

การขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกรมที่ดิน

นางศุภกิจ สกลเสาวภาคย์

ความเป็นมา

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน การขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจเจริญเติบโต เน้นการพัฒนาและใช้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นก้าวหน้าที่เข้มข้นมากขึ้น การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ประกอบกับ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติดีและธรรมาภิบาลในสังคมไทย และเทคโนโลยีอัจฉริยะ ซึ่งแนวทางพัฒนาส่วนหนึ่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล โดยจัดให้มีกระบวนการและช่องทางสื่อสารกับประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ ที่จะพลิกโฉมประเทศสู่เศรษฐกิจสร้างคุณค่า สังคมเดินหน้าอย่างยั่งยืน (HI-Value and Sustainable Thailand) มุ่งพัฒนา

ด้านที่ ๑ เศรษฐกิจมูลค่าสูงที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประเด็น ๖ อีเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ และบริการดิจิทัล ส่งเสริมการผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย บริการดิจิทัล และดิจิทัลคอนเทนต์เติบโตรวดเร็ว และด้านที่ ๔ ปักจายสนับสนุนการพลิกโฉมประเทศ ประเด็น ๑๓ ภาครัฐมีสมรรถนะสูง ภาครัฐทันสมัย มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีการบัญญัติกฎหมายใหม่ ๆ ให้ภาครัฐเพื่อขับเคลื่อนการบริการให้เป็นอีเล็กทรอนิกส์

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ดังนั้น การดำเนินงานของกรมที่ดินจึงจำเป็นต้องนำความต้องการของประชาชนมาเป็นแรงขับเคลื่อนการทำงาน หรือการให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นศูนย์กลาง พร้อมกับนโยบายภาครัฐที่มุ่งสู่การเป็น "รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)" ซึ่งกำหนดโดยพระราชบัญญัติการบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ หรือ พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล โดยมีจุดประสงค์ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ให้สามารถก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และสามารถทำงานร่วมกันในลักษณะบูรณาการได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และห้องชุด ตลอดจนการรังวัดที่ดินและการจัดทำแผนที่ ซึ่งถือเป็นงานบริการที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนทุกกลุ่ม การดำเนินงานของกรมที่ดิน จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้หลักการบริหารงานที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Approach)

ในปัจจุบัน ภาครัฐได้กำหนดนโยบายสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่การเป็น “รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)” ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้เข้าสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบบูรณาการ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสในการให้บริการประชาชน และลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ในกระบวนการทำงานภาครัฐ ซึ่งกรมที่ดินได้ให้ความสำคัญกับนโยบายดังกล่าว และนำมาปรับใช้ในการพัฒนาระบบงานและบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุนี้กรมที่ดินจึงได้มุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาระบบงาน และการให้บริการในทุกมิติ ทั้งด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และห้องชุด และด้านการรังวัดและการทำแผนที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และยังมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาวอย่างยั่งยืน อันสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนประเทศด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์การเดินทางของผู้รับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (Customer Journey)

เมื่อนำแนวคิด Customer Journey Map มาประยุกต์ใช้กับภารกิจของกรมที่ดิน งานบริการหลักของกรมที่ดิน คือ งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน สามารถวิเคราะห์และได้รายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนการรับบริการ เมื่อประชาชนจะมาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดิน ประชาชนจะมีขั้นตอนการจะเข้ารับบริการ ๕ ขั้นตอน ได้แก่

๑. เตรียมการ ผู้รับบริการมีความต้องการหรือมีข้อสงสัยต้องการคำตอบ เช่น ต้องไปสำนักงานที่ดินไหน ต้องใช้เอกสารใดบ้าง มีค่าใช้จ่ายเท่าไร จากความต้องการเหล่านั้น ทำให้เกิดจุดสัมผัส (touchpoint) มายังกรมที่ดิน โดยการค้นหาในเว็บไซต์กรมที่ดิน ค้นหาใน Google โทร สอบถาม เป็นต้น ซึ่งหาข้อมูลดังกล่าวค่อนข้างยาก และอาจไม่ได้รับทราบข้อมูลตามต้องการ ซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาการให้บริการ โดยการพัฒนาช่องทางให้ข้อมูล/ข่าวสาร

๒. เดินทางไปสำนักงานที่ดิน เมื่อถึงวันที่จะดำเนินการจดทะเบียน คู่สัญญาที่จะทำนิติกรรมทั้งหมดต้องเดินทางไปสำนักงานที่ดินที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ ในขั้นตอนนี้ผู้รับบริการมีความต้องการ เช่น สำนักงานที่ดินอยู่ที่ไหน ต้องไปถึงกี่โมง ใช้เวลาเท่าไร เพื่อที่จะบริหารจัดการเวลาในวันดังกล่าวได้ และเพื่อให้ได้คำตอบเหล่านั้น สิ่งที่ผู้รับบริการดำเนินการ ได้แก่ ค้นหาในเว็บไซต์ สำนักงานที่ดิน สอบถามจาก google map และดำเนินการกลางานทั้งวัน ทำให้เกิด Pain Point ของผู้รับบริการ คือเสียเวลาทั้งวัน รอคิวนาน เสียค่าเดินทางเยอะ ดังนั้น โอกาสในการพัฒนาบริการของ

กรมที่ดิน เช่น พัฒนาระบบให้จองคิว เพื่อทราบระยะเวลาแน่นอน ไม่ต้องมารอ และพัฒนาให้จดทะเบียนที่สำนักงานที่ดินไหนก็ได้

๓. ยื่นคำขอ เมื่อผู้รับบริการมาถึงสำนักงานที่ดินต้องยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อจัดทำคำขอจดทะเบียนฯ ซึ่งแต่ละสำนักงานผู้รับบริการเยอะมาก ต้องเสียเวลาในการรอคิวนาน และบางครั้งเมื่อถึงคิวแล้วปรากฏว่าเอกสารที่เตรียมมาไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ทำให้เสียเวลาไปจัดหาเอกสาร และเข้าคิวใหม่ ซึ่งหากกรมที่ดินมีระบบให้สามารถยื่นเอกสาร คำขอเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบเตรียมการ และทราบค่าใช้จ่าย ลระยะเวลาการรอคิวจดทะเบียน และสำนักงานที่ดินก็จะสามารถบริหารจัดการผู้รับบริการได้ ไม่กระจุกแต่ในช่วงเช้า

๔. ชำระเงิน ความต้องการของผู้รับบริการในยุคปัจจุบันที่ไม่นิยมชำระด้วยเงินสด เริ่มต้องการให้โอนผ่านธนาคาร หรือช่องทางอื่น ๆ รวมทั้งในการรับบริการบางเรื่อง เช่น รั้งวัดที่ดิน ก็มีความต้องการจ่ายวันหลังโดยไม่ต้องมาสำนักงานที่ดินได้หรือไม่ เป็นต้น เป็นจุดสัมผัส (touchpoint) ที่สามารถพัฒนาการให้บริการของกรมที่ดินได้ คือ เพิ่มช่องทางการชำระเงิน และชำระเงินโดยไม่ต้องกลับมาที่สำนักงานที่ดิน

๖. จดทะเบียน เป็นขั้นตอนหลักในการให้บริการของสำนักงานที่ดินสำหรับผู้รับบริการเหมือนกล่องดำ (Black box) ที่ผู้รับบริการต้องรอนาน โดยไม่รู้ว่าจะถึงขั้นตอนไหน ใช้เวลาอีกเท่าไร ซึ่งถ้าสำนักงานที่ดินมีรายละเอียดในการเตรียมการ ก็จะสามารถบริหารจัดการลดเวลาการดำเนินการในส่วนนี้ได้ ซึ่งสามารถเป็นช่องทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมที่ดินได้

Customer Journey Map : งานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

ผู้รับบริการ	เตรียมการ	เดินทางไปสำนักงานที่ดิน	ยื่นคำขอ	ชำระเงิน	จดทะเบียน
ความต้องการ	- ไปสำนักงานไหน - ใช้เอกสารอะไรบ้าง - เตรียมเงินเท่าไร	- สำนักงานที่ดินอยู่ที่ไหน - ต้องไปถึงกี่โมง ใช้เวลาเท่าไร	- ยื่นออนไลน์ได้มั้ย	- โอนได้มั้ย - จ่ายวันหลังโดยไม่ต้องมาสำนักงานที่ดินได้มั้ย	- อยากรู้ถึงขั้นตอนไหน ใช้เวลาอีกเท่าไร
กิจกรรม	- ค้นหาเว็บไซต์กรมที่ดิน - ค้นหา Google - โทรสอบถาม	- ค้นหาเว็บไซต์สำนักงานที่ดิน - สอบถาม google map - ลางานทั้งวัน	- ไปยื่นเอง - รอคิว	- เตรียมเงินสด/เช็ค - กลับมาวันอื่นเพื่อชำระเงิน	- รอจดทะเบียน
ความรู้สึก พอใจ	- หาไม่เจอ - หายาก	- เสียเวลาทั้งวัน - รอคิวนาน - เสียค่าเดินทางเยอะ	- เอกสารไม่ครบ - รอคิวนาน	- ไม่ปลอดภัย - เตรียมเงินไม่พอ - ต้องเดินทางมาวันหลัง	- รอคิวนาน - ไม่รู้เมื่อไหร่เสร็จ
โอกาสพัฒนา	- พัฒนาช่องทางให้ข้อมูล/ข่าวสาร	- พัฒนาระบบให้จองคิว เพื่อทราบระยะเวลาแน่นอน ไม่ต้องมารอ - พัฒนาให้จดทะเบียนที่สำนักงานที่ดินไหนก็ได้	- พัฒนาระบบให้สามารถยื่นเอกสาร คำขอเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบ เตรียมการ และทราบค่าใช้จ่าย ลระยะเวลาการรอคิวจดทะเบียน	- เพิ่มช่องทางการชำระเงิน และชำระเงินโดยไม่ต้องกลับมาที่สำนักงานที่ดิน	- พัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมการ เมื่อมาสำนักงานที่ดินฯ สามารถจดทะเบียนได้เลย
สิ่งที่ดำเนินการ	SmartLands @teedin LandsMap	e-QLands จดทะเบียน online	e-QLands	เชื่อมระบบรับชำระเงินกลาง	e-QLands

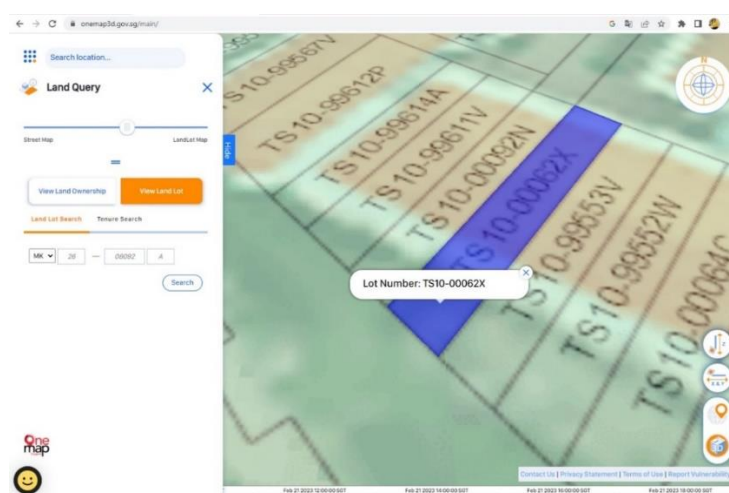
ตัวอย่างการศึกษาในต่างประเทศ กรณี OneMap3D ของสิงคโปร์

OneMap® และ OneMap3D ของประเทศสิงคโปร์เป็นโครงการด้านภูมิสารสนเทศที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะ (Smart City) อย่างมีประสิทธิภาพ โดย OneMap เป็นแผนที่ระดับชาติในรูปแบบสองมิติที่ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย ซึ่งนำไปใช้ในหลายภาคส่วน อาทิ การวางแผนเมือง การบริหารจัดการที่ดิน และการให้บริการสาธารณะ

ต่อมา OneMap3D ได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเพิ่มมิติของข้อมูลเชิงพื้นที่ในรูปแบบสามมิติ เพื่รองรับการจำลองสภาพแวดล้อมเมืองแบบเสมือนจริง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการทรัพยากร และการพัฒนาเมือง โดย Singapore Land Authority (SLA) ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ อาทิ เซ็นเซอร์ดิจิทัล การถ่ายภาพทางอากาศ และเลเซอร์สแกนเนอร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำและเป็นปัจจุบัน

ทั้งนี้ SLA ได้นำแนวทาง “บันทึกครั้งเดียว ใช้หลายหน่วยงาน” (Collect Once, Use by Many) มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บ ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่รองรับปริมาณข้อมูลภูมิสารสนเทศขนาดใหญ่ (Big Data)

SLA ยังได้นำเสนอรูปแบบการให้บริการในลักษณะ Software as a Service (SaaS) เพื่อให้ภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลภูมิสารสนเทศและนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ เช่น อุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์ การขนส่ง โลจิสติกส์ และการวางแผนเมือง ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาสิงคโปร์ให้เป็นเมืองอัจฉริยะที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

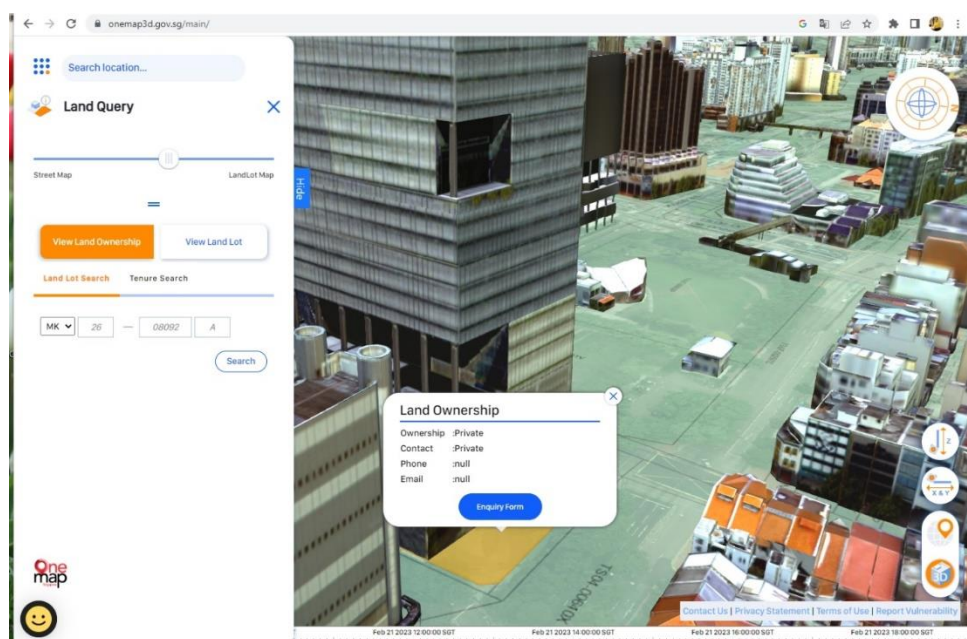


จอภาพแสดงการค้นหาแปลงที่ดินในระบบ OneMap3D ของสิงคโปร์

^๑ <https://www.sla.gov.sg/geospatial-development-and-services/oneimap> วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖



จอภาพแสดงการอาคารสามมิติในระบบ OneMap3D ของสิงคโปร์



จอภาพแสดงการค้นหาแปลงที่ดินประกอบการแสดงผลสามมิติในระบบ OneMap3D ของสิงคโปร์

ตัวอย่างการศึกษาการพัฒนาบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

๑. การประปานครหลวง

การประปานครหลวง มีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ชื่อ MWA on Mobile เป็นโปรแกรมเพื่ออำนวยความสะดวกและบริการที่ดีให้กับลูกค้าของการประปานครหลวง โดยสามารถดูข่าวสารของการประปานครหลวง แสดงข้อมูลของผู้ใช้น้ำเบื้องต้น และสามารถตรวจสอบ

ค่าน้ำประปา และการส่งเรื่องแจ้งปัญหาผ่านโปรแกรม และรับการแจ้งเตือนต่าง ๆ เพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพการให้บริการงานประปาในยุคดิจิทัล และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น กปน. ล็อกอินง่ายด้วยระบบลายนิ้วมือ ใบหน้า (Face ID) และรหัสผ่าน สามารถเข้าถึงเมนูที่ใช้ประจำได้อย่างรวดเร็ว โดยการเพิ่ม “รายการโปรด” ในหน้าแรก พร้อมฟีเจอร์ใหม่ “MWA tracking” สามารถติดตามสถานะงานต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง การสมัครบริการ e - Invoice และ e - Tax Invoice & e - Receipt โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นการเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้า สามารถดูใบแจ้งค่าน้ำและรับใบกำกับภาษีทางช่องทางออนไลน์ได้สะดวกรวดเร็ว ลดการใช้ทรัพยากร ลดการเดินทาง และเว้นระยะห่างทางสังคมเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า



จอภาพแสดงฟังก์ชันการทำงานของ Application MWA onMobile

๒.โรงพยาบาลรามารามิบัติ^๒

โรงพยาบาลรามารามิบัติมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ชื่อ “Rama App” ด้วยคอนเซปต์ “นัดหมาย - จ่ายเงิน - รับยา - จ่ายครบ - จบในแอปเดียว” เป็นบริการบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งพัฒนาโดยคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามารามิบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สามารถทำธุรกรรมทางการแพทย์อย่าง นัดตรวจแพทย์

^๒ <https://www.hfocus.org/content/๒๐๒๐/๐๒/๑๘๕๔๐>

เช็คอินก่อนพบแพทย์โดยไม่ต้องวางบัตร เลื่อนนัดด้วยตัวเอง ทำประวัติสร้างเวชระเบียนอย่างง่าย
 ผนวกการทำธุรกรรมทางการเงินร่วมกันอย่าง การจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชัน และตู้ชำระเงินอัตโนมัติ



แสดง Rama App ของโรงพยาบาลรามาธิบดี

จาก <https://www.facebook.com/profile/๑๐๐๐๖๔๙๐๙๔๗๓๑๑๕/search/?q=RAMA%๒๐app>

การดำเนินงานการขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกรมที่ดิน

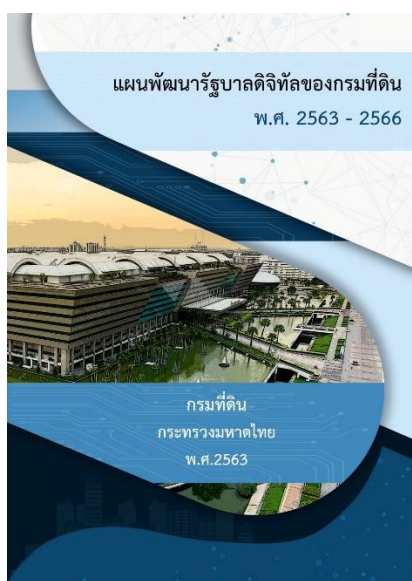
กรมที่ดินได้มีแผนการขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกรมที่ดิน โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

แผนการขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกรมที่ดิน

การดำเนินงาน	พ.ศ.๒๕๖๓	พ.ศ.๒๕๖๔	พ.ศ.๒๕๖๕	พ.ศ.๒๕๖๖
๑. การขับเคลื่อนจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน				
๒. การเพิ่มช่องทางสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน				
๓. การพัฒนาการให้บริการประชาชน				
๔ การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก				
๕. ระบบสืบค้นอาคารชุด ห้องชุด CondoMaps ของกรมที่ดิน				
๖. การปรับโครงสร้างหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องและรองรับกับ พรบ.ความมั่นคงปลอดภัย				

๑. การขับเคลื่อนจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน

กรมที่ดินในฐานะหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๖ เพื่อกำหนดทิศทาง และกรอบการดำเนินงานของกรมที่ดินในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนกระทรวงมหาดไทย ให้เป็นกระทรวงชั้นนำที่มีศักยภาพในการประยุกต์และบริการภาคประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๖





๒. การเพิ่มช่องทางสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน

เมื่อใช้แนวคิด Customer Journey Map มาวิเคราะห์งานบริการหลักของกรมที่ดินงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน ทำให้ทราบถึงปัญหาของผู้รับบริการ เกี่ยวข้องช่องทางการติดต่อสื่อสาร หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสำนักงานที่ดิน ประกอบกับการศึกษาตัวอย่างหน่วยงานอื่นที่มีรูปแบบการให้บริการ เช่น การประปานครหลวง จึงเป็นแนวทางในการพัฒนาการเพิ่มช่องทางสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน โดยสามารถดำเนินการได้ด้วยบุคลากรที่มีอยู่ปัจจุบัน ทำให้สามารถพัฒนาให้ใช้งานได้ในปี พ.ศ.๒๕๖๓ ทั้งหมด ได้แก่

๒.๑ ระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดินเพื่อการรักษาสีในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต (E - LandsAnnouncement) คือ ระบบที่ให้ประชาชนสามารถค้นหา เรียกดูประกาศสำนักงานที่ดินทั่วประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมบางประเภทต้องประกาศก่อนการจดทะเบียนเดิมประชาชนต้องเดินทางไปตรวจประกาศ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่ ระบบเผยแพร่ประกาศฯ E - Lands Announcement ได้นำข้อมูลประกาศต่าง ๆ ที่ดินที่ปิดประกาศ ณ สำนักงานที่ดินขึ้นเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนสามารถค้นหา เรียกดูได้ง่าย และอำนวยความสะดวกไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานที่ดิน เพื่อการรักษาสีในที่ดินของประชาชน



๒.๒ การใช้แอปพลิเคชัน Line ภายใต้อัชชี @teedin LINE เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการส่งข้อความ แชท โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) และโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมสูงสุดในหลายประเทศ โดยเฉพาะในเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น ไทย และไต้หวัน และ LINE OA (LINE Official Account) เป็นบัญชีทางการของ LINE ที่ธุรกิจ แรนด์ หรือบุคคลสาธารณะสามารถใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าและผู้ติดตามได้อย่างเป็นทางการ จึงให้นำเทคโนโลยี Line OA มาใช้เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชน โดยใช้ชื่อบัญชี @teedin เมื่อประชาชน เป็นเพื่อนกับ line OA @teedin จะสามารถเชื่อมต่อไปยัง Line OA ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศได้ และเป็นช่องทางสื่อสาร ๒ ทาง กับสำนักงานที่ดิน

๒.๓ แอปพลิเคชัน “SmartLands” เป็นที่รวบรวมช่องทาง การเข้าถึงข้อมูลและบริการของกรมที่ดินไว้ที่จุดเดียว (Department of Lands Portal : DOL Portal) โดยการรวบรวมการให้บริการด้านที่ดินต่าง ๆ ไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน ที่สำคัญสามารถตอบสนองการใช้ชีวิต วิถีใหม่ตามแนวทาง New Normal ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกสบายสู่ประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของกรมที่ดิน



๓. การพัฒนาการให้บริการประชาชน

๓.๑ ระบบจองคิวเพื่อยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรม รวมถึงนัด

การรังวัดล่วงหน้า (e - Qlands) จากการวิเคราะห์ Customer Journey Map ประกอบกับ การศึกษาตัวอย่างหน่วยงานอื่นที่มีรูปแบบการให้บริการ เช่น โรงพยาบาลรามาธิบดี มีรูปแบบการจองคิวออนไลน์ เพื่อขอเข้ารับบริการ จึงเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบจองคิวเพื่อยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรม รวมถึงนัดการรังวัดล่วงหน้า (e - Qlands) ซึ่งต้องมีฐานข้อมูล และผู้ใช้งาน ได้แก่

ประชาชนที่รับบริการ สำนักงานที่ดินทั่วทั้งที่ให้บริการ ผู้บริหารเพื่อตรวจติดตามการดำเนินงาน และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและการดูแลข้อมูลส่วนบุคคล จึงเป็นการจ้างพัฒนาระบบ ซึ่งเสร็จและสามารถให้บริการได้ในปี ๒๕๖๔

กรมที่ดิน Fanpage
6 มกราคม 2022 · ๑

👍👍👍 "e-QLands" จอจกฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณและรจวรด ล่งน่ำท่งอ้นเทอรันด่นผ่านโทรศัพทมือถือ

กรมที่ดิน...ให้บริการประชาชนด้วย #App "e-QLands" #นิตกรรณ การให้บริการที่ช่วยให้ประชาชนสามารถ จอจกฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ และ #การรจวรด ผ่านสมารทโฟน ได้ทุกที่ทุกเวลา...ทุก สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ

🌟 ขั้นตอนการโหลดใช้แอป "e-QLands" ดำเนินการ 5 ขั้นตอน ได้แก่

🌟 ขั้นตอนที่ 1 ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใน #สมารทโฟน ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ #iOS และ #Android เพียง พิมพ์ค้นหาว่า "e-QLands" ใน #แอปสโตร์ หรือ #เพลย์สโตร์ กดติดตั้ง แล้วเปิดใช้งานได้ทันที

🌟 ขั้นตอนที่ 2 ผู้ขอรับบริการต้องลงทะเบียน โดยแจ้งชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ จากนั้นจึงล็อกอินเข้าสู่ระบบ

🌟 ขั้นตอนที่ 3 ในการยื่นคำขอของฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ #สำนักงานที่ดิน ที่จะไปติดฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ ที่ต้องการ ประเภทธุรกรรมที่จะดำเนินการ เลขที่และประเภทเอกสารสิทธิ์ พร้อมทั้งส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเข้าไปในระบบ หากเป็นการยื่นคำขอรับบริการประชาชนสามารถดำเนินการผ่านระบบได้ด้วย จากนั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะตรวจสอบเอกสารและตัวร่างของวันตามที่ประชาชนต้องการทำธุรกรรม แล้วแจ้งผลการของฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณที่ประชาชนจะเข้าไปติดฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ

🌟 ขั้นตอนที่ 4 ติดตามสถานการณ์ยื่นคำขอและผลการติดฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน

🌟 และขั้นตอนที่ 5 เดินทางไปยังสำนักงานที่ดินตามวันที่ #จอจกฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ ยื่นคำขอล่วงหน้า และแสดงรูปใบจอจกฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ

📺 ติดตามข่าวสารและนวัตกรรมใหม่ๆ ของกรมที่ดินได้ที่ #YouTube ช่องกรมที่ดิน Channel https://www.youtube.com/channel/UCUxh53Krc7Y4ApOKT0q_Mw



e-QLands จอจกฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ และจอจกฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ

• ลดระยะเวลาการรอคิวในสำนักงานที่ดินกว่า 50% • กำหนดวันนัด เรียกตรวจคิวจะฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ 24 ชั่วโมง

• สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

Application e-QLands

- ๑๐๐% จอจกฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณและรจวรด
- ๑๐๐% จอจกฉะจะเบี่ยนสิทธินะนิตกรรณ

1315 กรมที่ดิน

๓.๒ การให้บริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์จดทะเบียนต่าง

สำนักงานแบบออนไลน์ ซึ่งกรมที่ดินได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๒ มูลค่าประมาณ ๒,๘๐๐ ล้านบาท ก้าวไปสู่การจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ซึ่งมีใช้แค่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกิจของสำนักงานที่ดินเท่านั้น แต่ต้องเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จากเดิมแต่ละสำนักงานที่ดินรับผิดชอบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของเอกสารสิทธิที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดิน เป็นการต้องจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของเอกสารสิทธิที่นอกพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินด้วย เมื่อโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๒ ดำเนินการแล้วเสร็จในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ขั้นตอนสำคัญต่อไป คือต้องขับเคลื่อนสู่การเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ต่อไป ซึ่งกรมที่ดินได้ดำเนินการให้บริการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ โดยเริ่มต้นที่สำนักงานที่ดินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๗ สำนักงาน เมื่อวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ และในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเปิดเพิ่มอีก ๖ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี หนองคาย บึงกาฬ เชียงใหม่ สงขลา และจังหวัดสิงห์บุรี



๓.๓ การเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าใช้จ่ายในการรังวัด ผ่านระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ e - Payment Portal of Government ระบบรับชำระเงินกลางภาครัฐ (Government e - Payment) ของกระทรวงการคลัง ได้เริ่มพัฒนาและนำมาใช้งานอย่างเป็นทางการในปี ๒๕๖๑ (ค.ศ. ๒๐๑๘) โดย กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลระบบนี้ เป้าหมายของระบบคือ เพิ่มความสะดวกในการชำระเงินให้หน่วยงานภาครัฐ ลดการใช้เงินสด และส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ National e - Payment ของรัฐบาลไทย โดยการรับชำระเงินจากประชาชนให้กับหน่วยงานภาครัฐ เชื่อมต่อกับช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เช่น ชำระผ่าน QR Code (PromptPay) ชำระผ่าน Internet Banking/Mobile Banking ชำระผ่านบัตรเครดิต/เดบิต ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและตัวแทนรับชำระเงิน และระบบสามารถออกไปเสร็จรับเงิน พร้อมโอนเงินไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ซึ่งเหมาะสมกับกรณีของกรมที่ดินในการขับเคลื่อนการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำการเชื่อมโยงกับระบบรับชำระเงินกลางภาครัฐ (Government e - Payment) ในส่วนของการชำระเงินค่าใช้จ่ายในการรังวัด ซึ่งประชาชนสามารถเลือกที่จะชำระเงินภายหลัง แต่ก่อนวันนัดรังวัดไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน ในการขับเคลื่อนการเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าใช้จ่ายในการรังวัด ผ่านระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ e - Payment Portal of Government



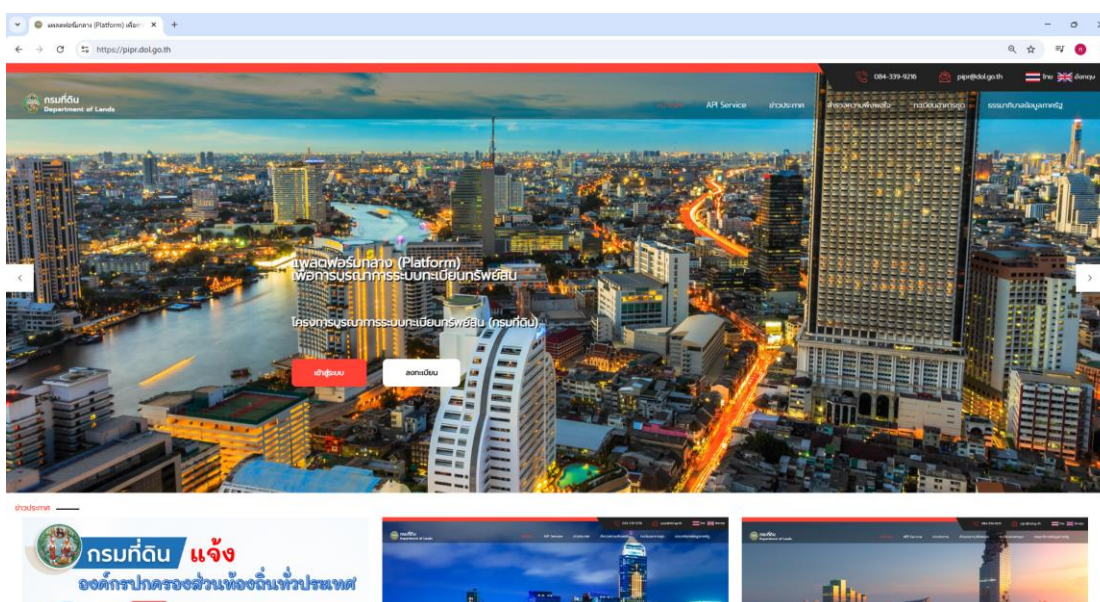
๔. การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

๔.๑ ระบบให้บริการค้นหาตำแหน่งรูปแบบที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (LandsMaps) เป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มช่องทางให้ประชาชนรับทราบภาระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประชาชน และเสริมสร้างความร่วมมือทางวิชาการ เทคโนโลยี และสร้างเครือข่ายการทำงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน



๔.๒ โครงการบูรณาการระบบทะเบียนทรัพย์สิน (กรมที่ดิน)

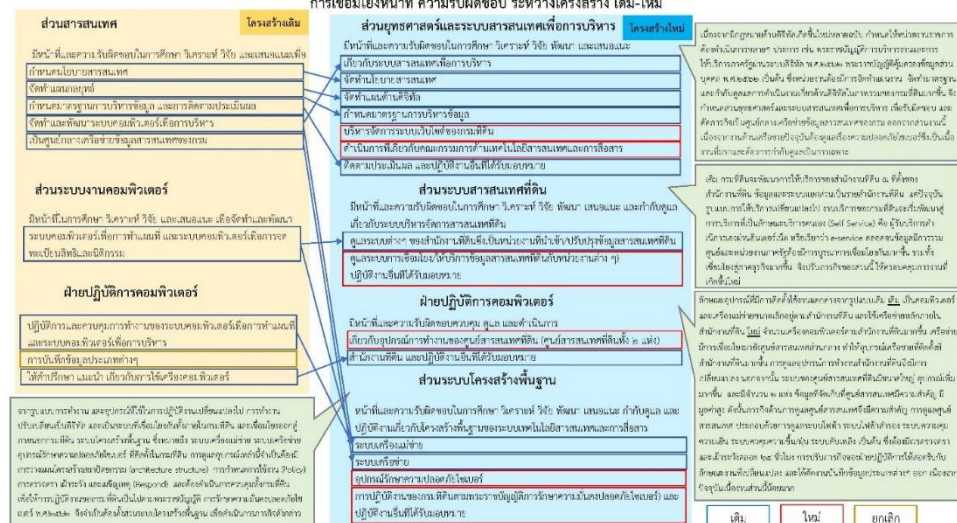
โครงการบูรณาการทะเบียนทรัพย์สิน เป็นโครงการร่วมระหว่าง ๓ หน่วยงาน ได้แก่ กรมที่ดินรับผิดชอบจัดทำระบบสำหรับใช้ในการบริหารจัดการฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องและการส่งข้อมูลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกรมธนารักษ์ กรมธนารักษ์รับผิดชอบข้อมูลด้านการประเมินราคาที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รับผิดชอบระบบเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้มีการคำนวณภาษี จัดเก็บภาษี และรายงานเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยขอรับจัดสรรงบประมาณจากงบบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ โครงการบูรณาการทะเบียนทรัพย์สิน เป็นการพัฒนาแพลตฟอร์มกลาง (Platform) เพื่อการบูรณาการระบบทะเบียนทรัพย์สิน กรมที่ดินให้บริการ API Service บน Platform กลาง สนับสนุนข้อมูลรูปแบบที่ดินและข้อมูลเอกสารสิทธิของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี และการจัดส่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกรมธนารักษ์เป็นประจำทุกเดือน และให้บริการ API Service ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการใช้บริการข้อมูลของกรมที่ดิน



๕. ระบบสืบค้นอาคารชุด ห้องชุด CondoMaps ของกรมที่ดิน เป็นการพัฒนาฐานข้อมูลแผนที่ ๓ มิติ ที่มีการขับเคลื่อนให้มีการจัดทำแผนที่ในรูปแบบใหม่ เป็นแผนที่ ๓ มิติ เพื่อรองรับข้อมูลแผนที่ประเภทอาคารชุด ห้องชุด อีกทั้งยังได้ประสานงานเพื่องบประมาณแหล่งใหม่ โดยขอสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผ่านโครงการพัฒนาแพลตฟอร์มให้บริการการใช้ประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประเทศไทย โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้ ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบภูมิสารสนเทศ ๓ มิติ และตัวอย่างการพัฒนาระบบในต่างประเทศ (ประเทศสิงคโปร์) จัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณแล้ว ดำเนินการจัดทำคุณลักษณะเพื่อดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และควบคุมการดำเนินงานจนแล้วเสร็จ

[illegible]

การเชื่อมโยงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระหว่างโครงสร้าง เดิม-ใหม่



ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑) การเผยแพร่ประกาศและข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลที่ดินได้อย่างสะดวกและโปร่งใส การเปิดให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งมีผลดีในด้านการเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้ประโยชน์จากที่ดิน

๒) การพัฒนาการให้บริการด้านที่ดินโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการสำคัญ เช่น การจองคิวล่วงหน้า การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมออนไลน์ รวมถึงระบบการชำระเงินผ่าน e-Payment ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดความยุ่งยากในการพกเงินสด และเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการชำระเงิน ซึ่งช่วยลดข้อผิดพลาดและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการของภาครัฐให้โปร่งใสและทันสมัยยิ่งขึ้น สอดคล้องกับยุคดิจิทัลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

๓) การบูรณาการระบบข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลและบริการที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่สะดวกและปลอดภัย

๔) กรมที่ดินมีหน่วยงานเฉพาะที่มีหน้าที่ดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ทำให้กรมที่ดินสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ดินจากการโจมตีทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

ปรีดี นกุลสมปรารณา (Pop) . รู้จัก Customer Journey และ Customer Journey Map, สืบค้นจาก <https://www.popticles.com/marketing/know-your-customer-journey-and-customer-journey-map/> .

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, เอกสารประกอบการสอนในหลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รุ่นที่ ๑๐ (e Government Executive Program: e GEP# ๑๐) .

OneMap, สืบค้นเมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ ,จาก: <https://www.sla.gov.sg/geospatial-development-and-services/onemap>

<https://www.facebook.com/profile/๑๐๐๐๖๔๙๐๙๔๗๓๑๑๕/search/?q=RAMA%๒๐a> pp, สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ .

รพ.รามามา เปิดตัว ‘Rama App’ นวัตกรรม - จ่ายเงิน - รับยา - จ่ายครบ - จบในแอปเดียว, สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ,จาก: <https://www.hfocus.org/content/๒๐๒๐/๐๒/๑๘๕๔๐> .

พิทักษ์ รุ่งเชตุ . (๒๕๕๓) การศึกษาแนวทางการจัดทำฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ สำหรับอาคารชุดเพื่อการแสดงผลในรูปแบบ ๓ มิติ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร : กรุงเทพฯ.

Gerhaed Groger. (๒๐๐๕). CityGML - Interoperable Access to ๓D City Models. Zlatanova : springer verlag.