



ที่ ขก ๐๐๒๐.๑๓/๓๒๗๘

สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสีชมพู
ถ.สุขาภิบาล ๑ ต.วังเพิ่ม อ.สีชมพู
จ.ขอนแก่น ๔๐๒๒๐

๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออุทธรณ์ผลการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี ๒๕๖๘

เรียน ประธานคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คณะที่ ๑๐

อ้างถึง ๑. ผลการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี ๒๕๖๘

๒. คำชี้แจงผลการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี ๒๕๖๘ ด้านบริการ ข้อ ๒.๑, ๒.๒ และ ๒.๔

ตามที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสีชมพู ได้เข้าร่วมโครงการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center - GECC) ประจำปี ๒๕๖๘ และได้รับแจ้งผลการประเมินว่า **ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน** นั้น

สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสีชมพู ขอเรียนว่า สำนักงานได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กำหนดไว้ ทั้งในด้านการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ ความพร้อมของสถานที่และบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ การมีส่วนร่วมของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง และในส่วนของด้านบริการ มีการสำรวจความต้องการของผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาคาดการณ์การให้บริการ ซึ่งครอบคลุมประเด็น ประสิทธิภาพบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ จากการพิจารณารายละเอียดคำชี้แจงผลการประเมินฯ พบว่ามีบางประเด็นที่สำนักงานขอเรียนชี้แจงเพิ่มเติม ได้แก่

๑. ด้านบริการ ข้อ ๒.๑ เนื่องจากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการไม่ครอบคลุมประเด็นวันที่เปิดให้บริการ ขอเรียนว่า สำนักงานได้มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ จากจำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการทั้งสิ้น ๑๘,๑๕๕ ราย จะได้จำนวนประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ๓๙๑ ราย ซึ่งสูตรนี้จะปรากฏวิธีคิดอยู่ในข้อที่ ๒.๒ หน้าที่ ๓-๔

๒.๕ ต้องการให้มีบริการ Wi-Fi สำหรับประชาชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๘ ได้มีบริการ WiFi สำหรับประชาชนฟรี พร้อมทั้งติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน (เอกสารอยู่ข้อ ๒.๒ หน้า ๓๓)

๒.๖ ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่ดินในเรื่องการคำนวณค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๗ มีการประชาสัมพันธ์ Application SmartLands รวมเรื่องที่ดินไว้ใน App เดียว สามารถคำนวณภาษีอากร ค่าธรรมเนียมโอนได้ด้วยตนเอง (เอกสารอยู่ข้อ ๒.๒ หน้า ๓๔)

๒.๗ ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและให้สำนักงานที่ดินแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการทางไปรษณีย์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๑ ได้จัดทำหนังสือแจ้งประชาชนทางไปรษณีย์และมีใบตอบรับ (เอกสารอยู่ข้อ ๒.๒ หน้า ๓๕) เนื่องจากเกิดข้อผิดพลาดในการพิมพ์ข้อมูลส่งผลให้แนวทางการพิจารณาข้อ ๗ เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

๓. ด้านบริการ ข้อ ๒.๔ เนื่องจากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ผังขั้นตอนการให้บริการไม่แสดงระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนตามคู่มือประชาชน ขอเรียนว่า สำนักงานได้จัดทำผังขั้นตอนการให้บริการกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนตามคู่มือประชาชน และได้แนะนำขั้นตอนและระยะเวลาให้ผู้มาติดต่อทราบก่อนเข้าจุดประชาสัมพันธ์ ซึ่งปรากฏเอกสารข้อ ๒.๔ หน้า ๑๕

ผังขั้นตอนการให้บริการกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน

เอกสารประกอบการประเมินศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center: GECC
สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสีชมพู

มีเจ้าหน้าที่บริการให้คำแนะนำเบื้องต้น เพื่อคัดกรองงาน ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ก่อนเข้าจุดประชาสัมพันธ์

สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสีชมพู
KHONKHAEN PROVINCIAL LAND OFFICE SIKHUMPHU

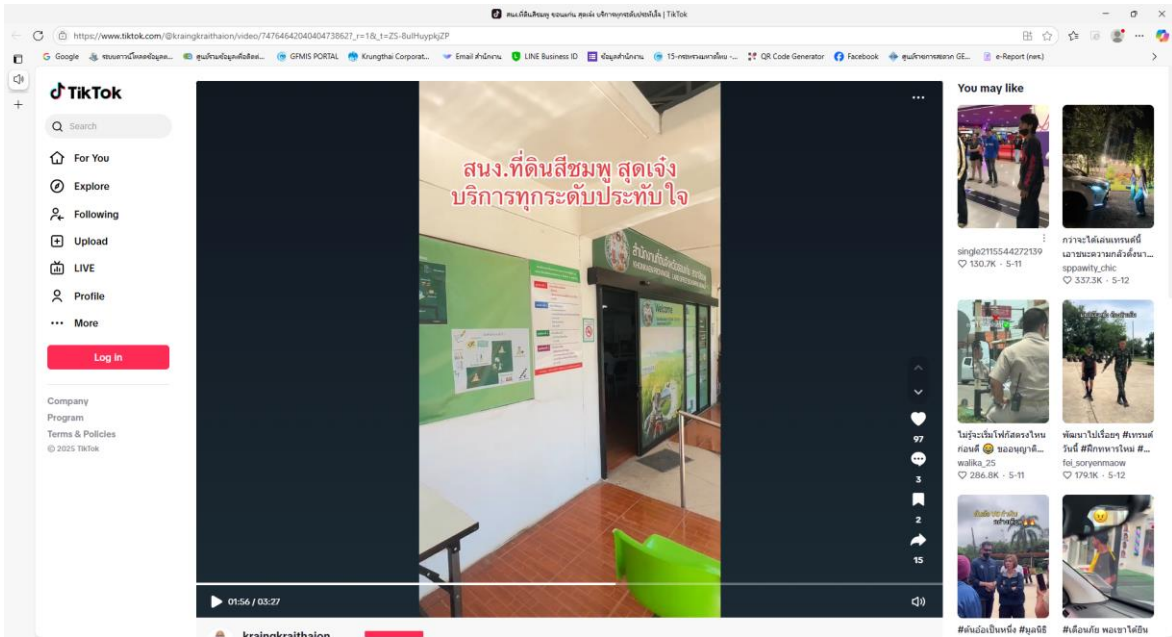
จุดคัดกรองงาน ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ก่อนเข้าจุดประชาสัมพันธ์

สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสีชมพู ศูนย์ราชการสะดวก



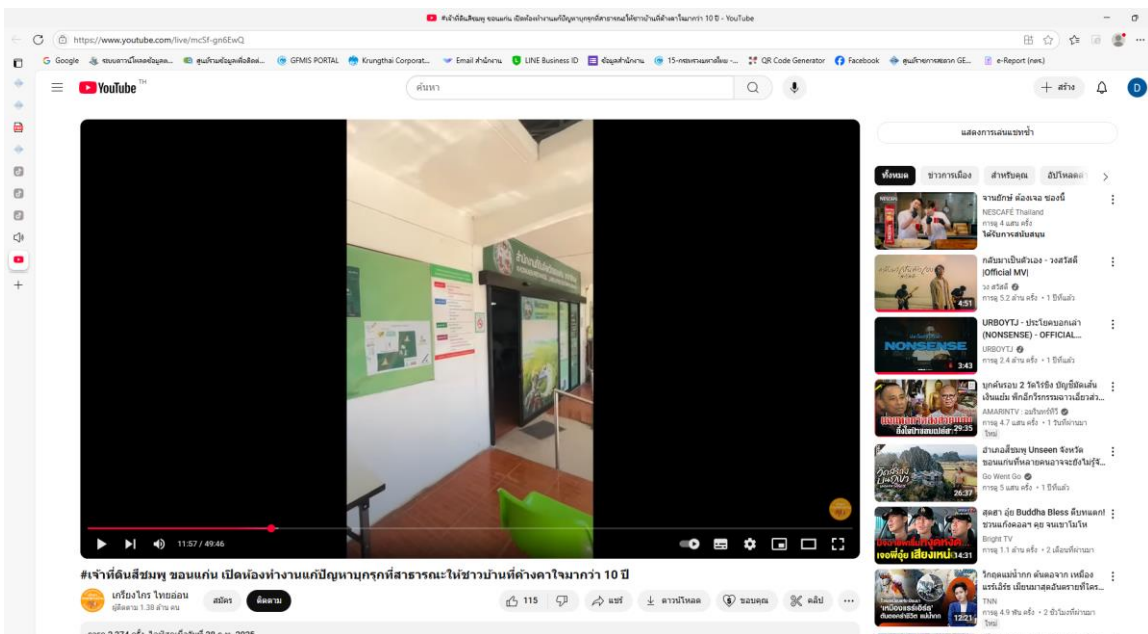
อีกทั้งยังปรากฏในสื่อโซเชียลสาธารณะในครั้งที่นายเกรียงไกร ไทยอ่อน ได้นำประชาชนเข้ามาร้องทุกข์ เรื่องการบุกรุกที่สาธารณะ และได้ทำคลิปวิดีโอเผยแพร่ผ่านทาง TIKTOK เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นาที่ที่ ๑:๕๖ สนง.ที่ดินสืชมพ ขอนแก่น สุดแจ้ง บริการทุกระดับประทับใจ

<https://www.tiktok.com/@kraingkraithaion/video/๗๔๗๖๔๖๔๒๐๔๐๔๐๔๗๓๘๖๒>



และ YouTube เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นาที่ที่ ๑๑:๕๗ #เจ้าที่ดินสืชมพ ขอนแก่น เปิดห้องทำงานแก้ปัญหาบุกรุกที่สาธารณะให้ชาวบ้านที่ค้างคาใจมากกว่า ๑๐ ปี

<https://www.youtube.com/live/mcSf-g๓๖EwQ?si=vobuE๓XqyqelCkMc>

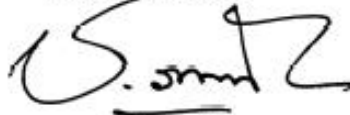


ปรากฏผังขั้นตอนการให้บริการกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนในคลิปอันเป็นการสนับสนุนว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสืชมพ ได้จัดทำผังขั้นตอนการให้บริการแสดงระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนจริง

เนื่องจากเอกสารที่ได้จัดทำมีจำนวนมากประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีจำกัด จึงอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการจัดทำและส่งข้อมูลไปไม่ครบถ้วน ด้วยเหตุนี้ สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสีชมพู จึงใคร่ขออุทธรณ์ผลการประเมินดังกล่าว พร้อมทั้งขอความเมตตาจาก คณะอนุกรรมการฯ ได้โปรดพิจารณาทบทวนผลการประเมินอีกครั้งหนึ่ง สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสีชมพู มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้ได้รับความพึงพอใจ เข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว และเกิดความประทับใจ ทั้งนี้ สำนักงานยินดีให้ข้อมูลเพิ่มเติมในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องหากคณะอนุกรรมการฯ เห็นสมควร พร้อมรับการตรวจประเมินและตอบข้อซักถามของคณะอนุกรรมการฯ ด้วยความเคารพและเต็มใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นายชาติรี กุศรีโสม)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาสีชมพู

ฝ่ายอำนวยการ

โทร.๐-๔๓๓๙-๙๑๕๓

“ระวัง!! มิฉฉาซีพหลอดูดเงิน”

“กรมที่ดิน ไมโทรหา ไมขอแอดไลน์ ไมมีหน้าที่เก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง”