



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดมุกดาหาร ฝ่ายอำนวยการ โทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๑ ๑๕๔๒

ที่ มท ๐๐๒๐.๑/ว ๑๕๔๔ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)...

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดมุกดาหาร สาขาคำชะอี /เจ้าพนักงานที่ดินอำเภอทุกอำเภอ

สำนักงานที่ดินจังหวัดมุกดาหาร ขอส่งสำเนาหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๑๙.๓/
ว ๒๕๕๒๖ ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๑ มาเพื่อทราบและให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ในการปฎิบัติ
จุดให้บริการประชาชน และตอบแบบสำรวจความพร้อมเพื่อยกเลิกการขอสำเนาเอกสารราชการ และเตรียม
ความพร้อมการดำเนินการตามโครงการฯ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

(นางกานดาทิพย์ ยอดจันทร์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ปฏิบัติราชการแทน
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดมุกดาหาร



สำนักงานที่ดินจังหวัดน่าน
รับเรื่อง...
วันที่... ๙ ต.ค. ๒๕๖๑
เวลา...

ที่ มท ๐๕๑๙.๓/ว ๒๕๕๒๖

กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๙ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
ภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมที่ดิน ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๕๑๙.๓/ว ๑๑๗๖๖ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายละเอียดโครงการฯ

ตามหนังสือที่อ้างถึงกรมที่ดิน แจ้งให้สำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยก และอำเภอ
ทั่วประเทศดำเนินการปึกหมุดเพื่อบันทึกพิกัดสถานที่จุดให้บริการประชาชน และทำการตอบแบบสำรวจความ
พร้อมเพื่อการยกเลิกสำเนาเอกสาร ตามโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) ระยะที่ ๑ นั้น

เนื่องจากระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
(Citizen Feedback) รัฐบาลจะเริ่มใช้งานระบบเพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ พ.ศ. ๒๕๖๒ แก่ประชาชน จึงขอให้
สำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยกและอำเภอทั่วประเทศ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ในการปึกหมุด
จุดให้บริการประชาชน และตอบแบบสำรวจความพร้อมเพื่อการยกเลิกการขอสำเนาเอกสารราชการ และเตรียม
ความพร้อมการดำเนินการตามโครงการฯ ที่ประชาชนสามารถให้ความเห็นและคะแนนความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้ทันทีโดยระบบจะทำการเชื่อมโยงข้อมูล
กับระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นอกจากนี้ระบบจะมีการประมวลผลข้อมูล
ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปเป็นข้อมูล
ประกอบการวางแผนปรับปรุงคุณภาพบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดดำเนินการต่อไป

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด

- เพื่อโปรดทราบ

- เห็นควรให้.....

ขอแสดงความนับถือ

(นางกานทิพย์ ยอดจันทร์)

(นายประยูร รัตนเสนีย์)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

อธิบดีกรมที่ดิน

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๘๙๙ - ๙๘

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๐๒๗ - ๒๘

รวมหัว รรรมน ๖๖๖ ๖๖๖

(นายอนุชา นาคาศัย)

หนังสือเวียน จากกรมที่ดิน (กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร) เลขที่หนังสือ มท0519.3/ว25526 ลงวันที่ 8 ต.ค. 2561

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดน่าน

**โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)**

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๒๑/๒๕๖๐ เรื่องการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ข้อ ๑๗ กำหนดให้ในกรณีที่กฎหมาย กฎ หรือระเบียบใดกำหนดให้ผู้ซื้อหรือนิติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง ต้องใช้เอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ผู้ยื่นเพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการ ให้เป็นหน้าที่ของ ผู้มีอำนาจอนุมัติ อนุญาต ออกใบอนุญาตหรือจดทะเบียน รับจดทะเบียน หรือรับแจ้งนั้น ที่จะต้องดำเนินการให้หน่วยงาน ที่ออกเอกสารราชการเช่นว่านั้นส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารดังกล่าวมาเพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการ ในกรณีที่ผู้มีอำนาจดังกล่าวประสงค์ได้สำเนาเอกสารนั้นจากผู้ซื้อหรือนิติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง ให้ผู้มีอำนาจนั้นเป็นผู้จัดทำสำเนาเอกสารดังกล่าวเอง เพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำสำเนาดังกล่าวจากผู้ซื้อหรือนิติ อนุญาต หรือใบอนุญาตหรือผู้ยื่น ขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ มีมติเห็นชอบแผนการอำนวยความสะดวกในการจูงใจกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey) และในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบในหลักการให้กัณวงเงินกู้เพื่อปรับ โครงสร้างทางเศรษฐกิจ (Structural Adjustment Loan: SAL) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback)

๑.๓ การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๑ ซึ่งพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในการประชุม มีมติเห็นชอบแนว ทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา โดยในเรื่องของการบริการ ประชาชนให้ส่วนราชการเร่งรัดยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน เพื่อเป็นการลดภาระประชาชน เมื่อต้องมีการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ให้เริ่มเห็นผลสำเร็จภายในระยะเวลา ๖ เดือน พร้อมทั้งเห็นชอบให้มีการจัดเก็บพิกัดตำแหน่งของสถานที่ราชการทั่วประเทศ เพื่อใช้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

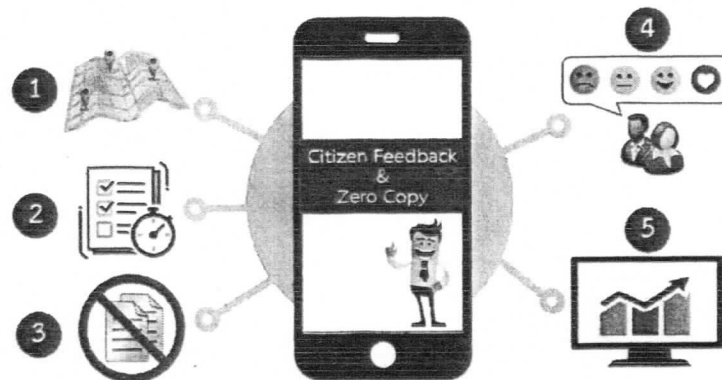
๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ (Citizen feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ

๒.๒ เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากหน่วยงานของรัฐในเชิงลึก โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส

๒.๓ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งประชาชน ที่เข้าใช้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ

๓. ขอบเขตและวิธีดำเนินโครงการ

เป็นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ และสามารถสะท้อนความคิดเห็นต่อการให้บริการดังกล่าวได้ โดยระบบดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้



๑) สามารถระบุตำแหน่งพิกัดพร้อมเส้นทางการเดินทางไปยังจุดให้บริการภาครัฐทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเดินทางรับบริการภาครัฐ ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการ “ปักหมุด” เพื่อระบุพิกัดของสถานที่ให้บริการบนระบบดังกล่าว

๒) แสดงรายละเอียดงานบริการ ขั้นตอนและเอกสารที่ประชาชนต้องจัดเตรียมในการเข้ารับบริการ ณ จุดบริการนั้น ๆ โดยทำการเชื่อมโยงกับระบบศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน

๓) แสดงสถานะสำเนาเอกสารที่ยังต้องเรียกจากประชาชนของแต่ละจุดบริการ

๔) ประชาชนสามารถให้ความเห็นและคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้ (ระบบจะทำการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)

๕) มีระบบการประมวลผลข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐสามารถวางแผนปรับปรุงคุณภาพบริการได้

๔. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายหลัก : ประชาชน เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ

กลุ่มเป้าหมายรอง : หน่วยงานภาครัฐที่มีศูนย์สาขาบริการประชาชนทั่วประเทศ

๕. แผนการดำเนินงาน

การดำเนินงาน	ปี ๒๕๖๑							
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. ประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	●							
๒. หน่วยงานราชการปทุมธานีเพื่อระบุพื้นที่ในระบอบ	■							
๓. พิธีเปิดโครงการเพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	●							
๔. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Citizen Feedback และ Zero Copy		■	■	■	■	■	■	
๕. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการใช้งานและดูแลระบบ							●	
๖. จัดทำกิจกรรมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ							■	■

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)