำหรับประเทศเดนมาร์กยังมีผลการจัดอันดับปรับตัวมากขึ้นถึง ๒๑ ลำดับ และค่าคะแนนเต็มในระดับที่ ๒ และ ๓ และในลำดับที่ ๕ มี ๖ ประเทศได้คะแนนเท่ากัน คือ ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์ สเปน สหราชอาณาจักร และอเมริกา โดยได้รับค่าคะแนนในระดับที่ ๑ และ ๓ เต็ม แต่ในส่วนของระดับที่ ๒ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๐.๙๕๖

๓. ดัชนีการให้บริการออนไลน์ภาครัฐในระดับท้องถิ่น (Local Online Service Index)

รายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ปี ๒๕๖๑ เป็นปีแรกที่ได้นำร่องการสำรวจ การให้บริการออนไลน์ภาครัฐในระดับท้องถิ่นหรือ Local Online Services Index (LOSI) ใน ๔๐ เมืองทั่วโลก โดยใช้แบบประเมินในการสำรวจเว็บไซต์ของเทศบาลท้องถิ่นในการให้ข้อมูล และ บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดทั้งหมด ๖๐ ข้อใน ๔ หัวข้อ ได้แก่

๑. เทคโนโลยี (Technology) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของเว็บไซต์ เช่น ระบบนำทาง คุณภาพของเว็บไซต์ และการใช้งาน เป็นต้น

๒. การให้ข้อมูล (Content Provision) เป็นการประเมินว่าข้อมูลที่นำเสนอบน เว็บไซต์มีคุณภาพ ครบถ้วน เป็นประโยชน์ และกระชับหรือไม่ รวมถึงการให้ข้อมูลพื้นฐานของ หน่วยงาน เอกสาร และนโยบาย ความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy)

๓. การให้บริการ (Service Provision) เป็นการประเมินบริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การออกใบอนุญาต การรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน ทางออนไลน์ และการตอบรับคำร้องประชาชน เป็นต้น

๔. การสร้างการมีส่วนร่วม (Participation and Engagement) เป็นการประเมิน ระบบราชการ เช่น ฟอรัมแสดงความคิดเห็น การส่งข้อร้องเรียน แบบสอบถามออนไลน์ และการใช้ สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการใช้งบประมาณ บริการ และ นโยบายท้องถิ่น

ตารางที่ ๓-๔ ผลการจัดอันดับ Local Online Service Index (LOSI) ปี ๒๕๖๑ และรายละเอียด ดัชนีย่อยเมืองอันดับ ๑-๓ และเมืองในประเทศอาเซียน

อันดับ	เมือง	คะแนนรวม (60)	เทคโนโลยี (12)	การให้ข้อมูล (26)	การให้บริการ (13)	การมีส่วนร่วม (9)
1	มอสโก	55	10	26	11	9
2	เคปทาวน์	53	10	26	11	7
2	ทาลลินน์	53	11	26	12	5
23	จาการ์ตา	37	9	17	5	7
25	กัวลาลัมเปอร์	35	11	19	3	3
34	กรุงเทพฯ	24	5	11	5	4

ที่มา : สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมมหาชน), online, ๒๕๖๑.

จากตารางข้างต้นพบว่า มอสโก (รัสเซีย) เป็นเมืองที่มีการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับ ๑ ตามมาด้วยเคปทาวน์ (แอฟริกาใต้) และทาลลินน์ (เอสโตเนีย) ในการสำรวจครั้งนี้มีเมืองในอาเซียน ๓ เมืองได้แก่ จาการ์ตา (อินโดนีเซีย) กัวลาลัมเปอร์ (มาเลเซีย) และกรุงเทพมหานคร (ไทย) ซึ่งพบว่า กรุงเทพฯเป็นเมืองที่มีอันดับการให้บริการเป็นอยู่ที่ ๓๔ จากกลุ่มสำรวจ ๔๐ เมือง และมีคะแนนในแต่ละดัชนีน้อยกว่ากึ่งหนึ่งของคะแนนเต็มทั้งหมด

จากการปรับเปลี่ยนและเพิ่มหัวข้อดัชนีชี้วัดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ข้างต้น แสดงให้เห็นทิศทางการพัฒนาบริการภาครัฐว่า ในการพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับบริการภาครัฐให้ประสบความสำเร็จ และเกิดประโยชน์สูงสุดได้นั้นต้องมีการรับฟังเสียงของประชาชน เทคโนโลยีที่เลือกสรรหรือพัฒนาต้องตอบโจทย์ที่ประชาชนในสังคมนั้นๆ ต้องการ ประชาชนจะต้องให้การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และต้องเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้ารับบริการของภาครัฐอย่างเท่าเทียม และต้องไม่ทำให้ผู้ที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยีถูกกีดกันออกไป (Digital Divide) อันจะยังประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม

ปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีในงานบริการภาครัฐ

ปัญหาในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยจากบทความทางวิชาการเรื่องการวิเคราะห์ความล้มเหลวและอุปสรรคของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย (ธีระ กุลสวัสดิ์, ๒๕๕๕: ๑๕๙) ได้เสนอข้อค้นพบว่า ปัจจัยปัญหาของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ทั่วถึงทั่วประเทศ จะส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้งานบริการสาธารณะจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างที่ควรจะเป็น เนื่องจากมีช่องทางการเข้ามามีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนมีไม่เพียงพอ ซึ่งมีความสอดคล้องกับที่ เรวัต แสงสุริยงค์

(๒๕๕๔ : ๕๕-๕๘) ได้สรุปปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประชาชนในพื้นที่เมืองและประชาชนในพื้นที่ชนบทที่มีรายได้และการศึกษาต่ำ ส่งผลด้านความคิด และพฤติกรรมในการรับข้อมูล และใช้บริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการยอมรับแนวทางการให้บริการจากภาครัฐ ซึ่งเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ

ตามผลการสำรวจอุปสรรคหลักของการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทย ปัจจุบัน โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (๒๕๕๙: ๒) ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐขาดวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน ส่งผลให้เกิดระบบงานที่ขาดมาตรฐาน และไม่สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ ทั้งนี้เกิดจากการได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่ได้รับอาจไม่ต่อเนื่อง การขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และกฎหมายที่รองรับการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งมีความหมายครอบคลุมทั้งพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) พาณิชย์บนอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารแบบเคลื่อนที่ (M-Commerce) และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ยังไม่ได้มีการนำไปใช้จริง ตลอดจนการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้การออกแบบบริการต่างๆ ของภาครัฐยังไม่ได้รับการยอมรับและถูกใช้งานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารทางวิชาการเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ของสำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (๒๕๕๘: ๑๓) ได้มีการสรุปว่าระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นับเป็นต้นแบบของการให้บริการภาครัฐที่มีผลสัมฤทธิ์อย่างชัดเจน ซึ่งนำไปสู่การได้รับการยอมรับในมาตรฐานการให้บริการจากประชาชนอย่างกว้างขวางและมีข้อเสนอแนะว่า ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ ยังคงมุ่งเน้นการให้บริการเพียงด้านเดียวเป็นหลัก แต่ยังคงขาดการพัฒนา ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการภายในของหน่วยงานภาครัฐเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

สภาพปัจจุบันของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดของกรมที่ดิน

กรมที่ดินได้ตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยได้เร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรกรมที่ดิน เพื่อปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรที่สามารถให้บริการข้อมูล สารสนเทศ และให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และโปร่งใส กรมที่ดินได้ริเริ่มโครงการใหญ่ด้าน ICT ตามโครงการพัฒนาสารสนเทศที่ดิน ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๒ - ๒๕๕๔ ระยะเวลาการดำเนินการ ๕ ปี โดยมีเป้าหมายสำคัญ เพื่อการให้บริการไปสู่การเป็นสำนักงานที่ดินอัตโนมัติ (e-land office) สามารถให้บริการประชาชนในด้านการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินต่างพื้นที่ และต่างสำนักงานแบบ Online ให้บริการค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดินด้วย

ระบบภูมิสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ในรูปแบบ Web Service ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

กรมที่ดินได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกรมที่ดิน พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๗ เพื่อเตรียมการพัฒนาสารสนเทศที่ติดอย่างเป็นระบบ โดยได้ดำเนินนโยบายและหลักการที่สำคัญตาม “แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๖ และแผนปฏิบัติการ ๔ ปี พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๔ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย” และในปี ๒๕๖๐ กรมที่ดินได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาที่ดิน ระยะ ๒๐ ปี ซึ่งการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของการพัฒนากรมที่ดินในอนาคต

ทั้งนี้สถานภาพด้านระบบงานสารสนเทศของกรมที่ดินก่อนริเริ่มแผนพัฒนา ICT กรมที่ดินเป็นดังต่อไปนี้

๑. งานให้บริการส่วนหน้า (Front Office)

เป็นงานบริการประชาชน ทั้งด้านการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรม ด้านการรังวัด ทำแผนที่ และด้านการออกหนังสือแสดงสิทธิ์ในที่ดิน หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ประกอบด้วย สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินจังหวัดส่วนแยก และสำนักงานที่ดินอำเภอ รวมทั้งสิ้น ๘๓๑ แห่ง ในแต่ละสำนักงานที่ดินจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในการให้บริการคือ งานของฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด และกลุ่มวิชาการ กรมที่ดินได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน ดังนี้

๑.๑ ระบบสำนักงานที่ดินอัตโนมัติ

กรมที่ดินได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบและโครงการต้นแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ติดเพื่อการบริหารจัดการระบบที่ดิน โดยมุ่งเน้นการจัดทำฐานข้อมูลการถือครองที่ดิน รูปแบบที่ดินและระวางแผนที่ เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลทะเบียนที่ดินและแผนที่ในภาพรวมของประเทศ และระบบงานที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินให้ครอบคลุมกระบวนการงานทั้งหมด และเชื่อมต่อกระบวนการเหล่านี้เข้าด้วยกัน ในลักษณะงานที่ดินอัตโนมัติ โดยมีการตั้งโครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบและโครงการต้นแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ติดเพื่อการบริหารจัดการระบบที่ดิน รายละเอียดสังเขปดังนี้

โครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ – ๒๕๔๙ เพื่อเตรียมการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนงานบริการประชาชนด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยต้องพัฒนาระบบต่างๆให้ครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมด ทั้งฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด และฝ่ายอำนวยการ ซึ่งได้ใช้งบประมาณไป ๔๖๕.๔๑ ล้านบาท วัตถุประสงค์โครงการ ดังนี้

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนด้านการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิในที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น
๒. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลการถือครองที่ดินให้อยู่ในระบบดิจิทัลและเป็นปัจจุบันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรวจสอบและสนับสนุนงาน การดำเนินนโยบายด้านอื่นๆได้อย่างรวดเร็ว
๓. เพื่อจัดให้มีศูนย์กลางข้อมูลด้านทะเบียนที่ดินในภาพรวมทั้งประเทศสำหรับสนับสนุนงานบริการและเอื้อประโยชน์งานด้านอื่นที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลแปลงที่ดินในระวางแผนที่ให้อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวกสบายในการค้นหาและเรียกข้อมูลด้านรังวัด และป้องกันการสูญหายของข้อมูล

โครงการต้นแบบการพัฒนาาระบบสารสนเทศที่ดินเพื่อการบริหารจัดการระบบที่ดิน เป็นโครงการที่พัฒนาในปี พ.ศ.๒๕๔๘ ใช้งบประมาณ ๑๖๙.๐๘ ล้านบาท ในการจัดทำฐานข้อมูลที่ดินโดยการนำเข้าข้อมูลแปลงที่ดินทุกประเภท จากแผนระวางแผนที่ ระวางรูปถ่ายทางอากาศ รวมทั้งข้อมูลแปลงที่ดินที่ไม่อยู่ในระวางแผนที่ให้ครบถ้วนทุกแปลง และที่ดินที่มีหลักฐานอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมที่ดิน พร้อมรายละเอียดการถือครองที่ดินและเอกสารภาพลักษณะของเอกสารสิทธิ และหลักฐานการรังวัดทำแผนที่ให้ครอบคลุมพื้นที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ และสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาพร้าวจำนวน ๑๒๑,๔๒๙ ไร่ นอกจากนี้ยังจัดตั้งศูนย์สารสนเทศที่ดินจำลอง จำนวน ๑ ศูนย์ โดยติดตั้งระบบเครือข่ายให้สามารถติดต่อสื่อสารและส่งผ่านข้อมูลกับสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่และสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาพร้าว แบบ online real time เพื่อรองรับระบบงานประยุกต์ (e-Land Office) อีกด้วย

ระบบสำนักงานที่ดินอัตโนมัติที่พัฒนาขึ้นตามโครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบ และโครงการเน้นแบบการพัฒนาาระบบที่ดินสารสนเทศที่ดินเพื่อการบริหารจัดการระบบที่ดิน ประกอบด้วยระบบต่างๆดังนี้

๑.๑.๑ ระบบงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอาคารชุด เพื่อให้บริการประชาชนในด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และยังสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น ข้อมูลประเมินราคาทรัพย์สินจากกรมธนารักษ์ ข้อมูลบุคคลจากสำนักทะเบียน กรมการปกครอง เป็นต้น

๑.๑.๒ ระบบงานรังวัดที่ดินและทำแผนที่ในสำนักงานที่ดิน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านออกเอกสารสิทธิในที่ดิน มีการจัดทำฐานข้อมูลรังวัดและทำแผนที่ให้ทันสมัย มีมาตรฐาน ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เชื่อถือได้ ในการคำนวณงานรังวัด การขึ้นต้นร่างแผนที่ และ

การลงระวางแผนที่ดิจิทัลให้สามารถนำไปใช้งานตามภารกิจหลักของกรมที่ดินได้ พร้อมทั้งให้บริการประชาชนได้อย่างหลากหลายและรวดเร็ว

๑.๑.๓ ระบบงานอำนวยความสะดวกและการบริหารจัดการ เป็นการจัดการงานหลักๆ ของฝ่ายอำนวยความสะดวกแต่ละสำนักงานที่ดิน ประกอบด้วย งานธุรการและงานบุคคล ได้แก่ การรับ/ส่ง หนังสือราชการ การปรับข้อมูลรายละเอียดของบุคลากร การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร การรับ รายงานประจำเดือน รวบรวมรายงานสำคัญของกรมที่ดิน รวมทั้งงานของกลุ่มวิชาการ

๑.๑.๔ ระบบงานการเงินและบัญชี เป็นระบบที่พัฒนา เพื่อรวบรวม รายละเอียดการจัดเก็บรายได้และเงินนอกงบประมาณ การจัดเก็บรายได้จากการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรม การจัดเก็บเงินเงินค่ามัดจำ/ถอนจ่ายรังวัด การจัดเก็บและสรุปยอดเงินที่ได้รับ เพื่อนำไป เป็นรายได้แผ่นดิน และเงินนอกงบประมาณฝากคลังโอนเงินระหว่างส่วนกลางกับสำนักงานที่ดิน และ การสืบค้นข้อมูลต่างๆ เพื่อสนับสนุนการจัดทำบัญชีและค่าใช้จ่ายเมื่อสิ้นวันของสำนักงานบัญชี ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้

๑.๑.๕ ระบบงานให้บริการสอบถาม / แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดินในสำนักงาน ที่ดินและผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่ให้ผู้ให้บริการผู้ใช้งานกลุ่มต่างๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ภายในสำนักงานที่ดิน ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายนอกที่มีข้อตกลงกับกรมที่ดิน และผู้บริหารของ ส่วนราชการ เพื่อปรับปรุงระบบให้บริการข้อมูลที่ดินให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานที่ดินและภายนอกที่มีข้อตกลงร่วมกัน

๑.๒ ระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน

เป็นระบบงานที่จัดเก็บข้อมูลการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และอาคารชุด เพื่อสะดวกในการค้นหาสารบบ หรือสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการทำนิติกรรม การคำนวณ ค่าใช้จ่ายการทำนิติกรรม รวมถึงการพิมพ์คำขอ และสัญญาต่างๆ การติดตามและรายงานผลการ ปฏิบัติงาน รวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับรายได้

๑.๓ ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

เป็นระบบคอมพิวเตอร์ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยใช้พิมพ์คำขอ ท.ด.๑ สัญญา บัญชีกักข้อตกลง บันทึกล้อยคำต่างๆ ตลอดจนจัดเก็บข้อมูลทะเบียนที่ดิน เพื่อใช้ ตรวจสอบหลักทรัพย์ หาชื่อที่อยู่เจ้าของที่ดินแปลงข้างเคียงเพื่อส่งหนังสือแจ้งให้เจ้าของที่ดินมา รับรองแนวเขตของฝ่ายรังวัด เป็นต้น

๑.๔ ระบบการคำนวณและลงที่หมายแผนที่

เป็นโครงการจัดหาเครื่องลงที่หมายแผนที่พร้อมโปรแกรมให้ฝ่ายรังวัดที่ดิน เพื่อนำมาติดตั้งลงคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการคำนวณค่าพิคัดเนื้อที่และลงที่หมายรูปแปลงที่ดิน สนับสนุนการทำงานช่างรังวัดในการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ

๒. งานสนับสนุนส่วนหลัง (Back Office)

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของด้านบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และโปร่งใส กรมที่ดินจึงต้องมีการปรับงานสนับสนุนให้มีการทำงานสอดคล้องกัน หน่วยงานที่รับผิดชอบงานดังกล่าว คือหน่วยงานส่วนกลางและสำนักงานที่ดิน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการและฝ่ายควบคุมรักษาหลักฐานที่ดิน กรมที่ดินได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

๒.๑ งานด้านออกเอกสารสิทธิในที่ดิน เป็นงานสนับสนุนภารกิจการเดินทางออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ ได้แก่

๒.๑.๑ ระบบการลงหมายที่ดินเพื่อการเดินทางสำรวจ เป็นระบบสนับสนุนงานรังวัดแผนที่ของศูนย์การเดินทางออกโฉนดของสำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ เพื่อช่วยในการคำนวณและลงหมายแผนที่รูปแปลงที่ดิน

๒.๑.๒ ระบบข้อมูลสอบสวนสิทธิ เป็นระบบงานที่สนับสนุนด้านงานทะเบียนที่ดินและงานสอบสวนสิทธิของศูนย์เดินทางออกโฉนดที่ดินของสำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ เพื่อจัดเก็บฐานข้อมูลงานทะเบียน จัดพิมพ์บัญชีรูปแบบต่างๆ ที่ใช้ภายในศูนย์ที่ไม่เชื่อมกับระบบงานอื่น

๒.๒ งานด้านรังวัดและทำแผนที่ เป็นงานจัดทำแผนที่เพื่อระบุตำแหน่งที่ดินที่ออกเอกสารสิทธิประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นของประชาชนและของรัฐ และการปรับปรุงแผนที่ให้มีมาตรฐานและมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน สามารถเอื้อประโยชน์ในงานด้านต่างๆ ทั้งในการดำเนินงานด้านออกเอกสารในที่ดินและงานบริการด้านรังวัด ซึ่งได้นำหลายระบบมาช่วย ได้แก่

๒.๒.๑ ระบบเทคโนโลยีเพื่อการจัดทำแผนที่รูปถ่ายทางอากาศ เป็นระบบงานที่สนับสนุนงานของสำนักเทคโนโลยีทำแผนที่ที่ใช้ในการผลิตระวางรูปถ่ายทางอากาศ (กระดาษ)

๒.๒.๒ ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการทำแผนที่ เป็นระบบที่ใช้ในการคำนวณค่าพิภคเหตุผลหลักฐานแผนที่และการจัดเก็บฐานข้อมูลเหตุผลหลักฐานแผนที่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลเส้นโครงงานเหตุผลหลักฐานแผนที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบกราฟฟิก ทำให้เจ้าหน้าที่ทั่วประเทศสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง ทุกเวลา ทุกสถานที่ ทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดเวลาทำให้ให้บริการประชาชนได้เร็วขึ้น ประกอบด้วยระบบงาน อาทิ ระบบงานคำนวณเส้นโครงงานเหตุผลหลักฐานแผนที่ ระบบงานเผยแพร่ข้อมูลเหตุผลหลักฐานแผนที่ ระบบงานสร้างระวางแผนที่ ระบบแปลงค่าพิภคบนพื้นฐานต่างๆ

๒.๓ งานด้านบริหารจัดการ นำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วและเชื่อมโยงข้อมูลกัน โดยการจัดทำฐานข้อมูลด้านต่างๆ ให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้จัดการ วางแผน และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

๒.๓.๑ ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหาร ประกอบด้วย ระบบงานบุคลากร และฝึกอบรม ระบบงานการเงินและบัญชี ระบบงานพัสดุ ระบบงานข้อมูลเพื่อการบริหาร

๒.๓.๒ ระบบจัดเก็บเอกสารที่ดินโดยการสแกน เป็นระบบที่นำมาใช้จัดเก็บเอกสารที่ดินให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล สำหรับใช้ในงานจัดเก็บเอกสารที่ดินของสำนักงานจังหวัด และสามารถเชื่อมโยงใช้งานระบบงานสำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน

๒.๓.๓ ระบบการจัดการสารสนเทศ (MIS) เป็นระบบที่ช่วยลดความซ้ำซ้อน และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบระเบียบ ทำให้สำนักงานที่ดินทุกแห่งสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือนผ่านระบบเครือข่ายได้

๒.๓.๔ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบริหารงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๒.๓.๕ ระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย

๒.๓.๕.๑ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรับส่งข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามกับหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของกรมที่ดินได้โดยตรง และระบบถามตอบกรมที่ดิน

๒.๓.๕.๒ ระบบถามตอบกรมที่ดิน เป็นระบบที่ให้บริการประชาชน ในการสอบถามปัญหา ข้อสงสัย ข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินผ่านกระดานสนทนา (Webboard) และช่วยให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สำนักเลขานุการกรมที่ดิน ผู้ดำเนินการหาคำตอบให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๒.๓.๕.๓ ระบบหนังสือเวียน เป็นระบบที่ให้บริการจัดเก็บ รับส่ง และค้นหาหนังสือเวียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒.๓.๕.๔ ระบบร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นระบบที่ให้บริการประชาชน เพิ่มช่องทางการติดต่อ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มีข้อสงสัย หรือปัญหาในการดำเนินการของกรมที่ดิน โดยสามารถแยกการส่งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์จากระบบถามตอบ

๒.๔ งานด้านการกำกับดูแลการจัดการที่ดินของรัฐ เป็นงานที่สนับสนุนภารกิจด้านการบริหารจัดการ กำกับดูแลเกี่ยวกับที่ดินของรัฐของสำนักจัดการที่ดินของรัฐ ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลทะเบียนที่สาธารณะประโยชน์บนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โครงการนำร่องจัดเก็บข้อมูลที่ดินสาธารณะประโยชน์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการบริหารจัดการการใช้ประโยชน์ที่ดินของรัฐเพื่อแก้ปัญหาสังคมและความยากจนเชิงบูรณาการ โครงการจัดเก็บข้อมูลที่ดินเพื่อการตรวจสอบตามนโยบายจัดที่ดินทำกินให้กับประชาชน

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน

เมื่อเริ่มดำเนินโครงการและนำเอาระบบสารสนเทศที่ดินเข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำงาน กรมที่ดินได้ประสบปัญหาหลายอย่าง อาทิ เกิดการต่อต้านการใช้งานระบบจากตัวผู้ใช้งาน ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดใดภายในหน่วยงานหนึ่งๆ ซึ่งการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงการใช้งานในช่วงแรกนั้นอาจเกิดได้หลายสาเหตุ เช่น การกลัวเนื่องจากความไม่รู้ ความรู้สึกไม่มั่นคงเนื่องจากไปกระทบต่อความชำนาญและอำนาจ การสูญเสียประโยชน์ทางเศรษฐกิจ การขาดความคุ้นเคยและความสะดวกสบาย ซึ่งการไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความเฉื่อยชาของโครงสร้าง และความเฉื่อยชาของกลุ่ม ทำให้โครงการเกิดความล่าช้าได้

นอกจากนี้ยังมีปัญหากับตัวระบบเอง ซึ่งงานของกรมที่ดินนั้นเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน เอกสาร และข้อมูลจำนวนมาก ทำให้บางครั้งเกิดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บและคีย์ข้อมูล หรือมีการใส่ข้อมูลไม่ครบ นอกจากนี้ยังต้องมีการเชื่อมโยงหลายระบบเข้าด้วยกัน ส่งผลให้ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากรายงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบได้ชี้แจงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนี้

๑. ข้อผิดพลาดทางเทคนิคและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน และศูนย์ข้อมูล เช่น ระบบไม่ทำการ Synchronize ข้อมูลที่ปรับแก้ไข ปัญหาคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์ข้อมูลล่มบ่อยครั้ง เป็นต้น

๒. การบันทึกรายการข้อมูลเอกสารสิทธิในระบบคอมพิวเตอร์ผิดพลาด

๓. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ภาครัฐไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

๔. ขาดแคลนอุปกรณ์ เครื่องมือสนับสนุนการทำงาน เช่น จำนวนเครื่องสแกนเนอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ไม่มีกล้องถ่ายรูปรูปโฉนดที่ดิน ร.ศ. (โฉนดที่ใหญ่กว่า A3) เพื่อนำเข้าภาพลักษณะในระบบคอมพิวเตอร์ และบางสำนักงานที่ดินมีโฉนดที่เก่า และสภาพฉีกขาด ไม่สามารถสแกนเข้าระบบคอมพิวเตอร์ได้ เป็นต้น

๕. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการแก้ปัญหาข้อผิดพลาดในการเชื่อมโยงข้อมูลและเข้าใจผิดบางประเด็น

๖. ข้อมูลภาพลักษณะเอกสารสิทธิ ซึ่งจ้างบริษัทสแกนจัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ (Stand Alone) หรืออุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล ตามโครงการนำร่องปี ๒๕๕๔ - ๒๕๕๕ ไม่ได้ถูกนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการเชื่อมโยงข้อมูล

ตารางที่ ๓-๕ รายชื่อสำนักงานที่ดินในโครงการระยะที่ ๑ จำนวน ๗๓ จังหวัด

สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน
๑. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร	๒. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร	๓. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง	๔. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี	๕. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอก น้อย
๖. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ	๗. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางขุน เทียน	๘. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน	๙. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบึงกุ่ม	๑๐. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ
๑๑. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง	๑๒. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี	๑๓. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาลาดกระบัง	๑๔. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว	๑๕. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม
๑๖. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก	๑๗. สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง	๑๘. สนง.ที่ดิน จังหวัดขอนแก่น	๑๙. สนง.ที่ดิน จังหวัดจันทบุรี	๒๐. สนง.ที่ดิน จังหวัด ฉะเชิงเทรา
๒๑. สนง.ที่ดิน จังหวัดชลบุรี	๒๒. สนง.ที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง	๒๓. สนง.ที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา	๒๔. สนง.ที่ดิน จังหวัดชัยนาท	๒๕. สนง.ที่ดิน จังหวัดเชียงราย
๒๖. สนง.ที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่	๒๖. สนง.ที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาพร้าว	๒๗. สนง.ที่ดิน จังหวัดนครนายก	๒๘. สนง.ที่ดิน จังหวัดนครปฐม	๓๐. สนง.ที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา
๓๑. สนง.ที่ดิน จังหวัดนนทบุรี	๓๒. สนง.ที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง	๓๓. สนง.ที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่	๓๔. สนง.ที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด	๓๕. สนง.ที่ดิน จังหวัดบึงกาฬ
๓๖. สนง.ที่ดิน จังหวัดบึงกาฬ สาขาเซกา	๓๗. สนง.ที่ดิน จังหวัดบุรีรัมย์	๓๘. สนง.ที่ดิน จังหวัดปทุมธานี	๓๙. สนง.ที่ดิน จังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง	๔๐. สนง.ที่ดิน จังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี
๔๑. สนง.ที่ดิน	๔๒. สนง.ที่ดิน	๔๓. สนง.ที่ดิน	๔๔. สนง.ที่ดิน	๔๕. สนง.ที่ดิน

จังหวัดปทุมธานี สาขาลำลูกกา	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	จังหวัดพิษณุโลก	จังหวัดเพชรบุรี	จังหวัดภูเก็ต
๔๖. สนง.ที่ดิน จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๗. สนง.ที่ดิน จังหวัดระยอง	๔๘. สนง.ที่ดิน จังหวัดลพบุรี	๔๙. สนง.ที่ดิน จังหวัดลำปาง	๕๐. สนง.ที่ดิน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ ๓-๕ รายชื่อสำนักงานที่ดินในโครงการระยะที่ ๑ จำนวน ๗๓ จังหวัด (ต่อ)

สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน
๕๑. สนง.ที่ดิน จังหวัดสงขลา	๕๒. สนง.ที่ดิน จังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่	๕๓. สนง.ที่ดิน จังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ส่วนแยกบางกล้า	๕๔. สนง.ที่ดิน จังหวัด สมุทรปราการ	๕๕. สนง.ที่ดิน จังหวัด สมุทรปราการ สาขาบางผลี
๕๖. สนง.ที่ดิน จังหวัด สมุทรสาคร	๕๗. สนง.ที่ดิน จังหวัดสระบุรี	๕๘. สนง.ที่ดิน จังหวัด สุพรรณบุรี	๕๙. สนง.ที่ดิน จังหวัดสุรินทร์	๖๐. สนง.ที่ดิน จังหวัดหนองคาย
๖๑. สนง.ที่ดิน จังหวัดหนองคาย สาขาท่าบ่อ	๖๒. สนง.ที่ดิน จังหวัดหนองคาย สาขาโพนพิสัย	๖๓. สนง.ที่ดิน จังหวัดอุดรธานี	๖๔. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี	๖๕. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี สาขาเขมราษฎร์
๖๖. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี สาขาเชียงใน	๖๗. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม	๖๘. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี สาขาตระการ พืชผล	๖๙. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี สาขาตระการ พืชผล ส่วนแยกศรีเมือง	๗๐. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี สาขาน้ำยืน
๗๑. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี สาขาพิบูลมังสา หาร	๗๒. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ	๗๓. สนง.ที่ดิน จังหวัด อุบลราชธานี สาขาวารินชำ ราบ		

ที่มา : สำนักงานสารสนเทศกรมที่ดิน, ๒๕๖๑.

ปัจจุบันกรมที่ดินได้เริ่มโครงการพัฒนาสารสนเทศที่ดินระยะที่ ๒ เป็นโครงการต่อเนื่องจากโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินระยะที่ ๑ โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีฐานข้อมูลภาพรวมการถือครองที่ดินครอบคลุมทั่วประเทศ อีกจำนวน ๓๘๖ สำนักงาน มีการเชื่อมโยงข้อมูลรูปแปลงที่ดินที่ได้จากโครงการศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ กรมที่ดิน (ระยะที่ ๑ และระยะที่ ๒) และถ่ายโอนข้อมูลตามโครงการพัฒนาที่ดินระยะที่ ๑ จำนวน ๗๓ สำนักงาน ตลอดจนปรับปรุงแก้ไข ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องนำข้อมูลไปประกอบการใช้ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการบริการประชาชนได้จากทุกสำนักงานที่ดิน (Online) รวมทั้งหมด ๔๕๙ สำนักงาน

ในส่วนงานระบบงานบริการประชาชนทางอินเทอร์เน็ตนั้นได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ของกรมที่ดิน เพื่อให้ข้อมูลอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากขึ้น ทั้งยังมีการจัดทำเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. <http://www.dol.go.th> เป็นเว็บไซต์หลักของกรมที่ดิน มีลักษณะเป็นเว็บที่ให้ข้อมูลข่าวสารกฎหมาย ระเบียบและนโยบายต่างเกี่ยวกับที่ดิน บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ มีระบบถามตอบ และเป็นเว็บท่า (Portal) ที่เชื่อมโยงข้อมูลกับเว็บไซต์อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับกรมที่ดิน

๒. <http://dolwms.dol.go.th> ระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน จากการสืบค้นข้อมูล ณ วันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ปัจจุบันสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ ดังนี้

- ๒.๑ หมายเลขระวาง
- ๒.๒ เลขที่ดิน
- ๒.๓ เลขโฉนดที่ดิน
- ๒.๔ หน้าสำรวจ
- ๒.๕ ตำบล อำเภอ จังหวัด
- ๒.๖ เนื้อที่ดิน
- ๒.๗ สำนักงานที่ดิน เบอร์โทร
- ๒.๘ ค่าพิกัดสำนักงาน
- ๒.๙ ราคาประเมินรายแปลงกรมธนารักษ์
- ๒.๑๐ ค่าใช้จ่ายในการรังวัด
- ๒.๑๑ ค่าพิกัดแปลง
- ๒.๑๒ ค่าธรรมเนียมภาษีอากร
- ๒.๑๓ พื้นที่ใช้ประโยชน์ (ผังเมือง)

อย่างไรก็ตามระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินยังอยู่ในระหว่างการปรับปรุงการรังวัดพิกัดให้มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้นด้วยระบบดาวเทียมแบบจลน์ (RTK GNSS Network) จึงส่งผลให้ปัจจุบัน ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ สามารถสืบค้นได้เพียง ๓๖ จังหวัด อันได้แก่ จังหวัด ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรปราการ นครนายก พระนครศรีอยุธยา สมุทรสงคราม สมุทรสาคร นครราชสีมา ชัยภูมิ เพชรบุรี เลย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี จันทบุรี สงขลา นราธิวาส ปัตตานี ยะลา พิจิตร นครปฐม สิงห์บุรี อ่างทอง อุทัยธานี ชัยนาท ลพบุรี ตาก กำแพงเพชร สุโขทัย พิษณุโลก สตูล ชลบุรี ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา ระยองสระบุรี และจังหวัดตราด

Application “LandsMaps” กรมที่ดินยังได้จัดทำระบบค้นหารูปแปลงที่ดินที่รองรับทั้งบนระบบ Android และ iOS โดยพัฒนาร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) เพื่อให้อำนวยความสะดวกให้ประชาชนใช้งานบนมือถือได้อย่างสะดวกมากขึ้นอีกด้วย

๓. <http://lecs.dol.go.th/rcal/#/> ระบบคำนวณค่าธรรมเนียมภาษีอากรในการทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน ประชาชนสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมและภาษีอากรเบื้องต้น ในการทำนิติกรรมประเภท ขาย ขายฝาก ให้ โอนมรดก จำนอง และเช่าได้ด้วยตนเอง

๔. <http://surveyprice.dol.go.th/province-input.php> ระบบสืบค้นข้อมูลค่าใช้จ่ายในการรังวัด แยกตามจังหวัด

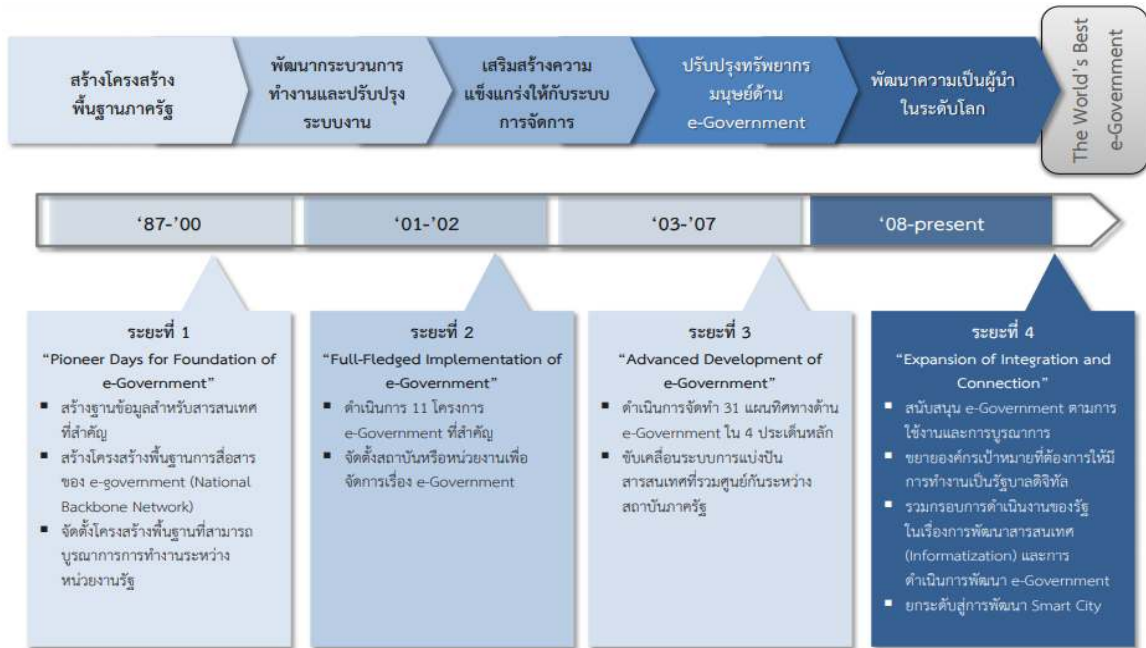
การศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินในต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ

กรณีศึกษา : ประเทศเกาหลีใต้

ในการศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ผู้วิจัยได้ตัดสินใจเลือกโมเดลการพัฒนาของประเทศเกาหลีใต้มาศึกษาและเป็นต้นแบบ ทั้งนี้เนื่องจากเกาหลีใต้มีการพัฒนาระบบรัฐบาลดิจิทัลของตนเองมานับตั้งแต่ปี ๑๙๘๗ และยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ทั้งยังมีขนาดและรูปแบบการเติบโตคล้ายคลึงกับประเทศไทยในบางบริบท จึงเห็นว่าอาจจะนำเอารูปแบบการพัฒนามาประยุกต์ใช้กับประเทศไทยได้

ประเทศเกาหลีใต้เป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับการยอมรับว่ามีการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดในโลก ทั้งยังมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในระยะเวลาเพียงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตามหนทางการพัฒนาของเกาหลีใต้นั้นก็ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบ รัฐบาลได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานหลายส่วน ในระยะแรกรัฐบาลเกาหลีใต้ได้อาศัยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสารระหว่างหน่วยงานรัฐ และสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และในระยะต่อมารัฐบาลเกาหลีใต้ได้ผลักดันและพัฒนาการบริการและการดำเนินงานของภาครัฐ ผ่านการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่มีการรวมศูนย์ และการพัฒนาเชิงดิจิทัลของบุคคลากรภาครัฐ ปัจจุบันรัฐบาลเกาหลีใต้ได้เน้นการสนับสนุนการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐตามการใช้งาน และการบูรณาการระหว่างหน่วยงานและขยายของเขตการพัฒนาไปสู่การพัฒนาประเทศอัจฉริยะ โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ดีที่สุดในโลกและมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดในโลก

แผนภาพที่ ๓-๒ แนวทางการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเกาหลีใต้



ที่มา : สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมหาชน) ปรับปรุงจาก e-government of Korea from policy to practice (Online), ๒๕๖๑.

๑. ความเป็นมาการพัฒนากระบวนบริหารประเทศที่ทันสมัยของประเทศไทยได้

ตั้งแต่ยุค ๑๙๖๐ เป็นต้นมา รัฐบาลเกาหลีใต้ได้มีนโยบายปฏิรูปทางการเมือง โดยใช้เศรษฐกิจเป็นตัวนำประเทศ ทำให้ประเทศเกาหลีใต้ได้ปรับเปลี่ยนไปสู่สังคมอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว การเติบโตอย่างรวดเร็วของการพัฒนาอุตสาหกรรม (Industrialization) และการขยายตัวของเมือง (urbanization) ทำให้เกิดการอพยพย้ายถิ่นฐานครั้งใหญ่ของประชากรในชนบท ที่ต้องการย้ายเข้าสู่เมืองใหญ่เพื่อทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งยังก่อให้เกิดการพัฒนาที่ดินในรูปแบบต่างๆ มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาอุตสาหกรรม (industrial complex) และการสร้างสาธารณูปโภคต่างๆ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม เช่น การตัดถนน สร้างทางรถไฟ สร้างท่าเรือ เป็นต้น พร้อมกับพัฒนาเมือง สร้างชุมชนใหม่พร้อมสาธารณูปโภคโดยรอบ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ทำให้ราคาที่ดินและราคาที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเมืองใหญ่ และในเขตพัฒนาอุตสาหกรรม มีราคาเพิ่มสูงขึ้นมาก เกิดการเก็งกำไรที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยเนื่องจากความต้องการสูง นายทุนเองต่างก็พยายามหาวิธีที่จะให้ได้ที่ดินในทำเลที่ดี จนทำให้เกิดปัญหาต่อสังคมรอบด้าน ทั้งการพยายามให้ได้มาซึ่งที่ดินอย่างผิดกฎหมาย ความพยายามหลีกเลี่ยงภาษี เป็นต้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องออกมาตรการควบคุม ทั้งการกฏระเบียบเกี่ยวกับการจัดสรรที่ดิน จัดประเภทการใช้ที่ดินในพื้นที่ต่างๆ (Zoning) ระบบจัดเก็บภาษีอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่างๆ ระบบการให้การขออนุญาตพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพื่อป้องกันการเก็งกำไรและนำที่ดินไปใช้ผิดประเภท

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ที่ดินผู้ควบคุมดูแลต้องรับภาระมากขึ้น อีกทั้งกฎระเบียบที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ทำให้การติดต่อทำธุรกรรมกับกรมที่ดินต้องใช้เวลามากขึ้นอย่างชัดเจน นอกจากนี้ด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้ที่ดินที่มีมากกว่า ๘๐ มาตราและมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดสรรผังที่ดิน (Zoning map) กว่าอีก ๑๗๐ มาตรา ทำให้บางครั้งเจ้าหน้าที่ที่ดูแลไม่สามารถทำความเข้าใจรายละเอียดและข้อจำกัดได้ทั้งหมด การตอบคำถามต่างๆ ให้ประชาชนจึงไม่ชัดเจน เช่น ผู้ซื้อและผู้ขายได้รับข้อมูลไม่ตรงกัน ทั้งยังมีปัญหาเรื่องการคอร์ปชั่นของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดการร้องเรียนการทำงานของเจ้าหน้าที่มากมาย

ดังนั้นรัฐบาลจึงริเริ่มแผนการที่จะต้องพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชนอย่างทันการ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องภายใต้งบประมาณที่คุ้มค่าที่สุด โดยได้ตัดสินใจที่จะทำระบบสารสนเทศข้อมูลส่วนกลางขึ้นมา เนื่องจากระบบที่ดินเป็นระบบที่ใหญ่ มีเอกสาร และที่เกี่ยวข้องมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการทำรังวัด เอกสารสิทธิที่ดินประเภทต่างๆ กฎหมาย ระเบียบของที่ดินแต่ละประเภท ทั้งยังมีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วน และเกี่ยวข้องกับประชาชนในหลายมิติ ตลอดจนยังมีปัญหาการคอร์ปชั่นของเจ้าหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ให้นายทุน การใช้ที่ดินผิดประเภท และปัญหาทุจริตในกระบวนการต่างๆ จึงทำให้โปรเจกต์นี้เป็นที่จับตามองของประชาชนชาวเกาหลีใต้ รัฐบาลจึงได้จัดตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมากำกับดูแล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน

๒. Korea Land Information system (KLIS)

การพัฒนาสารสนเทศที่ดินของเกาหลีใต้อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงาน KLIS หรือ Korea Land Information System ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ถูกแต่งตั้งขึ้น โดย Ministry of Construction and Transport และ Ministry of Government Administration and Home Affairs โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ Ministry of Land, Infrastructure and Transport ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลครอบคลุมทั้ง ๑๖ เมืองใหญ่ (Metropolitans) และ ๒๓๒ สำนักงานย่อยทั่วประเทศเกาหลีใต้ วัตถุประสงค์และหน้าที่การทำงานหลักของ KLIS คือ

๒.๑ ปรับปรุงนโยบาย กฎระเบียบ และพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของกรมที่ดิน โดยมีการจัดเก็บรักษาข้อมูลพื้นฐานและนำเสนอข้อมูลให้กับรัฐบาลอย่างทันการ มีการตรวจสอบแก้ไขนโยบายและกฎเกี่ยวกับที่ดินให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทำการตรวจสอบการทำธุรกรรมที่ดินตลอดจนราคาซื้อขาย ซึ่งเดิมเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ดินในเขตนั้นๆดูแล พร้อมทั้งจัดทำเก็บ

ข้อมูลสถิติด้านต่างๆ ในรูปแบบบนาล็อก ซึ่งจะส่งผลให้รัฐบาลกลางสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันที เพื่อให้รัฐบาลสามารถออกนโยบายที่เกี่ยวข้องกับที่ดินได้อย่างทันการ และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

๒.๒ ปรับปรุงฐานข้อมูลรังวัดและข้อมูลเชิงพื้นที่อื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพ เดิมก่อนการจัดตั้ง KLIS หน่วยงานที่ดินท้องถิ่นเป็นผู้ดูแลเอกสาร ซึ่งการทำงานส่วนใหญ่จะพึ่งการทำงานของคน ไม่มีระบบต่างๆ เข้ามาช่วยทำให้เกิดปัญหาดังนี้

๒.๒.๑ แต่ละหน่วยงานมีการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน

๒.๒.๒ ข้อมูลรังวัดในเอกสารไม่ถูกต้อง ไม่ตรงกับข้อมูลจริง และบางครั้งแต่ละแผนกต่างมีข้อมูลไม่ตรงกัน

๒.๒.๓ การให้บริการประชาชนล่าช้า เนื่องจากมีการเก็บข้อมูลเป็นกระดาษ สืบค้นยาก และข้อมูลไม่ตรงกันของหน่วยงาน จึงต้องใช้เวลาคตรวจสอบ

