

4.6. โครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

1) ความเป็นมา¹

โครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2533 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ในช่วงแรกจะเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โครงการนี้เริ่มทดลองครั้งแรก ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาพระโขนง ระหว่างปี 2533 – 2535 และในโครงการระยะแรก (ปี 2533 – 2539) สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์สนับสนุนการปฏิบัติงานบริการประชาชนด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเต็มรูปแบบ รวมทั้งสิ้น 30 สำนักงาน

ในโครงการระยะที่สอง (2540 – 2544) สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์สนับสนุนการปฏิบัติงานบริการประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 16 แห่ง และทดแทนระบบเดิมที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาพระโขนง 1 แห่ง ต่อมาในโครงการระยะที่ 3 (2545 – 2549) ได้ขยายการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งสำนักงานที่ดินในปี 2545 นับจากเริ่มโครงการจนถึงปี 2545 โครงการนี้ได้ติดตั้งและใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินรวมทั้งสิ้น 47 แห่ง

ในการวิเคราะห์สัดส่วนของผลตอบแทนต่อการลงทุนของโครงการนี้ คณะวิจัยได้เลือกสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ และสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีเป็นตัวอย่างของการศึกษา สำนักงานที่ดินทั้งสองแห่งนี้มีการดำเนินการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และเริ่มใช้ระบบคอมพิวเตอร์สนับสนุนการปฏิบัติงานบริการประชาชนด้านจดทะเบียนและนิติกรรมเต็มรูปแบบในช่วงปี 2536 – 2539

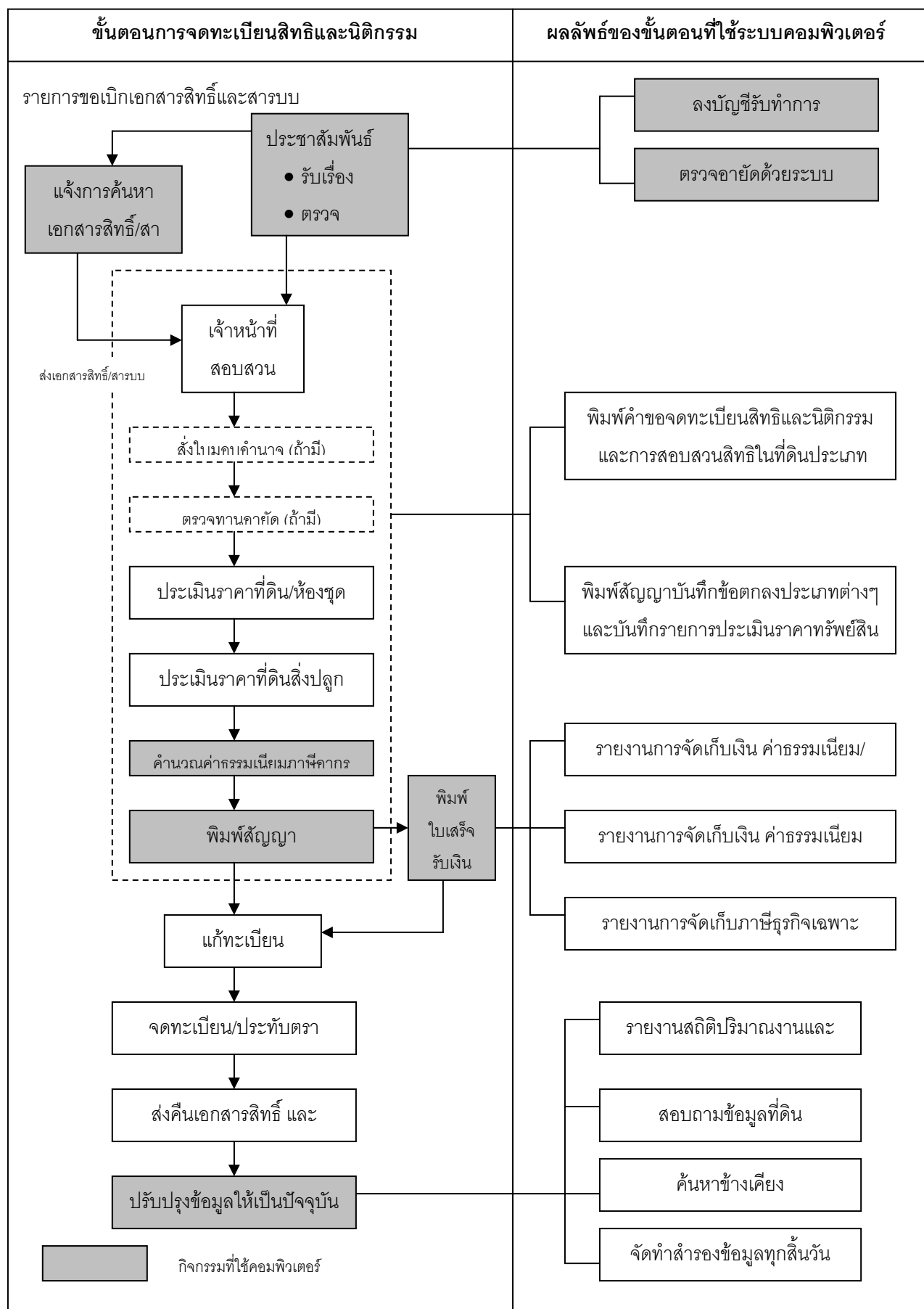
2) วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อพัฒนาระบบงานการบริการประชาชนในด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐ
- เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินให้มีมาตรฐาน มีความถูกต้องเป็นปัจจุบันสามารถเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ
- เพื่อช่วยสนับสนุนการจัดทำสถิติ การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการจัดเก็บเงินรายได้ของสำนักงานที่ดินให้สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารงาน และการวางแผนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

¹ ดูรายละเอียดใน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน “โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ทดแทนระบบเดิม ภายใต้โครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน ระยะที่ 3 (2545 – 2549)” 2546.

3) รูปแบบการให้บริการและผู้รับบริการ

โครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเป็นไปในลักษณะของการประมวลผลรายการ (Transaction processing) ซึ่งประชาชนจะมาติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐเป็นครั้งๆตามการทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน เช่น ประชาชนต้องมาติดต่อกรมที่ดินเพื่อดำเนินการโอนเพื่อซื้อ – ขายที่ดิน การไถ่ถอน – จำนองที่ดิน การรับมรดกที่ดิน และการขอทราบราคาประเมินที่ดิน จากการที่กรมที่ดินนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้เพื่อให้บริการทำให้ประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ดังแผนผังแสดงขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ปัจจุบัน ดังนี้



ผู้รับบริการ คือ ประชาชนทั่วไป ภาคธุรกิจ รวมถึงหน่วยงานราชการต่างๆ ที่มาติดต่อเรื่องเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ที่ดิน

4) ต้นทุนของโครงการ

ค่าใช้จ่ายในการลงทุนของโครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายดังต่อไปนี้

- ค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านระบบคอมพิวเตอร์ 2,250,000 บาท
- ค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านการติดตั้งคอมพิวเตอร์/โปรแกรม 13,500 บาท
- ค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านการจัดการข้อมูล 25,000 บาท
- ค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านวัสดุจัดการข้อมูล 120,000 บาท

ค่าใช้จ่ายในการลงทุนของโครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง รวมเท่ากับ 2,408,500 บาท เนื่องจากในการศึกษาคั้งนี้คณะวิจัยได้เลือกศึกษาสำนักงานที่ดิน 2 แห่ง คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ และสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ดังนั้นค่าใช้จ่ายในการลงทุนของโครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินทั้งสองแห่ง รวมเท่ากับ 4,817,000 บาท เนื่องจากโครงการนี้เริ่มต้นดำเนินการเมื่อปี 2536 – 2539 ซึ่งมีอายุการลงทุนของโครงการจนถึงปี 2545 ประมาณ 6 – 10 ปี จึงให้คิดต้นทุนการลงทุนที่ตกในปี 2545 ร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายในการลงทุนข้างต้น ซึ่งคิดเป็นเงิน 481,700 บาท (โปรดดูวิธีการคำนวณในบทที่ 3) และมีต้นทุนการดำเนินงาน 621,676.29 บาท ดังนั้นโครงการนี้จึงมีต้นทุนโดยรวมที่ตกในปี 2545 เป็น 1,103,376.29 บาท ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6.1

ตารางที่ 4.6.1 ต้นทุนของระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

(หน่วย : บาท)

ประเภท	2545	หมายเหตุ
1.ค่าใช้จ่ายในการลงทุน	481,700	ช่วงปี 2536 – 2539 มีค่าใช้จ่ายลงทุนในสำนักงานที่ดินทั้งสองแห่งนี้ประมาณ 4,817,000 บาท (คำนวณค่าเสื่อมราคา 10% ของการลงทุนนี้)
2. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	621,676.29	
2.1 ค่าจ้างพนักงานที่เกี่ยวข้อง	353,428.09	
2.2 ค่าวัสดุคอมพิวเตอร์	268,248.20	
รวม	1,103,376.29	

ที่มา : กรมที่ดิน

5) การประเมินผลประโยชน์ของโครงการ

จากที่ได้นำเสนอในบทแนวคิดและวิธีการศึกษา ประโยชน์ของโครงการไอทีประกอบด้วยสามส่วน คือ ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และ ประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม คณะวิจัยได้ประเมินโดยอาศัยแบบสอบถามเป็นหลัก ดังนี้

5.1) ผลประโยชน์ที่เกิดแก่หน่วยงานผู้ให้บริการ

จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม พบว่า ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของโครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ได้แก่ การให้บริการประชาชนได้รวดเร็วเพิ่มขึ้น และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ทำให้พนักงานทำงานได้สะดวกมากขึ้นและเพิ่มความถูกต้องในการดำเนินงาน (ดูตารางที่ 4.6.2)

ตารางที่ 4.6.2 ระดับความสำคัญของประโยชน์ที่ผู้ให้บริการได้รับ

	คะแนน	อันดับ
ให้บริการได้รวดเร็วขึ้น	56	1
ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้	35	2
ทำให้พนักงานทำงานได้สะดวกมากขึ้น	28	3
เพิ่มความถูกต้องในการดำเนินงาน	25	4
ทำให้หน่วยงานได้รับความน่าเชื่อถือมากขึ้น	17	5
ลดต้นทุนในการให้บริการ	3	6
ทำให้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานดีขึ้น	3	7

ที่มา : การคำนวณคะแนนจากแบบสอบถามจะกำหนดให้ อันดับ 1 ได้ 3 คะแนน,

อันดับ 2 ได้ 2 คะแนน และอันดับ 3 ได้ 1 คะแนน โดยมีแบบสอบถามจำนวน 28 ชุด

5.2) ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

คณะวิจัยได้ทำการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการจำนวน 109 คน โดยแบ่งตามประเภทงาน ดังที่แสดงไว้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6.3 กลุ่มตัวอย่าง : จำแนกตามประเภทงาน

โอนเพื่อ ชื้อ-ขาย	58
ไถ่ถอน-จำนอง	23
รับมรดก	6
ขอทราบราคาประเมินที่ดิน	22
รวม	109

ที่มา : การวิจัยด้วยแบบสอบถามกับผู้รับบริการจำนวน 109 คน

ตารางที่ 4.6.4 : ระดับความสำคัญของประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ

	คะแนน	อันดับ
ประหยัดเวลา	231	1
ได้รับบริการที่สะดวกมากขึ้น	181	2
ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันสมัย	106	3
ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน	64	4
ประหยัดค่าเอกสารต่างๆ	35	5
ประหยัดค่าเดินทาง	31	6

ที่มา : การคำนวณคะแนนจากแบบสอบถามจะกำหนดให้ อันดับ 1 ได้ 3 คะแนน,

อันดับ 2 ได้ 2 คะแนน และอันดับ 3 ได้ 1 คะแนน โดยมีแบบสอบถามจำนวน 109 ชุด

จากตารางที่ 4.6.4 พบว่า ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการประหยัดเวลามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การได้รับบริการที่สะดวกมากขึ้น และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันสมัย ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.6.5 พบว่า ผลประโยชน์เฉลี่ยที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินเท่ากับ 57.54 บาทต่อการติดต่อเข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเพื่อให้สอดคล้องกับการวิเคราะห์ต้นทุนของโครงการ จึงได้ใช้จำนวนบริการที่เกิดขึ้นในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและจังหวัดสมุทรปราการมาคำนวณผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถที่จะคำนวณผลประโยชน์ทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ เท่ากับ 4,489,530.95 บาท ดังตารางที่ 4.6.6

ตารางที่ 4.6.5 การคำนวณผลประโยชน์เฉลี่ยที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

มูลค่าผลประโยชน์ (บาท)	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	ค่ากลาง	มูลค่าผลประโยชน์เฉลี่ย (บาท)
0	17	15.60	0	0.00
1-20	28	25.69	10.5	2.70
21-40	18	16.51	30.5	5.04
41-60	22	20.18	50.5	10.19
61-80	7	6.42	70.5	4.53
81-100	8	7.34	90.5	6.64
150	2	1.83	150	2.75
200	4	3.67	200	7.34
500	2	1.83	500	9.17
1,000	1	0.92	1,000	9.17
รวม	109	100.00		57.54

ที่มา : การวิจัยด้วยแบบสอบถามกับผู้รับบริการจำนวน 109 คน

ตารางที่ 4.6.6 การคำนวณผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ผลประโยชน์เฉลี่ยต่อการเข้ารับบริการ 1 ครั้ง (บาท/ครั้ง)	57.54
จำนวนบริการทั้งหมดในปี 2545 (ครั้ง)	78,029
ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการทั้งหมด (บาท)	4,489,530.95

ที่มา : จากตารางที่ 4.6.5 และข้อมูลจากสำนักงานที่ดิน จ.ชลบุรี และ จ.สมุทรปราการ

5.3) ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่สังคมโดยรวม

จากผลการสำรวจด้วยแบบสอบถามพบว่า ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในสำนักงานที่ดินจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด โดยทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเห็นเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์สามารถให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ในด้านธรรมาภินั้นผู้ให้บริการเห็นว่าการลงทุนด้านไอทีให้ผลประโยชน์ด้านธรรมาภินั้นค่อนข้างมาก เพราะระบบคอมพิวเตอร์สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและการจัดเก็บเงินรายได้ของสำนักงานที่ดินได้มากขึ้น แต่ผู้รับบริการเห็นว่าก่อให้เกิด

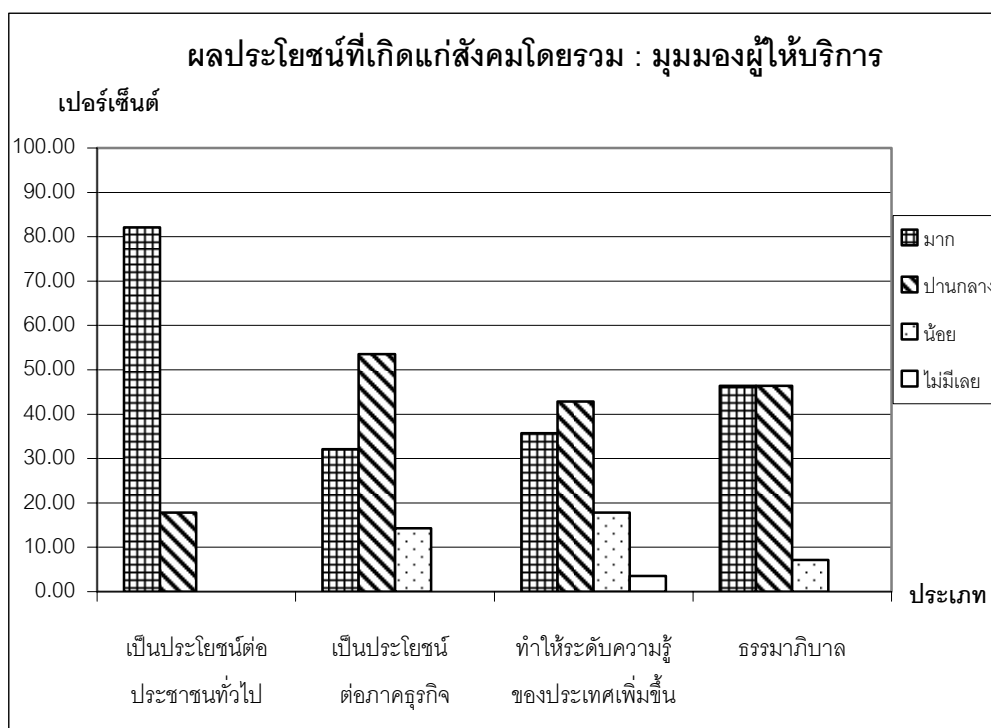
ประโยชน์ด้านธรรมาภิบาลไม่มาก สาเหตุอาจมาจากประชาชนไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่สามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ประกอบการให้บริการได้อย่างโปร่งใสมากขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 4.6.7 และ 4.6.8

ตารางที่ 4.6.7 ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่สังคมโดยรวม : มุมมองผู้ให้บริการ

รายการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย	รวม
เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไป	23 (82.14%)	5 (17.86%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	28 (100.00%)
เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐกิจ	9 (32.14%)	15 (53.57%)	4 (14.29%)	0 (0.00%)	28 (100.00%)
ทำให้ระดับความรู้ของประเทศเพิ่มขึ้น	10 (35.71%)	12 (42.86%)	5 (17.86%)	1 (3.57%)	28 (100.00%)
ธรรมาภิบาล	13 (46.43%)	13 (46.43%)	2 (7.14%)	0 (0.00%)	28 (100.00%)

ที่มา : จากแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำนวน 28 คน

แผนภูมิที่ 4.6.1 ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่สังคมโดยรวม : มุมมองของผู้ให้บริการ



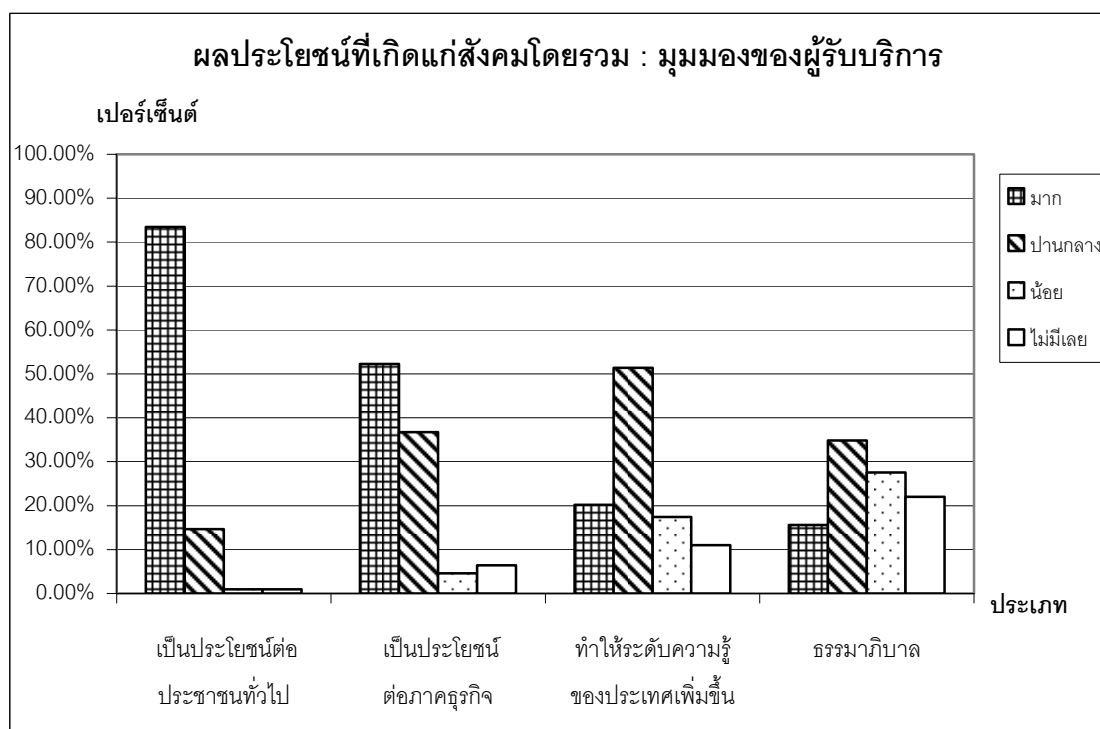
ที่มา : ตาราง 4.6.7

ตารางที่ 4.6.8 ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่สังคมโดยรวม: มุมมองผู้รับบริการ

รายการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย	รวม
เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไป	91 (83.49%)	16 (14.68%)	1 (0.92%)	1 (0.92%)	109 (100.00%)
เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐกิจ	57 (52.29%)	40 (36.70%)	5 (4.59%)	7 (6.42%)	109 (100.00%)
ทำให้ระดับความรู้ของประเทศเพิ่มขึ้น	22 (20.18%)	56 (51.38%)	19 (17.43%)	12 (11.01%)	109 (100.00%)
ธรรมาภิบาล	17 (15.60%)	38 (34.86%)	30 (27.52%)	24 (22.02%)	109 (100.00%)

ที่มา : แบบสอบถามของผู้รับบริการจำนวน 109 คน

แผนภูมิที่ 4.6.2 ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่สังคมโดยรวม : มุมมองของผู้รับบริการ



ที่มา : ตาราง 4.6.8

6) สัดส่วนของผลตอบแทนต่อการลงทุน

ในการคำนวณผลตอบแทนต่อการลงทุนนั้น ในส่วนของผลตอบแทนจะพิจารณาเฉพาะผลตอบแทนที่สามารถประเมินเป็นตัวเงิน ซึ่งได้แก่ ผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ เฉพาะในปี 2545 จึงคำนวณสัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนของโครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน เท่ากับ 4.07 (ดูตารางที่ 4.6.9) แต่อย่างไรก็ตาม โครงการนี้ยังไม่ได้รวมผลประโยชน์ที่เกิดแก่ผู้ให้บริการ เนื่องจากไม่มีข้อมูลเพียงพอ

ตารางที่ 4.6.9 การคำนวณสัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนในปี 2545

สัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน	
ผลประโยชน์ที่เกิดแก่ผู้รับบริการทั้งหมด (บาท)	4,489,530.95
ต้นทุน (บาท)	1,103,376.29
สัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน	4.07

ที่มา: คำนวณจากตารางที่ 4.6.1 และ 4.6.6

7) สรุปผลการวิเคราะห์โครงการ

ผลจากการวิเคราะห์สัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนในปี 2545 พบว่าโครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินมีผลตอบแทนต่อต้นทุนเท่ากับ 4.07 เป็นที่น่าสังเกตว่า มีการลงทุนระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานที่ดินตั้งแต่ปี 2536 – 2539 และไม่มีการลงทุนเพิ่มเติมอีก ทำให้ค่าใช้จ่ายการลงทุนที่คิดค่าเสื่อมราคาแล้วตกอยู่ในปี 2545 มีมูลค่าน้อย ต้นทุนรวมจึงมีค่าน้อยตามไปด้วย และมีผลทำให้สัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนมีค่ามากกว่า 1