



การออกแบบแพลตฟอร์มการขอคัดลอกหรือ สำเนาข้อมูลแผนที่
ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง
จังหวัดลำปาง

Platform Design for Copy Requests or Copy of Tax Map and
Property Registration Information of Lampangluang
Subdistrict Municipality Lampang Province

วัชรพงษ์ วรรณโวหาร¹

Watcharaphong Wannavohan¹

watcharaphong_wanna@cmu.ac.th

Received: 10/02/68 Revised: 07/03/68 Accepted: 07/03/68

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ ในการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของ เทศบาลตำบลลำปางหลวง 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการยกระดับการให้บริการ คัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบล ลำปางหลวง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีขั้นตอนวิธีการวิจัยตามกระบวนการ หลักการคิดเชิงออกแบบ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหาร เทศบาลตำบลลำปางหลวง 2) หัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแล 3) ประชาชนผู้มาติดต่อ

¹มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

¹ Chiangmai University



โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลแบบสรุปรายบุคคลด้วยเครื่องมือ (persona) แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือแบบวิเคราะห์ 3x3 เมตริก เพื่อจัดแบ่งประเภท และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ผลการวิจัย 1) ผลการศึกษากระบวนการ ขั้นตอน วิธีการในการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง พบว่า ในปัจจุบันเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แต่ยังมีข้อจำกัดในบางขั้นตอนที่ยุ่งยากและซ้ำซ้อน อีกทั้งยังมีช่องทางการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูล เพียงช่องทางเดียว คือ ประชาชนต้องเดินทางเข้ามาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลลำปางหลวง ในวันและเวลาราชการเท่านั้น 2) ผลการศึกษาแนวทางในการยกระดับการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง พบว่า การเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เป็นแพลตฟอร์มรูปแบบออนไลน์ด้วยแอปพลิเคชัน LINE OA มีการตอบรับที่ดีจากผู้ใช้งานที่สามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่าย มีความสะดวกในเรื่องข้อมูลเอกสารที่จำเป็นสำหรับติดต่อขอรับบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อที่มีความทันสมัย

คำสำคัญ: การออกแบบแพลตฟอร์ม; การขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน; เทศบาลตำบลลำปางหลวง

Abstracts

The purposes of this research were: 1) to examine the process, procedures, and methods for providing services to copy or duplicate the tax map and property registration data of Lamphang Luang Subdistrict Municipality, and 2) to explore approaches to enhance the service quality for copying or duplicating the tax map and property registration data. This



qualitative research employs that using research method process based on Design Thinking method. Key Informant Interview for this research :1) the executive members of Lamphang Luang Subdistrict Municipality, 2) the head of the supervisory department, and 3) citizens request for copying of Tax Map and Property Registration Information. By using an interview form to collect individual summary data as a tool (persona), then analyzing it with a 3x3 metric analysis tool to analyze the problem data, classify it, and prioritize the problems. The results of the study were as followed; 1) The results of the current process, procedures, and methods for providing the copying or duplicating service are in compliance with applicable laws. However, the service is currently provided only through a single channel, requiring citizens to physically visit the Lamphang Luang Subdistrict Municipality during official working hours to request the copies. 2) The results of explore ways to improve the service for copying or duplicating tax map data and property registration at Lampang Luang Municipality. Findings indicate that adding an online platform LINE OA for service delivery was well-received by users. The platform provides easy access, convenience, clear information on required documents, and is promoted through modern media channels.

Keywords: Platform design; copy requests or copy of Tax Map and Property Registration Information; Lamphang Luang Subdistrict Municipality



บทนำ

ในปัจจุบันได้มีประชาชนเดินทางเข้ามาติดต่อขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน พร้อมกับขอการรับรองเอกสารเป็นจำนวนเพิ่มขึ้น ณ กองคลัง เทศบาลตำบลลำปางหลวง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อธุรกรรมงานต่างๆ ดังนี้ 1) งานทะเบียนราษฎร เช่น การเป็นเจ้าของบ้าน การย้ายเข้า การย้ายออกหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ 2) งานนิติกรรมที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเกาะคา เช่น การโอนกรรมสิทธิ์ การซื้อขาย การค้ำประกันเอกสารที่ดินที่สูญหายหรือชำรุด การขอเป็นผู้จัดการมรดกและผู้รับมรดก 3) สถาบันการเงิน เช่น การจำนองทรัพย์สิน การจดทะเบียนทำธุรกรรมสัญญาในด้านการเงินต่าง ๆ เป็นต้น กองคลัง เทศบาลตำบลลำปางหลวง จึงได้กำหนดเทศบัญญัติในการบริการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง

จากสถานการณ์ดังกล่าวพบว่าประชาชนจำเป็นต้องใช้เอกสารสำเนาทะเบียนทรัพย์สินที่มีการรับรองโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปใช้ประกอบในการติดต่อธุรกรรมหรือนิติกรรมด้านต่าง ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร สำนักที่ดินและสถาบันการเงินต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการในการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวงในปัจจุบันนั้น มีเพียงช่องทางเดียวเท่านั้น คือ ประชาชนต้องเดินทางมาติดต่อในวันและเวลาราชการ ในกรณีที่การมาติดต่อประชาชนนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนจำเป็นจะต้องนำเอกสารมาเพิ่มเติม ทำให้ประชาชนเสียเวลาในการมาติดต่อ ย้อนไปย้อนมาทำให้เกิดความเสี่ยงในเรื่องของความปลอดภัยจากการเดินทางมาติดต่อ และทำให้เกิดความยุ่งยากไม่สะดวกต่อประชาชนผู้มาติดต่อ



โดยเฉพาะประชาชนผู้สูงอายุที่มาติดต่อและประชาชนผู้มาติดต่อที่เดินทางมาจากนอกเขตพื้นที่หรือจังหวัดอื่น ที่มีความตั้งใจเดินทางมาติดต่อต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางกับต้องผิดหวังเสียเวลาไปแบบเปล่าประโยชน์ เนื่องจากเอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะทางเทศบาลตำบลลำปางหลวงไม่มีข้อมูลให้ผู้รับบริการได้ศึกษา และจัดเตรียมเอกสารให้พร้อมก่อนเข้ารับบริการ และจากข้อมูลสถิติผู้ใช้บริการและการสัมภาษณ์ผู้มาติดต่อจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กองคลังเทศบาลตำบลลำปางหลวงจะต้องเตรียมความพร้อมรับมือการขอรับบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูล ที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้วิจัยได้หาแนวทางแก้ปัญหา โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ที่สะดวกและทันสมัยช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาในการติดต่อขอรับบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูล โดยเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ศึกษาข้อมูลและจัดเตรียมเอกสาร พร้อมทั้งนัดวันและเวลากับเจ้าหน้าที่ได้ เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้รับบริการ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาเรื่อง การออกแบบแพลตฟอร์มการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง เพราะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูล เป็นช่องทางติดต่อการบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลของงานพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลลำปางหลวง ด้วยระบบการบริการด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-service) โดยยึดถือระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนการนำความรู้ ทักษะความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ที่มีของผู้วิจัยมาใช้เพื่อให้



เกิดการพัฒนาด้อยดในการนำระบบบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลฯไปใช้ได้เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการ ขั้นตอน วิธีการในการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการยกระดับการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีขั้นตอนวิธีการวิจัยตามกระบวนการหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Method) ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เน้นความต้องการของผู้ใช้งานการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ และทดสอบแนวคิดใหม่ ๆ ที่วนซ้ำ นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมบริการ กลยุทธ์ทางธุรกิจ และการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารเทศบาลตำบลลำปางหลวง จำนวน 4 คน หัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแลและผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน และประชาชนผู้มาติดต่อขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จำนวน 37 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 56 คน



1.2 กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ผู้บริหารเทศบาลตำบลลำปางหลวง หรือตัวแทน จำนวน 4 คน

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2 หัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแลและ ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 คน

3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กลุ่มที่ 3 ประชาชนผู้มาติดต่อขอคัดลอกหรือ สำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จำนวน 18 คน (คำนวณจากค่าเฉลี่ย 3 ปีย้อนหลัง)

1.3 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ผู้บริหารเทศบาลตำบลลำปางหลวง หรือตัวแทน โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยชิ้นนี้สำรวจจากกลุ่ม ประชากรทั้งหมด จำนวน 4 คน

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2 หัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแลและ ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้มาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี และดำรงตำแหน่ง หัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแลงานด้านจัดเก็บรายได้มาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปีจำนวน 8 คน

3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กลุ่มที่ 3 ประชาชนผู้มาติดต่อขอคัดลอกหรือ สำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง โดย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อที่เป็นเจ้าของ



ทรัพย์สิน จำนวน 9 คน และ ประชาชนผู้มาติดต่อที่ไม่ได้เป็นเจ้าของทรัพย์สิน
จำนวน 9 คน รวมเป็นจำนวน 18 คน

2. ขั้นตอนการวิจัย

งานวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การทำความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) ขั้นตอนนี้เป็น
ขั้นตอนที่ทำความเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ โดยในงานวิจัย
ขั้นนี้ได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชากรกลุ่มที่หนึ่งผู้บริหาร
เทศบาลตำบลลำปางหลวง หรือตัวแทน จำนวน 4 คน ประชากรกลุ่มที่สอง
หัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแลและปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการขอคัดลอก
หรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง
จำนวน 8 คน และประชากรกลุ่มที่สาม ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ จำนวน 18 คน
เพื่อทำการรวบรวมข้อมูลถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคัดลอกหรือสำเนา
ข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง และนำมา
สรุปเป็นข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องผ่านเครื่องมือ แบบสัมภาษณ์ปัญหา
เกี่ยวกับการให้บริการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
ของเทศบาลตำบลลำปางหลวง

ขั้นตอนที่ 2 การระบุปัญหาที่สำคัญ (Define) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่
นำข้อมูลจากการทำความเข้าใจผู้รับบริการเพื่อนำมากำหนดเป็นเงื่อนไขที่สำคัญ
ในการออกแบบแพลตฟอร์มการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและ
ทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวงผ่านเครื่องมือแบบสรุป



รายละเอียดของผู้ใช้ (user profile) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสรุปรายบุคคลเป็นเครื่องมือ (persona) และนำมาใช้วิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างต้นแบบในการแก้ปัญหา(Prototype) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการจำลองต้นแบบของแพลตฟอร์มในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสร้างต้นแบบแพลตฟอร์มการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง และคู่มือการใช้งานรวมถึงระบบบริหารจัดการข้อมูลการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ฯ ก่อนมีการนำไปทดสอบจริง

ขั้นตอนที่ 4 การนำต้นแบบไปทดลองใช้ (Test) ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะนำต้นแบบจำลองแพลตฟอร์มการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวงไปสอบถามผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 1) ประชากรกลุ่มที่หนึ่งผู้บริหารเทศบาลตำบลลำปางหลวงหรือตัวแทนจำนวน 4 คน 2) ประชากรกลุ่มที่สองหัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแลและผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จำนวน 8 คน และ 3) ประชากรกลุ่มที่สาม ประชาชนผู้มาติดต่อขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จำนวน 18 คน และทำการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ก่อนนำแพลตฟอร์มการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวงไปใช้งานจริง



3. เครื่องมือในการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีเครื่องมือทั้งหมดจำนวน 4 ชิ้นประกอบด้วย

3.1 แบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอนที่ 1 ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการ แบบสรุปรายบุคคลเป็นเครื่องมือ (persona) ซึ่งแบ่งเป็นชุดประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 ชุดสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลตำบลลำปางหลวงหรือตัวแทน จำนวน 4 คน แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 หัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแลและปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จำนวน 8 คน และ แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 3 ประชาชนผู้มาติดต่อขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จำนวน 18 คน

3.2 แบบสรุปรายละเอียดผู้ใช้บริการ (user profile) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสรุปรายบุคคลเป็นเครื่องมือ (persona) เป็นเครื่องมือและนำมาใช้วิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1

3.3 เครื่องมือแบบวิเคราะห์ 3x3 เมตริก เครื่องมือตัวนี้ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาจัดแบ่งประเภทปัญหา จัดลำดับความสำคัญของปัญหา เพื่อนำมากำหนดจุดเน้นที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้นในการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง

3.4 แบบสัมภาษณ์ประสบการณ์การใช้ต้นแบบจำลอง เครื่องมือชิ้นนี้จะทำหน้าที่ในการเก็บข้อมูลจุดแข็งจุดอ่อนของต้นแบบจำลอง เพื่อนำมาปรับปรุงต้นแบบและสร้างเป็นแพลตฟอร์มในการใช้งานจริงในขั้นตอนที่ 4



4. การตรวจสอบเครื่องมือและการตรวจสอบข้อมูล

4.1 การตรวจสอบเครื่องมือ ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้นำเครื่องทั้งหมดให้อาจารย์ที่ปรึกษานำไปตรวจสอบก่อนการนำไปใช้จริง

4.2 การตรวจสอบข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ ทำการทดสอบข้อมูลแบบสามเส้าโดยใช้ตัวบุคคลเป็นสิ่งยืนยันซึ่งประกอบด้วย ประชากรกลุ่มที่หนึ่ง ผู้บริหารเทศบาลตำบลลำปางหลวง หรือตัวแทน จำนวน 4 คน ประชากรกลุ่มที่สองหัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแลและปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จำนวน 8 คน และประชากรกลุ่มที่สาม ประชาชนผู้มาติดต่อขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จำนวน 18 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้มีการนำข้อมูลรวบรวมจัดแบ่งประเภท วิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาทาก่อนนำเสนอตามรูปแบบของเครื่องมือที่ได้นำมาใช้ในแต่ละขั้นตอน โดยรายละเอียดมีดังนี้

5.1 ขั้นตอนที่ 1 การทำความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ทำความเข้าใจในปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสรุปเป็นประเด็น เกี่ยวกับกับปัญหาของผู้มาติดต่อขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง เพื่อนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ตามเครื่องมือ (persona) เพื่อให้ได้ปัญหาใน



ภาพของผู้ใช้ระบบการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง

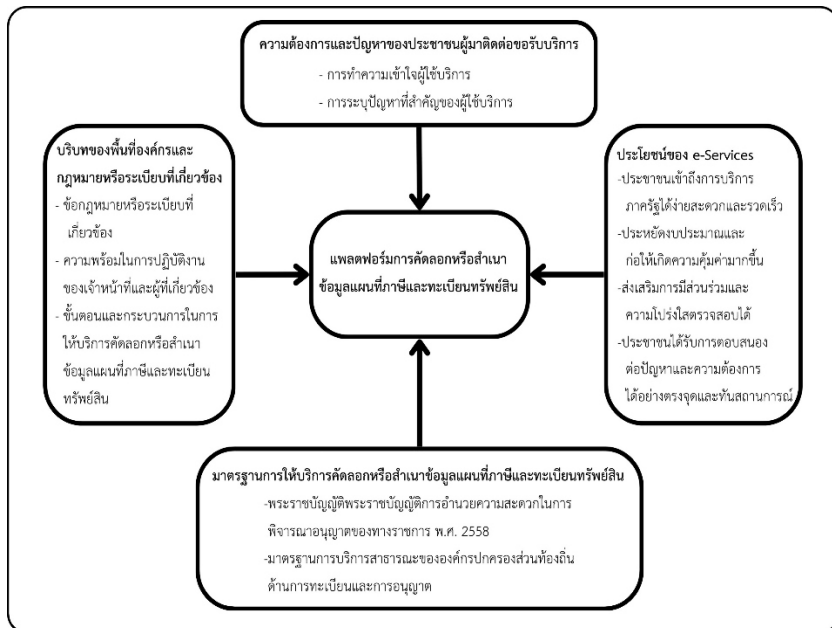
5.2 ขั้นตอนที่ 2 การระบุปัญหาที่สำคัญ (Define) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่นำข้อมูลจากการทำความเข้าใจผู้รับบริการ นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดประเด็นปัญหาที่สำคัญผ่านเครื่องมือ 3x3 เมตริก ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่สำคัญของการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง

5.3 ขั้นตอนที่ 3 การสร้างต้นแบบในการแก้ปัญหา (Prototype) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการจำลองต้นแบบของแพลตฟอร์มในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น นำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 2 มาออกแบบแพลตฟอร์มการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง และสร้างต้นแบบจำลอง เพื่อนำไปทดสอบรวมทั้งนำข้อมูลมาจัดทำคู่มือการใช้และการออกแบบบริหารจัดการต้นแบบแพลตฟอร์มการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง

5.4 ขั้นตอนที่ 4 การนำต้นแบบไปทดลองใช้ (Test) ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะนำต้นแบบจำลองไปทดลองใช้งาน เพื่อเป็นการหาข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ในประสบการณ์การใช้ต้นแบบจำลองของระบบแพลตฟอร์มการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง มาวิเคราะห์และปรับปรุงต้นแบบจำลอง เพื่อนำไปใช้ในการทำงานต่อไป



กรอบแนวคิดในการวิจัย



จากกรอบแนวคิดงานวิจัยข้างต้นสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการและปัญหาของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีกระบวนการดังนี้ 1) การจำแนกประเภทกลุ่มผู้ใช้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง โดยเป็นการจำแนกจากข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา 2) การทำความเข้าใจกลุ่มผู้ใช้บริการ เป็นการสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการหรือปัญหาที่พบเจอ ในการติดต่อขอรับบริการของประชาชนผู้มาติดต่อ 3) การสัมภาษณ์ Interview เป็นการ



นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามในแต่ละด้านมาใช้สัมภาษณ์ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการฯ 4) การรวบรวมข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวบรวมเพื่อนำไปวิเคราะห์และระบุถึงประเด็นปัญหาตามกระบวนการของการคิดเชิงออกแบบต่อไป

2. ประโยชน์ของ e-Services ที่เกิดจากการสร้างแพลตฟอร์มการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ๆ ของเทศบาลตำบลลำปางหลวง คือประชาชนผู้มาติดต่อได้เข้าถึงการบริการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวงได้โดยง่ายสะดวกและรวดเร็วขึ้น ส่งผลช่วยให้เกิดประหยัดงบประมาณและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวงมากขึ้น พร้อมกับเปิดโอกาสประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมออกแบบบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง ที่มีความโปร่งใสที่สามารถตรวจสอบได้เสมอ และประชาชนจะได้รับการบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง ได้อย่างตรงจุดและทันสถานการณ์อย่างรวดเร็ว

3. บริบทของพื้นที่องค์กรและแนวคิดทฤษฎีเรื่องกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาดำเนินงานการบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ของเทศบาลตำบลลำปางหลวง ที่เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ที่ประกอบด้วย ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วน



ท้องถิ่น พ.ศ. 2550 ที่ระบุให้มีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ โดยที่เทศบาลตำบลลำปางหลวงได้ตรากฎหมายออกเทศบัญญัติเรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการขอคัดลอกหรือสำเนาแผนที่ภาษีทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง เพื่อดำเนินงานให้บริการฯ เป็นไปด้วยความถูกต้องของหลักกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ ตามที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอาไว้

4. มาตรฐานการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน จากการศึกษาพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่ระบุถึงการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ในการพิจารณาอนุญาต ประกอบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานทะเบียนและการขออนุญาตของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถให้บริการด้านงานทะเบียนและการขออนุญาตในบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน รวมถึงให้ประชาชนได้รับบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูล ฯ อย่างมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ตามอำนาจหน้าที่กฎหมายได้กำหนดไว้โดยเกี่ยวข้องกับงานที่ต้องมีการแจ้งหรือการอนุญาต เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เทศบาลตำบลลำปางหลวง กำหนดมาตรฐานการบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลฯ ตามหลักกฎหมายและระเบียบดังกล่าวได้กำหนดเอาไว้

จากข้อมูลทั้งหมดที่อธิบายนำไปสู่การสร้างแพลตฟอร์มการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง ที่



เกิดขึ้นจากการศึกษา ความต้องการและปัญหาของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ พร้อมกับประโยชน์ของ e-Services รวมทั้งบริบทของพื้นที่องค์กรและแนวคิดทฤษฎีเรื่องกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานการให้บริการ คัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษากระบวนการ ขั้นตอน วิธีการในการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง

ผลจากการศึกษา หลักการและแนวปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวงที่ประกอบด้วย 1) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 25582) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550 3) มาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการทะเบียนและการอนุญาต4) เทศบัญญัติเทศบาลตำบลลำปางหลวง เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน พ.ศ. 2567 และ 5) คู่มือการปฏิบัติงานบริการข้อมูลเกี่ยวกับแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเทศบาลตำบลลำปางหลวง จนนำมาสู่การออกแบบแพลตฟอร์มการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวงที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์



2. เพื่อศึกษาแนวทางในการยกระดับการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง

การให้บริการขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวงในรูปแบบออนไลน์มี กระบวนการขั้นตอน วิธีการ โดยนำหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ในการออกแบบแพลตฟอร์มการขอรับบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง ในรูปแบบออนไลน์ที่เป็นช่องทางการติดต่อขอรับบริการด้วยแอปพลิเคชันไลน์ LINE OA ที่มีปุ่มคำสั่งการใช้งานหรือปุ่มริชเมนู (Rich Menu) จำนวนทั้งหมด 3 ปุ่มและมีรายละเอียดดังนี้