๒.๒.๔ ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจากบริการภาครัฐจากการที่ต้องเดินทางมาขอคัดเอกสารต่างๆ ที่สำนักงานที่ดิน ทั้งยังเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เสียโอกาสและเวลาทำงานในการมาติดต่อราชการ

๒.๒.๕ ข้อมูลที่จัดเก็บที่กรมที่ดินไม่ตรงกับหน่วยงานราชการอื่น

๒.๒.๖ ขั้นตอนการติดต่อกับหน่วยงานที่ดินมีความยุ่งยาก และมีหลายชั้นหลายตอนมากเกินความจำเป็น

๒.๒.๗ สูญเสียงบประมาณจากการที่ให้แต่ละสำนักงานที่ดินจัดการกันเอง แต่ละพื้นที่ต่างมีการของบประมาณไปพัฒนาการดำเนินงานของตนเอง และโปรเจกต์ต่างๆ ไม่สัมพันธ์กัน ต่างคนต่างทำ การส่งต่อข้อมูลกันไม่ครบถ้วน

เป้าหมายการทำงานของ KLIS จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเป็นการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบูรณาการฐานข้อมูลอันเกี่ยวกับที่ดินต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมกับการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System, GIS) และนำระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาใช้ในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายดังนี้

๑. จัดทำฐานข้อมูลให้ถูกต้อง
๒. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอย่างสูงสุด
๓. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลของเจ้าหน้าที่
๔. จัดทำนโยบายที่ดินทันต่อสภาวการณ์และเป็นระบบ
๓. กลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินของประเทศเกาหลีใต้
 - ๓.๑ การออกแบบระบบสารสนเทศ

สิ่งที่สำคัญที่สุดในการออกแบบองค์ประกอบต่างๆ คือ การจะออกแบบอย่างไรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถใช้งานระบบได้ ไม่ว่าจะเป็นประชาชน (Civilian) ภาคธุรกิจ (Private sector) ตลอดจนต้องคำนึงการใช้งานของเจ้าหน้าที่ที่ดินด้วย ก่อนที่จะริเริ่มโปรเจกต์ KLIS ได้จัดทำโปรเจกต์นำร่องเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหาที่พบ รวมถึงปัญหาที่คาดว่าจะเกิดกับระบบ เพื่อสรุปและกำหนดแนวทางการพัฒนา และกำหนดเนื้อหา รวมถึงตัวชี้วัด

๓.๒ โครงสร้างแอปพลิเคชันของระบบสารสนเทศ KLIS

หลักของระบบสารสนเทศที่ดิน คือ สร้างระบบบริหารจัดการข้อมูลของกรมที่ดินทั้งหมด โดยสำนักที่ดินในแต่ละพื้นที่เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและส่งต่อไปยังส่วนภูมิภาคและรัฐบาลกลาง เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน และให้แต่ละหน่วยงานสามารถให้บริการประชาชนในทุกกระดับได้ผ่านช่องทางออนไลน์คือเว็บไซต์ การติดต่อสื่อสารระหว่างรัฐกับประชาชนจะต้องรวดเร็วผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและระบบอินทราเน็ตของรัฐบาล รวมถึงต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านอุปกรณ์อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนภาพที่ ๓-๓ โครงสร้างของระบบสารสนเทศ KLIS

ROLE	Cadaster	Land	Land Value	Cadastral Service	Registration
Land Administration Sector & Role	The Ministry of Land, Infrastructure and Transport (Office of housing land)	- Operating Laws & Planning - Policy making - Guidance & Supervision		LX & Private sector	The Supreme Court
	Province/Metro City (Land Administration Dept.)	- Land Management supply - Statistic management - Internet service		- Reception of request for survey - Cadastral survey - KLIS management & upload data	Registry Office
	Municipality (626) (Land Administration Dept.)	- Cadastral records management - Land Administration - Civil Services		- Development of DB & system	- Registration task - Real estate information management
Relative System	Korea Land Information System (KLIS)			Real Estate Registration System	

ที่มา : ปรับปรุงจาก The Establishment of Korea Land Information System (KLIS), ๒๐๑๔.

โครงสร้างแอปพลิเคชันต้องมีการออกแบบอย่างเหมาะสมตามลักษณะการใช้งานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับตั้งแต่ เจ้าหน้าที่เขต ระดับจังหวัด และส่วนกลางระดับประเทศ เช่น ระบบการข้อมูลสำหรับจัดทำนโยบายที่ดิน (Land Policy-Making Support system) ถูกออกแบบตามความต้องการของใช้งานของ Ministry of construction and Transportation ระบบบริหาร

จัดสรรที่ดิน (Land Use Plan Management) ออกแบบสำหรับสำนักที่ดินจังหวัด ระบบบริหารและปฏิบัติงานที่ดิน (Land Administration and Management System) ออกแบบสำนักเจ้าหน้าที่ทำงานในแต่ละเขต/สำนักงานที่ดิน เป็นต้น

โดยระบบบริหารและปฏิบัติงานที่ดิน (Land Administration and Management System) ประกอบด้วย ๖ ระบบงานหลักที่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชน ได้แก่

๓.๒.๑ ระบบการทำธุรกรรมต่างๆเกี่ยวกับที่ดิน

๓.๒.๓ ระบบประเมินราคาที่ดินและการเผยแพร่ข้อมูลแก่สาธารณะ

๓.๒.๓ ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆในการพัฒนาที่ดินและอสังหาริมทรัพย์

๓.๒.๔ ระบบจัดสรรและดำเนินการเกี่ยวกับครอบครัวที่ดินของชาวต่างชาติ

๓.๒.๕ ระบบบริหารดูแลนายหน้าอสังหาริมทรัพย์

๓.๒.๖ ระบบจัดการข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Data)

การออกแบบระบบฐานข้อมูลที่ดินจะถูกออกแบบแบ่งเป็น ๒ ส่วนตามกลุ่มผู้ใช้งาน คือ สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชน

๓.๓ การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศที่ดิน

มีการแบ่งฐานข้อมูลตามคุณลักษณะแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๓.๓.๑ ฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Databases) อันประกอบไปด้วย ฐานข้อมูลการจัดทำแผนที่ (Cartographic map) ฐานข้อมูลรังวัดหรือผังอาณาเขตในโฉนดที่ดิน (Serial Cadastral map) ฐานข้อมูลการแก้ไขปรับแผนที่โฉนด และฐานข้อมูลแผนที่แสดงอาณาเขต (Zoning map)

๓.๓.๒ ฐานข้อมูลที่เป็นคุณลักษณะ (Attribute Databases) อันได้แก่ ข้อมูลทางกายภาพของที่ดิน ราคา สิทธิ เป็นต้น

การจัดเก็บฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ที่มีการร่วมมือระหว่าง Ministry of Government Administration and Home Affairs พร้อมกับโปรเจ็ค GIS จัดทำแผนที่ที่ดินกว่า ๓๒ ล้านแปลง พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลแผนที่ดิจิทัล ในปี ๒๐๑๓ เกาหลีใต้มีระบบ GIS ทั้งหมด ๘๘ ระบบ ซึ่งมีการส่งข้อมูลมาให้กับ KLIS เป็นศูนย์กลาง (Hub) และเป็นผู้ดูแลส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๔ การเปลี่ยนรูปแบบวัฒนธรรมการทำงานและสร้างมาตรฐานการทำงานใหม่

เปลี่ยนระบบการบริหารงานที่ดินใหม่ทั้งระบบให้เข้าสู่การทำเป็นดิจิทัล พร้อมทั้งสร้างมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยงานอื่น มีการจัดทำแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลรูปแบบต่างๆ พร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกฎหมายต่างๆให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการทำงานมากขึ้น ทั้งยังมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานในบางหน่วยงานและบางกระทรวง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๕ แผนประชาสัมพันธ์และการให้การศึกษา

ปัญหาที่ KLIS พบระหว่างที่ทดลองระบบคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติรู้สึกกว่า ระบบไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับตน หรือเกี่ยวข้องน้อย ทำให้ไม่มีความสนใจ หรือกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วม โปรเจ็ค ทั้งอีกจำนวนหนึ่งยังเห็นว่า การนำระบบเข้ามาใช้จะเป็นการเพิ่มงานให้ตน เพื่อให้การจัดทำระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ KLIS ได้จัดทำแผนให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการตื่นตัว เห็นความสำคัญของระบบ และเกิดแรงจูงใจที่จะใช้ระบบ ซึ่งได้ดำเนินควบคู่กับการ โปรโมทของรัฐบาลกลาง และหน่วยงานเอกชน มีการจัดทำ Work Shop ที่สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ จัดเจ้าหน้าที่ที่ศึกรลงพื้นที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ จัดทำเสียงอาหาร การเปิดอกพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับล่างของแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น

๔. ปัญหาและอุปสรรคของการริเริ่มใช้งาน KLIS

ในการนำระบบ KLIS มาประยุกต์ใช้ในระยะแรกไม่ได้ราบรื่น เกิดแรงต้านจากหลายส่วนและมีอุปสรรคต่างๆ ดังนี้

๔.๑ ปัญหาข้อมูลซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการบูรณาการระบบ KLIS

ระบบสารสนเทศที่ดิน KLIS เป็นการบูรณาการข้อมูลระหว่างระบบสำรวจ ภูมิศาสตร์ที่ดิน (LMIS) การจัดสรรที่ดิน การแบ่งZoning ของ Ministry of Construction and Transportation และระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (PBLIS)ของ Ministry of Government Administration and Home Affairs ซึ่งระบบที่ใช้ของทั้ง ๒ หน่วยงานจัดทำขึ้นมาด้วยวัตถุประสงค์การใช้งานที่ต่างกันทำให้ข้อมูลหลายอย่างที่จะนำมาใช้ไม่สามารถใช้งานได้ทันที ทั้งยังมีปัญหาเรื่องข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ทางหน่วยงานคณะกรรมการตรวจสอบกลาง (Board of Audit and Inspection) จึงเสนอให้รวบระบบของทั้ง ๒ หน่วยงานเป็นระบบเดียว

อย่างไรก็ตามการรวบระบบของ ๒ หน่วยงานไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากไปกระทบกับโครงสร้างขององค์กร ระบบการทำงาน และขอบข่ายการทำงานของแต่ละส่วน และเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นระหว่างทั้งสองหน่วยงาน และส่งผลให้การดำเนินงานโครงการ KLIS มีความล่าช้าออกไป

๔.๒ ความยุ่งยากในการจัดทำฐานข้อมูลรังวัดและหมายเลขที่ดิน

หนึ่งในปัญหาใหญ่ของการเริ่มระบบ KLIS คือการนำข้อมูลรังวัดและโฉนดที่ดินที่เป็นเอกสารในรูปแบบกระดาษปรับให้เป็นดิจิทัลทั้งหมด ซึ่งข้อมูลเดิมรังวัดที่มีอยู่นั้นเป็นข้อมูลที่จัดทำขึ้นตั้งแต่ปี ๑๙๑๐ เป็นต้นมา ทำให้ข้อมูลหลายส่วนไม่ตรงกับปัจจุบัน เนื่องมาจากเทคโนโลยีและระบบที่ใช้เดิมไม่ทันสมัย จึงทำให้มีความคลาดเคลื่อนอยู่มาก นอกจากนี้การจัดทำแผนที่รังวัดของเกาหลีเริ่มใช้มากกว่า ๑๐๐ ปี ทำให้กระดาษมีความเก่า เปื่อยและเสียหายไปตามกาลเวลา จึงทำ

ให้เกิดข้อผิดพลาดในเอกสารรังวัดอย่างมีสาระสำคัญ ทั้งยังมีปัญหาเรื่องหมายเลขที่ดินที่ไม่ตรง อันเนื่องมาจากการแบ่งและรวมที่ดิน การตัดถนน การก่อสร้างต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของที่ดินและเอกสาร มีข้อผิดพลาดจากการบันทึกและจัดทำด้วยแรงงานมนุษย์จึงอาจมีข้อผิดพลาด (human error) เกิดขึ้นได้ จึงทำให้การจัดทำฐานข้อมูลในระยะแรกค่อนข้างยาก ต้องใช้แรงงานและเวลาจากเจ้าหน้าที่ตรวจเช็คค่อนข้างมาก

นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพที่ดินที่เป็นผืนป่าที่ได้เปลี่ยนสภาพไปค่อนข้างมาก จำทำให้ค่อนข้างยากในการรวมแผนแปลงที่ดินรังวัดเข้ากับแผนที่ป่าไม้ (Forest land map) ทั้งยังมีเรื่องของสเกลที่ใช้จัดทำตั้งแต่ปี ๑๙๑๐ มีการใช้หลายสเกลในการจัดทำแผนที่รังวัดและแผนที่ป่าไม้ตั้งแต่ ๑/๕๐๐ ๑/๖๐๐ ๑/๑๒๐๐ ๑/๒๔๐๐ ๑/๓๐๐๐ ๑/๖๐๐๐ จึงทำให้รวมข้อมูลได้ยาก

๔.๓ คุณภาพของแผนที่การจัดแผนที่การจัดสรรพื้นที่ (Land Use Zoning Maps) และฐานข้อมูล

การจัดสรรพื้นที่มีข้อขัดแย้งจากกฎหมายและรูปแบบที่ออกแบบไว้ในตอนแรก จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและประสานงานกับหลายภาคส่วน เช่น กองทัพ เนื่องจากมีประเด็นเรื่องเขตแดนต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นต้น

๔.๔ ขาดหน่วยงานกลางมาช่วยดูแลในเรื่องการแจกจ่ายข้อมูลทางภูมิศาสตร์สนเทศเชิงพื้นที่

ในระยะที่เริ่มใช้งานระบบ KLIS ข้อมูลรูปแปลงที่ดิน หมายเลขที่ดินที่แจกจ่ายให้หน่วยงานต่างไปใช้ดำเนินการต่อมีคาดเคลื่อน ทำให้ผลที่ออกมามีความคาดเคลื่อนตามไปด้วย เช่น ระบบการจัดทำราคาประเมินได้รับข้อมูลรูปแปลงที่ดิน หมายเลขที่ดิน หรือข้อมูลที่ดินอื่นๆ ไม่ตรง ทำให้ราคาประเมินคาดเคลื่อนหรืออาจจะให้ราคาที่ไม่ตรงกับเลขที่ดิน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมาตัดสิน กรณีที่มีข้อมูลไม่ตรงกันว่า จะสรุปและปรับปรุงข้อมูลอย่างไร

๕ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ดิน KLIS

๕.๑ ความสำเร็จทางตรงด้านเศรษฐศาสตร์

การพัฒนาสารสนเทศที่ดินเกาหลีใต้ (KLIS) ทำให้ประชาชนสามารถใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์ สามารถเข้าไปศึกษา และตรวจสอบการใช้ที่ดินได้ด้วยตนเอง ทั้งยังมีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่ดินนั้นๆ ตลอดจนสามารถตรวจสอบราคาประเมินที่ดินได้ด้วยตนเอง ตั้งแต่การบูรณาการข้อมูลสารสนเทศที่ดินเสร็จสิ้นสมบูรณ์ในปี ๒๐๐๖ จำนวนการเข้าไปใช้งาน ไม่ว่าจะเข้าไปดูขอข้อมูล ตลอดจนออกเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผ่านระบบสารสนเทศที่ดินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งถือว่าเป็นระบบสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก และเพิ่มรายได้ช่องทางธุรกรรมออนไลน์ให้กับหน่วยงาน

แผนภาพที่ ๓-๔ เว็บไซต์สารสนเทศที่ดินเกาหลีที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและออกเอกสารออนไลน์

view and issuance of land-related documents through the Internet



ที่มา : MOLIT (online), 2018.

ตารางที่ ๓-๖ จำนวนการเข้าใช้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของกรมที่ดิน (จำนวนครั้ง)

Number of Transaction (time) of Issuing and Perusing of Confirmations of Land Use Planning and Publicly Notified Individual Land Price through KLIS

Class.	before '08	'09	'10	'11	'12
Online issuing of confirmations of land use planning (million)	0.026	-	-	-	1.31
Reading of confirmations of land use planning (million)	133.8	53.7	48.5	57.7	63.1
Reading of publicly noticed individual land price (million)	73.8	21.6	20.8	39.9	10.7

ที่มา : The Establishment of Korea Land Information System (KLIS), ๒๐๑๔

ด้านความคุ้มค่าทางการลงทุน เนื่องจากโปรเจกต์นี้เป็นโปรเจกต์ร่วมกันระหว่าง ๓ องค์กรกลาง KLIS , LMIS และ PBLIS และองค์กรที่ดินท้องถิ่น ซึ่งเดิมงบประมาณจะแจกจ่ายไปให้กับแต่ละหน่วยงานจัดการกันเอง โครงการ LMIS และ GIS เริ่มจัดทำในปี ๑๙๙๘ – ๒๐๐๕ โดยการควบคุมดูแลของ Ministry of Construction and Transport ใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น ๑๒๐ พันล้านบาท ในขณะที่หน่วยงานท้องถิ่นมีการใช้งบประมาณไป ๑๐๐ พันล้านบาท และ Ministry of Government Administration and Home Affairs ได้รับงบประมาณจากรัฐบาลกลาง ในการปรับปรุงระบบอีก ๑๒๐ พันล้านบาท หลังจากปี ๒๐๐๖ KLIS มีการใช้งบประมาณในการบริหารจัดการอีก ๔๐ พันล้านบาท ทำให้ใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น ๓๘๐ พันล้านบาท หรือคิดเป็น ๑๐,๘๓๐ ล้านบาท (คิดที่ประมาณการอัตราแลกเปลี่ยน ๑ บาทเท่ากับ ๐.๐๒๘๕)

ตารางที่ ๓-๗ มูลค่าการลงทุนโครงการ KLIS

(Unit: billion won)

Class.		Before 2006	After 2006	Total
Central Government	KLIS	-	40	
	LMIS	220	-	
	PBLIS	(100 from local governments) 120	-	
Local Governments	LMIS	100	40	
Total		340	40	380

ที่มา : The Establishment of Korea Land Information System (KLIS), 2014.

๑.๕.๑ ประโยชน์ที่ได้รับทางอ้อมทางด้านเศรษฐศาสตร์

การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ทำให้ช่วยลดข้อจำกัดด้านสถานที่ และเวลา ประชาชนเกาหลีใต้สามารถได้รับบริการจากสถานที่ใดและเวลาใดก็ได้ที่ต้องการ เป็นการยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ตลอดจนระยะเวลาการรอรับบริการและการเดินทางที่ลดลงจากการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน ยังทำให้ประชาชนนำเวลาที่เสียไปดังกล่าวใช้ทำกิจกรรมอื่นที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจได้มากขึ้นอีกด้วย

ตารางที่ ๓-๘ การเปลี่ยนแปลงหลังจากการนำระบบ KLIS เข้ามาใช้งาน

Before KLIS	After KLIS
Overloading civil documents Time and expense on the part of civil service users Lack of land-related legal knowledge	Civil documents reduced Remote issuing and real-time service Legal information available
Effects of KLIS	<ul style="list-style-type: none"> - Time/transportation expense saving effects - National expense saving as civil documents decreased - Civil service processing time shortened - Submission of opinions/objections on publicly announced land prices: 10 days to 3 minutes - Land transaction permission: 10 days to 1 day - Registration of a real estate agency: 5 days to 1 day Judgment of development impact fees: 3 days to immediately Issuing of confirmations of land use planning: 20 minutes to immediately Issuing of publicly noticed individual land prices: 20 minutes→ to immediately

ที่มา : The Establishment of Korea Land Information System (KLIS), ๒๐๑๔

ตารางที่ ๓-๙ การประหยัดเวลาจากการเข้าใช้ระบบสารสนเทศที่ดินผ่านช่องทางออนไลน์

Time-savings in Pursuing on the Confirmation of the Land Use Planning and Public Noticed Individual Land Prices

Reading/issuing	Before 2007	'08	'09	'10	'11	'12	Total
Total No. (million)	78.0	129.6	75.3	69.3	97.6	73.8	523.6
Saving per each (won)	2,296	2,067	2,468	2,767	2,685	2,999	-
Amount of saving (billion)	179.07	267.88	185.84	191.75	262.06	221.33	1307.93

Note 1. Time saving: 60 minutes per each issuing of civil documents (visiting 40 minutes+waiting 20 minutes).

Note 2. Expense savings: Applications per year*Expense-saving per each (in referent to GNI each year, statistics from Bank of Korea).

ที่มา : Ministry of Land, Infrastructure and Transport, national data center อ้างถึงใน The Establishment of Korea Land Information System, 2014.

จากตารางด้านบนจะเห็นได้ว่า ประชาชนสามารถประหยัดเวลาในการเข้ารับบริการการออกเอกสารที่ดินได้น้อยกว่า ๖๐ นาทีต่อครั้ง (ประมาณการจากการเดินทางประมาณ ๔๐ รวมกับระยะเวลารอคอยเข้ารับบริการ ๒๐ นาที) ซึ่งเวลาดังกล่าวจากข้อมูลทางสถิติของธนาคารกลางเกาหลี (Bank of Korea) คิดเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจกว่าปีละ ๒ พันล้านบาทต่อปี

ตารางที่ ๓-๑๐ การประหยัดค่าใช้จ่ายในงานโอนที่ดินหลังจากการเข้าใช้ระบบ KLIS

Effects of KLIS: Cost-Saving on Land Property Transfer Works

Class.		'08	'09	'10	-
Land transfer without measuring*	No. of applications	1,951,857	1,976,317	1,964,087	
	Cost-saving (won)	1,236	1,273	1,255	
	Sub total (billion won)	2.44	2.52	2.48	
Land transfer with measuring involved**	No. of applications	755,636	832,603	794,120	
	Cost-saving (won)	53,309	61,111	60,210	
	Sub total (billion won)	44.81	50.88	47.85	
Total (billion won)		47.25	53.40	50.33	

*Time saving: waiting time per application.

**Time saving: 24 hours per application.

ที่มา : Ministry of Land, Infrastructure and Transport, national data center อ้างถึงใน The Establishment of Korea Land Information System, 2014.

นอกจากนี้การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ไม่เพียงแต่ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายประชาชนที่มารับบริการเท่านั้น ยังช่วยลดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ ลดอีกด้วย ทั้งยังลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาลอย่างมีนัยยะสำคัญ ดังตารางที่ ๓-๑๑

ตารางที่ ๓-๑๑ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการภาครัฐจากการใช้ระบบ KLIS

Administrative Expense Saving Effects of Document Computerization of KLIS

(Unit: billion won)

Class.	Before '09	'10	'11	'12	Total
Local governments (each)	23.2	23.2	23.0	22.9	
Electronic documents (type)	19.7	19.7	19.7	19.7	
Cost-saving	36.4	9.1	9.1	9.0	63.6

Electronic document: cadastral registers: 39 types, development impact fees 23 types, individual housing prices 52 types, real estate agency 20 types, Land transaction permissions 7 types, integrated civil documentation 19 types. 197 in total.

ที่มา : ปรับปรุงจาก Ministry of Land, Infrastructure and Transport, National spatial data center, 2013.

๑.๕.๒ ผลกระทบและประโยชน์ทางด้านอื่นๆ

๑.๕.๒.๑ ยกระดับงานบริการภาครัฐ ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ทั้งการออกเอกสารสิทธิ รวมถึงทำธุรกรรมต่างๆกับกรมที่ดินผ่านทางช่องทางออนไลน์ หรือ Kiosks ตลอดจนสามารถสืบค้นข้อมูล กฎหมาย กฎระเบียบอันเกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่ดินได้ด้วยตนเอง ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของงานบริการประชาชน

๑.๕.๒.๒ ช่วยให้เจ้าหน้าที่รัฐทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ลดเวลาในการสืบค้นข้อมูล ลดการทำงานซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงานและองค์กร

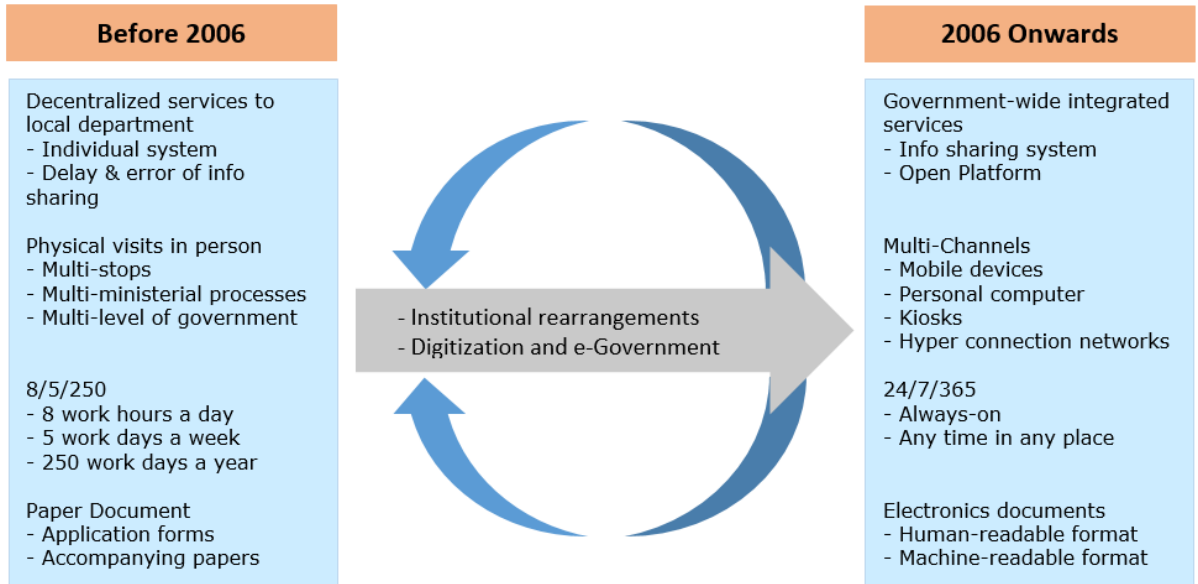
๑.๕.๒.๓ มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนกลางและหน่วยงานอื่น ทำให้สามารถนำข้อมูลที่แม่นยำมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน และดำเนินนโยบายต่างๆ ได้อย่างทันสถานการณ์ ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้กับการทำงานของรัฐบาล

๑.๕.๒.๔ เป็นพื้นฐาน และต้นแบบของการจัดทำระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานภาครัฐอื่นนำไปประยุกต์ใช้ตามได้

จะเห็นได้ว่า ประเทศเกาหลีใต้ได้ประโยชน์จากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเขามาบูรณาการ ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูล และบริการภาครัฐ ทั้งยังลดค่าใช้จ่ายของประชาชน หน่วยงานรัฐ ตลอดจน

ค่าใช้จ่ายรวมของประเทศ ซึ่งประเทศไทยสามารถนำองค์ความรู้จากการศึกษาจากประเทศเกาหลีใต้ มาพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นได้

แผนภาพที่ ๓-๕ สรุปภาพรวมก่อนและหลังการนำระบบ KGIS เข้ามาใช้งานของเกาหลีใต้



ที่มา : ปรับปรุงจาก The Establishment of Korea Land Information System, 2014.

สรุป

จากศึกษาพัฒนาการระบบสารสนเทศและ e-Government ของประเทศไทยนั้น จะเห็นว่ารัฐบาลยังคงมีนโยบายที่จะผลักดันและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีทั้งการตั้งหน่วยงานอิสระต่างๆขึ้นมาช่วยผลักดัน ทั้งยังวางกรอบนโยบายให้หน่วยงานต่างๆจัดทำและปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมของประชาชนยังคงค่อนข้างน้อย ในส่วนของงานบริการของกรมที่ดินเองก็ยังมีปัญหาภายในค่อนข้างมาก และไม่มีความต้องการ ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย อาทิ ความไม่เชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการคัดเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม ปัจจัยเรื่องงบประมาณและการขาดแคลนอุปกรณ์ ปัญหาเรื่องการจัดเก็บข้อมูล ปัญหาเรื่องความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมที่ดิน ส่งผลให้ความคืบหน้าของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินล่าช้า และทำให้ประชาชนยังไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการพัฒนาระบบสารสนเทศเท่าที่ควร

อย่างไรก็ตามจากการศึกษากรณีประเทศเกาหลีใต้พบว่า ในระยะแรกการพัฒนาสารสนเทศที่ดินของประเทศเกาหลีใต้เองก็ไม่ได้ราบรื่น ต่างก็พบประสบปัญหาในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับประเทศไทยหลายประการ ซึ่งเราสามารถศึกษาและประยุกต์แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวกับการปรับปรุงงานพัฒนาสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ โดยผู้วิจัยจะเสนอโมเดลการพัฒนาในบทถัดไป

บทที่ ๔

วิเคราะห์แนวทางการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ภาคประชาชนในการใช้บริการที่ดิน

การศึกษาวิจัย “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐ ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ กรณีศึกษา : การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมที่ดิน” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาผ่านแบบสอบถาม เพื่อการดำเนินการวิจัยนำไปสู่คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สรุปผลการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

๑. ผลการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

การศึกษาวิจัย “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน” ผู้วิจัยได้จัดทำกรเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ผู้ใช้บริการกรมที่ดินในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ชลบุรี ปราจีนบุรี สมุทรปราการ และนครราชสีมา ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีการให้บริการระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินแล้ว โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน ๒๐๐ ชุดให้กับประชาชนที่เคยเข้าใช้บริการสารสนเทศที่ดินอย่างน้อย ๑ ครั้ง และได้รับความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓

๑.๑ ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งจะเป็นบุคคลที่เข้ารับบริการกรมที่ดินในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ชลบุรี ปราจีนบุรี สมุทรปราการ และนครราชสีมา และต้องเคยเข้าเว็บไซต์ของกรมที่ดินหรือระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินอย่างน้อย ๑ ครั้งขึ้นไป จำนวน ๑๖๖ คนโดยจะเก็บรายละเอียดทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงได้ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชาชน

(n = ๑๖๖)

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
เพศ				
	ชาย	๗๒	๔๓.๓	๔๓.๓
	หญิง	๙๔	๕๖.๗	๑๐๐.๐
อายุ				
	๒๑ - ๓๐ ปี	๑๖	๙.๖	๙.๖
	๓๑ - ๔๐ ปี	๔๙	๒๙.๖	๓๙.๒
	๔๑ - ๕๐ ปี	๕๕	๓๓.๑	๗๒.๓
	๕๑ - ๖๐ ปี	๓๙	๒๓.๕	๙๕.๘
	อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๗	๔.๒	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	๖	๓.๖	๓.๖
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	๓๔	๒๐.๕	๒๔.๑
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	๔๑	๒๔.๗	๔๘.๘
	ปริญญาตรี	๖๘	๔๑.๐	๘๙.๘
	ปริญญาโท	๑๗	๑๐.๒	๑๐๐.๐
	ปริญญาเอก	๐	๐	๑๐๐.๐
อาชีพ				
	พนักงานบริษัท / ห้างร้านของเอกชน	๙๒	๕๕.๔	๕๕.๔
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๙.๖	๖๕.๐
	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๒๓	๑๓.๙	๗๘.๙
	อื่นๆ	๓๕	๒๑.๑	๑๐๐.๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๖	๙.๖	๙.๖
	๑๕,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท	๔๒	๒๕.๓	๓๔.๕
	๒๕,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท	๕๓	๓๑.๙	๖๖.๘
	๓๕,๐๐๑ - ๔๕,๐๐๐ บาท	๒๕	๑๕.๑	๘๑.๙
	๔๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๓๐	๑๘.๑	๑๐๐.๐
เคยเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมที่ดินหรือระบบค้นหาแปลงที่ดินหรือไม่				
	เคย	๑๖๖	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐
	ไม่เคย	๐	๐	๑๐๐.๐

ช่องทางที่เคยติดต่อหรือเข้ารับบริการกรมที่ดินนอกเหนือจากการเข้ามาที่สำนักงานที่ดิน				
	Call Center	๑๖๑	๙๗.๐	-
	เว็บไซต์กรมที่ดิน (http://www.dol.go.th)	๑๒๓	๗๔.๑	-
	กระดานถามตอบ/อีเมลล์	๒	๑.๒	-
	เว็บไซต์ค้นหาารูปแปลงที่ดิน (dolwms.dol.go.th)	๗๖	๔๕.๘	-
	Application (DOL)	๒๒	๑๓.๓	-

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชาชน (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม	
วัตถุประสงค์ที่ท่านเข้าใช้งานเว็บไซต์ต่างๆของกรมที่ดิน				
	ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสาร/คำขอ	๘๗	๕๒.๔	-
	สืบค้นข้อมูล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน/ธุรกรรมการซื้อขาย	๑๕๓	๙๒.๒	-
	ค้นหาารูปแปลงที่ดิน	๗๖	๔๕.๘	-
	ตรวจสอบราคาประเมิน (เชื่อมโยงไปเว็บของกรมธนารักษ์)	๔๒	๒๕.๓	-
	โปรแกรมคำนวณภาษีที่ดิน	๑๗	๑๐.๒	-
	ระบบค้นหาข้อมูลจัดสรรที่ดิน	๐	๐	-
	อื่นๆ	๓๑	๑๘.๗	-

จากตารางที่ ๖ ข้อมูลทั่วไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๖๖ คน เป็นดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๕๖.๗ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๔๓.๓ เป็นเพศชาย
อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๓๓.๑ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี รองลงมาร้อยละ ๒๙.๖ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และร้อยละ ๒๓.๕ อยู่ในช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ในขณะที่ร้อยละ ๙.๖ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๓๐ ปีและร้อยละ ๔.๒ อยู่ในช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่กว่าร้อยละ ๔๑ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒๔.๗ จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และร้อยละ ๒๐.๕ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

อาชีพ พบว่าร้อยละ ๕๕.๔ เป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน ร้อยละ ๑๓.๙ ทำอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และร้อยละ ๙.๖ เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในขณะที่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑ ส่วนมากเป็นนายหน้าอสังหาริมทรัพย์และเกษตรกร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าร้อยละ ๓๑.๙ มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ ๒๕,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๕.๓ มีรายได้เฉลี่ยที่ ๑๕,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๑๘.๑ มีรายได้ต่อเดือน ๔๕,๐๐๑

บาทขึ้นไป ร้อยละ ๑๕.๑ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ ๓๕,๐๐๑ - ๔๕,๐๐๐ บาท และร้อยละ ๙.๖ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ช่องทางติดต่อกับกรมที่ดินพบว่านอกจากเข้าใช้บริการเว็บไซต์กรมที่ดิน กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๙๗ เคยใช้บริการ Call center ร้อยละ ๔๕.๘ เคยใช้บริการระบบค้นหาแปลงที่ดิน

วัตถุประสงค์ในการใช้งานเว็บไซต์กรมที่ดิน พบว่าร้อยละ ๙๒.๒ ใช้สืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรมที่ดินและการทำธุรกรรมซื้อขายที่ดิน ร้อยละ ๕๒.๔ เคยใช้งานระบบในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสาร/คำขอต่างๆที่ต้องติดต่อกับกรมที่ดิน และร้อยละ ๔๕.๘ เคยใช้บริการระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดิน

๑.๒ ความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Means) เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชากรในงานวิจัย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูล

ในส่วนการให้คะแนน จะมีความกว้างของอัตราภาคชั้น เท่ากับ ๐.๘ นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์โดยมีความหมายดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๓๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยน้อยที่สุด

ซึ่งผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นมีรายละเอียดดังนี้

๑.๒.๑ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล

ตารางที่ ๔-๒ คุณภาพข้อมูล (Information Quality)

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)		ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	ระดับ
ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)				
๑	เว็บไซต์ของกรมที่ดินและระบบสืบค้นรูปแบบที่ดินมีการให้ข้อมูลที่ละเอียด ชัดเจน และครบถ้วน	๒.๕	๑.๑๗	น้อย
ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (relevancy)				
๒	ข้อมูลมีความสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของประชาชน	๓.๔	๐.๙๗	ปานกลาง

ตารางที่ ๔-๒ คุณภาพข้อมูล (Information Quality) (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)		ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	ระดับ

ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy)				
๓	เว็บไซต์ของกรมที่ดินและระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินให้ข้อมูลถูกต้อง	๓.๒	๑.๒๔	ปานกลาง
ความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness)				
๔	เว็บไซต์ของกรมที่ดินมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	๓.๐	๐.๙๙	ปานกลาง

การสำรวจด้านคุณภาพของข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยต่อเว็บไซต์ของกรมที่ดินและระบบสืบค้นแปลงที่ดินในด้านการให้ข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วน แต่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างสูงแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นค่อนข้างกระจาย ทั้งนี้เกิดจากกลุ่มตัวอย่างบางคนอาจมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อการใช้งานก็จะให้คะแนนด้านลบมาก อย่างไรก็ตามประชาชนยังคงค่อนข้างพอใจในระดับปานกลางต่อความถูกต้องของข้อมูลและการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทั้งยังเห็นว่าเว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงข้อมูลมีความสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของประชาชน

๑.๒.๒ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ

ตารางที่ ๔-๓ คุณภาพระบบ (System Quality)

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)		ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	ระดับ
ความเร็วของระบบ (Speed)				
๕	ระบบค้นหาแปลงที่ดินและเว็บไซต์มีการแสดงผลอย่างรวดเร็ว (เช่น การดาวน์โหลดข้อมูล เปลี่ยนหน้า เป็นต้น)	๒.๙	๐.๙๖	ปานกลาง
รูปแบบของระบบ (Design)				

๖	เว็บไซต์กรมที่ดินและระบบค้นหาปรับปรุงที่ดินมีการจัดรูปแบบที่เข้าถึงระบบง่าย	๓.๙	๐.๙๐	มาก
๗	เว็บไซต์กรมที่ดินและระบบค้นหาปรับปรุงที่ดินมีรูปแบบที่น่าสนใจ (รูปแบบฟอนต์อ่านง่าย มีการใช้สีสันทัน เหมาะสม เป็นต้น)	๒.๓	๐.๘๓	น้อย

ในด้านของคุณภาพระบบพบว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจในระดับปานกลางต่อการประมวลผลของเว็บไซต์กรมที่ดิน เช่น การดาวน์โหลดข้อมูล เปลี่ยนหน้า เป็นต้น อย่างไรก็ตามยังมีความเห็นที่เป็นบวกต่อการจัดรูปแบบของเว็บไซต์กรมที่ดินและระบบค้นหาปรับปรุงที่ดินมีการจัดรูปแบบที่ใช้งานง่ายโดยได้คะแนนเฉลี่ยที่ ๓.๙ ในขณะที่รูปแบบของเว็บไซต์ ได้แก่ รูปแบบฟอนต์อ่านง่าย มีการใช้สีสันทัน เหมาะสม เป็นต้น ยังไม่ค่อยน่าพึงพอใจและน่าสนใจมากนัก โดยได้คะแนนเฉลี่ยที่ ๒.๓ เท่านั้น โดยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทุกหัวข้ออยู่ที่ต่ำกว่า ๑ มีการกระจายค่อนข้างน้อย

๑.๒.๓ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

ตารางที่ ๔-๔ คุณภาพการบริการ (Service Quality)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality)		ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	ระดับ
๘	กรมที่ดินมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ	๒.๖	๑.๐๖	น้อย
๙	ท่านได้รับการแก้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาการใช้งานระบบหรือเว็บไซต์	๒.๖	๐.๗๔	น้อย

ในด้านของคุณภาพการบริการพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างยังมีความพึงพอใจต่อระบบและเว็บไซต์ค่อนข้างน้อย ทั้งในด้านของความเข้าใจต่อความต้องการประชาชนและการได้รับการแก้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร

๑.๒.๔ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

ตารางที่ ๔-๕ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	ระดับความคิดเห็น
--	------------------

		Mean	S.D.	ระดับ
๑๐	จากประสบการณ์เข้าใช้เว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดิน ท่านรู้สึกว่ามีประโยชน์และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลของกรมที่ดิน	๓.๕	๐.๘๙	ปานกลาง
๑๑	การเข้าใช้เว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดินช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมกับกรมที่ดินได้	๓.๕	๐.๙๘	ปานกลาง

ในด้านปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดินประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นที่ค่อนข้างดีว่า เว็บไซต์และระบบค้นหา มีประโยชน์และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูล และระบบสามารถช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมกับกรมที่ดินได้ โดยได้คะแนนระดับความเห็นอยู่ที่ ๓.๕ ในขณะที่ค่าเบี่ยงเบนอยู่ในระดับต่ำกว่า ๑

๑.๒.๕ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการความง่ายตารางที่ ๔-๖ การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)

ปัจจัยด้านความง่ายของการใช้งาน (Perceive Ease of Use)		ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	ระดับ
๑๒	ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดินได้โดยง่ายและสามารถเข้าใจได้เอง	๓.๗	๐.๘๖	มาก
๑๓	ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดินมีความง่ายและสะดวกที่จะใช้บริการ	๓.๘	๐.๘๑	มาก
๑๔	เว็บไซต์กรมที่ดินมี Navigation และการเชื่อมโยงที่ดีสามารถย้อนกลับไปเมนูก่อนหน้าได้	๒.๔	๑.๐๔	น้อย

ในด้านการรับรู้ความง่ายของเว็บไซต์ และระบบรูปแปลงที่ดินกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระบบเข้าใจง่ายและสามารถเข้าใจ และการใช้งานที่สะดวก โดยได้คะแนนอยู่ที่ ๓.๗ และ ๓.๘ ตามลำดับ อย่างไรก็ตามในการเชื่อมโยงข้อมูลหน้าต่าง (Navigation) ยังไม่ค่อยพึงพอใจมากนัก โดยได้คะแนนอยู่ที่ ๒.๔

๑.๒.๔ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการยอมรับใช้งานเว็บไซต์กรมที่ดิน

ตารางที่ ๔-๗ การยอมรับใช้ (Adoption)

การยอมรับใช้ (Adoption)		ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	ระดับ
๑๕	ท่านจะใช้บริการเว็บไซต์ของกรมที่ดินและระบบค้นหาแปลงที่ดินในอนาคต	๓.๕	๑.๐๑	มาก
๑๖	ท่านจะแนะนำการใช้บริการเว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดินให้คนอื่น	๓.๔	๐.๙๔	ปานกลาง

ด้านการยอมรับใช้งานระบบค้นหาแปลงที่ดินและเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นที่ยังค่อนข้างเป็นบวกต่อระบบ ในหัวข้อจะใช้บริการของเว็บไซต์ระบบค้นหาแปลงที่ดินต่อในอนาคตมีคะแนนเฉลี่ยที่ ๓.๕ และจะแนะนำให้คนอื่น มีคะแนนอยู่ที่ ๓.๔ ตามลำดับ

๑.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างได้บอกเล่าปัญหา และข้อเสนอแนะหลายประเด็น ทั้งนี้สามารถสรุปข้อหลักๆ ได้ต่อไปนี้

๑.๓.๑ แอปพลิเคชันค้นหาแปลงที่ดินใช้งานไม่ค่อยได้

๑.๓.๒ ต้องการให้ระบบสืบค้นแปลงที่ดินสามารถค้นหาชื่อเจ้าของที่ดินจากเลขที่โฉนด เนื่องจากปัจจุบันยังต้องมีการเดินทางเข้าไปขอคัดสำเนาโฉนด และเอกสาร เพื่อตรวจสอบสิทธิ ก่อนการทำธุรกรรมซื้อขายที่ดิน หากระบบค้นหาแปลงที่ดิน หรือระบบอื่นสามารถอำนวยความสะดวกในจุดนี้ได้ คาดว่าจะช่วยลดความยุ่งยาก และลดระยะเวลาในการเข้าไปติดต่อสำนักงานที่ดินได้มากขึ้น

๑.๓.๓ ระบบสืบค้นแปลงที่ดินให้ข้อมูลไม่ตรง บางครั้งไม่พบข้อมูล หรือขึ้นข้อมูลไม่ถูกต้อง

๑.๓.๔ ต้องการให้กรมที่ดินมีการปรับปรุงเรื่องเสถียรภาพของเว็บไซต์ค้นหาแปลงที่ดินอย่างต่อเนื่อง เพราะบางครั้งไม่สามารถเข้าใช้งานได้ และไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ Call center ได้ ควรมีระบบอีเมลล์ตอบรับเพื่อให้บริการประชาชนด้วย เพื่อให้เป็นบริการ ๒ ฝั่ง (Two way communication) ปัจจุบันมี e-Mail ในเว็บไซต์แต่ประชาชนไม่สามารถใช้งานได้ เพราะไม่ได้รับการติดต่อกลับ

๑.๓.๕ โปรแกรมคำนวณภาษีอากรค่อนข้างใช้งานยาก หากจัดทำคู่มือการใช้งานโดยละเอียดน่าจะช่วยอำนวยความสะดวกได้มาก

๑.๓.๖ ข้อมูลการประเมินราคาที่ดินไม่เป็นปัจจุบัน (กรมธนารักษ์)

๑.๓.๗ ระบบถาม-ตอบที่ได้จัดทำขึ้น เจ้าหน้าที่ไม่ได้เข้าไปให้คำตอบอย่างต่อเนื่อง และควรมีการจัดหมวดหมู่ น่าจะช่วยให้การสืบค้นทำได้ง่ายขึ้นและลดข้อคำถามที่ซ้ำซ้อน

๑.๔ สรุปผลแบบสอบถาม

ผลจากแบบสอบถามข้างต้น แสดงให้เห็นว่าภาพรวมของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นในทางบวกต่อระบบสารสนเทศที่กรมที่ดินพยายามนำมาประยุกต์ใช้ แม้ว่าจะมีระดับความพึงพอใจในเรื่องของคุณภาพการบริการและคุณภาพของข้อมูลบางจุด แต่ประชาชนก็ยังเห็นประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้และเชื่อว่าระบบสารสนเทศช่วยให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับกรมที่ดินมากขึ้น

นอกจากนี้จากผลการสำรวจ พบว่า การศึกษา และอายุของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อการทดลองใช้ และการยอมรับเทคโนโลยีของกรมที่ดินอย่างมีนัยยะสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาน้อย มีแนวโน้มที่จะเห็นประโยชน์ของการใช้งานผ่านเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศน้อย และรู้สึกว่ายากกว่าระบบใช้งานได้ยากมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่า ในขณะที่เดียวกันกลุ่มคนสูงอายุก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับการใช้ระบบน้อยกว่ากลุ่มคนที่อายุน้อย และเห็นว่าการใช้งานระบบค่อนข้างยุ่งยากมากกว่าคนที่อายุน้อยอย่างมีนัยยะสำคัญ ผู้วิจัยยังพบว่า ประชาชนส่วนมากยังไม่เคยใช้บริการเว็บไซต์ หรือระบบสารสนเทศที่ติดในใดๆ เลย สามารถสรุปสาเหตุส่วนใหญ่ ดังนี้

๑.๔.๑ ไม่ทราบว่าจะทางหน่วยงานที่ดินมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ เช่นระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน ระบบถาม-ตอบ คู่มือประชาชน แบบฟอร์มเอกสารต่างให้ดาวน์โหลด

๑.๔.๒ คิดว่าการเข้ามาใช้บริการด้วยตัวเองสร้างความมั่นใจมากกว่า จึงไม่สนใจที่จะใช้งานระบบออนไลน์ที่มีความยุ่งยากและไม่ปลอดภัย

๒. ผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้จัดทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) กับผู้เชี่ยวชาญ ๓ ท่านเกี่ยวกับมุมมองการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำระบบสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อยกระดับงานบริการประชาชน โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญ ๓ ประเด็น ได้แก่ ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการภาครัฐ สภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนของประเทศไทย โอกาส และแนวทางพัฒนาระบบสารสนเทศ และงานบริการภาครัฐ ดังนี้

๒.๑ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารมาประยุกต์ใช้การบริการภาครัฐและปัญหาอุปสรรค

จากการสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๓ ท่านมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ในอดีตงานราชการประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ค่อนข้างน้อย การเก็บข้อมูลต่างๆยังเก็บในรูปแบบกระดาษเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้การนำไปใช้งานไม่ค่อยสะดวก อย่างไรก็ตามในปัจจุบันเริ่มมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมากขึ้น หรือที่เรียกว่า One Stop Services แต่กระนั้นก็ยังเป็นการทำเฉพาะหน่วยงานของตน

ในส่วนของอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ของภาครัฐนั้น ทางทรงคุณวุฒิได้ให้ความเห็นไว้หลายประเด็น ดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ ความต่อเนื่องและทิศทางการพัฒนา การพัฒนาระบบที่ดินสารสนเทศของกรมที่ดินค่อนข้างล่าช้า และไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาจเพราะปัญหาด้านงบประมาณ เนื่องจากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระบบใหญ่ ใช้งบประมาณสูง จึงต้องมีการผ่านกระบวนการต่างๆ มากมายและใช้เวลาในการผลักดัน ประกอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด การขาดการสนับสนุนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทั่วถึง ขาดการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ สำหรับการบริหารจัดการด้านไอซีทีจากผู้บริหารระดับสูง ปัญหาด้านการโครงสร้างองค์กรและผู้นำองค์กร เป็นต้น จึงส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของนโยบายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งหลายโครงการต้องชะลอ ถูกระงับและยกเลิกโครงการไป

๒.๑.๒ ภาวะผู้นำ จากความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า การแต่งตั้งผู้นำด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงไม่อยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถ และไม่มี ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลให้การเลือกเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับเข้าใช้งาน ทั้งยังขาดความต่อเนื่องในการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง และการผลักดันการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบผลสำเร็จได้

๒.๑.๓ การจัดทำฐานข้อมูล การบูรณาการข้อมูล และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน กรมที่ดินเป็นหน่วยงานใหญ่และมีการดำเนินงานมาอย่างยาวนาน ข้อมูลและเอกสารสำคัญต่างๆ ได้ถูกจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร ซึ่งทำให้การจัดทำฐานข้อมูลค่อนข้างล่าช้า ทั้งยังมีความคลาดเคลื่อนของเอกสารในแต่ละหน่วยงาน ที่มีข้อมูลไม่ตรงกัน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จึงทำให้การจัดทำฐานข้อมูลและการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเป็นไปได้ยาก

๒.๑.๔ กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ไม่สนับสนุนนโยบายการใช้อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการปฏิบัติงานจริงการทำงานยังคงต้องใช้เอกสารที่มีการลงนามสั่งการ ต้องมีลายเซ็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ ประกอบในการปฏิบัติงาน หรือกฎระเบียบที่ต้องให้ประชาชนเข้าไปยืนยันตัวตนต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

๒.๑.๕ บุคลากรภาครัฐ การขาดแคลนบุคลากรในสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีความสามารถในระดับสูง อีกทั้งในส่วนพนักงานที่ดิน ส่วนใหญ่ต่างก็ไม่ค่อยมีความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศ

๒.๑.๖ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาขึ้น ไม่ตรงความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนเลือกที่จะใช้บริการในรูปแบบเดิม คือการมาติดต่อด้วยตนเอง

๒.๑.๗ ไม่มีการประเมินผลงานดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ แม้ทางภาครัฐจะ ได้จัดทำเอกสารและแผนการทำงาน รวมถึงดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน แต่ในทางปฏิบัติกลับไม่มี

การวัดผลอย่างจริงจัง จึงทำให้บางครั้งไม่เห็นปัญหาที่แท้จริง และไม่เกิดการพัฒนาและปรับปรุง นอกจากนี้ด้วยส่วนมากการประเมินของภาครัฐมักใช้กรประเมินจากหน่วยงานที่จัดทำเอง จึงทำให้เกิดการประเมินเข้าข้างตน ไม่อยากนำเสนอปัญหา หรือเจ้าหน้าที่ที่ประเมินอาจจะไม่มีความรู้ที่มากพอ โดยเฉพาะเมื่อเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยี

๒.๒ สถานภาพมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบงานบริการภาครัฐของประเทศไทย

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า ประเทศไทยยังคงมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับที่น้อย ปัจจุบันมีเพียงบางหน่วยงานที่มีวิธีการหรือช่องทางสำหรับการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในหลายๆช่องทาง โดยส่วนใหญ่จะใช้ช่องทางข้อเสนอแนะออนไลน์หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านเว็บไซต์กระดานสนทนา e-Mail แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ เป็นต้น สำหรับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยส่วนใหญ่เกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการเว็บไซต์ และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีความเห็นในทิศทางบวกว่า หน่วยงานภาครัฐจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งนี้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมดิจิทัลได้มีการจัดทำมาตรฐานการจัดทำเว็บไซต์ ให้เป็นบรรทัดฐานของการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ ได้มีการกำหนดช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

ในส่วนของกรมที่ดินนั้น ได้มีการปรับปรุง และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนค่อนข้างดี โดยระบบค้นรูปแปลงที่ดินนั้นมีแบบสำรวจความพึงพอใจระบบให้บริการค้นหาตำแหน่งแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต (Lands Maps) และในส่วนองเว็บไซต์ ได้มีการจัดทำระบบถาม – ตอบ และมีระบบศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ควรจะนำข้อคิดเห็นต่างๆของประชาชนไปดำเนินการต่ออย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาและยกระดับงานบริการด้วย

๓.๓ มุมมองทางด้านโอกาส และแนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่องานบริการประชาชน

๓.๓.๑ มุมมองด้านโอกาสและอุปสรรคในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

โอกาส (Opportunities)

๓.๓.๑.๑. รัฐบาลให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และสนับสนุนการวางโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT โดยได้ออกนโยบายผลักดันให้เป็นวาระแห่งชาติ มีการตั้งองค์กรพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาดูแลส่งเสริมการพัฒนาโดยเฉพาะ

๓.๓.๑.๒ ผู้ใช้บริการด้านข้อมูลที่ดิน และใช้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของกรมที่ดินมีจำนวนมากขึ้น และมีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น

๓.๓.๑.๓ ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารอย่างครอบคลุมเกือบทั่วประเทศ ประชาชนมีความคุ้นเคยและมีความสามารถทางเทคโนโลยีสูงขึ้น

อุปสรรค (Threats)

๓.๓.๑.๕ กระแสการพัฒนาเทคโนโลยีของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หากองค์กรไม่สามารถปรับปรุงหรือพัฒนาได้อย่างเหมาะสม จะทำให้เกิดความเสี่ยงทางด้านการลงทุน อุปกรณ์เทคโนโลยีที่เลือกนำมาใช้งานมาล้าสมัย

๓.๓.๑.๖ มีหน่วยงานของรัฐที่พัฒนาระบบสารสนเทศซ้ำซ้อนกัน

๓.๓.๑.๗ ขาดความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๒ แนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กับงานบริการภาครัฐ/กรมที่ดิน

ผู้ทรงคุณวุฒิต่างเห็นว่าการให้บริการประชาชนต้องง่ายและสะดวก ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ยังได้เสนอแนวทางพัฒนางานบริการ ๘ ด้าน ดังนี้

๓.๓.๒.๑ ช่องทางการบริการสะดวก ทันสมัย

๓.๓.๒.๒ ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง

๓.๓.๒.๓ บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน

๓.๓.๒.๔ มีกรอบเวลาและมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน

๓.๓.๒.๕ ลดการเรียกใช้เอกสาร อาทิ การขอเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประชาชนซึ่งเป็นเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว

๓.๓.๒.๖ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

๓.๓.๒.๗ พัฒนางานบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓.๓.๒.๘ ลดความเสี่ยงของการทุจริต

นอกจากนี้ยังเสนอรูปแบบการนำเทคโนโลยีด้านอื่นมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรม เช่น การรับชำระด้วยบัตรเครดิต สามารถทำธุรกรรมบางอย่างผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ระบบการยืนยันตัวตนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

วิเคราะห์ภาพรวมของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินจากการจัดทำแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

จากการจัดทำแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ทำให้ได้เห็นมุมมองจากทั้งในมุมมองของผู้รับผิดชอบในการพัฒนาและผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำให้มองเห็นปัญหาอุปสรรค

๑. มุมมองภาคประชาชนผู้ใช้งานระบบ

มุมมองจากภาคประชาชนเห็นประโยชน์ของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่คืน และมีความคาดหวังว่า ระบบดังกล่าวจะเข้ามาอำนวยความสะดวกมากขึ้น ผลจากการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างให้การตอบรับที่ดีต่อระบบงานบริการสารสนเทศที่คืนในปัจจุบัน โดยจากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ ตลอดจนการเห็นประโยชน์และการใช้งานง่ายอยู่ในระดับความเห็นปานกลาง อย่างไรก็ตามประชาชนยังไม่ค่อยพอใจกับคุณภาพการบริการมากนักโดยยังมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการตอบสนองที่ค่อนข้างช้าและยังไม่เข้าใจถึงความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร

อนึ่ง ประชาชนจำนวนหนึ่งยังไม่ค่อยมั่นใจในการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ และยังเห็นว่า การเข้าไปติดต่อกับกรมที่ดินเองมีความแน่นอนมากที่สุด ทั้งยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ยังไม่ทราบว่า กรมที่ดินมีระบบการให้บริการรูปแบบออนไลน์ โดยประชาชนสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูล ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม และสืบค้นข้อมูลรูปแปลงที่ดินได้ด้วยตนเองแล้ว ซึ่งอาจจะต้องเพิ่มการสื่อสารกับประชาชนมากขึ้น

๒. มุมมองจากผู้บริหารกรมที่ดิน

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ๓ ท่าน โดยเป็นเจ้าหน้าที่ระดับบริหารกรมที่ดิน ๒ ท่าน และเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานส่วนกลาง คือ สำนักงานพัฒนาระบบราชการอีก ๑ ท่าน มีความเห็นว่า การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการพัฒนาของไทยยังเป็นไปได้ค่อนข้างช้าเนื่องมาจากระบบโครงสร้างพื้นฐานทางไอทีของประเทศยังไม่ครอบคลุม ทั้งทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ที่ยังค่อนข้างจำกัด นอกจากนี้มีปัญหาเรื่องการขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในระดับสูง และการของบประมาณที่มีขั้นตอน และช่วงการเบิกจ่ายของระบบราชการ การผลักดันและมุมมองของผู้นำองค์กร เนื่องจากหน่วยงานราชการมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงตามวาระ ส่งผลให้บางครั้งเกิดความล่าช้าตลอดจนขาดความต่อเนื่องในการพัฒนา

๓. ภาพรวมนโยบายและทิศทางการพัฒนา

รัฐบาลเห็นความสำคัญ และมีความพยายามผลักดันให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน โดยได้กำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติภายใต้นโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ มีการออกแผนแม่บทไอซีทีเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาของประเทศให้เป็นไปใน

ทิศทางเดียวกัน ตั้งหน่วยงานอิสระขึ้นมาทำหน้าที่เฉพาะ เช่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบบางอย่างให้สอดคล้องกับการธุรกรรมออนไลน์ โดยได้มีการผ่านพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ ใช้บังคับมีผลตั้งแต่วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ที่ผ่านมา โดยมีสรุปสาระสำคัญที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ดังนี้ ลดสำเนาเอกสารในการติดต่อราชการ ประชาชนสามารถใช้บัตรประชาชนใบเดียวสามารถติดต่อราชการได้ทุกเรื่อง หรือติดต่อแบบออนไลน์ได้อย่างเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐให้ประชาชนติดตามตรวจสอบการดำเนินการได้

วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินของประเทศเกาหลีใต้

ประเทศเกาหลีใต้เป็นประเทศหนึ่งที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ควบคู่ไปกับการพัฒนาในการเศรษฐกิจ ทั้งยังมีขนาดที่ติดต่อประชากรใช้เคียงกับประเทศไทย หนึ่งในปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของเกาหลีใต้ คือ การกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการพัฒนาอย่างชัดเจน รัฐบาลเกาหลีใต้ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าจะต้องเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาชนที่ดีที่สุดในโลก โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ ๒ ประการคือ การเป็นผู้นำด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของโลก และการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดในโลก ส่งผลให้รัฐบาลเกาหลีใต้พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ด้วยแนวคิด Smart e-Government ซึ่งเป็นการพัฒนาขีดความสามารถของภาครัฐในระดับสูงโดยการหลอมรวมของสื่อดิจิทัลและการบูรณาการความสามารถทางเทคโนโลยีและการให้บริการจากภาครัฐโดยประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถมีส่วนร่วมและใช้ประโยชน์จากการให้บริการและสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์การสื่อสาร และช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยมีการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ที่สอดคล้อง และผลักดันให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดของโลก โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ แนวคิดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยกลุ่มผู้ใช้บริการได้แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ โดยการบูรณาการให้บริการและสามารถปรับแต่งบริการตามความต้องการได้

ความสำเร็จของโครงการ KLIS ของเกาหลีใต้ประกอบไปด้วย การปรับปรุงกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการใช้ที่ดิน ปรับระบบการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน นโยบายจากรัฐบาลกลาง ความกระตือรือร้นและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานท้องถิ่น และการสนับสนุนและความร่วมมือของหน่วยงานเอกชน การพัฒนาเทคโนโลยีในการจัดทำข้อมูลเชิงพื้นที่

(Geospatial information) จึงทำให้เกิดการออกแบบรูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสม และผลักดันให้มีการใช้ระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ก่อนที่ประเทศเกาหลีใต้จะริเริ่มโครงการ KGIS ทางรัฐบาลได้มีการศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ เช่น นโยบาย สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม วัฒนธรรม ระดับการจัดการข้อมูล ความตื่นตัวต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพฤติกรรมของประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวกับการใช้ที่ดิน โดยได้มีการจัดทำโครงการต้นแบบก่อนที่จะริเริ่มโครงการจริง ทั้งยังได้ร่วมมือกับองค์ภายนอกอื่นๆ ในการออกแบบระบบที่เหมาะสม และมีการวัดผลที่ชัดเจน

สรุป

ผลการวิจัยครั้งนี้นำเสนอระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการของกรมที่ดิน ผ่านการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง และนำผลที่ได้ไปพัฒนาข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการภาครัฐ เพื่อหาข้อเสนอแนะและหาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาต่อไป โดยผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างให้การยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่เป็นบวกได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบ และความเข้าใจง่าย ในส่วนคุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการบริการในบางหัวข้อนั้น ยังมีระดับคะแนนที่น้อย ซึ่งทางกรมที่ดินควรปรับปรุง อาทิ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล รูปแบบของการนำเสนอข้อมูล ตลอดจนคุณภาพของการบริการ ซึ่งหากปล่อยทิ้งไว้นาน อาจทำให้ประชาชนที่เข้ารับบริการมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อระบบ ทำให้ประชาชนเลือกที่จะใช้บริการในรูปแบบเดิม คือการมาติดต่อด้วยตนเอง

ในส่วนปัญหา และอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการภาครัฐนั้น สามารถสรุปประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

๑. การขาดความต่อเนื่องและทิศทางการพัฒนา
๒. ภาวะผู้นำและการคัดเลือกผู้นำไม่ได้อยู่บนพื้นฐานความรู้ความสามารถ
๓. การจัดทำฐานข้อมูล การบูรณาการข้อมูล และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
๔. กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
๕. บุคลากรภาครัฐขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนามาไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน
๗. ไม่มีการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบงานบริการภาครัฐ สำหรับหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนา และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนค่อนข้าง โดยเว็บไซต์ระบบค้นรูปแปลงที่ดินนั้นมีแบบสำรวจความพึงพอใจ และในส่วนของเว็บไซต์ ได้มีการจัดทำระบบถาม – ตอบ และมีระบบศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ แต่อย่างไรก็ตามจากการสำรวจหรือข้อมูลตามสังคมออนไลน์ เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เข้าไปตอบคำถาม หรือติดตามเรื่องได้ดีนัก ทั้งนี้กรมที่ดินควรนำผลการสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์ และหาแนวทางพัฒนาอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยจากแบบสอบถาม และค้นหาปัญหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางพัฒนาโดยอาศัยต้นแบบจากประเทศเกาหลีใต้ซึ่งเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับการยอมรับว่ามี การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ดีที่สุดในโลก และประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากในแง่การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินโดยเสนอแนวทางพัฒนา โดย

๑. ปรับปรุงนโยบายและระเบียบขั้นตอนเกี่ยวกับที่ดินให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาสารสนเทศ
๒. บูรณาการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน
๓. การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบงาน (Application Architecture) และสถาปัตยกรรมเทคโนโลยี (Technology Architecture) ต้องสอดคล้องกับความต้องการและการใช้งานจริง
๔. การบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร
๕. การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญและผลักดันนโยบายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากระดับบริหารโดยกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติหรือไทยแลนด์ ๔.๐ เพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินงานให้มีความชัดเจน ในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นได้ว่าแนวโน้มการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีแนวโน้มที่ดีขึ้นตามลำดับ อย่างไรก็ตามปัจจัยความสำเร็จของ e-Government นั้นไม่ได้มาจากความพยายามผลักดันของภาครัฐเพียงอย่างเดียว สิ่งที่สำคัญที่รัฐบาลไม่ควรละเลย คือ มุมมองจากภาคประชาชน การออกแบบและการดำเนินการต่างๆ ของงานบริการประชาชนต้องคำนึงความต้องการของประชาชนผู้ใช้ระบบเป็นหลัก ระบบต่างๆ ต้องมีประโยชน์และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนด้วย

ผลการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอสภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในมุมมองการยอมรับเทคโนโลยีของประชาชนผ่านงานบริการของกรมที่ดิน โดยเน้นความสำคัญของการศึกษาความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ และการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประชาชนให้การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการของกรมที่ดินในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นต่อเว็บไซต์กรมที่ดินและระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการของกรมที่ดินในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อการยอมรับใช้งานเว็บไซต์และระบบสืบค้นข้อมูลที่ดิน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ใช้งานง่าย ในส่วนปัจจัยด้านคุณภาพ ผู้วิจัยได้แบ่งการวัดผลออกมดังนี้

๑. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ผู้วิจัยได้ประเมินจาก ๔ มุมมอง ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (relevancy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับปานกลาง ส่วนความสมบูรณ์ของข้อมูล (completeness) มีความเห็นในระดับน้อย

๒. คุณภาพของระบบ (System Quality) ผู้วิจัยได้ประเมินจาก ๒ มุมมอง ได้แก่ ความรวดเร็วของระบบ/เว็บไซต์ (Speed) และรูปแบบของระบบ/เว็บไซต์ (Design) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อความเร็วในระดับปานกลาง แต่มีความเห็นต่อรูปแบบของระบบ/เว็บไซต์ในระดับน้อย

๓. ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) กลุ่มตัวอย่างได้ให้คะแนนประเมินน้อย ทั้งในส่วนการจัดการของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาการใช้งานระบบ/เว็บไซต์ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

๑. แนวทางพัฒนาการจัดทำระบบสารสนเทศของกรมที่ดิน

จากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาของการแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของประเทศไทย พร้อมทั้งศึกษาความสำเร็จจากต่างประเทศและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอเสนอแนะทางปฏิบัติในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ ปรับปรุงนโยบายและระเบียบขั้นตอนเกี่ยวกับที่ดินให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสารสนเทศ ขั้นตอนการเข้ารับบริการภาครัฐของประเทศไทยในปัจจุบัน หลายส่วนยังจำเป็นต้องให้ประชาชนเข้ามายื่นคำร้องต่อพนักงานด้วยตนเอง หรือต้องเข้ามาดำเนินการที่สำนักงานภาครัฐ หรือมอบอำนาจให้บุคคลเข้ามาใช้บริการแทน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการพัฒนาทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งยังเน้นการกรอกข้อมูลในรูปแบบเอกสาร จึงทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นจึงควรนำนโยบายต่างๆมาพิจารณาปรับปรุงให้ทันสมัยและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามแนวทางที่รัฐบาลวางไว้ ทั้งยังจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับที่ดินต่างๆ ให้ทันต่อสถานการณ์และเป็นระบบ อาทิการรับรองเขตที่ดิน

๑.๒ บูรณาการข้อมูลเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน กรมที่ดินเป็นหน่วยงานใหญ่ มีขอบข่ายงานและหน้าที่กว้าง ทั้งยังเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานทั้งภายในกรมที่ดินเองและหน่วยงานภายนอก อาทิ กรมธนารักษ์ กรมการปกครอง กรมสรรพากร และหน่วยงานท้องถิ่นอื่นๆ ซึ่งบางครั้งก็เกิดปัญหาข้อมูลไม่ตรงกัน การทำงานซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้นทางกรมที่ดินจึงจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างการดำเนินงานภายใน และต้องพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๓ การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบงาน (Application Architecture) และสถาปัตยกรรมเทคโนโลยี (Technology Architecture) การออกแบบระบบงานและโครงสร้างเทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องสอดคล้องกับความต้องการและการใช้งานจริง ซึ่งต้องพิจารณาจากหลายองค์ประกอบ จากกรณีศึกษาการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเกาหลีใต้ได้ออกแบบระบบ

ฐานข้อมูลที่ดินจะถูกออกแบบแบ่งเป็น ๒ ส่วนตามกลุ่มผู้ใช้งาน คือสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐ และสำหรับประชาชน จึงทำให้ระบบที่ออกแบบมาได้รับการยอมรับและเกิดการนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ลักษณะงานออกแบบระบบงานดังกล่าว หากทางกรมที่ดินไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญโดยตรง อาจใช้การสรรหาจากภายนอกหรือใช้ผู้เชี่ยวชาญที่เคยมีประสบการณ์จากต่างประเทศมาให้เป็นทีปรึกษาแทนการพัฒนาบุคลากรภายใน ซึ่งในเวลานานและไม่แน่ใจว่าจะสามารถสำเร็จหรือไม่ เนื่องจากรางานกรมที่ดินมีโครงสร้าง รายละเอียดงานที่ซับซ้อน อีกทั้งการเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมและการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนั้น ควรจะต้องมีกรอบระยะเวลาการทำงานที่ชัดเจน เนื่องจากตัวเทคโนโลยีต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในส่วนการออกแบบระบบงานนอกจากการออกแบบลักษณะการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ดินแล้วนั้น กรมที่ดินควรจะต้องคำนึงถึงความต้องการต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการด้วย โดยอาจทำการสำรวจความพึงพอใจ สำรวจความต้องการ รวมถึงลงพื้นที่เก็บข้อมูลอย่างจริงจัง เพื่อนำมาวิเคราะห์และออกแบบให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

๑.๔ การบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ในการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาปรับใช้ในการทำงานมักจะเกิดการต่อต้านจากผู้ปฏิบัติงาน อาจเกิดจากความเคยชินในการทำงานแบบเดิมๆ หรือกลัวและเกิดความไม่มั่นคงเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ อาจนำไปสู่ความรู้สึกต่อต้านและไม่ยอมรับใช้งานระบบ กรมที่ดินเองจำเป็นต้องมีแผนการจัดการและบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น ที่เราได้ศึกษาจากการปฏิรูประบบบริหารงานที่ดินของเกาหลีใต้ ทางเกาหลีใต้ได้ทำแผนเพิ่มการสื่อสารในหมู่เจ้าหน้าที่ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบ ชี้ให้เห็นประโยชน์และความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศเข้ามาปรับใช้กับการทำงาน ทั้งยังมีการส่งวิศวกรเข้าไปสอนใช้งานเพื่อให้พนักงานไม่รู้สึกว่าการระบบใช้งานยาก และแก้ไขปัญหาให้ทันทีเวลาที่ผู้ใช้งานเกิดปัญหา รวมถึงได้มีการสร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดกิจกรรมพิเศษ เลี้ยงอาหารให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ทำให้พนักงานเกิดการยอมรับและยินดีที่จะใช้งานระบบ ซึ่งกรมที่ดินอาจนำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ดินได้

๑.๕ การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน การสื่อสารและการเสริมสร้างความเข้าใจมีความสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง กรมที่ดินจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมและสื่อสารไปยังข้าราชการและพนักงานทุกระดับเพื่อให้เกิดความเข้าใจและดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ในด้านงานบริการประชาชน กรมที่ดินจำเป็นต้องเตรียมแผนงานในการสื่อสารไปยังประชาชนด้วย เพื่อให้ประชาชนรับทราบและเข้าถึงบริการได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการยื่นคำขอต่างๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจน เป็นต้น ทั้งนี้ในการพัฒนาควรมี

ช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบและการพัฒนา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๖ การพัฒนางานบริการบางส่วนให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ ปัจจุบันงานบริการของกรมที่ดินยังมีการให้บริการทางออนไลน์ค่อนข้างจำกัด โดยส่วนมากเป็นการให้ข้อมูลเท่านั้น หากทางกรมที่ดินมีการพิจารณาให้สามารถทำธุรกรรมบางส่วนผ่านทางออนไลน์จะช่วยอำนวยความสะดวกและยังประโยชน์กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

๒. แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนของภาคกรมที่ดิน

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ศักขารวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนางานบริการประชาชนสำหรับกรมที่ดินดังต่อไปนี้

๒.๑ ช่องทางการบริการที่สะดวก และทันสมัย พัฒนาการที่ก้าวกระโดดของเครื่องมือสื่อสารทำให้ปัจจุบันประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้รวดเร็วขึ้น รัฐสามารถเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายกว่าแต่ก่อน ประเทศเกาหลีใต้ ได้มีการพัฒนาช่องทางการทำธุรกรรมที่ดินทั้งบนเว็บไซต์ ตู้คีออส (kiosk) ตามจุดต่างๆ ที่เข้าถึงประชาชน ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น การเพิ่มช่องทางการบริการที่ครอบคลุมนอกจากจะช่วยให้เข้าถึงประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นแล้ว การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยดังกล่าวยังลดภาระงานของเจ้าหน้าที่พนักงานอีกด้วย

๒.๒ ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง เนื่องจากปัจจุบันประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วยตัวเองได้ผ่านหลายช่องทาง ดังนั้นข้อมูลที่เผยแพร่ควรจะต้องทำให้เข้าใจง่าย ถูกต้อง และตรงกันทุกช่องทางเพื่อป้องกันการเข้าใจผิดหรือสับสน การจัดทำข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ต้องคำนึงถึงประชาชนทุกระดับ

๒.๓ บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน ปัจจุบันการเข้ารับบริการภาครัฐรวมถึงกรมที่ดิน ในหลายขั้นตอนยังจำเป็นต้องติดต่อหลายหน่วยงาน ซึ่งใช้เวลาค่อนข้างมากโดยไม่จำเป็น การพัฒนาการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งยังเป็น การช่วยอำนวยความสะดวก และลดระยะเวลาเข้าติดต่อกับหน่วยงานให้แก่ประชาชน

๒.๔ มีกรอบเวลา และมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน ปัจจุบันการให้บริการของกรมที่ดิน ตลอดจนงานบริการภาครัฐของหน่วยงานมักมีระยะรอคอยที่ยาวนานและไม่มีกรอบเวลาที่ชัดเจนว่า จะต้องใช้เวลาในการรอกอยนานเท่าใด และไม่ทราบว่าจะสำเร็จหรือไม่ หน่วยงานรัฐควรที่จะคำนึงถึงการกำหนดระยะเวลาเข้ารับบริการ ตลอดจนมุ่งลดระยะเวลาการใช้บริการตามจุดต่างๆ โดยการปรับปรุงระบบการทำงานตลอดจนนำเครื่องมือสารสนเทศต่างเข้ามาปรับใช้ให้เหมาะสมกับงาน

๒.๕ ลดการใช้เอกสาร และไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อนที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว ปัจจุบันภาครัฐในแต่ละหน่วยงานยังไม่มีความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ ทั้งยังยึดติดกับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิม ทำให้มีการขอข้อมูลที่ซ้ำซ้อนหลายจุด ในการติดต่อทำธุรกรรมแต่ละครั้งจำเป็นต้องมีเอกสารยืนยันตัวตนหลายชั้นหลายขั้นตอน ซึ่งเป็นกระบวนการที่น่าจะสามารถปรับลดขั้นตอนลงได้ เช่น ในการทำธุรกรรมที่ดินประชาชนจำเป็นต้องเตรียมสำเนาเอกสารสิทธิ์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเอกสารบางอย่างเป็นเอกสารที่เจ้าหน้าที่ที่ดินมีข้อมูลอยู่แล้ว เป็นต้น กรมที่ดินสามารถนำฐานข้อมูลออนไลน์มาใช้แทนวิธีการทำงานด้วยเอกสารรูปแบบเดิม เพื่อลดขั้นตอน ภาระงานของเจ้าหน้าที่พนักงาน ทั้งยังลดเวลาและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกด้วย ทั้งนี้ปัจจุบันกรมที่ดินได้มีการเริ่มการใช้บัตรประชาชนใบเดียวในการติดต่อ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนแล้ว

๒.๖ พัฒนางานให้บริการให้ต่อเนื่อง ปัจจุบันงานราชการของกรมที่ดิน รวมถึงหน่วยงานราชการอื่น ดำเนินการพัฒนาไปได้ค่อนข้างช้าและขาดความต่อเนื่องดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น ทั้งนี้การพัฒนาต่างๆจำเป็นต้องมีการประเมินผลและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งงานบริการที่ดินนอกจากจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนแล้ว ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

๒.๗ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว การที่กรมที่ดินมีศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนเมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับที่ดินหรือการทุจริตต่างๆ นั้น เป็นนโยบายที่ดีที่ใส่ใจต่อความคิดเห็น และรับฟังเสียงสะท้อนเป็นนโยบายที่ดี และเพิ่มความมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร และพัฒนาประเทศ แต่อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนหรือปัญหาดังกล่าวกลับไม่ได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงที บางครั้งมีความล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น และไม่มีการรายงานกลับ เจ้าหน้าที่รัฐควรมีการรายงานความคืบหน้าของการแก้ปัญหาไม่ใช่เพียงแค่รับเรื่องและให้ประชาชนเป็นผู้ติดตามเอง

๒.๘ ลดความเสี่ยงของการทุจริตของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและส่งผลต่อภาพรัฐที่ดีขององค์กร กรมที่ดินเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ประสบปัญหาการทุจริตมาอย่างยาวนาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้สามารถช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานและป้องกันการทุจริตได้ อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการออกแบบโครงสร้างระบบให้รัดกุม ตรวจสอบได้ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนและยกระดับบริการของกรมที่ดิน

ทั้งนี้ในการศึกษาโมเดลการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อมูลและการให้บริการข้อมูลแบบ e-Government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกรมที่ดินนั้น หากเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้วที่มีสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่มั่นคง กอปรกับมีสาธารณูปโภคที่พร้อมกว่า การนำรูปแบบการพัฒนาสารสนเทศจึงไม่สามารถลอกเลียนแบบมาใช้ได้ทั้งหมด จะต้องมีการเลือกนำมาใช้ และปรับให้เข้ากับกฎและสภาพแวดล้อมของตนด้วย อีกทั้งแต่ละประเทศต่างมีกฎหมาย ระเบียบ

สภาพเศรษฐกิจและสภาพสังคมที่แตกต่างกัน การพัฒนาระบบสารสนเทศจึงต้องปรับให้เข้ากับระบบกฎหมาย วัฒนธรรม รวมไปถึงระดับความรู้และการตื่นตัวในการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในสังคม

๓. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงนโยบาย เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้นโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ดังต่อไปนี้

๓.๑ รัฐบาลควรสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้มีความพร้อมในการสนับสนุนการให้บริการประชาชนในทุกกลุ่มทุกรูปแบบ ทุกสถานภาพ ครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่และมีคุณภาพในการ ให้บริการ

๓.๒ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดบริการและรูปแบบของบริการต่างๆ ในฐานะผู้รับบริการและมีช่องทางหรือเวทีต่างๆ ที่ง่ายต่อการแสดงความคิดเห็นของประชาชน และเมื่อได้รับความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะมาแล้ว ควรมีกระบวนการรองรับการนำข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปสู่ภาคปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมชัดเจน จึงจะเป็นกลไกและแรงจูงใจให้ประชาชนอยากมีส่วนร่วมมากขึ้น

๓.๓ การเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึง และใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความ สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพในการให้บริการ

๓.๔ ควรส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม และไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน

๓.๕ ควรเสริมสร้างการตระหนักรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้มากขึ้น โดยใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อทุกช่องทางที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่ายและสะดวก เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ เป็นต้น

๓.๖ ภาครัฐจะต้องเสริมส่งเสริมให้ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นยอมรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อตำหนิอย่างจริงจัง ซึ่งนอกจากจะช่วยเหลือเสริมสร้างการมีส่วนร่วมแล้ว ภาครัฐยังจะได้รับรู้ปัญหาการดำเนินงานต่างๆ ตลอดจนทราบถึงข้อบกพร่องของตน เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไข ซึ่งจะส่งผลให้ภาคธุรกิจและภาคประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินของภาครัฐมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้บุคลากรภาครัฐจะต้องมีทัศนคติเชิงบวกต่อคำวิจารณ์และยอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ

๓.๗ ควรมีการศึกษา Best Practice ของประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และนำมาประยุกต์ใช้ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย เพื่อให้

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำเร็จตามกรอบเวลาที่วางไว้ โดยมีการศึกษาถึงความเสี่ยง และความเป็นไปได้ในการลงทุนทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๓.๘ ควรมีการประเมินผลการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐอย่างมีมาตรฐาน โดยควรดำเนินการประเมินจากหน่วยงาน Third Party ภายนอกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและเป็นสากล ไม่ใช่ให้ภาครัฐประเมินตนเอง เพราะอาจจะเกิดการประเมินเข้าข้างตน หรือไม่ครอบคลุม นอกจากนี้ควรกำหนดแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสามารถทัดเทียมกับประเทศอื่นที่อยู่ในระดับการพัฒนาเดียวกันได้

๓.๙ สร้างพันธมิตรโดยร่วมมือกับภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมและผลักดันการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

ฝ่ายพัฒนามาตรฐานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ Government Website Standard. กรุงเทพฯ : สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), ๒๕๕๕.

วิชาการ, สำนัก, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. การบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government). พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๘.

วารสาร

กานดา ศรีอินทร์, กุลจิตา ท่วมสุข. “สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย”, วารสารอินฟอรมะชั่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปีที่ ๒๒ (ฉบับที่ ๒) กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๘. หน้า ๑ - ๑๙.

ชุมแพร บุญยืน, นวรัตน์ เดชพิมล, ณุกานดา สุภวัฒน์, ศรินนา วอนแก่นน้อย. “ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ”, วารสารช่อพะยอม ปีที่ ๒๙ (ฉบับที่ ๑) มกราคม - พฤษภาคม ๒๕๖๑. หน้า ๓๕๙-๓๖๙.

วรารัตน์ บุญเรืองจักร, สัญญา เคณาภูมิ, เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. “การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการรัฐกิจ”, วารสารธรรมทรรศน์. ปีที่ ๑๖ (ฉบับที่ ๒) กรกฎาคม - ตุลาคม ๒๕๕๙.

วันทนี มงคลทรัพย์กุล, อัญญา ดิษฐานนท์,อรพรรณ คงมาลัย,และ จันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ. “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ :กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์”, วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. ปีที่ ๓๙ ฉบับที่ ๑ มกราคม - มีนาคม ๒๕๕๙.

ศรีรัฐ โกวงค์. “E-Government ในประเทศกำลังพัฒนา”, วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปีที่ ๓ (ฉบับที่ ๒) กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙.

ศุภโชค นิจสุนกิจ. “แนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์กรมหาชน”, วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ. ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๖๑. หน้า ๓๔ - ๔๕.

อาทิตย์ เกียรติกำจร, ภูมิพร ธรรมสถิตเดช. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล”, Graduate Research Conference : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๗.

เอกสิทธิ์ เลาะมิ่ง, คณิตา นิจจรัลกุล และชิตชนก เชิงเชาว์. “การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีต่อการพัฒนาชุมชนของพัฒนาการในจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง”, วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๒ กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๕๔.

วิทยานิพนธ์ เอกสารวิจัย

ธนวรรณ สำนวนกลาง. “การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M - Banking". วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๙.

เปรมใจ ไชยมหา. “ผลของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒.

รุ่งทิพา เงินปัน. “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๖๐.

เอกสารไม่ตีพิมพ์

กองแผนงาน กรมที่ดิน. รายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒.

กองแผนงาน กรมที่ดิน. “แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒”.

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. “แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมที่ดิน พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ ฉบับสมบูรณ์”. แผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของกรมที่ดิน, สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, ๒๕๕๓.

พัฒนารัฐบาลดิจิทัล, สำนักงาน. (องค์กรมหาชน) (สพร.). “ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government Development Index (EGDI)” ๒๕๖๒.

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, สำนักงาน. (องค์การมหาชน). “แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย
ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๑)”. ๒๕๕๙.

วิชาการ, สำนัก. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. “การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)”, ๒๕๕๘.

ศักดิ์ เสกขุนทด. “การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานเพื่อบริการประชาชนและเพิ่มขีด
ความสามารถในการแข่งขัน” เอกสารประกอบการบรรยาย, สำนักงานรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๕๖.

ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน) (สพร.). “ร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ๒๕๖๐ –
๒๕๖๔”

ภาษาต่างประเทศ

Books

Jong Taek Park and Joungyoon Chun. The Establishment of Korea Land Information System (KLIS). Republic of Korea : Korea Research Institutes for Human Settlements (KRIHS), 2014.

Tina George Karippacheril, Soonhee Kim, Robert P. Beschel Jr., and Changyong Choi. Bringing Government into the 21st Century : The Korean Digital Governance Experience. Washington : The Publishing and Knowledge Division, the World Bank, 2016.

Journals

V. Venkatesh, M. Morris, and G. B. Davis. “User acceptance of information technology: Toward a unified view”. MIS Quarterly, vol. 27, no. 3, page 425-478, September 2003.

YU YU LIU, WANG BING. “The key factors influencing e-Government Acceptance: Case of Vietnam”, European Journal of Research in Social Sciences Vol. 5 No. 4, 2017,

Non-Published Document

Tony Dwi Susanto, Made Mira Diani, Irmasari Hafidz. “User Acceptance of e-Government Citizen Report System (a Case Study of City 113 App)”. Paper presented at the 4th Information Systems International Conference 2017, Bali, Indonesia 6–8 November 2017.

Yong Woo LEE. “e-Government of Korea : Development Journey and Outcomes”. Paper presented at the EU parliament seminar : Brussels, Belgium, 13 May 2013.

ภาคผนวก

ผนวก ก

**แบบสอบถามเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีของประชาชนที่มีต่องานบริการภาครัฐ
ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ กรณีศึกษา : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน กรมที่ดิน**

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยหลักสูตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.) สาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของประชาชนที่มีต่อ งานบริการภาครัฐในส่วนงานกรมที่ดิน ทั้งนี้ผลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำไปเสนอแนวทางในการเพิ่มขีด ความสามารถของการพัฒนาเทคโนโลยีของงานบริการประชาชนของ ภาครัฐต่อไป

๒. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีของประชาชนที่มีต่องานบริการ ภาครัฐ

ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรคการใช้งาน และข้อเสนอแนะ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นและข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

คำนิยาม

๑) เว็บไซต์กรมที่ดิน หมายถึง <http://www.dol.go.th> เป็นเว็บไซต์หลักที่ให้ข้อมูลข่าวสารกับ ประชาชน

๒) ระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน หมายถึง เว็บไซต์ dolwms.dol.go.th ที่ประชาชนสามารถเข้าไป ตรวจสอบรูปแปลง ที่ดินและข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินได้ด้วยตัวเอง

๓) Navigation (เนวิเกชั่น) คือ ระบบนำทางใน Website (เว็บไซต์) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกไปใช้ บริการเดินทางใน จุดสนใจใน Website (เว็บไซต์) ได้อย่างสะดวกสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้

อย่างรวดเร็ว และรู้ว่ากำลังอยู่ ตรงไหนของเว็บไซต์ และสามารถที่จะกลับมาที่หน้าหลักของ Website (เว็บไซต์) ได้ด้วย

๔) การยอมรับใช้ (Adoption) หมายถึงการตัดสินใจที่ผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์และผลกระทบของตัวเทคโนโลยีแล้ว จึงเกิดการยอมรับและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า
เพื่อแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นและข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ขอความกรุณาตอบทุกข้อ

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
- มัธยมศึกษาปีที่ ๖ / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

๔. อาชีพ

- พนักงานบริษัท ห้างร้านของเอกชน
- ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
- อื่นๆ

๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๑๕,๐๐๐ บาท
- ๑๕,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท
- ๒๕,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท
- ๓๕,๐๐๑ - ๔๕,๐๐๐ บาท
- ๔๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป

๖. ท่านเคยเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมที่ดินหรือระบบค้ำหารูปแปลงที่ดินหรือไม่

- เคย
- ไม่เคย

๗. ช่องทางที่เคยติดต่อหรือเข้ารับบริการกรมที่ดินนอกเหนือจากการเข้ามาที่สำนักงานที่ดิน

(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- Call Center เว็บไซต์กรมที่ดิน (<http://www.dol.go.th>)
- เว็บไซต์ค้ำหารูปแปลงที่ดิน (dolwms.dol.go.th) Application (DOL)
- เว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง

๘. วัตถุประสงค์ที่ท่านเข้าใช้งานเว็บไซต์ต่างๆของกรมที่ดิน (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสาร คำขอ
- หาข้อมูล กฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน/การซื้อขาย
- ค้ำหารูปแปลงที่ดิน ตรวจสอบราคาประเมิน โปรแกรมคำนวณภาษีอากร
- ระบบค้นหาข้อมูลจัดสรรที่ดิน

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นและทัศนคติต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็น และข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยมาก (๑)
คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)						
ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)						
๑	เว็บไซต์ของกรมที่ดินและระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินมีการให้ข้อมูลที่ละเอียด ชัดเจน และครบถ้วน					

๒	เห็นว่าเว็บไซต์ของกรมที่ดินและระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน					
ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy)						
๓	เว็บไซต์ของกรมที่ดินและระบบสืบค้นข้อมูลแปลงที่ดินให้ข้อมูลที่ถูกต้อง					
	ความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness)					
๔	เว็บไซต์ของกรมที่ดินมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
คุณภาพของระบบ (System Quality)						
ความเร็วของระบบ (Speed)						
๕	ระบบค้นหารูปแปลงที่ดินมีการแสดงผลอย่างรวดเร็ว (เช่น การดาวน์โหลดข้อมูล เปลี่ยนหน้า เป็นต้น)					
	รูปแบบของระบบ (Design)					
๖	เว็บไซต์กรมที่ดินและระบบค้นหารูปแปลงที่ดินมีการจัดรูปแบบที่เข้าถึงระบบง่าย					
๗	เว็บไซต์กรมที่ดินและระบบค้นหารูปแปลงที่ดินมีรูปแบบที่น่าสนใจ (รูปแบบฟอนต์อ่านง่าย มีการใช้สีที่เหมาะสม เป็นต้น)					

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยมาก (๑)
คุณภาพการบริการ (Service Quality)						
๘	กรมที่ดินมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ					
๙	ท่านได้รับการแก้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาการใช้งานระบบหรือเว็บไซต์ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)					
การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)						

๑๐	จากประสบการณ์เข้าใช้เว็บไซต์และระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน ท่านรู้สึกว่ามีประโยชน์และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลของกรมที่ดิน					
๑๑	การเข้าใช้เว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดินช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมกับกรมที่ดินได้					
ความง่ายของการใช้งาน (Perceive Ease of Use)						
๑๒	ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดินได้โดยง่ายและสามารถเข้าใจได้เอง					
๑๓	ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดินมีความง่ายและสะดวกที่จะใช้บริการ					
๑๔	เว็บไซต์กรมที่ดินมี Navigation และการเชื่อมโยงที่ดีสามารถย้อนกลับไปเมนูก่อนหน้าได้					
	การยอมรับใช้ (Adoption)					
๑๕	ท่านจะใช้บริการเว็บไซต์ของกรมที่ดินและระบบค้นหาแปลงที่ดินต่อในอนาคต					
๑๖	ท่านจะแนะนำการใช้บริการเว็บไซต์และระบบค้นหาแปลงที่ดินให้คนอื่น					

ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์และระบบค้นรูปแปลงที่ดิน

ผนวก ข

บทสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ-นามสกุล นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข

ตำแหน่ง รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

หน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

๑. ท่านคิดว่าในอดีตที่ผ่านมาประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมาประยุกต์ใช้การบริการภาครัฐมากน้อยเพียงใดและมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง

- ในอดีตที่ผ่านมาประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมาประยุกต์ใช้การบริการภาครัฐค่อนข้างน้อย การให้บริการส่วนมากจะเป็นการให้บริการ ณ ส่วนราชการ ที่ประชาชน จำเป็นต้องมาติดต่อ ณ จุดบริการ โดยไม่ได้ให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ แม้จะมีการรวมงานบริการ ณ จุดเดียว (one stop service) แต่เป็นลักษณะต่างหน่วยต่างให้บริการในงานของตัวเอง

- ปัญหาอุปสรรคที่ไม่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมาประยุกต์ใช้การบริการภาครัฐ

- เนื่องจากการใช้กฎระเบียบเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการได้ เช่น กฎหมายกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องมายื่นคำขอต่อเจ้าพนักงานเท่านั้น/และกำหนดสถานที่ในการยื่นคำขอโดยไม่สามารถยื่นคำขอข้ามเขตได้ การต่อใบอนุญาตให้ต่อ ณ สถานที่เดียวกับการขออนุญาตครั้งแรก เป็นต้น ดังนั้น เมื่อกฎหมายยังไม่ได้รับการแก้ไขหน่วยงานจึงต้องให้บริการในรูปแบบเดิม

- บุคลากรภาครัฐ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภาครัฐ

- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาขึ้น ไม่ตรงความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนเลือกที่จะใช้บริการในรูปแบบเดิม คือการมาติดต่อด้วยตนเอง

๒. ท่านมีแนวคิด ทักษะ หรือวิสัยทัศน์อย่างไร ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการบริการประชาชน

การให้บริการประชาชนต้องง่ายและสะดวก ดังนั้น จึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามหลักการ ๘ ประการ ดังนี้

๑. ช่องทางการบริการสะดวก ทันสมัย
๒. ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง
๓. บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน
๔. มีกรอบเวลาและมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน
๕. ลดการใช้เอกสาร และไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว
๖. ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
๗. พัฒนางานบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๘. ลดความเสี่ยงของการทุจริต

๓. ท่านคิดว่า ที่ผ่านมานหน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อการบริการประชาชน อย่างไรบ้าง

เนื่องจากสำนักงาน ก.พ.ร. ไม่ใช่หน่วยให้บริการประชาชน จึงขอตอบในภาพรวมของส่วนราชการ ดังนี้

ปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาให้บริการมากขึ้น แต่ยังมีลักษณะงานบริการแบบแยกหน่วยงาน ไม่ได้มีการเชื่อมโยงการให้บริการระหว่างหน่วยงานอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามมีหลายหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อการบริการประชาชน เช่น

- **การนำ ICT มาใช้ในการบริการประชาชน เช่น กรมสรรพากร** การจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการของภาครัฐและภาคเอกชน อีกทั้งยังรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร พัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ระบบขอคืนภาษีที่รวดเร็วผ่านระบบพร้อมเพย์ การเชื่อมโยงข้อมูลการบริจจาคเพื่อลดหย่อนภาษี เป็นต้น

- **การนำ ICT มาใช้ในการบริหารงานภายในองค์การ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข** พัฒนาระบบส่งต่อ (E - refer) การพัฒนาระบบ I Claim ร่วมกับ ๖ บริษัทประกันชีวิต โครงการ e - Donation ที่ได้ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย กรมสรรพากร สมาคมธนาคารไทย ในการร่วมจัดทำระบบการบริจจาคเงินให้กับทางโรงพยาบาลผ่าน Mobile Banking เป็นต้น

- การนำ ICT มาสื่อสารข้อมูลความรู้ให้กับประชาชน เช่น กรมควบคุมโรค Application กัดดูรู้โรค เพื่อใช้ในการติดตามคลังข้อมูลข่าวสารสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อไปสู่เป้าหมายให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของตนเองนำไปสู่การปรับพฤติกรรมดูแลสุขภาพของประชาชน เป็นต้น

๔. ท่านคิดว่าปัจจุบันประชาชนมีความพึงพอใจและยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมากน้อยเพียงใด (เช่นความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการตรวจค้นรูปแบบที่ติด การใช้บริการคำนวณค่าใช้จ่ายภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ที่ประชาชนสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง เป็นต้น)

ประชาชนให้การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่วนราชการพัฒนาขึ้น โดยพิจารณาจากสถิติการใช้บริการ Application ค้นหาแปลงที่ดินของกรมที่ดิน หรือการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ในการชำระภาษีของกรมสรรพากร เป็นจำนวนมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้บริการดังกล่าวตรงกับความต้องการของประชาชน ลดระยะเวลาการเดินทางและค่าใช้จ่ายของประชาชน

๕. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับโอกาส ข้อจำกัด และอุปสรรค สำหรับประเทศในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่องานบริการประชาชน

- โอกาส

- ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารอย่างครอบคลุม เกือบทั่วประเทศ จึงถือเป็นโอกาสสำคัญที่ภาครัฐจะได้ใช้ประโยชน์นี้
- รัฐบาลให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และสนับสนุนการวางโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT

- ข้อจำกัดและอุปสรรค

- ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีของบุคลากรภาครัฐ
- การบูรณาการงานเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน
- งบประมาณในการพัฒนาระบบมีค่อนข้างจำกัด
- ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ ICT มีหลายขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องใช้งบประมาณสูงเกิน ๑๐๐ ล้านบาท

๖. ท่านคิดว่า ระเบียบ ข้อกฎหมาย โครงสร้างของหน่วยงานต่างๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเพื่อใช้ในการบริการภาครัฐ ควรมีการปรับปรุง ปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเติม ในด้านใดบ้าง

ต้องมีการปรับปรุงกฎหมายให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชนโดยผ่านระบบ ICT โดยลดข้อจำกัดในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ระบบการยืนยันตัวตนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e- Authentication) โดยในปัจจุบันต้องมายืนยันตัวตนต่อหน้าเจ้าหน้าที่อย่างน้อย ๑ ครั้ง แม้จะมีระบบออนไลน์แล้วก็ตาม
- การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e -Signature) ยังไม่ได้รับการพัฒนา จึงต้องลงลายมือชื่อในเอกสาร
- แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e - form) ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เป็นแบบฟอร์มเดียว โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน
- การออกใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e -Receipt) ยังไม่ได้ดำเนินการอย่างทั่วถึง
- การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลการอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการขอสำเนาเอกสาร

สำหรับในด้านโครงสร้างนั้น ปัจจุบันการดำเนินงานของแต่ละส่วนราชการดำเนินการแบบต่างๆ ที่ต่างหน่วยต่างทำภารกิจของตน โดยขาดความเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ดังนั้น จึงต้องปรับระบบงานให้สามารถบูรณาการการทำงานร่วมกันได้ โดยกำหนดตัวชี้วัดร่วม หรือโครงการร่วมระหว่างหน่วยงานขึ้น

ชื่อ-นามสกุล นายบัณฑิต สกิตริชวา

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสตูล

หน่วยงาน กรมที่ดิน

๑. ท่านคิดว่าในอดีตที่ผ่านมาประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมาประยุกต์ใช้การบริการภาครัฐมากน้อยเพียงใดและมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง

ในอดีตที่ผ่านมา ประเทศไทยได้มีความพยายามที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามา ประยุกต์ใช้ในการบริการภาครัฐ เช่น การนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) มาใช้พิมพ์เอกสารแทนการเขียน หรือเครื่องพิมพ์ดีด การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแทนการส่งเอกสาร ทางไปรษณีย์ การใช้เครื่องมือรังวัดที่ทันสมัยมาใช้ทดแทนการใช้เครื่องมือสำรวจรุ่นเก่าเพื่อทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว หรือ การออกแบบให้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีเงินได้เพื่อทำให้รัฐบาล

สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย เป็นต้น แต่การที่ประเทศไทย ยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ได้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากยังมีข้อจำกัดอยู่ในหลายประการ เช่น

- การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้ความรอบคอบในการวางแผนงานอีกทั้งยังมีระยะเวลาในการเตรียมการค่อนข้างมาก
- งบประมาณของหน่วยงานมีจำนวนจำกัด เนื่องจากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการสูง
- การนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- การขาดการจัดการหรือสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากผู้บริหารหน่วยงานยังขาดความเข้าใจ หรือวิสัยทัศน์ของผู้บริหารไม่ได้มุ่งหมายที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศในภาครัฐให้มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพ
- หน่วยงานไม่มีการเตรียมความพร้อมให้แก่กลุ่มผู้ใช้งาน หรือข้าราชการที่ต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. ท่านมีแนวคิด ทักษะ หรือวิสัยทัศน์อย่างไร ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในงานของกรมที่ดินเพื่อการบริการประชาชน

ในปัจจุบัน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อนโยบาย “ประเทศไทย ๔.๐” ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือจะกล่าวได้ว่า นโยบายประเทศไทย ๔.๐ คือ โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ที่เน้นเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และภาคบริการ ภายใต้วิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีภารกิจหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อวาระการขับเคลื่อนประเทศไทย ๔.๐ อันเป็นนโยบายของรัฐบาล กรมที่ดินได้มีดำเนินการ “กรมที่ดิน ๔.๐” โดยได้มีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อการบริการ การเตรียมบุคลากรกรมที่ดิน เพื่อก้าวสู่กรมที่ดินยุคใหม่ และการเสริมสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประชาชนผ่านกลไกของสำนักงานที่ดินผ่านโครงการต่าง ๆ ของกรมที่ดิน เช่น ระบบให้บริการค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดินระบบภูมิสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต และ Mobile Application (LandsMaps) โครงการยกระดับการรังวัดด้วยวิธีแผนที่ชั้นหนึ่งโดยระบบดาวเทียม รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการประชาชนให้เป็นไปด้วย

ความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งกรมที่ดินได้มีการให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ ซึ่งมีระบบงานที่บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการประชาชนต่างสำนักงานด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ การดู - พิมพ์สำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ การเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า การตรวจสอบหลักทรัพย์และขอสำเนาเอกสารสิทธิที่ดิน (LandsFax) อีกทั้งในการติดต่อขอรับบริการ จากสำนักงานที่ดิน เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกสำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชนของประชาชนที่มาขอรับบริการอีกด้วย เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชนอีกด้วย และการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต

๓. ท่านคิดว่าที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อการบริการประชาชน อย่างไรบ้าง

กรมที่ดินได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อการบริการประชาชนในหลากหลายโครงการ เช่น

- ระบบให้บริการค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดินระบบภูมิสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต และ Mobile Application (LandsMaps) กรมที่ดินได้พัฒนาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวทางการพัฒนาประเทศมุ่งสู่ประเทศไทย ๔.๐ เพื่อเป็นการส่งมอบบริการแก่สาธารณชน อำนวยความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งฝั่งผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการ ซึ่งตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในเรื่อง “ลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ” โดยให้บริการค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต จากการนำข้อมูลที่ดินดิจิทัลที่กรมที่ดินมีอยู่มาใช้ประโยชน์ร่วมกับเทคโนโลยีด้านภูมิสารสนเทศ (Geographic Information System : GIS) เพื่อพัฒนาการให้บริการของกรมที่ดิน ซึ่งระบบดังกล่าวกรมที่ดินได้ให้บริการมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนสามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลรูปแปลงที่ดินทั่วประเทศ จำนวน ๓๓ ล้านแปลง โดยมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉลี่ยประมาณ ๓๗,๐๐๐ รายต่อวัน และมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้น

- โครงการยกระดับการรังวัดด้วยวิธีแผนที่ชั้นหนึ่งโดยระบบดาวเทียม เป็นโครงการที่กรมที่ดินจัดทำขึ้นโดยได้นำเทคโนโลยีการรังวัดโดยระบบโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ (RTK GNSS Network) มาใช้ในการรังวัดทำแผนที่ เพื่อให้รูปแปลงที่ดินมีค่าพิกัดภูมิศาสตร์ที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบตำแหน่งของหลักเขตหรือแนวเขตที่ดิน ในกรณีสูญหาย ถูกทำลาย หรือถูกเคลื่อนย้าย ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยีการรังวัดนี้เป็นเทคโนโลยีการรังวัดที่ทันสมัย มีความละเอียดถูกต้องสูงตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เมื่อกรมที่ดินนำเทคโนโลยีการรังวัดดังกล่าวเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินลดลงเนื่องจากรูปแปลงที่ดินมีค่าพิกัดแน่นอน สามารถตรวจสอบได้ อันจะเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือแก่

ประชาชนต่อการปฏิบัติงานของกรมที่ดิน และการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีการรังวัดโดยระบบ
 โครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ยังสามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการรังวัด
 ที่ดิน อีกทั้งยังลดงบประมาณและค่าใช้จ่ายของรัฐในการรังวัดเส้นโครงหมุดหลักฐานแผนที่

- การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการประชาชนให้เป็นไปด้วย
 ความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งกรมที่ดินได้มีการให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่ง
 หนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ ซึ่งมีระบบงานที่บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการประชาชนต่างสำนักงาน
 ด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรมที่ดินได้ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินด้วย
 การใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียง ๑ ใบ เพื่อตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอนหนังสือรับรองราคาประเมิน
 ทุนทรัพย์ และขอสำเนาเอกสารสิทธิ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (แบบ Online) โดยผู้ขอใช้บริการ
 ต้องเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์หรือเป็นผู้มีสิทธิตามกฎหมาย เริ่มนำร่องในสำนักงานที่ดินจังหวัด ๗๓
 สำนักงาน ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ รวมถึงการดู - พิมพ์สำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และ
 การตรวจสอบหลักทรัพย์และขอสำเนาเอกสารสิทธิที่ดิน (Lands Fax)

- การเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมที่ดินได้ดำเนินการจัดทำ
 ระบบเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว เพื่อให้สำนักงานที่ดินเรียกใช้
 ข้อมูลนิติบุคคลที่จดทะเบียนจัดตั้งต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจากระบบดังกล่าวในการจดทะเบียน
 สิทธิและนิติกรรม หรือธุรกรรมอื่น ๆ และการปฏิบัติราชการของสำนักงานที่ดิน อันจะเป็นการเพิ่ม
 ประสิทธิภาพการให้บริการ และอำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชนตามนโยบายรัฐบาล

- การติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดิน เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกสำเนาทะเบียนบ้าน
 และบัตรประจำตัวประชาชนของประชาชนที่มาขอรับบริการ รวมทั้งการรับชำระค่าธรรมเนียม
 ผ่านบัตรเครดิต เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน

**๔. ท่านคิดว่าปัจจุบันประชาชนมีความพึงพอใจและยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมากน้อย
 เพียงใด (เช่นความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการตรวจค้นรูปแปลงที่ดิน การใช้บริการคำนวณ
 ค่าใช้จ่ายภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ที่ประชาชนสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง เป็นต้น)**

กรมที่ดินได้มีการสำรวจจำนวนประชาชนที่ขอรับบริการผ่านค้นหาตำแหน่งแปลงที่ดินด้วย
 ระบบภูมิสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (DOLWMS) เมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ พบว่า มีผู้มา
 ขอรับบริการและตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าว จำนวน ๑๙,๘๓๘ ราย โดยมีผล
 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าว โดยมีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

- พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑
- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒
- พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๖

- ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๗
- ไม่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒.๓

โดยผู้ขอรับบริการได้มีความเห็นว่า การบริการดังกล่าวสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับสำนักงานที่ดิน แต่ก็ยังได้มีการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้มีการพัฒนา และปรับปรุงระบบให้สามารถตอบสนองต่อการใช้งานของประชาชนมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ควรจะให้ระบบมีการแสดงสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับที่ดินแปลงนั้น ๆ เช่น การแสดงขอบเขตการพิพาทแบ่งที่ดินและยังไม่ตัดสินจากศาล หรือให้มีการแสดงขอบเขตที่ดินของรัฐ เป็นต้น ต้องการให้ระบบสามารถใส่ชื่อหมู่บ้าน หรือข้อมูลใกล้เคียงกับที่ดินที่ต้องการค้นหา ฯลฯ

๕. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับโอกาส ข้อจำกัด และอุปสรรค สำหรับประเทศในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่องานบริการประชาชนของกรมที่ดิน

ปัจจุบันกรมที่ดินได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่องานบริการประชาชน แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ เช่น งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการดำเนินการจัดทำระบบงานให้เบ็ดเสร็จครบถ้วน อีกทั้งในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศให้แล้วเสร็จต้องมีการวางแผนงานที่ดี เนื่องจากข้อมูลและกระบวนการของกรมที่ดินมีลักษณะงานที่เป็นงานเฉพาะ ไม่สามารถที่จะนำโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีใช้งานอยู่แล้วนำมาใช้ได้ทันที ต้องมีการออกแบบระบบและพัฒนาระบบขึ้นใช้งานเอง จึงทำให้คนทั่วไปมองว่าในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับงานของกรมที่ดินมีความยุ่งยาก ซับซ้อน จึงทำให้การดำเนินการดังกล่าวต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาระบบดังกล่าว อีกทั้งกรมที่ดินยังต้องมีการเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรในทุกระดับที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในระดับของผู้พัฒนา หรือผู้ดูแลระบบ ทั้งในระดับของผู้ใช้งานระบบ จึงต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับพัฒนาศักยภาพเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมแก่บุคลากรรวมทั้งในการปฏิบัติงานของกรมที่ดินมีการยึดกฎหมาย/ระเบียบเป็นหลัก ดังนั้น หากไม่มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย / ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วก็จะทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาแล้วมาใช้งานเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนได้

๖. ท่านคิดว่าระเบียบ ข้อกฎหมาย โครงสร้างของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเพื่อใช้ในการบริการภาครัฐ ควรมีการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมในด้านใดบ้าง

กรมที่ดินจะต้องมีการแก้ไขระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้ ณ สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวก และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรม ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่ อีกทั้งการแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องในการรังวัดหมุดหลักเขตที่ดิน เนื่องจากการนำเทคโนโลยีการรังวัด โดยระบบโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ (RTK GNSS Network) มาใช้ในการรังวัดทำแผนที่ จะทำให้ได้ค่าพิกัดของหมุดหลักเขตที่แน่นอน ทำให้ไม่ต้องมีการรับรองแนวเขตที่ดินจากที่ดินที่อยู่ข้างเคียง เป็นต้น

สำหรับการแก้ไขโครงสร้างภายในของกรมที่ดิน คือ การให้มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการรังวัดทำแผนที่ชั้นสูงอยู่ประจำในสำนักงานที่ดินจังหวัด /สาขา เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสำนักงานที่ดินได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่จำเป็นต้องรอให้หน่วยงานในส่วนกลาง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงอย่างเดียว เนื่องจากปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสำนักงานที่ดิน

ชื่อ-นามสกุล นายไพโรจน์ เผือกวิไล

ตำแหน่ง ข้าราชการบำนาญ (อดีตที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมสำรวจ, อดีต CIO)

หน่วยงาน: กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

๑. ท่านคิดว่าในอดีตที่ผ่านมาประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมาประยุกต์ใช้การบริการภาครัฐมากน้อยเพียงใดและมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง

ในอดีตการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมาประยุกต์ใช้การบริการภาครัฐเพื่อประชาชนไม่มี เช่นการออกใบอนุญาต การจดทะเบียน การทำนิติกรรมต่างๆโดยหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบตามกฎหมาย การดำเนินการทั้งหมดจะเป็น “กระดาษ” จัดทำเป็น “คู่มือ” หรือ “สำเนา” แล้วจัดเก็บเป็นสารบบ เป็นแฟ้มเอกสาร ซึ่งเป็นปัญหาเรื่องการจัดเก็บ การค้นหา และการรักษาเอกสาร เพื่อการอ้างอิงในอนาคต

อาจเรียกได้ว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการให้บริการเฉพาะระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน เช่น เมื่อก่อน พ.ศ. ๒๕๒๐ กรมที่ดินใช้การบริการด้านคำนวณและประมวลผลของ “พิกัดของหมุดหลักฐานแผนที่” ด้วยเครื่อง Computer IBM๑๔๐๑ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยกรมที่ดินได้พัฒนา Application Program เฉพาะที่สามารถใช้กับการคำนวณดังกล่าว ทำให้การคำนวณมีความถูกต้อง รวดเร็วขึ้นมาก

หน่วยงานของรัฐต่างๆได้จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) มาใช้ก็เป็นเพียงใช้พิมพ์เอกสารแบบเครื่องพิมพ์ดีดเดิม เมื่อใช้ PC ไป ระยะเวลาหนึ่งตกรุ่น ก็ตั้งงบประมาณขอซื้อใหม่ทดแทน เป็นเช่นนี้ทุกหน่วยงาน เป็นการใช้ทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่า การจัดเก็บ files ไม่เป็นระบบ ไม่มีการจัดการฐานข้อมูลที่ดี ยากแก่การค้นหาและแบ่งปันข้อมูล เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาและอุปสรรค ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การให้บริการในหน่วยงานของรัฐในอดีต

๒. ท่านมีแนวคิด ทักษะ หรือวิสัยทัศน์อย่างไร ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้ในงานของกรมที่ดินเพื่อการบริการประชาชน

แนวคิด: “ทำอย่างไรจะนำภารกิจต่างๆที่กรมที่ดินที่รับผิดชอบให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ มาให้บริการ online ในระบบ internet ได้ ให้บริการด้วยความปลอดภัย โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ”

แนวคิดนี้เป็นเรื่องที่ทำหาย ถ้าจะสำเร็จได้ต้องมีปัจจัยที่สำคัญดังนี้:-

ผู้บริหาร : กรมที่ดินต้องมีผู้บริหารที่กล้าหาญ และมีความแน่วแน่ที่จะผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลง และต้องกำหนดนโยบายให้ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติให้ต่อเนื่อง

