

กรอบการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ  
สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
<b>1. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านระบบงานบริการ</b>		<b>40</b>
1.1 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	ตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	2
1.2 การยกระดับคุณภาพการให้บริการ	ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จและผลของการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 2.2 จำนวนช่องทางการให้บริการ	2
1.3 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ	2
	ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 4.1 จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำมาใช้ในการให้บริการ	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 4.2 ระดับความสำเร็จของการจัดระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินประจำวัน	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 4.3 ระดับความสำเร็จของระบบการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินในภาพรวม	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 4.4 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลทะเบียนที่ดิน	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของการนำหลักระบบการประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการมาใช้	2
	ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 6.1 ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 6.2 จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 7 ความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 7.1 ระดับความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 7.2 จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ	2

ประเด็น	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
	ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย ตัวชี้วัดที่ 9.1 ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย ตัวชี้วัดที่ 9.2 จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรม	1.5 1.5
1.4 การสร้างราชการใสสะอาด และป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบ	ตัวชี้วัดที่ 10 ระดับความสำเร็จของการนำแผนสร้างราชการใสสะอาด และป้องกันการปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ ของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติ	2
1.5 การเร่งรัดงานบริการประชาชน	ตัวชี้วัดที่ 11 ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านทะเบียน ตัวชี้วัดที่ 12 ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านรังวัด ตัวชี้วัดที่ 13 ร้อยละของงานรังวัดที่ดำเนินการแล้วเสร็จเฉลี่ยต่อเดือน เปรียบเทียบกับมาตรฐาน ตัวชี้วัดที่ 14 ร้อยละของผลการเร่งรัดงานด้านวิชาการที่ดิน	2 2 2 2
1.6 การคิดค้นนวัตกรรม	ตัวชี้วัดที่ 15 จำนวนนวัตกรรม/รูปแบบการพัฒนา เพื่อการบริการ	2
1.7 การได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านระบบงานบริการ	ตัวชี้วัดที่ 16 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2
<b>2. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านบุคลากร</b>		<b>30</b>
2.1 การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ	ตัวชี้วัดที่ 17 ระดับความสำเร็จของการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ	6
2.2 การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม	ตัวชี้วัดที่ 18 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล ของข้าราชการ และสำนักงานที่ดิน	6
2.3 การพัฒนาขีดสมรรถนะ	ตัวชี้วัดที่ 19 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร	6
2.4 การได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร	ตัวชี้วัดที่ 20 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร ตัวชี้วัดที่ 21 จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร	6 6
<b>3. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		<b>25</b>
3.1 การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก	ตัวชี้วัดที่ 22 จำนวนรายการสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์มาตรฐาน	8
3.2 การพัฒนาอาคารสถานที่	ตัวชี้วัดที่ 23 ความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่ ตัวชี้วัดที่ 23.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่ ตัวชี้วัดที่ 23.2 จำนวนพื้นที่ (ตามที่กำหนด) ที่ได้รับการพัฒนา	4.5 4.5

ประเด็น	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
3.3 การได้รับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ตัวชี้วัดที่ 24 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	8
4. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านอื่น ๆ		5
4.1 การแสดงบทบาทความ รับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	ตัวชี้วัดที่ 25 ระดับความสำเร็จของการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	2
4.2 การบริหารงบประมาณ	ตัวชี้วัดที่ 26 ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ในภาพรวม)	1.5
	ตัวชี้วัดที่ 27 ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (งบลงทุน)	1.5
รวม ๑๖ ประเด็น ๓5 ตัวชี้วัด		100

#### หมายเหตุ

- สำนักงานที่ดินจังหวัด
  - ประเมินทุกตัวชี้วัด
- สำนักงานที่ดินสาขาและส่วนแยก
  - ประเมินทุกตัวชี้วัด
  - ยกเว้น ตัวชี้วัดที่ 14
  - ตัวชี้วัดที่ 26 (ที่ไม่ใช่หน่วยงานผู้เบิก)
  - ตัวชี้วัดที่ 27 (ที่ไม่ใช่หน่วยงานผู้เบิก)
- สำนักงานที่ดินอำเภอ
  - ประเมินทุกตัวชี้วัด
  - ยกเว้น ตัวชี้วัดที่ 12
  - ตัวชี้วัดที่ 13
  - ตัวชี้วัดที่ 14
  - ตัวชี้วัดที่ 26
  - ตัวชี้วัดที่ 27