1. ปุ่มคู่มือและคำแนะนำสำหรับการติดต่อขอคัดทะเบียนทรัพย์สิน

ปุ่มริชเมนู (Rich Menu) คู่มือและคำแนะนำสำหรับการติดต่อขอคัดทะเบียนทรัพย์สิน เป็นเมนูหลักที่ประกอบไปด้วยเมนูย่อยต่าง ๆ ดังนี้

1) แบบฟอร์มการแจ้งขอรับบริการคัดทะเบียนทรัพย์สิน

2) ขั้นตอนการคัดทะเบียนทรัพย์สิน ประกอบไปด้วยคลิปวิดีโอแนะนำ ได้แก่

2.1) คลิปวิดีโอขั้นตอนขอรับบริการขอคัดทะเบียนทรัพย์สิน

2.2) คลิปวิดีโอแนะนำวิธีดูเลขที่เอกสารสิทธิ์

3) หลักการพิจารณาการขอคัดทะเบียนทรัพย์สินในแต่ละกรณี ประกอบไปด้วย คลิปวิดีโอแนะนำหลักการพิจารณา ได้แก่

3.1) กรณีเจ้าของมาด้วยตนเอง

3.2) กรณีเจ้าของเสียชีวิต คู่สมรสมาขอคัดทะเบียนทรัพย์สิน

3.3) กรณีเจ้าของเสียชีวิต ทายาทมาขอคัดทะเบียนทรัพย์สิน

3.4) กรณีมอบอำนาจ



4) คู่มือการขอคัดทะเบียนทรัพย์สิน ประกอบไปด้วยรูปภาพการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ร่วมใช้งาน และคลิปวิดีโอที่แนะนำเกี่ยวกับการใช้งานฟังก์ชันเมนูต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ LINE OA ดังนี้

4.1) การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ LINE OA คัดทะเบียนทรัพย์สิน

4.2) การใช้งานคู่มือและคำแนะนำการขอคัดทะเบียนทรัพย์สิน

4.3) การใช้งานแบบฟอร์มสำหรับการแจ้งขอคัดทะเบียนทรัพย์สิน

4.4) การใช้งานช่องทางสำหรับการติดต่อเจ้าหน้าที่

2. ปุ่มแบบฟอร์มสำหรับการแจ้งขอรับบริการคัดทะเบียนทรัพย์สิน

ปุ่มริชเมนู (Rich Menu) แบบฟอร์มสำหรับการแจ้งขอรับบริการคัดทะเบียนทรัพย์สิน เป็นแบบฟอร์มสำหรับให้ประชาชนผู้ติดต่อทำการกรอกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ เพื่อใช้ในการตรวจสอบสิทธิ์ในการรับบริการ พร้อมกับทำการนัดหมายก่อนเดินทางเข้ามายื่นเอกสาร

3. ปุ่มช่องทางสำหรับการติดต่อเจ้าหน้าที่

ปุ่มริชเมนู (Rich Menu) ช่องทางสำหรับการติดต่อเจ้าหน้าที่ เป็นตัวเลือกสำหรับการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนบนหน้าต่างเว็บไซต์ของสำนักงานเทศบาลตำบลลำปางหลวง ที่ประกอบไปด้วยฟอร์มสำหรับการแจ้งเรื่องร้องเรียน และแผนที่แสดงตำแหน่งที่ตั้งของสำนักเทศบาลตำบลลำปางหลวง อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

อภิปรายผลการวิจัย

การออกแบบแพลตฟอร์มการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จังหวัดลำปาง ได้ดังนี้



1. จากผลการศึกษากระบวนการ ขั้นตอน วิธีการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลป่าางหลวง จังหวัดลำปาง ที่มีอยู่ในรูปแบบปัจจุบันและในรูปแบบออนไลน์ โดยในรูปแบบปัจจุบัน พบว่า มีข้อจำกัดที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน อีกทั้งประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีเข้าใจในการขอรับบริการ โดยในรูปแบบออนไลน์ จะเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการติดต่อขอคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้กับประชาชนมีกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ด้วยการลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการให้บริการ รวมถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สะดวกพร้อมกันมีความเป็นระบบยิ่งขึ้น มีการนัดหมายและวางแผนเพื่อเตรียมตัวสำหรับการให้บริการกับประชาชนผู้ติดต่อได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพ วงศ์พลาย และคณะ ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งพบว่า การให้บริการของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีจะเป็นระบบบริการใหม่ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ขั้นตอนหรือระยะเวลาในการดำเนินงาน รวดเร็วมากขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่สามารถจัดการบริหารข้อมูลได้ง่ายขึ้นเบ็ดเสร็จภายในระบบเดียว จึงทำให้ลดภาระเอกสาร ลดระยะเวลาติดต่อราชการ ลดการเดินทาง และลดค่าใช้จ่ายของประชาชน (สุภาพ วงศ์พลาย และคณะ, 2567) อีกทั้งยังสอดคล้องกับ สันติภาพ เพิ่มมงคลทรัพย์ และคณะ ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน พบว่า กลุ่มประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้วยความสะดวกสบายที่ทางภาครัฐ



พัฒนาแอปพลิเคชัน ทำให้ไม่ต้องเดินทางออกไปยังสถานที่ราชการ และลดความ
ล่าช้า เสียเวลาลง เพื่อให้ง่ายต่อการทำเรื่องหรือธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ
กับภาครัฐทำให้อยู่ที่ไหนก็สามารถทำได้ (สันติภาพ เพิ่มมงคลทรัพย์ และคณะ,
2565) ซึ่งเป็นไปตามที่ ธรรมนูญ แสนสนาม และพรเทพ โฆษิตวรวิทย์ (2567) ที่
ได้ศึกษา เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการเข้า
ร่วมและความพึงพอใจของประชาชน พบว่าการพัฒนาคุณภาพบริการควบคู่ไป
พร้อมกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลและการสร้างปลอดภัยให้กับประชาชนที่เข้ามา
ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งนี้เพราะด้าน
แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยเป็นการสร้างสรรค์ระบบอิเล็กทรอนิกส์ใน
หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยมี
เป้าหมายเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารและบริการภาครัฐจำนวนมากให้สามารถ
บริการแบบออนไลน์ทางระบบอินเทอร์เน็ต ที่สอดคล้องกับ มาณวิกา ฉายาพันธุ์
(2561) ที่ศึกษาเรื่อง การยกระดับการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น โดย
พบว่า การปรับปรุงระบบการใช้เทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาร่วมกับ
การปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมการให้บริการอยู่
เสมอเพื่อทำให้การบริการที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการและเพื่อก่อให้เกิด
ความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน เช่น มีการกวดขันการให้บริการรับ
บริการ ทำให้การรับบริการเป็นระเบียบ และมีการปรับปรุงขั้นตอนเพื่อลด
ระยะเวลาการให้บริการให้สะดวกรวดเร็วเพื่อตอกย้ำการเข้าสู่ปีแห่งการให้บริการ
อย่างมืออาชีพ (มาณวิกา ฉายาพันธุ์, 2561)



2. จากผลการศึกษาแนวทางในการยกระดับการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง การออกแบบแพลตฟอร์มการขอรับบริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง ในรูปแบบออนไลน์ที่เป็นช่องทางติดต่อขอรับบริการด้วยแอปพลิเคชันไลน์ LINE OA ใช้งานตามหลักแนวคิด UX (User Experience) ที่นำประสบการณ์ใช้งานมากำหนด มีเป้าหมายคือการเข้าถึงผู้ใช้งานได้อย่างสูงสุดและสร้างความพึงพอใจในการใช้งาน ช่วยสร้างความรู้สึกจดจำให้ผู้ใช้งานอยากกลับมาใช้งานอีกครั้ง ด้วยการใช้งานที่เรียบง่าย มีการกำหนดลำดับหรือขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน และในเรื่องความสวยงามของปุ่มคำสั่งที่เป็นตัวเลือกการให้บริการต่าง ๆ ได้นำหลักแนวคิด UI (User Interface) คือ การออกแบบที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานกับระบบแพลตฟอร์ม ที่มุ่งเน้นไปยังข้อมูลหรือปุ่มต่าง ๆ ที่ปรากฏบนหน้าจอแสดงผลประกอบไปด้วย การกำหนดขนาดปุ่มริชเมนู (Rich Menu) ที่ให้ความสำคัญตามลำดับ พร้อมกับการเลือกใช้สีที่โดดเด่นและแตกต่างกันในแต่ละปุ่มเพื่อให้ง่ายต่อการเลือกของผู้ใช้งาน การจัดวางตัวอักษรในลักษณะกึ่งกลางที่อ่านได้โดยง่าย และการเลือกใช้รูปภาพประกอบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจถึงความหมาย ช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดการจดจำในเนื้อหา อีกทั้งยังช่วยสร้างความรู้สึกที่พึงพอใจและเป็นการสร้างแรงจูงใจในการใช้งานแพลตฟอร์มให้กับผู้ใช้งาน อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ กนกวรรณ ศาลางาม และคณะ (2567) ที่ศึกษา เรื่องเว็บแอปพลิเคชันสายบุญ พบว่าการออกแบบตามหลักการที่คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งส่วนของประสบการณ์ (UX) และส่วนต่อประสาน (UI) จะทำให้ระบบที่ได้มีความ



ถูกต้องและใช้งานได้ง่ายจึงที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้สนใจใช้งาน
ทั่วไป ซึ่งจะเห็นวาระบบที่ได้รับการออกแบบตามหลักการหรือกระบวนการตาม
หลักวิชาการจะเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และยิ่งสอดคล้องกับ อาวีวรรณ สุขวิสัย
และคณะ (2563) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความสำคัญของตัวบรรยายเรื่องกับการ
ออกแบบแอปพลิเคชันโมบาย พบว่า หากทีมผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชัน
ทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ตัวบรรยายเรื่องเพื่อให้ เข้าใจถึงความสามารถ ความ
ต้องการ และข้อจำกัดต่างๆ ของผู้ใช้เป้าหมายและนำสิ่งที่ได้จากการทำความเข้าใจ
และวิเคราะห์นั้นมาเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชัน
ก็จะยิ่งทำให้แอปพลิเคชันที่ออกแบบ และพัฒนานั้นสามารถตอบสนองความ
ต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนสร้าง UX ที่ดีและน่าประทับใจให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งส่งผลให้
เกิดผลลัพธ์ที่ดีในเชิงธุรกิจตามมา และส่งผลให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
ด้านธุรกิจอีกด้วย จากหลักการใช้ UX (User Experience) และแนวคิด UI (User
Interface) นำมาสู่การออกแบบแพลตฟอร์มการขอรับบริการคัดลอกหรือสำเนา
ข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง ในรูปแบบ
ออนไลน์ที่เป็นช่องทางการติดต่อขอรับบริการด้วยแอปพลิเคชันไลน์ LINE OA ที่
สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้โดยตรง เน้นการใช้งานที่เข้าถึงได้
โดยง่าย มีความชัดเจนและไม่ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกที่ยุ่งยากหรือเกิดความ
ซับซ้อนใน ซึ่งเป็นช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในติดต่อ
สอบถามเจ้าหน้าที่ และยังสามารถใช้เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับบริการ
คัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ส่งเสริมภาพลักษณ์การ
บริการของเทศบาลตำบลลำปางหลวง เนื่องจากประชาชนจะได้รับบริการได้อย่าง



รวดเร็ว สะดวก และง่ายขึ้น อีกทั้งยังคำนึงถึงด้านความปลอดภัยในข้อมูลของ
ผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มนี้แต่เพียงผู้เดียว และ
ในการขอข้อมูลของผู้ให้บริการจะเป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น ได้แก่ ชื่อ
นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ สถานะความเป็นเจ้าของในทรัพย์สิน และเลขที่เอกสาร
สิทธิของที่ดิน เพราะข้อมูลเหล่านี้ไม่ได้มีรายละเอียดมากนัก เนื่องจากผู้วิจัย
หลีกเลี่ยงความยุ่งยากรวมถึงต้องการลดขั้นตอนในการกรอกข้อมูลที่เกินความ
จำเป็นออกไป ซึ่งข้อมูลที่ได้มาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลจะใช้สำหรับการติดต่อกลับไปยัง
ผู้ให้บริการในการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมของข้อมูลและความต้องการของ
ผู้ให้บริการต่อไป โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มการ
ให้บริการของทางเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับธรรมนูญ แสสนาม และพรเทพ
โฆษิตวรุฒิ (2567) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพบริการรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของประชาชน พบว่า การ
พัฒนาคุณภาพบริการควบคู่ไปพร้อมกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลและการสร้าง
ปลอดภัยให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้ประชาชนเข้ามา
มีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งนี้เพราะด้านแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยเป็นการ
สร้างสรรค์ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐด้วยเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสารโดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารและบริการ
ภาครัฐจำนวนมากให้สามารถบริการแบบออนไลน์ทางระบบอินเทอร์เน็ตและสา
มารถให้บริการได้แบบ 24 x 7 คือตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุดการดำเนินการ
ต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐจะต้องเน้นที่ระบบสารสนเทศมากกว่าการเน้นที่
เทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังสอดคล้องกับ อิทธิพล จันทรรัตน์กุล และ



คณะ (2564) ที่ศึกษาเรื่องบทบาทของหน่วยงานภาครัฐต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ที่พบว่าหน่วยงานภาครัฐใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นช่องทางที่เพิ่มความสะดวกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งใช้ชี้แจงแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับองค์กร ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพราะทำให้ประชาชนได้รับบริการของรัฐเร็วขึ้น สะดวกขึ้นง่ายขึ้น ช่วยเป็นช่องทางในการเผยแพร่นโยบาย ภารกิจ และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ และยังสอดคล้องกับ พงษ์ ศิริไพโรจน์ (2565) ที่ศึกษาเรื่องกรณีศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่ารูปแบบวิธีการและช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มี 2 รูปแบบ คือ การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการขออนุมัติอนุญาต การชำระค่าธรรมเนียมโดยมีขั้นตอนการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ทั้งสิ้น ซึ่งประชาชนสามารถใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ หรือจะสแกนคิวอาร์โค้ดตามที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์ก็ได้

ข้อเสนอแนะ

จากการผลศึกษาและวิเคราะห์ กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ อันนำมาสู่แนวทางในการยกระดับการให้บริการคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลลำปางหลวง จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้



1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารเทศบาลตำบลลำปางหลวง ควรสนับสนุนให้มีการจัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านงบประมาณ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาช่วยในการทำงาน

1.2 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติหรือมาตรฐานงานบริการข้อมูลหรือการคัดทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะ ให้มีกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการดำเนินงานที่เป็นตามระเบียบข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่กำหนดได้อย่างชัดเจนและมีความถูกต้อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้นำมาใช้ยึดถือและเป็นหลักในการปฏิบัติงาน โดยเป็นการช่วยลดความเสี่ยงไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือขัดต่อหลักกฎหมายของผู้ปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 การบริหารจัดการข้อมูลและความปลอดภัย ในการจัดทำฐานข้อมูลกลาง ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลดิจิทัลกลาง สำหรับการจัดเก็บและอัปเดตข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน รวมถึงการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล ควรมีระบบกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน เช่น เจ้าหน้าที่เทศบาลสามารถแก้ไขข้อมูลได้ แต่ประชาชนสามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น โดยการเสริมมาตรการความปลอดภัยทางไซเบอร์ ควรใช้ระบบเข้ารหัสข้อมูล (Encryption), การยืนยันตัวตนสองขั้นตอน (Two-Factor Authentication) และการสำรองข้อมูลอัตโนมัติ (Backup System) เพื่อลดความเสี่ยงของการรั่วไหลของข้อมูล



2.2 การฝึกอบรมและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชน ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มเพื่อให้สามารถใช้งานและให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง พร้อมกับการให้ความรู้ประชาชน ด้วยการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของคู่มือใช้งานแพลตฟอร์มทั้งในรูปแบบเอกสาร ออนไลน์ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง

2.3 3. การประเมินผลและปรับปรุงแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของแพลตฟอร์มที่สามารถคงอยู่และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต ควรมีการบริหารจัดการที่ชัดเจน โดยกำหนดหน่วยงานหรือบุคลากรที่รับผิดชอบในการดูแลและปรับปรุงระบบอย่างเป็นระบบ อีกทั้งควรมีการสร้างความร่วมมือระหว่างกรมที่ดินและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเก็บข้อมูลการใช้งาน (User Analytics) เพื่อติดตามสถิติการเข้าใช้งานและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ แล้วนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น พร้อมกับพัฒนาเวอร์ชันใหม่อย่างต่อเนื่อง พร้อมกับปรับปรุงระบบและเพิ่มบริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น ระบบติดตามสถานะคำร้อง ระบบแจ้งเตือนผ่าน SMS หรือ Email รวมไปถึงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาแพลตฟอร์มด้วยการสร้างช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านแบบสอบถาม หรือจัดเวทีรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ และการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้และส่งเสริมให้เกิดการใช้งานจาก ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของเทศบาล โซเชียลมีเดีย ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้รู้จักกับแพลตฟอร์มมากยิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ศาลางาม และคณะ. (2567). เว็บแอปพลิเคชันสายบุญ. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567, จาก <https://so13.tci-thaijo.org/index.php/ari/article/view/27/408>.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2550). มาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการทะเบียนและการอนุญาต. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567, จาก https://www.dla.go.th/work/e_book/eb1/std210550/7/0.pdf.

กระทรวงมหาดไทย (2550). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2567 จาก https://www.saphalampang.com/downloads/regulation_map_tax_2550.pdf.

จารุวรรณ ขยัน (2553). การพัฒนาระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567, จาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/16774>.

ณัฐพร ผาแก้ว (2565). ผลการจัดการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และแรงจูงใจต่อการเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567, จาก <https://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/50681/63090374.pdf>.



เทศบาลตำบลลำปางหลวง. (2567). เทศบัญญัติ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม
การคัดลอกหรือสำเนาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาล
ตำบลลำปางหลวง พ.ศ.2567. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567, จาก
<https://www.lampangluang-lp.go.th/?page=news&id=128>

ปริศนา มั่นเภา และจิตติยา เนตรวงษ์ (2565). เรื่อง ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อยกระดับ
ธุรกิจบริการในยุคโควิด -19.
สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567} จาก <https://fmsjournal.snru.ac.th/wp-content/uploads/2022/05/00-เนื้อหา-วารสาร-ปีที่-1-เล่มที่-1-Reprint-Copy-5.pdf>.

ธรรมบุญ แสนสนาม และเทพ โฆษิตารวุฒิ. (2567). เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพ
บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของ
ประชาชน. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567, จาก.<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/umt-poly/article/view/272485/183897>.

พงษ์ ศิริไพโรจน์. (2565) . กรณีศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารงานและการ
ให้บริการประชาชนออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัด
ชลบุรี. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567, จาก.http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2565_1687859583_6314832055.pdf.

มานวิกา ฉายาพันธุ์. (2561) . เรื่อง การยกระดับการให้บริการของเทศบาลนคร
ขอนแก่น. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567, จาก.
[https://casjournal.cas.ac.th/admin/filedocuments/1541920078-2HS036\(14-28\).pdf](https://casjournal.cas.ac.th/admin/filedocuments/1541920078-2HS036(14-28).pdf).



ยศกร วรณวิจิตร (2565). เรื่อง การประยุกต์ใช้การคิดเชิงออกแบบใน

กระบวนการนโยบายสาธารณะ. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567, จาก

<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/download/255046/174675>.

สันติภาพ เพิ่มมงคลทรัพย์ และคณะ. (2565). เรื่อง การยอมรับแอปพลิเคชัน

ภาครัฐของประชาชน. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567, จาก [https://so04.tci-](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/download/262422/177938/1005993)

[thaijo.org/index.php/JSBA/article/download/262422/177938/1005993](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/download/262422/177938/1005993).

สุภาพ วงศ์พลาย และคณะ. (2567). เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความ

ต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567, จาก

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NBJ/article/view/270900/185091>.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2558). พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก

ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. สืบค้นเมื่อ 1

มีนาคม 2567, จาก

https://www.senate.go.th/commission_meeting/readfile/141821/27630/1765/40313.

อารีวรรณ สุขวิสัย และคณะ. (2563). เรื่อง ความสำคัญของตัวบรรยายเรื่องกับ

การออกแบบแอปพลิเคชันนโยบาย. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567, จาก

<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jcosci/article/view/243139/164939>

อิทธิพล จันทรรัตน์กุล และคณะ. (2564). เรื่อง บทบาทของหน่วยงานภาครัฐต่อ

การใช้สื่อสังคมออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567, จาก

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EDMCU/article/download/248391/167974>.



Stevens, E. (2022). *What is User Experience (UX) Design? Everything you need to know*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567} จาก
<https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/what-is-user-experience-ux-design-everything-you-need-to-know-to-get-ztarded/>.

Stanford d. school (2009). หนังสือ *bootcamp bootleg เรื่อง Component to design thinking*. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567, จาก
<https://static.squarespace.com/static/57c6b79629687fde090a0fdd/t/58890239db29d6cc6c3338f7/1485374014340/METHODCARDS-v3-slim.pdf>.