ผู้ปฏิบัติ : นอกจากจะมีความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย ระเบียบ และงานเทคนิค ที่ดินรับผิดชอบแล้ว จะต้องมีความรู้ด้าน IT ให้สามารถปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศที่ดิน: ต้องพัฒนาให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบและเชื่อถือได้ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ และมาตรฐานที่กำหนด

(หมายเหตุ: บางภารกิจที่สำนักงานที่ดินให้บริการประชาชน เช่น การรังวัดสอบเขตที่ดิน การรังวัดรวมโฉนด และ การรังวัดแบ่งแยกที่ดิน ประชาชนไม่สามารถดำเนินการได้ทาง internet ก็ให้ช่างรังวัดเอกชนดำเนินการตาม พรบ.รังวัดเอกชน พ.ศ. ๒๕๓๕ ส่วนการรังวัดออกโฉนดที่ดิน ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ก็ยังคงให้เป็นหน้าที่ของช่างรังวัดในสำนักงานที่ดินคงเดิม ซึ่งจะแบ่งงานรังวัดของกรมที่ดินลงมา (มากกว่า ๔๐๐,๐๐๐ รายต่อปี)

๓. ท่านคิดว่าที่ผ่านมานหน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อการบริการประชาชน อย่างไรบ้าง

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อการบริการประชาชนของกรมที่ดินที่ผ่านมา ในด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประสบความสำเร็จ เรื่อง ความรวดเร็ว และความถูกต้องในการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการจัดทำสัญญา การจัดเก็บค่าธรรมเนียมและภาษี การเงินและการบัญชี ทำให้ประชาชนได้รับบริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภท ที่สำนักงานที่ดินรวดเร็ว ใช้เวลาน้อยกว่าเดิมประมาณ ๔๐-๕๐% สำนักงานที่ดินทั่วประเทศมีการใช้ระบบสารสนเทศที่ดินทั้งหมด การตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องทำได้สะดวก สามารถตรวจสอบเอกสารเดิมจากฐานข้อมูล(Database)ได้ แต่อย่างไรก็ตามขณะนี้ในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่าน เจ้าหน้าที่ยังคงต้องตรวจสอบเอกสาร(กระดาษ)จากสารบบที่ดิน เพื่อความมั่นใจในการใช้ข้อมูลและ update ฐานข้อมูลในกรณีพบว่าข้อมูลที่จัดเก็บเดิมผิด

ส่วนด้านการรังวัดที่ดิน กรมที่ดินนำระบบ GPS Network มาให้บริการประชาชน ทำให้การรังวัดที่ดินมีความละเอียดถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่งขึ้น

๔. ท่านคิดว่าปัจจุบัน ประชาชนมีความพึงพอใจและยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมากน้อยเพียงใด (เช่น ความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการตรวจค้นรูปแปลงที่ดิน การใช้บริการคำนวณค่าใช้จ่ายภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ที่ประชาชนสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง เป็นต้น)

ประชาชนที่ใช้บริการความพึงพอใจและยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมาก เพราะมีความสะดวกตรวจสอบตำแหน่งแปลงที่ดินรวมทั้งเส้นทางเดินทางไปยังสำนักงานที่ดิน การคำนวณค่าธรรมเนียมการโอนที่ดิน ภาษี และสามารถ download แบบพิมพ์ ที่กรมที่ดินใช้ในราชการจาก website กรมที่ดิน (www.dol.go.th) เช่น ใบมอบอำนาจ พร้อมทั้งตัวอย่างในการกรอกข้อความในใบมอบอำนาจ เป็นต้น

กรมที่ดินต้องสร้างความมั่นใจให้ประชาชนในการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมากกว่านี้ โดยต้องให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลทั่วไป (public information) และต้องสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (private information) เพราะในอนาคตอาจต้องเปลี่ยน โฉนดที่ดิน ให้เป็น digital land title deed

๕. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับโอกาส ข้อจำกัดและอุปสรรค สำหรับประเทศไทยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เพื่องานบริการประชาชนของกรมที่ดิน

โอกาส ข้อจำกัดและอุปสรรค สำหรับประเทศไทยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เพื่องานบริการประชาชนของกรมที่ดิน

ด้านบุคลากร : ผู้บริหารกรมที่ดิน ยังไม่มีความมั่นใจเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล ทำให้การพัฒนา Online Land Registration System เป็นไปอย่างล่าช้า

- ผู้นำองค์กรเปลี่ยนบ่อย นโยบายไม่ชัดเจน และไม่ต่อเนื่อง
- กรมที่ดินมีข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถด้าน IT จำกัด
- นโยบายรัฐต้องการลดขนาดส่วนราชการ ข้าราชการเกษียณอายุ ไม่มีอัตรากำลัง

ทดแทน

- Carrier path ของข้าราชการกรมที่ดินด้าน IT มีความเจริญก้าวหน้าในสายงาน น้อยกว่าข้าราชการในสายงานกฎหมาย ขาดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานในสายงาน IT

ด้านงบประมาณ : งบประมาณด้าน IT มีจำกัด ไม่ต่อเนื่อง

- ใช้งบประมาณสูง ในการพัฒนาและดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านเทคโนโลยี : ผู้รับจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินด้อยประสิทธิภาพ และไม่มี ความเข้าใจระบบการทะเบียนที่ดินและการรังวัดที่ดินเพียงพอ

- Hardware ด้าน ITC เปลี่ยนแปลงเร็ว การจัดซื้อทดแทนล่าช้า

ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ:

ต้องปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถใช้ระบบสารสนเทศที่ดินให้บริการ ประชาชน ทั้งด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดที่ดิน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. ท่านคิดว่า ระเบียบ ข้อกฎหมาย โครงสร้างของหน่วยงานต่างๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริการภาครัฐ ควรมีการปรับปรุง ปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเติมใน ด้านใดบ้าง

การปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย :

- หน่วยงานต้องตรวจสอบว่า กฎหมาย ระเบียบใดที่เป็นข้อจำกัด หรือเป็นอุปสรรค เมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาให้บริการประชาชน เพราะแต่ละหน่วยงานของรัฐมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน และใช้กฎหมายเฉพาะ เช่น กรมที่ดิน มีภารกิจหลักด้านการออกเอกสารสิทธิ์ในที่ดิน และการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การรังวัดที่ดิน โดยใช้ประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประมวลกฎหมายที่ดิน จะเน้นเรื่องการจดทะเบียนที่ดิน ว่า เจ้าของที่ดินที่มีความประสงค์จะจดทะเบียนที่ดิน ต้องยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินพื้นที่ ที่ที่ดินตั้งอยู่ และเจ้าพนักงานที่ดิน ณ สำนักงานที่ดินท้องที่นั้น เป็นเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย ฉะนั้น เมื่อนำระบบ Online Land Registration มาใช้ในการจดทะเบียนที่ดิน ต้องปรับแก้กฎหมายเรื่อง การยื่นคำขอทาง online และอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานที่ดินใหม่ เป็นต้น

การปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน :

สำหรับกรมที่ดิน ในอนาคตจะต้องยุบรวมสำนักงานที่ดิน สาขา ส่วนแยก และสำนักงานที่ดินอำเภอ ให้เหลือเพียงสำนักงานที่ดินจังหวัด เมื่อมีการให้บริการประชาชนในระบบสารสนเทศที่ดินเต็มระบบแล้ว และปรับเปลี่ยนตำแหน่งและเพิ่มข้าราชการใหม่ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาทดแทน รวมทั้งพิจารณาเรื่องความก้าวหน้าของข้าราชการในสายงาน IT ด้วย การภาครัฐกำหนดให้มีการรับ “พนักงานราชการ” ไม่น่าจะสร้างแรงจูงใจให้ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทำงานราชการ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นายธนเสกข์ ยงศุภมงคล
วันเดือนปีเกิด	๓ ตุลาคม ๒๕๐๙
ประวัติการศึกษา	- บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
การอบรมพิเศษ	- หลักสูตร Ultra – Wealth รุ่นที่ ๑ สมาคมเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตร Academy of Business รุ่นที่ ๓ มหาวิทยาลัยศรีปทุม - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ (TEPCoT) รุ่นที่ ๗ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรการปฏิบัติการจิตวิทยาฝ่ายอำนาจการ รุ่นที่ ๑๐๑ สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย - ประกาศนียบัตรชั้นสูง “การเสริมสร้างสังคมสันติสุข” รุ่นที่ ๔๓ สถาบันพระปกเกล้า
ตำแหน่งปัจจุบัน	- กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไอ.เจ. สยาม จำกัด - กรรมการผู้จัดการ บริษัท ดิจิตอล ไดนามิค ดิสเพลย์ จำกัด

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐ
ยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษา : การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมที่ดิน

ผู้วิจัย นายธนเสกข์ ยงศุภมงคล หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 61

ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไอ.เจ. สยาม จำกัด

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารควบคู่กับการเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากมายและรับส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการพัฒนาทั้งในระดับองค์กรและในระดับประเทศ หน่วยงานภาครัฐเองก็ได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อให้ยกระดับการบริการให้มีความรวดเร็วและเข้าถึงประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากงานบริการประชาชนของภาครัฐที่มีการปรับโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน พร้อมทั้งนำระบบสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวางเพื่อให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) หรือรัฐบาลดิจิทัล โดยยึดหลักการโปร่งใส ทันใจ ทุกที่ ทุกเวลา เท่าเทียม และทุกเวลา เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ

แม้ว่ารัฐบาลจะพยายามผลักดันและให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แต่ทว่าจากการศึกษาดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Development Index: EGDI) ขององค์การสหประชาชาติสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับประเทศอื่นทั่วโลก ซึ่งหนึ่งในปัจจัยปัญหาจากการเข้ามามีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนมีไม่เพียงพอ ส่งผลให้หลายโครงการไม่ได้รับการยอมรับและใช้งานจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานและการยอมรับระบบสารสนเทศจากมุมมองของประชาชน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการนำไปใช้ปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาอย่างเหมาะสม คุ่มค่า ตอบสนองความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อจำกัดในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่
ในปัจจุบัน

2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมที่ดินของประชาชนที่ใช้บริการ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีส่วนส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของประชาชน และนำไปสู่การยอมรับการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพต่อการบริการภาครัฐ เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาระบบการบริการภาคประชาชนของหน่วยงานรัฐ เพื่อรองรับนโยบายภาครัฐในการบริการประชาชนในรูปแบบ e-Government (G2C) อย่างเต็มรูปแบบ

1.2 งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะข้อมูลที่ถูกเปิดเผยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกรมที่ดิน กระทรวง มหาดไทยเท่านั้น

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับการบริการที่ดินในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ชลบุรี ปราจีนบุรี สมุทรปราการ และนครราชสีมา ซึ่งเป็นพื้นที่ได้นำระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินไปใช้งานแล้ว โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเคยใช้บริการทางออนไลน์ของกรมที่ดินอย่างน้อย 1 ครั้ง

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล

1.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาจากเอกสาร และประกาศของกรมที่ดิน กรณีศึกษาประเทศเกาหลีใต้ และงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

1.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) มุ่งเน้นที่ภาคประชาชน ผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดที่ได้เริ่มใช้ระบบค้นรูปแปลงที่ดิน เพื่อให้ได้มาซึ่งปัญหา และแนวคิด และทัศนคติ ต่อระบบสารสนเทศในการบริหารงานของระบบราชการ จากนั้นได้พัฒนาข้อคำถามและจัดการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลทฤษฎี หลักการต่างๆ

3. การนำเสนอข้อมูล นำเสนอข้อมูลแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ นำเสนอแนวคิดใหม่ๆจากการวิจัย

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ผู้ใช้บริการกรมที่ดินในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ชลบุรี ปราจีนบุรี สมุทรปราการ และนครราชสีมา ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีการให้บริการระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดินแล้ว โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุดให้กับประชาชนที่เคยใช้บริการเว็บไซต์กรมที่ดินอย่างน้อย 1 ครั้ง และได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวน 166 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นต่อเว็บไซต์กรมที่ดินและระบบสืบค้นรูปแปลงที่ดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการของกรมที่ดินในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อการยอมรับใช้งานเว็บไซต์และระบบสืบค้นข้อมูลที่ดิน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ใช้งานง่าย ในส่วนปัจจัยด้านคุณภาพ ผู้วิจัยได้แบ่งการวัดผลออกมาดังนี้

1. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ผู้วิจัยได้ประเมินจาก 3 มุมมอง ได้แก่ ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) โดยกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างมีความเห็นเชิงบวกต่อความถูกต้องและความทันเวลาของข้อมูล แต่ในส่วนของความสมบูรณ์ของข้อมูล ซึ่งหมายรวมถึงความครบถ้วน ละเอียดยชัดเจนข้อมูลยังได้คะแนนในระดับน้อย

2. คุณภาพของระบบ (System Quality) ผู้วิจัยได้ประเมินจาก 2 มุมมอง ได้แก่ ความรวดเร็วของระบบ/เว็บไซต์ (Speed) และรูปแบบของระบบ/เว็บไซต์ (Design) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อความเร็วในระดับปานกลาง แต่มีความเห็นต่อรูปแบบของระบบ/เว็บไซต์ในระดับน้อย รูปแบบของระบบ/เว็บไซต์ หมายรวมถึงการจัดวาง ใช้สี ใช้ฟอนต์ มีความเหมาะสมและน่าสนใจ

3. ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) กลุ่มตัวอย่างได้ให้คะแนนประเมินน้อยไม่ว่าจะเป็นในส่วน การจัดการของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาการใช้งานระบบ/เว็บไซต์ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ปัจจัยด้านคุณภาพดังกล่าวมีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ใช้งานง่ายของประชาชน อันจะมีผลไปสู่การยอมรับใช้งานระบบกรมที่ดินในที่สุด ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาระบบสารสนเทศสามารถตอบโจทย์ของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของประชาชนได้ตั้งแผนภาพต่อไปนี้



นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำผลดังกล่าวมาพัฒนาคำถามและจัดทำกรสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบกับการค้นคว้างานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ สรุป

ประเด็นประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมาประยุกต์ใช้งานบริการภาครัฐของกรมที่ดิน

1.1 ความต่อเนื่องและทิศทางพัฒนา การพัฒนาระบบที่ดินสารสนเทศของกรมที่ดินค่อนข้างล่าช้าและไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาจเพราะปัญหาด้านงบประมาณเนื่องจากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระบบใหญ่ ใช้งบประมาณสูง จึงต้องมีการผ่านกระบวนการต่างๆมากมายและใช้เวลาในการผลักดัน ประกอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด การขาดการสนับสนุนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทั่วถึง ขาดการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์สำหรับการบริหารจัดการด้านไอซีทีจากผู้บริหารระดับสูง ปัญหาด้านการโครงสร้างองค์กรและผู้นำองค์กร เป็นต้น จึงส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของนโยบายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งหลายโครงการต้องชะลอ ถูกระงับและยกเลิกโครงการไป

1.2 ภาวะผู้นำ จากความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิการแต่งตั้งผู้นำด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงไม่อยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถและไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลให้การเลือกเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับเข้าใช้งาน และขาดความต่อเนื่องในการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องและการผลักดันการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบผลสำเร็จได้

1.3 การจัดทำฐานข้อมูล การบูรณาการข้อมูล และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน กรมที่ดินเป็นหน่วยงานใหญ่และมีการดำเนินงานมาอย่างยาวนาน ข้อมูลและเอกสารสำคัญต่างๆ ได้ถูกจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร ซึ่งทำให้การจัดทำฐานข้อมูลค่อนข้างลำบาก ทั้งยังมีความคลาดเคลื่อนเอกสารแต่ละหน่วยงาน ที่มีข้อมูลไม่ตรงกัน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ

1.4 กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ไม่สนับสนุนนโยบายการใช้อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการปฏิบัติงานจริงการทำงานยังคงต้องใช้เอกสารที่มีการลงนามสั่งการ ต้องมีลายเซ็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ ประกอบในการปฏิบัติงาน หรือกฎระเบียบที่ต้องให้ประชาชนเข้าไปยืนยันตัวตนที่เจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

1.5 บุคลากรภาครัฐ การขาดแคลนบุคลากรในสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีความสามารถในระดับสูง อีกทั้งในส่วนพนักงานที่ดิน ส่วนใหญ่ต่างก็ไม่ค่อยมีความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศ

1.6 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาขึ้น ไม่ตรงความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนเลือกที่จะใช้บริการในรูปแบบเดิม คือการมาติดต่อด้วยตนเอง

2. สถานภาพมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบงานบริการภาครัฐ

ล่าสุดองค์การสหประชาชาติได้เพิ่มหัวข้อการมีส่วนร่วมของประชาชนเข้าไปในการวัดระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยพบว่าประเทศไทยยังคงมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับที่น้อย ปัจจุบันมีเพียงบางหน่วยงานที่มีวิธีการหรือช่องทางสำหรับการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในหลาย ๆ ช่องทาง โดยส่วนใหญ่จะใช้ ช่องทางข้อเสนอแนะออนไลน์หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านเว็บไซต์กระดานสนทนา e-Mail แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ เป็นต้น สำหรับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยส่วนใหญ่เกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการเว็บไซต์ และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

ในส่วนของกรมที่ดินนั้นได้มีการปรับปรุงและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนค่อนข้างดี โดยระบบค้นรูปแบบที่ดินนั้นมีแบบสำรวจความพึงพอใจระบบให้บริการค้นหาตำแหน่งแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต (LandsMaps) และในส่วนของเว็บไซต์ได้มีการจัดทำระบบถาม – ตอบ และมีระบบศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ แต่อย่างไรก็ตามจากการสำรวจหรือข้อมูลตามสังคมออนไลน์ เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เข้าไปตอบคำถามหรือติดตามเรื่องได้ทันนัก ทั้งนี้อาจจะต้องเพิ่มการเข้าไปตอบแบบสอบถามหรือติดตามปัญหา เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อนึ่งจากการศึกษาผลวิจัยและรายงานที่เกี่ยวข้องพบว่า การออกแบบบริการสารสนเทศของประเทศไทยนั้น โดยส่วนใหญ่มุ่งสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานและตามความต้องการของผู้ให้บริการ มีเพียงบางหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาความต้องการของประชาชนอย่างจริงจัง หากมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้จะทำให้หน่วยงานภาครัฐเข้าใจพฤติกรรมในการใช้บริการของประชาชนส่งผลให้ภาครัฐออกแบบบริการสาธารณะที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย และส่งผลให้เทคโนโลยีที่เลือกนำมาใช้หรือพัฒนาออกมาตรงตามความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น และได้รับการยอมรับถูกนำไปใช้งานอย่างต่อเนื่อง

3. กรอบการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการภาครัฐ: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดิน (KLIS) ของประเทศเกาหลีใต้

รัฐบาลเกาหลีใต้ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าจะต้องเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพลเมืองที่ดีที่สุดในโลก โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ 2 ประการคือ การเป็นผู้นำ

ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของโลกและการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดในโลก โดยมีแนวคิดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จากการศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทันสมัยของเกาหลีใต้ ผู้วิจัยขอเสนอกรอบการพัฒนา ดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงนโยบายและระเบียบขั้นตอนเกี่ยวกับที่ดินให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสารสนเทศ
2. บูรณาการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและข้อมูลที่แตกกันระหว่างหน่วยงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น อาจจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างการดำเนินงานภายใน และต้องพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน
3. การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบงาน (Application Architecture) และสถาปัตยกรรมเทคโนโลยี (Technology Architecture) ต้องสอดคล้องกับความต้องการและการใช้งานจริง ทั้งนี้หากทางกรมที่ดินไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญโดยตรง อาจใช้การสรรหาจากภายนอกหรือใช้ผู้เชี่ยวชาญที่เคยมีประสบการณ์จากต่างประเทศมาให้เป็นทีปรึกษา แทนการพัฒนาบุคลากรภายในซึ่งใช้เวลานานและไม่แน่ใจว่าจะสามารถออกแบบได้หรือไม่ เนื่องการงานกรมที่ดินมีโครงสร้างและรายละเอียดงานที่ซับซ้อน อีกทั้งการเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมและการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนั้น ควรจะต้องมีการบูรณาการการทำงานที่ชัดเจน เนื่องจากตัวเทคโนโลยีต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
4. การบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ในการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาปรับใช้ในการทำงานมักจะเกิดการต่อต้านจากผู้ปฏิบัติงาน อาจเกิดจากความเคยชินในการทำงานแบบเดิมๆ หรือกลัวและเกิดความไม่มั่นคงเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ อาจนำไปสู่ความรู้สึกต่อต้านและไม่ยอมรับใช้งานระบบ อันเป็นหนึ่งในความเสี่ยงของการเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อลดปัญหาและความเสี่ยงดังกล่าว
5. การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งการสื่อสารภายในไปยังพนักงานทุกระดับเพื่อให้เกิดความเข้าใจและดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน และต้องสื่อสารไปยังภาคประชาชนด้วย เพื่อให้ประชาชนรับทราบและเข้าถึงบริการได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอต่างๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจน เป็นต้น ทั้งนี้ในการพัฒนาควรมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบและการพัฒนา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงนโยบาย

1. สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารให้มีความพร้อมในการสนับสนุนการให้บริการประชาชนในทุกกลุ่ม ทุกรูปแบบ ทุกสถานภาพ ครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่และมีคุณภาพในการให้บริการ
2. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดบริการและรูปแบบของบริการต่างๆ ในฐานะผู้รับบริการและมีช่องทางหรือเวทีต่างๆ ที่ง่ายต่อการแสดงความคิดเห็นของประชาชนและเมื่อได้รับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะมาแล้ว ควรมีกระบวนการรองรับการนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปสู่ภาคปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมชัดเจน จึงจะเป็นกลไกและแรงจูงใจให้ประชาชนอยากมีส่วนร่วมมากขึ้น
3. ควรมีการประเมินผลการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในภาพรวมเพื่อนำมาปรับปรุงและกำหนดแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้สามารถตอบสนองความต้องการของพลเมืองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสามารถทัดเทียมกับประเทศอื่นที่อยู่ในระดับการพัฒนาเดียวกันได้
4. การเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงและใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพในการใช้บริการ
5. ควรส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม
6. ควรเสริมสร้างการตระหนักรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านสื่อทุกช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ เป็นต้น
7. ภาครัฐจะต้องเสริมส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นยอมรับฟังข้อเสนอแนะและข้อตำหนิอย่างจริงจัง ซึ่งนอกจากจะช่วยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมแล้ว ภาครัฐยังจะได้รับรู้ปัญหาการดำเนินงานต่างๆ ตลอดจนทราบถึงข้อบกพร่องของตนเพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไข
8. การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐควรนำแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ของประเทศชั้นนำมาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย โดยมีการศึกษาถึงความเสี่ยงและความเป็นไปได้ในการลงทุนทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด