

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๕๑๕.๓/ว ๕๕



กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๕ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมที่ดิน ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๕๐๕.๔/ว ๒๗๐๖๓ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ได้ส่งประกาศกรมที่ดิน เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อกรมที่ดิน พ.ศ. ๒๕๖๕ และคำสั่งกรมที่ดิน ที่ ๓๔๐๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนใช้ในการยื่นคำขอหรือติดต่อกรมที่ดินหรือสำนักงานที่ดินโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ นั้น

กรมที่ดินพิจารณาแล้วเห็นว่า ตามพระราชบัญญัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ในการนี้กรมที่ดินจะจัดให้มีการประชุมชี้แจง เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินทุกแห่งผ่านระบบ Application ZOOM ในวันพฤหัสบดีที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบและถือปฏิบัติ พร้อมนี้ขอได้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมในวันเวลาดังกล่าวต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายชยาวุธ จันทร)

อธิบดีกรมที่ดิน

สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน

กลุ่มพัฒนาการทะเบียนที่ดิน

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๗๕๙

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๑๒๔

แนวทางปฏิบัติของพนักงานหน้าที่
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง	แนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่
๑. การประชาสัมพันธ์	ให้สำนักงานที่ดินประชาสัมพันธ์ประกาศกรมที่ดิน เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อกรมที่ดิน พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ ที่กำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนใช้ในการยื่นคำขอหรือติดต่อกรมที่ดินหรือสำนักงานที่ดิน โดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ๑.๑ ช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อกรมที่ดินหรืออธิบดีกรมที่ดิน ได้แก่ (๑) การยื่นคำขอหรือติดต่อให้ยื่นผ่านที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) saraban@dol.go.th (๒) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ส่งคำร้องผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน หัวข้องานบริการ “ระบบศูนย์ดำรงธรรม (ร้องเรียน/ร้องทุกข์)” E-contacts DC หรือผ่าน SmartLands Application หัวข้อ “คู่คิด” ๑.๒ ช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อสำนักงานที่ดิน ได้แก่ (๑) การยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การรังวัด การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การออกใบแทน และคำขอเบ็ดเตล็ด ให้ยื่นคำขอผ่าน SmartLands Application หัวข้อ “จองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนและรังวัด” e-QLands Application For Department of Lands (๒) การยื่นคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด การยื่นคำขอตามมาตรา ๘ มาตรา ๘ ทวิ มาตรา ๘ ทรี มาตรา ๙ มาตรา ๑๐ มาตรา ๑๑ และมาตรา ๑๒ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน และการขอเปลี่ยนแปลงที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกันจากการใช้เพื่อสาธารณประโยชน์อย่างหนึ่งเป็นอีกอย่างหนึ่ง ให้ยื่นคำขอผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ ๑.๓ การติดต่อทั่วไป ให้ติดต่อผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่
๒. การดำเนินการของสำนักงานที่ดินในระบบ e-QLands Application For Department of Lands	๒.๑ ให้สำนักงานที่ดินจัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและดำเนินการตรวจสอบคำขอและการติดต่อสำนักงานที่ดินของประชาชนโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อ ๑.๒ (๑) ๒.๒ เมื่อมีคำขอเข้ามาให้ทำการตรวจสอบคำขอที่ได้รับ ประสานผู้ขอ เพื่อยืนยันเรื่องที่ประสงค์จะดำเนินการ หากตรวจสอบแล้วเอกสารไม่ครบให้แจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม หากเอกสารครบถ้วนแล้ว ให้ทำการแจ้งยืนยันโดยระบบสถานะงาน “ตอบรับ” ในระบบภายในวันทำการที่ได้รับคำขอนั้น ในกรณีที่ผู้ขอได้ยื่นคำขอมายาวหลัง ๑๖.๓๐ น. ให้ระบบสถานะงาน “ตอบรับ” ในระบบ อย่างช้าไม่เกิน ๑๐.๐๐ น. ของวันทำการถัดไป กรณีการยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การรังวัด การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน และการออกใบแทน ตามข้อ ๑.๒ (๑)

เรื่อง	แนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่
	ให้ทำการสอบสวนและตรวจอาัยต์ในเบื้องต้น เพื่อเตรียมความพร้อมดำเนินการให้ผู้ขอตามวันและเวลาทำการที่ผู้ขอนัดไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดิน แต่หากไม่สามารถดำเนินการให้แก่ผู้ขอได้ หรือไม่สามารถติดต่อผู้ขอตามช่องทางดังกล่าวได้ ให้บันทึก “ยกเลิก” ในระบบ พร้อมระบุสาเหตุด้วย สำหรับคำขอเบ็ดเตล็ดให้นัดไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดินเช่นเดียวกัน ๒.๓ ในกรณีที่ยื่นคำขอผิดสำนักงานที่ดิน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งเรื่องต่อไปยังสำนักงานที่ดินที่มีอำนาจหน้าที่ และแจ้งผู้ขอให้ติดต่อไปยังสำนักงานที่ดินที่มีอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นโดยตรง ๒.๔ ในกรณีที่ยื่นคำขอผิดหน่วยงาน ให้แจ้งผู้ขอทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น และแจ้งให้ผู้ขอติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรง ๒.๕ เมื่อถึงวันนัดให้ผู้ขอมาในนัดมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน เพื่อนำเรื่องรับคิวดำเนินการตามคำขอ โดยถือเป็นคิวพิเศษจากผู้ขอที่มายื่นที่สำนักงานที่ดินแบบปกติ หากผู้ขอไม่ได้มาในนัดมา ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำขอในระบบ e-QLands ๒.๖ กรณีที่มีช่องบริการสำหรับการยื่นคำขอหรือติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ โดยเฉพาะ ให้จัดทำป้ายให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนทราบว่าช่องบริการนี้เป็นช่องที่ให้บริการสำหรับการยื่นคำขอหรือติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ๒.๗ กรณีไม่มีช่องบริการสำหรับการยื่นคำขอหรือติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ โดยเฉพาะ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เรียกคิว โดยแจ้งให้ทราบว่าเป็นคิวการให้บริการสำหรับการยื่นคำขอหรือติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำป้ายวางบนโต๊ะเจ้าหน้าที่ในขณะให้บริการผู้ขอจดทะเบียนผ่านระบบ e-QLands เพื่อให้ประชาชนที่ขอรับบริการในสำนักงานที่ดินทราบทั่วกัน ๒.๘ จัดทำบัตรคิวเพื่อให้ประชาชนทราบถึงความแตกต่างระหว่างการให้บริการรับคำขอจดทะเบียนปกติกับการยื่นคำขอหรือติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-QLands โดยทำบัตรคิวแยกสีแต่ละประเภทให้ชัดเจน และในการเรียกคิวให้เรียกโดยมีความชัดเจนว่าเป็นบัตรสีใด เป็นประเภทการยื่นคำขอหรือติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ลำดับที่... เพื่อให้ประชาชนที่ขอรับบริการในสำนักงานที่ดินทราบทั่วกัน เพื่อเป็นการลดปัญหาการร้องเรียนในการข้ามลำดับคิวหรือมาขอรับบริการที่หลังแต่ได้รับบริการก่อนผู้มาก่อน ๒.๙ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่นัดดำเนินการตามวันและเวลาทำการที่ผู้ขอประสงค์ โดยให้พิจารณาระยะเวลาในการจัดเตรียมเรื่องราวคำขอ หนังสือสัญญา รวมถึงบันทึกข้อตกลงต่าง ๆ ไว้เป็นการล่วงหน้า เพื่อให้สามารถดำเนินการให้แก่ผู้ขอได้ตามที่ระเบียบ กฎหมายกำหนด ๒.๑๐ ให้สำนักงานที่ดินกำหนดปริมาณงาน (จำนวนคิวคำขอ) ที่นัดดำเนินการในระบบได้เองแต่ละวันตามความเหมาะสมกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละสำนักงานที่ดิน

เรื่อง	แนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่
	๒.๑๑ กรณีผู้ขอมาดำเนินการตามวันนัดและได้ดำเนินการตามคำขอเรียบร้อยแล้ว หรือกรณีผู้ขอไม่มาดำเนินการตามวันนัด ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินเข้าระบบ e-QLands เพื่อปิดงานในระบบ ๒.๑๒ ทุกสิ้นเดือนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิมพ์รายงานเสนอเจ้าพนักงานที่ดิน จังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ทราบ
๓. การจองคิวยื่น คำขอรังวัด ในระบบ e-QLands Application For Department of Lands	๓.๑ ฝ่ายรังวัดกำหนดจำนวนช่วงรังวัดต่อวัน โดยคำนึงถึงจำนวนช่วงรังวัดที่มีทั้งหมด ในฝ่ายรังวัด (ตามความเหมาะสม) ทั้งนี้ ในการจองคิวรังวัดโปรแกรมจะเชื่อมโยง ระยะเวลานัดรังวัดกับระบบรายงานคิวรังวัดรายวันอัตโนมัติ หากฝ่ายรังวัดรายงาน คิวรังวัดเข้าระบบไม่ถูกต้อง โปรแกรมจะใช้คิวรังวัดดังกล่าวมาคำนวณวันนัดรังวัด ให้ผู้ขอจองคิวรังวัดไม่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสับสนในการจองคิวรังวัด ๓.๒ เมื่อมีการจองคิวยื่นคำขอรังวัดเข้ามาในระบบ ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ทำการตรวจสอบคำขอ ประสานผู้ขอ เพื่อส่งเอกสารเพิ่มเติม (หากมี) เมื่อถูกต้อง แล้วไม่ต้องกดปุ่มรับดำเนินการ โดยให้ประสานแจ้งฝ่ายรังวัดต่อไป ๓.๓ เมื่อได้รับการประสานงานจากฝ่ายทะเบียนแล้ว ให้ฝ่ายรังวัดตรวจสอบวันที่ ผู้ขอต้องการนัดทำการรังวัด หากไม่สามารถนัดได้ให้ประสานแจ้งผู้ขอเปลี่ยนวัน รังวัดผ่านระบบ e-QLands หรือแจ้งทางโทรศัพท์ เมื่อผู้ขอกำหนดวันนัดใหม่ แล้วให้เจ้าหน้าที่แก้ไขวันนัดในระบบใหม่ พร้อมตอบรับในระบบ e-QLands (รับดำเนินการ) และลงบัญชีคุมการนัดรังวัด (ร.ว. ๗๐) เพื่อป้องกันการนัดรังวัด ซ้ำซ้อน ๓.๔ ให้ฝ่ายรังวัดดำเนินการประสานแจ้งผู้ขอจองคิวฯ ทราบถึงจำนวนเงิน ค่าใช้จ่าย ที่ใช้ในการรังวัดผ่านระบบ e-QLands หรือแจ้งทางโทรศัพท์ทุกการ จองคิวฯ เพื่อให้ผู้ขอจัดเตรียมค่าใช้จ่ายก่อนมาติดต่อยื่นคำขอรังวัดตามกำหนด การจองคิวฯ หรือยกเลิกการจองคิวฯ (กรณีไม่พร้อมวางเงิน) ๓.๕ หากผู้ขอจองคิวยื่นคำขอรังวัดประสงค์ยกเลิกการจองคิวฯ ให้ฝ่ายรังวัดแจ้ง ให้ผู้ขอยกเลิกผ่านระบบ e-QLands จากโทรศัพท์ได้ทันที หรือเจ้าหน้าที่จะ ดำเนินการยกเลิกจากระบบให้บริการทางเว็บไซต์ของสำนักงานที่ดินก็สามารถ ดำเนินการให้ได้ ๓.๖ เมื่อผู้ขอรังวัดได้มายื่นคำขอรังวัดที่ฝ่ายทะเบียนตามวันและเวลาที่จองคิวยื่น คำขอแล้ว หากผู้ขอมีความประสงค์ขอเปลี่ยนวันรังวัดใหม่ สามารถดำเนินการ ให้ได้ แต่ต้องไม่เร็วกว่ากำหนดนัดรังวัดเดิม และให้เจ้าหน้าที่แก้ไขวันนัดรังวัด ในระบบใหม่ด้วย ๓.๗ เมื่อฝ่ายรังวัดดำเนินการให้ผู้ขอเสร็จสิ้นแล้วให้เจ้าหน้าที่ปิดงานจองคิวยื่นคำขอ รังวัดในระบบ e-QLands (ดำเนินการเสร็จสิ้น)

เรื่อง	แนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่
	๓.๘ กรณีผู้ขอจองคิวยื่นคำขอรังวัดแล้ว แต่ไม่มายื่นคำขอรังวัด ณ สำนักงานที่ดิน ตามกำหนดการจองคิวฯ เมื่อสิ้นสุดวันที่กำหนดให้มาติดต่อสำนักงานที่ดินแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดดำเนินการปิดงานจองคิวยื่นคำขอรังวัดในระบบ e-QLands ๓.๙ ให้พิมพ์รายงานผลการดำเนินการเสนอเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ทราบทุกสิ้นเดือน
๔. การดำเนินการของ สำนักงานที่ดิน ผ่าน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามประกาศฯ ข้อ ๓ (๒)	๔.๑ ให้สำนักงานที่ดินจัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแลช่องทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละสำนักงานตามบัญชีท้ายประกาศ ๔.๒ เมื่อมีคำขอหรือเอกสารหลักฐานเข้ามาให้ทำการตรวจสอบคำขอพร้อม เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ได้รับ ประสานผู้ขอเพื่อยืนยันเรื่องที่ประสงค์จะ ดำเนินการ หากตรวจสอบแล้วเอกสารไม่ครบให้แจ้งส่งเอกสารเพิ่มเติม หาก เอกสารครบถ้วนแล้ว ให้ทำการแจ้งยืนยันการได้รับอีเมล โดยการตอบกลับ (reply) อีเมลนั้นไปยังที่อยู่อีเมลที่ส่งมาหรือที่อยู่อีเมลอื่นใดตามที่ผู้ขอได้ระบุไว้ ภายในวันทำการที่ได้รับอีเมลนั้น หรือในกรณีที่ได้รับภายหลัง ๑๖.๓๐ น. ให้ ตอบกลับอย่างช้าไม่เกิน ๑๐.๐๐ น. ของวันทำการถัดไป ทั้งนี้ เนื้อหาของอีเมล ที่ตอบกลับยืนยันอย่างน้อยต้องมีข้อความระบุว่า “สำนักงานที่ดินนั้นได้รับอีเมลแล้ว” พร้อมทั้งระบุหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานที่ดิน เช่น “ได้รับอีเมลของท่านแล้ว” สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ๐ ๒๒๒๕ ๕๗๕๘ และเตรียมความพร้อมเพื่อการดำเนินการให้กับผู้ขอตามวันและเวลาทำการที่ผู้ขอ นัดไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดิน แต่ถ้าไม่สามารถดำเนินการให้ได้ หรือไม่สามารถ ติดต่อผู้ขอได้ ให้แจ้งผู้ขอทราบพร้อมระบุสาเหตุไปยังที่อยู่อีเมลที่ส่งมาหรือที่อยู่ อีเมลอื่นใดตามที่ผู้ขอได้ระบุไว้ด้วย ๔.๓ ในกรณีที่ยื่นคำขอผิดสำนักงานที่ดิน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งเรื่องต่อไปยัง สำนักงานที่ดินที่มีอำนาจหน้าที่ และแจ้งผู้ขอให้ติดต่อไปยังสำนักงานที่ดินที่มี อำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นโดยตรง ๔.๔ ในกรณีที่ยื่นคำขอผิดหน่วยงาน ให้แจ้งผู้ขอทราบว่าหน่วยงานใดเป็น ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น และแจ้งให้ผู้ขอติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจโดยตรง
๕. การกำกับและดูแล ระบบ e-QLands และช่องทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์	ให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก เป็นผู้ควบคุมกำกับและดูแล

เรื่อง	แนวทางปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่
๖. กรณีมีปัญหาหรือข้อขัดข้องในการใช้งานระบบ e-QLands และช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	สามารถติดต่อสอบถามได้ตามช่องทาง ดังนี้ (๑) ส่วนระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๐๓ ๓๖๗๗-๕ (๒) กลุ่มพัฒนาการทะเบียนที่ดิน สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๗๕๕ (๓) กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีการรังวัดและทำแผนที่ สำนักมาตรฐานและส่งเสริมการรังวัด โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๘๘๓ (๔) สำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๘๐๓-๕ (อาคารชุด) โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๐๖, ๐ ๒๑๔๑ ๕๘๑๐ (จัดสรรที่ดิน) (๕) สำนักจัดการที่ดินของรัฐ โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๘๓๘-๔๑ (๖) โฉนดกลุ่ม สมส. ๔ ภาค (กลาง อีสาน เหนือ และใต้)

สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน
กรมที่ดิน