

การออกแบบบริการนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด
**Land Juristic Act Mobile Service Design of Chiangmai Provincial
Land Office, Doisaket Branch**

อังศัรวรา แสงสว่าง และ พจนา พิชิตปัจจา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Aungwara Sangsawang and Pojjana Pichitpatja
Chiang Mai University, Thailand
Corresponding Author, E-mail : aungwara_sa@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อออกแบบระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด 2) เพื่อพัฒนาแนวทางในการจัดกระบวนการและการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด เป็นการทำงานในเชิงรุก ที่ออกบริการแก่ประชาชนในกลุ่มเปราะบาง โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบมาเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ทั้งในรูปแบบการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ และไม่ใช่วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างของประเด็นคำถามที่ต้องการจะศึกษาไว้ล่วงหน้าโดยเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด และการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะลึก โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีทางการ ร่วมกับการออกไปทดลองในการให้บริการแก่ประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า การออกแบบบริการนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด เป็นการทำงานเชิงรุกนอกสำนักงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ การบริการนิติกรรมที่ดินที่สามารถนำออกไปให้บริการภายนอกสำนักงานได้ คือ การออกไปประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการในการนำนิติกรรมที่ดิน การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นที่จะใช้ในการทำนิติกรรมที่ดิน การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกหนังสือมอบอำนาจที่ถูกต้อง และการ รับผิดชอบต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ แนวทางปฏิบัติการบริการโดยรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด ควรต้องมีการประชาสัมพันธ์เบื้องต้น มีการนัดหมายประชาชนและแจ้งวันที่จะออกบริการเคลื่อนที่ และรูปแบบในการให้บริการเคลื่อนที่ของ

* วันที่รับบทความ : 25 มีนาคม 2567; วันแก้ไขบทความ 26 เมษายน 2567; วันตอบรับบทความ : 27 เมษายน 2567

สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด ควรออกไปตั้งบริการ ณ จุดใดจุดหนึ่ง แต่ในกรณีที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ควรจัดรถออกไปบริการถึงบ้านของผู้ที่ต้องการใช้บริการ

คำสำคัญ: นิติกรรมที่ดิน; การบริการเคลื่อนที่; สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด

Abstract

This study aims to 1) design a system for providing mobile land registration services (DOL Mobile) for Chiang Mai Provincial Land Office, Doisaket Branch and 2) develop guidelines for organizing processes and management related to the mobile land registration service system (DOL Mobile) of Chiang Mai Provincial Land Office, Doisaket Branch. This is a proactive service aimed at providing services to vulnerable groups. The research utilizes a practical approach using a design-thinking process as a guideline. In-depth interviews are conducted using semi-structured interview methods in both formal and informal formats. The interview questions are structured in advance, with open-ended questions, and data is collected through focus group discussions or in-depth informal group interviews. Additionally, service trials are conducted to provide services to the public.

The study found that the Land Juristic Act Mobile Service Design of Chiang Mai Provincial Land Office, Doisaket Branch is an outreach effort beyond office premises, aiming to facilitate access for bedridden patients, the elderly, or persons with disabilities who cannot move. The mobile land registration service can be provided outside the office, including outreach activities, document checks for land registration, guidance on completing power of attorney forms correctly, and receiving power of attorney in front of authorized personnel. It is suggested that the mobile service of Chiang Mai Provincial Land Office, Doisaket Branch should conduct preliminary outreach, schedule appointments with the public for service days, and determine the service format. The mobile service of the Chiang Mai Provincial Land Office, Doi Saket branch, should be provided at a certain place. However, in the case of bedridden patients or disabled individuals who cannot move, vehicles should be arranged to provide services directly to their homes.

Keyword: Land Juristic Act; Mobile Service; Chiangmai Provincial Land Office, Doisaket Branch

บทนำ

เมื่อโลกก้าวหน้าไปตามเทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันในปัจจุบันของคนในสังคมก็มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งมีอิทธิพลกับการใช้ชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน และเรียกยุคนี้ว่า ยุคดิจิทัล 4.0 รัฐบาลเองก็ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้ก้าวตามยุคสมัยในปัจจุบัน ต้องก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกดิจิทัล ซึ่งต้องนำพาประเทศก้าวไปสู่ “ไทยแลนด์ 4.0”

การที่ประเทศไทยต้องมีการปรับตัวเพื่อก้าวสู่การเป็นไทยแลนด์ 4.0 ตามนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ทำให้ส่งผลกระทบต่อระบบหน่วยงานราชการ เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐเองต้องมีการปรับตัวใน ทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะแก่ประชาชน จึงต้องมีการนำดิจิทัลเข้ามาช่วยในการทำงาน ทำให้ภาครัฐต้องมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อรองรับการบริการสาธารณะที่ต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในทุกกลุ่ม

เมื่อรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเพื่อรองรับการก้าวสู่ยุคดิจิทัล และในขณะเดียวกัน ภาครัฐก็มีนโยบายในการให้บริการแก่ผู้คนโดยเสมอภาคกัน ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจึงควรมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรให้ตามทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ต้องปรับเปลี่ยนการทำงาน รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้สามารถทำงานได้ตามสถานการณ์ของโลกดิจิทัล รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีในด้านต่างๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน และการให้บริการแก่ประชาชนในกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี ให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี และเข้าถึงการให้บริการจากทางภาครัฐ โดยการออกไปให้บริการแก่ประชาชนในกลุ่มเปราะบาง ที่ไม่สามารถไปไหนมาได้เพียงลำพัง กรมที่ดินซึ่งเป็นหน่วยงานของทางภาครัฐจึงต้องมีการพัฒนาระบบ Application ของกรมที่ดินให้สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างครอบคลุม โดยมุ่งเน้นการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ให้สามารถติดต่อกรมที่ดิน ได้สะดวกและง่ายที่สุด รวมไปถึงการพัฒนาการทำงานในเชิงรุกนอกสำนักงานในการให้บริการแก่ประชาชนถึงที่บ้าน รองรับการให้บริการแก่ประชาชนที่ไม่สะดวกเดินทางไปยังสำนักงานที่ดิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ที่มีความจำเป็นในการจัดการเรื่องเกี่ยวกับทางด้านที่ดินของตนเอง ทั้งการทำเรื่องยกให้ที่ดิน การซื้อขายที่ดิน การรับมรดกที่ดิน การแบ่งแยกที่ดิน และการรังวัดที่ดิน โดยการนำรถต้นแบบเคลื่อนที่เข้าไปบริการแก่ประชาชนให้ถึงที่ ตามบ้าน โรงพยาบาล หรือสถานที่อื่นๆ ตามที่ได้แจ้งความจำนงค์ไว้ ซึ่งในปัจจุบันสังคมประเทศไทย ถือได้ว่าเป็นสังคมผู้สูงอายุ และยังมีประชาชนจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถเดินทางไปไหนมาไหนได้เพียงลำพัง หรือสามารถดำเนินการต่างๆ ได้โดยสะดวก เพื่อให้ประชาชนในกลุ่มเปราะบางนี้ สามารถเข้าถึงการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินได้ด้วยตนเอง โดยจะมีเจ้าหน้าที่ของกรมที่ดินเข้าไปให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มบุคคลดังกล่าวถึงสถานที่ โดยรถเคลื่อนที่ต้นแบบกรมที่ดิน (Department of Lands Mobile หรือ DOL Mobile) อีกทั้งการออกไปให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มบุคคลดังกล่าวถึงสถานที่ ยังเป็นการป้องกันการปลอมแปลงลายมือชื่อของเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดิน รวมไปถึงป้องกันการบิดเบือนเจตนารมณ์โดยแท้ของเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดิน ทั้งนี้การออกไปให้บริการนอกสำนักงาน ยังคงเป็นทิศทางของกรมที่ดินในอนาคตที่จะเป็นการต่อยอดสิ่งดีๆ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน สร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว ลดภาระแก่ประชาชน และเป็นการให้บริการต่อประชาชนในกลุ่มเปราะบาง

ตั้งที่นายนิสิต จันทร์สมวงศ์ อธิบดีกรมที่ดิน ในขณะที่ดำรงตำแหน่ง ได้วางโครงการ และกล่าวในที่ประชุมกรมที่ดิน ครั้งที่ 7/2565 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2565 เวลา 09.30 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 6 กรมที่ดิน อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ โดยมีเนื้อหาใจความสำคัญเกี่ยวกับทิศทางการที่ดินในอนาคตเกี่ยวกับรถเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ดังนี้ “โครงการแรก การบริการที่ดินเชิงรุกนอกสำนักงานรองรับสังคมผู้สูงอายุ ให้เจ้าหน้าที่ขับรถ (DOL Mobile) ไปให้บริการแก่ประชาชน โดยมีเครื่องมือเชื่อมโยงสัญญาณดาวเทียมในรถ ซึ่งจะเริ่มดำเนินการหลังจากจดทะเบียนออนไลน์ต่างสำนักงาน เพื่อให้มีฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ก่อน และต้องจองบริการผ่านทาง e-QLands เท่านั้น โดยจะเริ่มในพื้นที่กรุงเทพมหานครก่อน เป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ทุพพลภาพ และสร้างความสะดวกสบายแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น” (สำนักเลขานุการกรมที่ดิน, 2565)

จากการวางทิศทางการที่ดินในอนาคต โดยนายนิสิต จันทร์สมวงศ์ อธิบดีกรมที่ดิน (ดำรงตำแหน่งเมื่อ พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2565) ได้วางโครงการเกี่ยวกับรถเคลื่อนที่ของกรมที่ดิน (DOL Mobile) ที่เป็นการดำเนินงานเชิงรุกนอกสำนักงาน เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ในการออกให้บริการแก่ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือ ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ และประกอบกับประเทศไทยที่กำลังจะก้าวไปสู่สังคมผู้สูงอายุ รวมไปถึงเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ป้องกันการปลอมแปลงลายมือชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน ป้องกันการบิดเบือนเจตนารมณ์ที่แท้จริงของเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดิน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในกลุ่มที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา รถเคลื่อนที่ต้นแบบกรมที่ดิน (DOL Mobile) ควรมีการให้บริการในรูปแบบใด เพื่อให้ตรงประเด็นกับความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อที่กรมที่ดินจะได้พัฒนารูปแบบการให้บริการโดยรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อออกแบบระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด
- 2) เพื่อพัฒนาแนวทางในการจัดกระบวนการและการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบมาเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - depth Interview) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (semi - structure interview) ทั้งในรูปแบบการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ (Formal Interview) และไม่เป็นทางการ (Informal Interview) โดยมีการกำหนดโครงสร้างของประเด็นคำถามที่ต้องการจะศึกษาไว้ล่วงหน้าโดยเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended Questions) เพื่อใช้ในการตั้งคำถามที่อยู่ในขอบเขตของประเด็นที่ต้องการและสามารถซักถามข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ในระหว่างการพูดคุยสนทนาเพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดมากขึ้นใช้กับกลุ่มเป้าหมายกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ซึ่งเป้าหมายกลุ่มที่ 1 ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้างานทะเบียน หัวหน้าฝ่ายรังวัด หัวหน้างานรังวัด และหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รวมจำนวน 6 คน เป้าหมายกลุ่มที่ 2 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านฝ่ายทะเบียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านฝ่ายรังวัด และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านฝ่ายอำนวยการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 คน เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ว่าควรปฏิบัติงานในรูปแบบใด เมื่อมีรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ออกให้บริการประชาชน และการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) หรือการสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะลึก (Focus Group Interview) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ร่วมกับการออกไปทดลองในการให้บริการแก่ประชาชนในกลุ่มเป้าหมายที่ 3 ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ครอบครัวของประชาชนในกลุ่มที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ในเขตพื้นที่อำเภอตอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อร่วมกันให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในประเด็นรูปแบบกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ว่าควรปฏิบัติงานในรูปแบบใด เมื่อมีรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ออกให้บริการประชาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การออกแบบบริการนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ดนี้ ได้ใช้ทฤษฎี Business Model Canvas ของ ดร.อเล็กซานเดอร์ ออสเทอร์วัลด์เตอร์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงกระบวนการศึกษาวิจัย โดยได้เริ่มจากการสร้างแบบแผนการศึกษาการวิจัยที่นำแบบแผนของ Business Model Canvas (Alexander Osterwalder, 2010 : 18-19) มาเป็นตัวออกแบบการบริการนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด ให้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน ซึ่งจะสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดงานวิจัย

Key Partners - ชุมชนของผู้รับบริการ - ญาติของผู้รับบริการ	Key Activities - สร้างรถต้นแบบเคลื่อนที่ (Dol Mobile)	Value Propositions - ผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ สามารถเข้าถึงการให้บริการของการทำนิตกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	Customer Relationships - การสร้างความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการการทำนิตกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	Customer Segments - ผู้ป่วยติดเตียง - ผู้สูงอายุ - ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้
	Key Resources - เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน - เจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด - เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนาจการ	- สร้างความสะดวกสบายในเข้าถึงบริการของการทำนิตกรรมเกี่ยวกับที่ดินให้กับประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้	Channels - การประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ ทั้งการติดป้ายประกาศ และในโซเชียลมีเดีย	
Cost Structure - พันธกิจของกรมที่ดิน - อำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน		Revenue Streams - ความพึงพอใจของประชาชน - การลดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงการให้บริการของการทำนิตกรรมเกี่ยวกับที่ดิน		

รถต้นแบบเคลื่อนที่ (DOL Mobile)

- ออกแบบรถบริการเคลื่อนที่ (DOL Mobile)
- ออกแบบกระบวนการให้บริการบนรถเคลื่อนที่ (DOL Mobile)
- ออกแบบการจัดสรรอัตราค่าจ้างในการให้บริการรถเคลื่อนที่ (DOL Mobile)

จากกรอบคิดงานวิจัย แสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงกระบวนการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดดังนี้

เริ่มจากการสร้างแบบแผนการศึกษาการวิจัยที่นำแบบแผนของรูปแบบธุรกิจ (Business Model Canvas) ที่ประกอบด้วย 9 ส่วน 4 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มจะใช้สีแทนกลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มสามารถอธิบายได้ดังนี้ กลุ่มสีฟ้า กลุ่มนี้คือ How ซึ่งประกอบด้วย

1. ทรัพยากรหลัก (Key Resources) หมายถึง ทรัพยากรหลักที่ใช้ในการให้บริการรถต้นแบบเคลื่อนที่ (Dol Mobile) ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด และเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนาจการ

2. กิจกรรมหลัก (Key Activities) หมายถึง กิจกรรมหลักที่ต้องทำ ซึ่งคือการสร้างรถต้นแบบเคลื่อนที่ (Dol Mobile)

3. พันธมิตรหลัก (Key Partners) หมายถึง บุคคลที่มีส่วนช่วยในการทำให้เกิดการสร้างรถต้นแบบเคลื่อนที่ (Dol Mobile) ซึ่งประกอบด้วย ชุมชนของผู้รับบริการ และญาติของผู้รับบริการ

กลุ่มสีส้ม กลุ่มนี้คือ What ซึ่งประกอบด้วย

4. คุณค่า (Value Propositions) หมายถึง การให้บริการของรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DoI Mobile) ซึ่งประกอบด้วย ผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ สามารถเข้าถึงการให้บริการของการทำนิตกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และสร้างความสะดวกสบายในเข้าถึงบริการของการทำนิตกรรมเกี่ยวกับที่ดินให้กับประชาชนกลุ่มผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้

กลุ่มสี่เหลี่ยม กลุ่มนี้คือ Who ซึ่งประกอบด้วย

5. ลูกค้า (Customer Segments) หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่รถต้นแบบเคลื่อนที่ (DoI Mobile) ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ และผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้

6. ช่องทาง (Channels) หมายถึง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DoI Mobile) ในช่องทางต่างๆ ทั้งการติดป้ายประกาศ และในโซเชียลมีเดีย

7. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships) หมายถึง วิธีการรักษากลุ่มเป้าหมายให้คงอยู่ โดยการสร้างความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการของการทำนิตกรรมเกี่ยวกับที่ดินโดยรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DoI Mobile)

กลุ่มสี่เหลี่ยม กลุ่มนี้คือ Money ซึ่งประกอบด้วย

8. กระแสรายได้ (Revenue Streams) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการสร้างรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DoI Mobile) ซึ่งคือ ความพึงพอใจของประชาชน และการลดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงการให้บริการของการทำนิตกรรมเกี่ยวกับที่ดิน

9. โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure) หมายถึง ต้นทุนของการสร้างรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DoI Mobile) ซึ่งคือ พันธกิจของกรมที่ดิน และอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน

กรอบวิจัยข้างต้นจะทำให้ผู้วิจัยได้ต้นแบบภารกิจของรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DoI Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาคอยสะเก็ด ที่นำออกให้บริการได้ตรงกับความต้องการในการใช้บริการของประชาชนในกลุ่มที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ซึ่งการทำงานโดยรถต้นแบบเคลื่อนที่ (DoI Mobile) ถือได้ว่าเป็นการทำงานในรูปแบบใหม่ เป็นการทำงานเชิงรุกนอกสำนักงาน และเป็นการนำนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมาใช้กับการให้บริการเพื่อการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) อย่างสมบูรณ์แบบต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group Discussion) และออกไปทดลองในการบริการเคลื่อนที่ในพื้นที่จริงมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ตีความหมาย และจับกลุ่มเพื่อได้คำตอบของงานวิจัยตามประเด็นคำถามที่ตั้งไว้ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการค้นคว้า ศึกษาจากเอกสารต่างๆ โดยการทำการสรุปประเด็นสำคัญที่น่าสนใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ โดยจำแนกข้อมูลได้แก่ มุมมองเกี่ยวกับรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดใหม่ สาขาดอยสะเก็ด การบริการไต่บ้างที่ควรออกไปให้บริการโดยรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด รูปแบบในการสร้างรถบริการเคลื่อนที่ของของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด ช่วงระยะเวลาในการออกไปให้บริการโดยรถบริการเคลื่อนที่ของของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด สิ่งที่มีความจำเป็นในการให้บริการเคลื่อนที่ของของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด และจำนวนอัตรากำลังคนในออกไปให้บริการบนรถเคลื่อนที่ของของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ หากผู้ให้ข้อมูลอนุญาตให้ทำการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาจะดำเนินการถอดเทปเสียง เมื่อถอดเทปบันทึก เสียงที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกและจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นสำคัญของคำถาม

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มานั้นว่าครบถ้วนหรือไม่ หากข้อมูลยังไม่ละเอียด และยังไม่สามารถตอบคำถามงานวิจัยได้ ผู้ศึกษาต้องจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดเพื่อตอบคำถามงานวิจัย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและตามข้อมูลที่ได้นำมาตอบคำถามในงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการออกไปทดลองการบริการโดยรถเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ดในพื้นที่จริง เพื่อให้ได้ทราบถึงรูปแบบ และแนวทางการให้บริการรถเคลื่อนที่ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การออกแบบบริการนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การออกแบบระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด ที่ต้องบริหารจัดการการทำงานภายในหน่วยงาน โดยใช้จำนวนทรัพยากรที่มีอยู่ภายในหน่วยงาน เพื่อจัดสรรทรัพยากรบุคคลในการออกไปบริการเคลื่อนที่แก่ประชาชน ซึ่งในการออกแบบระบบการให้บริการเคลื่อนที่นี้ ทางผู้วิจัยเองได้นำการออกแบบระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ ออกไปทดลองให้บริการในพื้นที่จริงแก่ประชาชนในกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ซึ่งจะสามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 มุมมองเกี่ยวกับรถบริการเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด พบว่า การบริการนิติกรรมที่ดินโดยรถบริการเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด เป็นการทำงานเชิงรุกนอกสำนักงาน เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในการออกให้บริการแก่ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ และเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในการทำ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ป้องกันการปลอมแปลงลายมือชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน ป้องกันการบิดเบือนเจตนากรรมสิทธิ์ที่แท้จริงของเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดิน ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ให้สามารถเข้าถึงการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมที่ดิน ซึ่งในอนาคตอาจมีการผลักดันเป็นโครงการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด ในการจัดออกบริการเคลื่อนที่แก่ประชาชน

1.2 การให้บริการที่ควรออกไปให้บริการโดยรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด พบว่า การบริการนิติกรรมที่ดินที่สามารถนำออกไปให้บริการภายนอกสำนักงานได้ คือ การออกไปประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการในการนำนิติกรรมที่ดิน การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นที่จะใช้ในการทำนิติกรรมที่ดิน เพื่อลดขั้นตอน และลดระยะเวลาการรอคอยเมื่อมาใช้บริการต่อ ณ สำนักงานที่ดิน การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกหนังสือมอบอำนาจที่ถูกต้อง และการรับมอบอำนาจต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการ รับมอบอำนาจเป็นเรื่องที่ต้องควรระมัดระวัง ถ้าผู้มอบอำนาจที่มีอายุมากเกินไป ทางสำนักงานที่ดินจะไม่รับหนังสือมอบอำนาจที่ผู้รับมอบอำนาจนำมาเองจากบ้าน โดยไม่ได้มีการมอบอำนาจต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ เนื่องจากทางสำนักงานที่ดินป้องกันสิทธิ์ให้ของเจ้าของที่ดิน เพราะอาจมีการปลอมแปลงลายมือชื่อ หรือกดพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน โดยผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินไม่ได้มีความยินยอม หรือไม่มีความประสงค์ในการทำเรื่องตามหนังสือมอบอำนาจที่ระบุไว้ ดังนั้นเมื่อมีการทำงานในเชิงรุก ที่ออกไปให้บริการแก่ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ทางเจ้าหน้าที่ที่ดินได้พบและเห็น ได้มีการสอบสวนตามเจตนาที่แท้จริง ก็จะสามารถดำเนินการทางธุรกรรมที่ดินให้ได้

1.3 รูปแบบในการสร้างรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด ควรออกไปตั้งบริการ ณ จุดใดจุดหนึ่ง หรือเข้าร่วมกับโครงการของหน่วยงานสำนักงานเทศบาลในพื้นที่ที่ออกไปให้บริการกับผู้สูงอายุ ซึ่งต้องมีการประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่ดูแล หรือใกล้ชิดกับกลุ่มที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ เช่น งานสวัสดิการสังคมของสำนักงานเทศบาล ที่ดูแลผู้สูงอายุโดยตรง หรืออาจจะเป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในแต่ละท้องที่ เพื่อที่จะให้หน่วยงานดังกล่าวประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อนัดหมายและกำหนดวันเวลาที่ทางสำนักงานที่ดิน จะออกไปตั้งรถบริการเคลื่อนที่ยังจุดที่ นัดหมาย รวมไปถึงการนำแอปพลิเคชัน ที่ดินตอยสะเก็ด ที่ได้มีการออกแบบเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลของประชาชนที่ต้องการใช้บริการสำนักงานที่ดินเคลื่อนที่ครั้งนี้ ไปใช้ร่วมกับหน่วยงานผู้

ประสานงานดังกล่าวเพื่อที่จะได้บันทึกข้อมูล แจ้งเรื่องที่ต้องขอรับบริการ รวมถึงจำนวนผู้ใช้บริการที่จะใช้บริการรถเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ดที่จะมาใช้บริการตามจุดที่ตั้งบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด แต่ในกรณีเป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้าย ควรจัดรถออกไปบริการถึงที่บ้านผู้ที่ต้องการใช้บริการ

1.4 ช่วงระยะเวลาในการออกไปให้บริการโดยรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด พบว่า ควรเป็นช่วงเวลาทำการปกติในวันเวลาราชการ การออกไปต้องดูความเหมาะสม ปริมาณงานที่เกิดขึ้น และอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ด้วย ดังนั้นจึงควรออกบริการเคลื่อนที่โดยรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด เดือนละ 2 ครั้ง โดยควรจัดวันไปในช่วงกลางสัปดาห์ หรือในช่วงกลางเดือน

1.5 สิ่งที่ควรมีในการให้บริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด พบว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ออกไปให้บริการ ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีจิตบริการ เพื่อเป็นสร้างภาพลักษณ์แก่กรมที่ดิน เพราะเจ้าหน้าที่ที่ออกไปให้บริการถือว่าเป็นตัวแทนของสำนักงานที่ดิน ดังนั้นจึงต้องมีบุคลิกที่ดี มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญทางด้านงานที่จะออกไปให้บริการ สามารถตอบคำถามแก่ประชาชน และสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า รวมไปถึงแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการทำนิติกรรมที่ดินให้กับประชาชนได้

1.6 จำนวนอัตรากำลังคนในการออกไปให้บริการบนรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ดที่เหมาะสม พบว่า อัตรากำลังที่จะออกไปให้บริการบนรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ดในปัจจุบัน ต้องมีเจ้าหน้าที่จากทุกฝ่ายร่วมออกบริการ ดังนี้ ฝ่ายทะเบียน 1 คน ฝ่ายรังวัด 1 คน และฝ่ายอำนวยการ 1 คน ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนไปคอยบริการแก่ประชาชนที่ต้องการทำนิติกรรมทางด้านทะเบียนที่ดินต่างๆ รวมไปถึงการดำเนินการตรวจสอบเอกสารที่ประชาชนต้องการขอรับบริการ ส่วนฝ่ายรังวัดก็ไปให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการรังวัดที่ดิน รวมถึงตรวจสอบคิวงวดที่ดินให้กับประชาชน และฝ่ายอำนวยการ ซึ่งมีตำแหน่งเจ้าพนักงานขับรถยนต์รวมอยู่ด้วย ก็ต้องเป็นผู้ให้บริการในด้านการขับรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ดเพื่อออกบริการเคลื่อนที่ให้แก่ประชาชน

1.7 การทดลองออกไปบริการประชาชนในพื้นที่จริง ในการศึกษาในครั้งนี้ ทางด้านผู้วิจัยเองเป็นผู้ลงพื้นที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด เพื่อไปให้บริการให้แก่ประชาชนที่ต้องการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และได้ไปร่วมกับโครงการของสำนักงานเทศบาลตำบลเชิงดอย ที่มีการนำผู้สูงอายุมาอบรม โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือไปยังสำนักงานเทศบาลตำบลเชิงดอย เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าร่วมกับโครงการของเทศบาล เพื่อไปตั้งจุดบริการเคลื่อนที่แก่ประชาชน รวมไปถึงได้มีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการสังคม สำนักงานเทศบาลตำบลเชิงดอย ที่เป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรถบริการเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

สาขาดอยสะเก็ด ให้กับประชาชนในกลุ่มผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ที่ต้องการทำนิติกรรมที่ดิน และได้ขอความร่วมมือกับสำนักงานเทศบาลตำบลเชิงดอยในการกรอกข้อมูลยื่นคำขอผ่านแอปพลิเคชัน ที่ดินดอยสะเก็ด เพื่อที่ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด จะได้มีการจัดเตรียมงาน และจัดเตรียมเอกสารไว้บริการแก่ประชาชนในแต่ละรายที่ได้มีการยื่นคำขอ และในการลงพื้นที่จริง มีประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการเกี่ยวกับนิติกรรมที่ดินที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ก่อน ซึ่งทางผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด ที่ออกพื้นที่ได้รับเรื่อง และรับคำขอไว้ในระบบแอปพลิเคชัน ที่ดินดอยสะเก็ด เพื่อที่จะได้นำเรื่อง และคำขอดังกล่าวมาดำเนินการให้กับประชาชนผู้ยื่นคำขอต่อไป

2. การพัฒนาแนวทางในการจัดกระบวนการและการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด จากการศึกษาสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ให้ความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ว่าควรต้องมีการประชาสัมพันธ์ในเบื้องต้นก่อน โดยควรนำไปประชาสัมพันธ์ในที่ประชุมระดับอำเภอ รวมไปถึงนำไปประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้นำชุมชนในพื้นที่ และการประชาสัมพันธ์ในช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ ให้ทราบถึงการบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด ควรมีการนัดหมายประชาชนและแจ้งวันที่จะออกบริการเคลื่อนที่ เพื่อที่ทางสำนักงานที่ดินจะได้จัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนก่อนไปให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การออกแบบบริการนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด สามารถอภิปรายผลได้ตามประเด็นดังต่อไปนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อออกแบบระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด ซึ่งเป็นการออกแบบการทำงานภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงแบ่งมุมมองออกเป็น 2 ด้าน คือด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. ด้านผู้บังคับบัญชา จากการศึกษา พบว่า ด้านมุมมองของผู้บังคับบัญชา ในเรื่องการบริการเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด มีความคิดเห็นในการสนับสนุน และผลักดันให้มีโครงการเกี่ยวกับการบริการเคลื่อนที่ให้กับประชาชนในกลุ่มผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ รวมไปถึงการบริการเคลื่อนที่ที่ออกบริการแก่ประชาชนทุกๆ ไป อีกด้วย พร้อมทั้งมีความเชื่อมั่นว่าการบริการเคลื่อนที่ของกรมที่ดินอาจเกิดขึ้นจริงในอนาคตอย่างแน่นอน เนื่องจากการทำงานในเชิงรุก ที่ให้ความสำคัญกับประชาชน ให้เข้าถึงการบริการของทางภาครัฐ รวมไปถึงการให้ความสำคัญในเรื่องของการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการนำแอปพลิเคชันมา

ช่วยในการด้านการทำงาน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการผลักดันการทำงานภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามแนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ซึ่งความหมายของคำว่า รัฐบาลดิจิทัล ตามสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการทำงานในปัจจุบัน ภาครัฐให้ความสำคัญกับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมองประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ เน้นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ความสำคัญกับประชาชนในทุกกลุ่ม เพื่อให้เข้าถึงการบริการของทางภาครัฐ และลดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงการบริการทางภาครัฐ ส่งผลให้หน่วยงานราชการต้องปรับวิธีการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะแก่ประชาชน จึงต้องที่ได้นำดิจิทัลเข้ามาช่วยในการทำงาน ทำให้ภาครัฐต้องมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อรองรับการบริการสาธารณะนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะแก่ประชาชน รวมไปถึงการออกไปให้บริการนอกสถานที่ ถือได้ว่าเป็นการทำงานในเชิงรุกของสำนักงาน เป็นการสร้างสมรรถนะในการทำงาน และเป็นการพัฒนาศักยภาพในการทำงานในยุคปัจจุบันอีกด้วย

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ด้านมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องการบริการเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาต๋อยสะเก็ด มีความคิดเห็นในการเพิ่มอัตรากำลังในการทำงาน เนื่องจากปัจจุบันภาระงานที่รับผิดชอบในสำนักงานมีค่อนข้างมาก และภารกิจงานของกรมที่ดินก็มีเพิ่มมากขึ้น แต่อัตรากำลังในการทำงานมีเท่าเดิม จึงทำให้ต้องกระจายงานไปให้เจ้าหน้าที่ที่มีงานหลักที่ต้องรับผิดชอบในสำนักงาน จึงมองว่าอาจเป็นการเพิ่มภาระงานกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการออกบริการเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาต๋อยสะเก็ดเป็นการบริการที่เพิ่มขึ้นจากการบริการที่เป็นการทำงานประจำในสำนักงาน และยังไม่มีการเพิ่มอัตรากำลังในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จึงต้องมีการจัดสรรอัตรากำลังภายในหน่วยงานที่มีอยู่ในการออกบริการเคลื่อนที่ ให้กับประชาชน จึงมีเจ้าหน้าที่บางส่วนไม่ยอมมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงไม่เปิดรับการทำงานในเชิงรุกดังกล่าว ทำให้การทำงานในเชิงรุกอาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และถือได้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในด้านบุคลากรที่จะขับเคลื่อนการทำงานในเชิงรุก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์กมลไชยสมภาร (2562 : 6) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ ซึ่งได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในด้านบุคลากร ซึ่งยังมีบุคลากรบางส่วนที่ไม่ยอมปรับตัวและไม่เปิดรับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้การดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยดังกล่าวจึงได้มีข้อเสนอแนะ ในเรื่องนี้ว่า ควรมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติบุคลากรภายในองค์กรให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วย

ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และจะช่วยยกระดับการทำงานภาครัฐ รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้การให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาแนวทางในการจัดกระบวนการและการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาดอยสะเก็ด นั้น จากการที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ออกบริการเคลื่อนที่ในพื้นที่จริงพบว่า แนวทางการให้บริการโดยรถเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดิน เป็นการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างสำนักงานที่ดิน และสำนักงานเทศบาล โดยไปร่วมตั้งจุดบริการร่วมกับสำนักงานเทศบาลที่จัดโครงการบริการแก่ผู้สูงอายุ มีการนัดหมายประชาชนที่จะใช้บริการ ทำให้เข้าถึงประชาชนในกลุ่มที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งการที่จะนำผู้สูงอายุมาอยู่รวมกันได้ ต้องอาศัยการจัดโครงการต่างๆ ของเทศบาล เนื่องจากทางโครงการของเทศบาลจะมีการจัดรถรับส่งแก่ประชาชนในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งโดยปกติกลุ่มผู้สูงอายุจะเดินทางไปไหนมาไหนค่อนข้างลำบาก แต่ถ้ามีการบริการจากทางภาครัฐก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทักษวัฒน์ เหล่าสุวรรณ (2559 : 77) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาการพัฒนารูปแบบการให้บริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการ และคนด้อยโอกาสทางสังคมในพื้นที่ตำบลวังแสง อำเภอแกดำ และตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาในด้านการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมท้องถิ่นตามกฎหมาย ที่เกี่ยวกับขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่าจากเดิมขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพตามกระทรวงมหาดไทยต้องเดินทางมารับเบี้ยยังชีพที่ อบต. เอง ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อประชาชนในกลุ่มที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ที่ต้องเดินทางมารับเบี้ยยังชีพด้วยตนเอง ต่อมาทาง อบต. ได้มีการปรับปรุงให้บริการใหม่เป็นการออกพื้นที่ให้บริการในแต่ละหมู่บ้านโดยทำการนัดหมายล่วงหน้าและได้ออกพื้นที่ให้บริการแจกเบี้ยยังชีพทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพ จะเห็นได้ว่าจากการศึกษาดังกล่าว ประชาชนในกลุ่มที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ไม่สะดวกเดินทางไปรับบริการสาธารณะจากภาครัฐได้ ภาครัฐเองจึงควรปรับวิธีการให้บริการเป็นการออกพื้นที่ให้บริการแก่ประชาชนในกลุ่มที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี แทน ส่วนในเรื่องของการบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินในประชาชนผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าคุณควรมีการออกไปบริการยังสถานที่บ้าน หรือจุดบริการที่ประชาชนผู้ขอ ร้องขอไปให้บริการ โดยอาจนำแอปพลิเคชัน ที่ดินดอยสะเก็ด ประชาสัมพันธ์ให้กับกำนันผู้ใหญ่บ้านในแต่ละพื้นที่ เพื่อใช้ในการกรอกข้อมูลคำขอให้กับลูกบ้านที่มีความต้องการในการทำนิติกรรมที่ดินเพื่อที่ทางสำนักงานที่ดินจะจัดเตรียมเอกสาร และเตรียมงานในการออกไปบริการแก่ประชาชนตามที่บ้านหรือตามสถานที่ที่ได้มีการนัดหมายไว้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ และการออกพื้นที่เพื่อไปทดลองการบริการนิตกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาคอยสะเก็ด ให้กับประชาชนในกลุ่มที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้ พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างการบริการนิตกรรมที่ดินเคลื่อนที่ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาคอยสะเก็ด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

1.1 การออกแบบระบบการให้บริการการทำนิตกรรมที่ดินเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาคอยสะเก็ด จากผลการวิจัยพบว่า เป็นการทำงานเชิงรุกนอกสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ให้เข้าถึงการบริการของทางสำนักงานที่ดิน โดยการออกไปเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการในการทำนิตกรรมที่ดิน การตรวจเอกสารเบื้องต้นที่จะใช้ ในการทำนิตกรรมที่ดิน การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกหนังสือมอบอำนาจที่ถูกต้อง และการรับมอบ อำนาจต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ ก่อนออกไปให้บริการเคลื่อนที่ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน และ มีการนัดหมายประชาชนแจ้งวันที่จะออกบริการเคลื่อนที่ ซึ่งในการออกไปบริการเคลื่อนที่นั้น ควรออกไปตั้ง บริการ ณ จุดใดจุดหนึ่ง โดยช่วงระยะเวลาในการออกไปให้บริการควรเป็นช่วงเวลาทำการปกติในวันเวลา ราชการ จัดวันไปในช่วงกลางสัปดาห์ หรือในช่วงกลางเดือน อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง และอัตรากำลังที่ควร ออกไปให้บริการควรมีทุกฝ่ายที่จะออกไปบริการนอกสถานที่ โดยจัดออกไปฝ่ายละ 1 คน หมุนเวียนสลับ สับเปลี่ยนกันออกพื้นที่ และจากการได้ทดลองออกไปให้บริการแก่ประชาชนในกลุ่มผู้สูงอายุ ที่ไปร่วมตั้งจุด บริการร่วมกับสำนักงานเทศบาลตำบลเชิงดอย โดยประสานการทำงานร่วมกันกับเทศบาล ทำให้เข้าถึง ประชาชนในกลุ่มที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งพบว่าการที่จะนำผู้สูงอายุมาอยู่รวมกันได้ ต้องอาศัยการจัดโครงการต่างๆ ที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุของเทศบาล จึงสามารถเข้าถึงประชาชนในกลุ่มที่เป็นผู้สูงอายุ ดังนั้นควรทำงานแบบ บูรณาการร่วมกันกับสำนักงานเทศบาลในพื้นที่ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุ แต่ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ควรมีการออกไปบริการยังสถานที่บ้าน หรือจุดบริการที่ประชาชนผู้ขอ ร้อง ขอบไปให้บริการ โดยอาจนำแอปพลิเคชัน ที่ดินคอยสะเก็ด ที่ได้มีการออกแบบและทดลองใช้ในการออกไป ให้บริการประชาชนที่ผ่านมา นำไปประชาสัมพันธ์ให้กับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในแต่ละพื้นที่ เพื่อใช้ในการกรอก ข้อมูลคำขอให้กับลูกบ้านที่มีความต้องการในการทำนิตกรรมที่ดิน เพื่อที่ทางสำนักงานที่ดินจะจัดเตรียม เอกสาร และเตรียมงานในการออกไปบริการแก่ประชาชนตามที่บ้านหรือตามสถานที่ที่ได้มีการนัดหมายไว้

1.2 แนวทางในการจัดกระบวนการและการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการการทำนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ (DOL Mobile) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด จากผลการวิจัยพบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์เบื้องต้นก่อน โดยการนำไปประชาสัมพันธ์ในประชุมระดับอำเภอ รวมไปถึงนำไปประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้นำชุมชนในพื้นที่ และการประชาสัมพันธ์ในช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ ให้ทราบถึงการบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด ควรมีการนัดหมายประชาชนและแจ้งวันที่จะออกบริการเคลื่อนที่ เพื่อที่ทางสำนักงานที่ดินจะได้จัดเตรียมงานก่อนออกไปให้บริการ ดังนั้นควรเขียนเป็นโครงการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด ที่จะออกบริการเคลื่อนที่แก่ประชาชนในกลุ่มผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ เพื่อที่จะได้มีระเบียบรองรับในการปฏิบัติงานดังกล่าว และหากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ดจะมีโครงการที่จะออกบริการเคลื่อนที่จริงในอนาคต ควรนำเรื่องการออกบริการเคลื่อนที่ไปประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนให้รับรู้ถึงการมีบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดิน ก่อนออกไปให้บริการเคลื่อนที่จริง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการนิติกรรมที่ดินเคลื่อนที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาตอยสะเก็ด ที่ออกไปบริการนอกพื้นที่แก่บุคคลที่เป็นกลุ่มเปราะบาง ซึ่งได้แก่ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ให้สามารถเข้าถึงการบริการของทางภาครัฐที่เกี่ยวกับการทำนิติกรรมทางด้านที่ดินต่างๆ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษาและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการออกบริการเคลื่อนที่แก่ประชาชนในทุกกลุ่มที่ต้องการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของกรมที่ดิน โดยไม่ต้องเจาะจงเฉพาะแต่กลุ่มเปราะบาง ควรเป็นการศึกษาการบริการเคลื่อนที่ในประชาชนที่ต้องการใช้บริการในทุกกลุ่ม เพื่อที่จะหาแนวทางในการพัฒนาการทำงานในเชิงรุก ที่ออกบริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มนอกพื้นที่ของกรมที่ดินในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ทัชชวณิช เหล่าสุวรรณ. (2559). ศึกษาการพัฒนารูปแบบการให้บริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุคนพิการ และคนด้อยโอกาสทางสังคมในพื้นที่ตำบลวังแสง อำเภอแกด้า และตำบลยางน้อย อำเภอโกสัมพินัย จังหวัดมหาสารคาม. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2566. แหล่งที่มา: <http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2559/M125083/Laosuwan%20Tatchawat.pdf>
- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). การนำนโยบายดิจิทัลไปปฏิบัติ. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2566. แหล่งที่มา: http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597737543_6114832044.pdf

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government). ออนไลน์.
สืบค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://www.opdc.go.th/content/NzM0NA>

สำนักเลขาธิการกรมที่ดิน. (2565). การประชุมกรมที่ดิน ครั้งที่ 7/2565. สรุปมติ ข้อเสนอในการประชุมกรม
ที่ดิน ครั้งที่ 7/2565.27 กรกฎาคม 2565. ห้องประชุม 1 ชั้น 6 กรมที่ดิน อาคารรัฐประศาสนภักดี
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา

Alexander Osterwalder and Yves Pigneur. (2010). คู่มือสร้างโมเดลธุรกิจ Business Model
Generation. แปลโดย วิญญู กิ่งหิรัญวัฒนา