

**รายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ  
สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘**

**ตัวชี้วัดที่ ๑** ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๒

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้สำนักงานที่ดินมีเครื่องมือ/แนวทางในการบริหารงาน อันนำไปสู่การพัฒนาหรือแก้ไขปัญหา ทั้งด้านระบบงานบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย คำขวัญของกระทรวงมหาดไทย “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” แผนสร้างราชการใสสะอาด และป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรม ตลอดจนข้อบังคับกรมที่ดิน ว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมที่ดิน

**คำอธิบาย** แผนปฏิบัติการ (Action Plan) หมายถึง การปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งรายละเอียดของทรัพยากรที่ต้องใช้ และช่วงเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จ เมื่อมีการกำหนดเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ชัดเจนแล้ว การจัดทำแผนปฏิบัติการถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน เพื่อให้มีการเข้าใจและถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ (ที่มา : อภิธานศัพท์ของ ก.พ.ร.)

**เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการจัดทำหรือทบทวนแผนปฏิบัติการ (Action Plan) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแผนฯ ไปสื่อสารเพื่อถ่ายทอดให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนฯ
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนฯ
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนฯ ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน ประกาศ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนฯ ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงานตามแผนฯ
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานตามแผนฯ ต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๒** ความสำเร็จของการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย เช่น การให้บริการในสำนักงานที่ดิน การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ การให้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การให้บริการหลังการบริการ (หลังการขาย) การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ฯลฯ

**คำอธิบาย** ความหลากหลาย หมายถึง การให้คุณค่าและการใช้ประโยชน์ จากความแตกต่างซึ่งครอบคลุมถึงตัวแปรต่าง ๆ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา เพศ สัญชาติ ความพิการ แนวโน้มทางเพศ อายุ การศึกษา ถิ่นกำเนิด ทักษะ รวมทั้งความแตกต่างทางความคิด ความคิดเห็น สาขาการศึกษาและมุมมอง (ที่มา : อภิธานศัพท์ของ ก.พ.ร.)

**ตัวชี้วัดที่ ๒.๑** ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๑.๕

**เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย  
๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และ  
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน

๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน ประกาศ ฯลฯ
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๒.๒** จำนวนช่องทางการให้บริการ

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๑.๕

**เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = จำนวน ๑ ช่องทาง

๒ คะแนน = จำนวน ๒ ช่องทาง

๓ คะแนน = จำนวน ๓ ช่องทาง

๔ คะแนน = จำนวน ๔ ช่องทาง

๕ คะแนน = จำนวน ๕ ช่องทาง ขึ้นไป

**หลักฐานอ้างอิง**

- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๓** ระดับความสำเร็จของการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

**น้ำหนัก ร้อยละ ๒**

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ เช่น การลดระยะเวลาการทำงาน การเพิ่มจำนวนงานรังวัดที่แล้วเสร็จ จากมาตรฐานที่กรมที่ดินกำหนด การเพิ่มเวลาการทำงาน ฯลฯ

**คำอธิบาย** การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ หมายถึง การทำให้ระดับหรือมาตรฐานการให้บริการสูงขึ้น

#### **เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

#### **หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๔** ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ

**วัตถุประสงค์** - เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ เช่น การนำเทคโนโลยีและระบบการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ด้านทะเบียน ด้านรังวัด ฯลฯ

- เพื่อสนับสนุนโครงการศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ กรมที่ดิน

**คำอธิบาย** เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสาร ข้อมูลและการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้างการนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้ใหม่

**ตัวชี้วัดที่ ๔.๑** จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำมาใช้ในการให้บริการ

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๑.๕

**เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = จำนวน ๑ ระบบ

๒ คะแนน = จำนวน ๒ ระบบ

๓ คะแนน = จำนวน ๓ ระบบ

๔ คะแนน = จำนวน ๔ ระบบ

๕ คะแนน = จำนวน ๕ ระบบ ขึ้นไป

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารการจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำมาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี)
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๔.๒** ระดับความสำเร็จของการจัดระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน

ประจำวัน

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๑.๕

### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูล  
ทะเบียนที่ดินประจำวัน
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

### หลักฐานอ้างอิง

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๔.๓** ระดับความสำเร็จของระบบการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน

### ในภาพรวม

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๑.๕

### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางระบบการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูล  
ทะเบียนที่ดินในภาพรวม
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

### หลักฐานอ้างอิง

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

ตัวชี้วัดที่ ๔.๔ ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลทะเบียนที่ดิน\*  
 น้ำหนัก ร้อยละ ๑.๕

#### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = ร้อยละ ๖๐ ของจำนวนข้อมูลทะเบียนที่ดิน
- ๒ คะแนน = ร้อยละ ๗๐ ของจำนวนข้อมูลทะเบียนที่ดิน
- ๓ คะแนน = ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนข้อมูลทะเบียนที่ดิน
- ๔ คะแนน = ร้อยละ ๙๐ ของจำนวนข้อมูลทะเบียนที่ดิน
- ๕ คะแนน = ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนข้อมูลทะเบียนที่ดิน

#### หลักฐานอ้างอิง

- แบบสุ่มตรวจฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน

\* ผู้ประเมินเป็นผู้สุ่มตรวจ

**ตัวชี้วัดที่ ๕** ระดับความสำเร็จของการนำหลักระบบการประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการมาใช้  
**น้ำหนัก ร้อยละ ๒**

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจาก  
 สำนักงานที่ดิน โดยการนำหลักระบบการประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการมาใช้ เช่น การประกัน  
 คุณภาพการให้บริการ ประเภทแบ่งแยก ไม่เกิน ๓ แปลงแล้วเสร็จ ภายใน ๑ วัน ฯลฯ

**คำอธิบาย** การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ของหน่วยผลิต  
 เพื่อที่จะให้ผู้มีส่วนได้เสีย (Stake Holders) มีความมั่นใจในคุณภาพของผลผลิต เช่น การประกันเวลา  
 แล้วเสร็จของงานบางประเภท ได้แก่ ประเภทแบ่งแยก ไม่เกิน ๓ แปลง ประเภทใบอนุญาตกรณีชำระค่า  
 หนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน ฯลฯ ตลอดจนการประกันความเสียหาย

#### **เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการนำหลักประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการมาใช้
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์  
 ให้ประชาชนทราบ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

#### **หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๖** ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย เช่น การยื่นคำขอในสำนักงานที่ดิน การจัดศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การเปิดช่องทางผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบ Call Center ฯลฯ

**คำอธิบาย** ความหลากหลาย หมายถึง การให้คุณค่าและการใช้ประโยชน์ จากความแตกต่างซึ่งครอบคลุมถึงตัวแปรต่าง ๆ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา เพศ สัญชาติ ความพิการ แนวโน้มทางเพศ อายุ การศึกษา ถิ่นกำเนิด ทักษะ รวมทั้งความแตกต่างทางความคิด ความคิดเห็น สาขาการศึกษาและมุมมอง (ที่มา : อภิธานศัพท์ของ ก.พ.ร.)

**ตัวชี้วัดที่ ๖.๑** ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๑.๕

**เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ



ตัวชี้วัดที่ ๖.๒ จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร  
 น้ำหนัก ร้อยละ ๑.๕

#### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = จำนวน ๑ ช่องทาง
- ๒ คะแนน = จำนวน ๒ ช่องทาง
- ๓ คะแนน = จำนวน ๓ ช่องทาง
- ๔ คะแนน = จำนวน ๔ ช่องทาง
- ๕ คะแนน = จำนวน ๕ ช่องทาง ขึ้นไป

#### หลักฐานอ้างอิง

- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๗** ความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย เช่น ผู้รับความคิดเห็น เว็บไซต์ Call Center ฯลฯ

**คำอธิบาย** ความหลากหลาย หมายถึง การให้คุณค่าและการใช้ประโยชน์ จากความแตกต่างซึ่งครอบคลุมถึงตัวแปรต่าง ๆ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา เพศ สัญชาติ ความพิการ แนวโน้มทางเพศ อายุ การศึกษา ถิ่นกำเนิด ทักษะ รวมทั้งความแตกต่างทางความคิด ความคิดเห็น สาขาการศึกษาและมุมมอง (ที่มา : อภิธานศัพท์ของ ก.พ.ร.)

**ตัวชี้วัดที่ ๗.๑** ระดับความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๑.๕

**เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น

**ตัวชี้วัดที่ ๗.๒** จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ  
**น้ำหนัก ร้อยละ ๑.๕**

#### **เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = จำนวน ๑ ช่องทาง
- ๒ คะแนน = จำนวน ๒ ช่องทาง
- ๓ คะแนน = จำนวน ๓ ช่องทาง
- ๔ คะแนน = จำนวน ๔ ช่องทาง
- ๕ คะแนน = จำนวน ๕ ช่องทาง ขึ้นไป

#### **หลักฐานอ้างอิง**

- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๘** ระดับความสำเร็จของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

**น้ำหนัก ร้อยละ ๒**

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เช่น กลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ กลุ่มเกษตรกร ฯลฯ

**คำอธิบาย** การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง การจัดกลุ่มผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะคล้ายกัน เช่น อายุ เพศ ความสนใจ และอื่น ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน

๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน เอกสารการประชาสัมพันธ์
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๙** ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย เช่น ศูนย์ดำรงธรรม การร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานที่ดินโดยตรง เว็บไซต์ Call Center ฯลฯ

**คำอธิบาย** ความหลากหลาย หมายถึง การให้คุณค่าและการใช้ประโยชน์ จากความแตกต่างซึ่งครอบคลุมถึงตัวแปรต่าง ๆ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา เพศ สัญชาติ ความพิการ แนวโน้มทางเพศ อายุ การศึกษา ถิ่นกำเนิด ทักษะ รวมทั้งความแตกต่างทางความคิด ความคิดเห็น สาขาการศึกษาและมุมมอง (ที่มา : อภิธานศัพท์ของ ก.พ.ร.)

**ตัวชี้วัดที่ ๙.๑** ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย

**น้ำหนัก ร้อยละ ๑.๕**

**เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการกำหนดแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

ตัวชี้วัดที่ ๙.๒ จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรม  
 น้ำหนัก ร้อยละ ๑.๕

#### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = จำนวน ๑ ช่องทาง
- ๒ คะแนน = จำนวน ๒ ช่องทาง
- ๓ คะแนน = จำนวน ๓ ช่องทาง
- ๔ คะแนน = จำนวน ๔ ช่องทาง
- ๕ คะแนน = จำนวน ๕ ช่องทาง ขึ้นไป

#### หลักฐานอ้างอิง

- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๐** ระดับความสำเร็จของการนำแผนสร้างราชการใสสะอาด และป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติ

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๒

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ

**คำอธิบาย** - ราชการใสสะอาด หมายถึง การที่หน่วยงาน ได้แก่ ส่วนราชการ จังหวัด และหน่วยงานของรัฐ มีกลไก กระบวนการบริหารงาน และการให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปลอดจากการทุจริตประพฤติมิชอบ มีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต มีทักษะ สมรรถนะ ในการประกอบกิจการงานอย่างถูกต้อง และเป็นธรรม รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

- การทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

- ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

- การดำเนินการ โครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ให้สำนักงานที่ดินเป็นผู้รับผิดชอบ

**เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางการนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ

๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ

และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงาน เป็นรายวัน หรือรายสัปดาห์ หรือรายเดือน

๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ หรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

## ตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านทะเบียน

### น้ำหนัก ร้อยละ ๒

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการเร่งรัดงานบริการด้านทะเบียน ทั้งงานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ และงานปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘

### คำอธิบาย

- “งานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘” หมายถึง งานค้างยกมา ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗
- “ข้อมูลงานค้าง” หมายถึง ข้อมูลงานค้างที่สำนักงานที่ดินจัดทำขึ้นเอง สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม และติดตามผลการเร่งรัดงานค้าง
- “ผลการเร่งรัดงานบริการ” หมายถึง
  - งานที่ได้มีการดำเนินการเสร็จตามความประสงค์ของผู้ขอ
  - งานที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล
  - งานที่ได้มีการแจ้งและอยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการที่ได้มีการแต่งตั้งตามกฎหมาย / ระเบียบ / คำสั่ง
  - งานที่ได้มีการแจ้งเตือนผู้ขอแต่ผู้ขอไม่มาดำเนินการ ซึ่งได้มีการจำหน่ายออกจากบัญชีข้อมูลงานค้างแล้ว
  - งานที่ผู้ขอมายื่นคำขอยกเลิก หรือที่เจ้าพนักงานที่ดินสั่งยกเลิกเรื่อง
  - งานที่ได้มีการแจ้ง / เตือน และอยู่ระหว่างรอผู้ขอ และคู่กรณี มาทำการสอบสวนเพิ่มเติมหรือสอบสวนเปรียบเทียบ หรือสอบสวนไกล่เกลี่ย ฯลฯ
  - งานระหว่างประกาศ
  - งานอยู่ระหว่างการพิจารณาของกรมที่ดิน

### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้าง
- ๒ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๗๐
- ๓ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๘๐
- ๔ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๙๐
- ๕ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๑๐๐

### หลักฐานอ้างอิง

- เอกสารบัญชีข้อมูลงานค้าง
- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน
- เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



## ตัวชี้วัดที่ ๑๒ ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านรังวัด

### น้ำหนัก ร้อยละ ๒

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการเร่งรัดงานบริการด้านรังวัด ทั้งงานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ และงานปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘

### คำอธิบาย

- “งานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘” หมายถึง งานค้างยกมา ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗
- “ข้อมูลงานค้าง” หมายถึง ข้อมูลงานค้างที่สำนักงานที่ดินจัดทำขึ้นเอง สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม และติดตามผลการเร่งรัดงานค้าง
- “ผลการเร่งรัดงานบริการ” หมายถึง
  - งานที่ได้มีการดำเนินการเสร็จตามความประสงค์ของผู้ขอ
  - งานที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล
  - งานที่ได้มีการแจ้งและอยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการที่ได้มีการแต่งตั้งตามกฎหมาย / ระเบียบ / คำสั่ง
  - งานที่ได้มีการแจ้งเตือนผู้ขอแต่ผู้ขอไม่มาดำเนินการ ซึ่งได้มีการจำหน่ายออกจากบัญชีข้อมูลงานค้างแล้ว
  - งานที่ผู้ขอมายื่นคำขอยกเลิก หรือที่เจ้าพนักงานที่ดินสั่งยกเลิกเรื่อง
  - งานที่ยังไม่ถึงวันนัดรังวัด
  - งานที่ได้มีการแจ้ง / เตือน และอยู่ระหว่างรอผู้ขอ และคู่กรณี มาทำการสอบสวนเพิ่มเติม หรือสอบสวนเปรียบเทียบ หรือสอบสวนไกล่เกลี่ย ฯลฯ
  - งานอยู่ระหว่างการพิจารณาของกรมที่ดิน

### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้าง
- ๒ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๗๐
- ๓ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๘๐
- ๔ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๙๐
- ๕ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๑๐๐

### หลักฐานอ้างอิง

- เอกสารบัญชีข้อมูลงานค้าง
- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน
- เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ตัวชี้วัดที่ ๑๓** ร้อยละของงานร้งวัดที่ดำเนินการแล้วเสร็จเฉลี่ยต่อเดือน เปรียบเทียบกับมาตรฐาน  
**น้ำหนัก ร้อยละ ๒**

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว **และได้รับความใส่ใจ** จากสำนักงาน  
 ที่ดิน โดยการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานตามที่กรมที่ดินกำหนด

**คำอธิบาย** มาตรฐานการร้งวัด หมายถึง ผลการปฏิบัติงานทุกประเภทแล้วเสร็จเฉลี่ย ๑๕ ราย/คน/เดือน

**เกณฑ์การประเมิน** (ยกเว้น จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส )

- ๑ คะแนน = ร้อยละ ๘๐ ของมาตรฐานการร้งวัด
- ๒ คะแนน = ร้อยละ ๙๐ ของมาตรฐานการร้งวัด
- ๓ คะแนน = ร้อยละ ๑๐๐ ของมาตรฐานการร้งวัด
- ๔ คะแนน = ร้อยละ ๑๑๐ ของมาตรฐานการร้งวัด
- ๕ คะแนน = ร้อยละ ๑๒๐ ของมาตรฐานการร้งวัด ขึ้นไป

**เกณฑ์การประเมิน** (เฉพาะ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส )

- ๑ คะแนน = ร้อยละ ๖๐ ของมาตรฐานการร้งวัด
- ๒ คะแนน = ร้อยละ ๗๐ ของมาตรฐานการร้งวัด
- ๓ คะแนน = ร้อยละ ๘๐ ของมาตรฐานการร้งวัด
- ๔ คะแนน = ร้อยละ ๙๐ ของมาตรฐานการร้งวัด
- ๕ คะแนน = ร้อยละ ๑๐๐ ของมาตรฐานการร้งวัด ขึ้นไป

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารบัญชีข้อมูลงานค่าง
- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน
- เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## ตัวชี้วัดที่ ๑๔ ร้อยละของผลการเร่งรัดงานด้านวิชาการที่ดิน

### น้ำหนัก ร้อยละ ๒

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการเร่งรัดงานบริการด้านวิชาการที่ดิน ทั้งงานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ และงานปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘

### คำอธิบาย

- “งานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘” หมายถึง งานค้างยกมา ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗
- “ข้อมูลงานค้าง” หมายถึง ข้อมูลงานค้างที่สำนักงานที่ดินจัดทำขึ้นเอง สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม และติดตามผลการเร่งรัดงานค้าง
- “ผลการเร่งรัดงานบริการ” หมายถึง
  - งานที่ได้มีการดำเนินการเสร็จตามความประสงค์ของผู้ขอ
  - งานที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล
  - งานที่ได้มีการแจ้งและอยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการที่ได้มีการแต่งตั้งตามกฎหมาย / ระเบียบ / คำสั่ง
  - งานที่ได้มีการแจ้งเตือนผู้ขอแต่ผู้ขอไม่มาดำเนินการ ซึ่งได้มีการจำหน่ายออกจากบัญชีข้อมูลงานค้างแล้ว
  - งานที่ผู้ขอมายื่นคำขอยกเลิก หรือที่เจ้าพนักงานที่ดินสั่งยกเลิกเรื่อง
  - งานที่ได้มีการแจ้ง / เตือน และอยู่ระหว่างรอผู้ขอ และคู่กรณี นำเอกสารมาประกอบเรื่องเพิ่มเติม
  - งานอยู่ระหว่างการพิจารณาของกรมที่ดิน

### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้าง
- ๒ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๗๐
- ๓ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๘๐
- ๔ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๙๐
- ๕ คะแนน = มีการจัดทำบัญชีข้อมูลงานค้างและดำเนินการเร่งรัดได้ ร้อยละ ๑๐๐

### หลักฐานอ้างอิง

- เอกสารบัญชีข้อมูลงานค้าง
- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน
- เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ตัวชี้วัดที่ ๑๕** จำนวนนวัตกรรม/รูปแบบการพัฒนา เพื่อการบริการ

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๒

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการคิดค้นนวัตกรรม/รูปแบบการพัฒนา เพื่อการบริการที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ทั้งทางด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนด้านอื่น ๆ

**คำอธิบาย** นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ หรือประสิทธิภาพของส่วนราชการ รวมทั้งมูลค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

นวัตกรรมเป็นการรับเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิต ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาปรับใช้เพื่อการใช้งานในรูปแบบใหม่

นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในระดับองค์กร เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการแลกเปลี่ยนความรู้ การตัดสินใจที่จะดำเนินการ การดำเนินการประเมินผล และการเรียนรู้

แม้ว่านวัตกรรมมักจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี แต่นวัตกรรมสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ ซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดดหรือการเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือผลผลิต นวัตกรรมอาจจะรวมถึงการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของโครงสร้างองค์กรให้บรรลุงานของส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### **เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = จำนวน ๑ นวัตกรรม
- ๒ คะแนน = จำนวน ๒ นวัตกรรม
- ๓ คะแนน = จำนวน ๓ นวัตกรรม
- ๔ คะแนน = จำนวน ๔ นวัตกรรม
- ๕ คะแนน = จำนวน ๕ นวัตกรรม ขึ้นไป

#### **หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน เอกสารการประชาสัมพันธ์
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๖** ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๒

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชน **ได้รับความใส่ใจ**จากสำนักงานที่ดิน โดยการนำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปสู่การปฏิบัติ

**คำอธิบาย** - ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

- ร้อยละความพึงพอใจ หมายถึง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากการทดสอบแบบสอบถามของสำนักงานที่ดิน

**เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ หรือความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ ๖๕

๒ คะแนน = ร้อยละ ๗๐

๓ คะแนน = ร้อยละ ๗๕

๔ คะแนน = ร้อยละ ๘๐

๕ คะแนน = ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแบบสำรวจความพึงพอใจ
- เอกสารสรุปประเมินผลความพึงพอใจ
- เอกสารการนำผลความพึงพอใจและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการและประกาศให้ประชาชนทราบ
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๗** ระดับความสำเร็จของการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ

**น้ำหนัก ร้อยละ ๖**

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชน **ได้รับความใส่ใจ**จากสำนักงานที่ดิน โดยการให้บุคลากรมีมาตรฐานพฤติกรรมบริการ เช่น การส่งเสริมบุคลิกภาพ การแต่งกาย การใช้ภาษาพูดและภาษากายที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การรับโทรศัพท์ ฯลฯ

**คำอธิบาย** พฤติกรรมบริการ หมายถึง พื้นฐานสำคัญสำหรับบุคลากรที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการส่งมอบหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละจุดส่งมอบบริการ เพื่อให้การส่งมอบบริการนั้นมีความถูกต้อง มีความเอาใจใส่ สร้างความประทับใจและภาคภูมิใจ ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกและบทบาทหน้าที่ของการเป็นเจ้าบ้านที่ดี จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศเพื่อให้วิธีการต้อนรับและบริการมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน เอกสารการประชาสัมพันธ์
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๘** ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล ของข้าราชการ และสำนักงานที่ดิน

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๖

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจาก สำนักงานที่ดิน โดยการนำยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติ อันส่งผลให้มีการ ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

**คำอธิบาย** - การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) หมายถึง วิธีการที่ส่วนราชการ ทำให้มั่นใจว่าการตัดสินใจ การปฏิบัติการ และการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามมโนธรรม และหลักการของส่วนราชการ หลักการเหล่านี้ควรสนับสนุนกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่บังคับใช้ ทั้งหมดของส่วนราชการ รวมทั้งเป็นพื้นฐานสำหรับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะตัดสิน “ความถูกต้อง” และ “ความผิด” (ที่มา : อนุสัญญาของ ก.พ.ร.)

- การดำเนินการตามแนวทางยุทธศาสตร์ การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมที่ดิน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล ของข้าราชการและหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ให้สำนักงานที่ดินเป็นผู้รับผิดชอบ

#### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางการเปิดช่องทางให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและสำนักงานที่ดิน
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการรวบรวม ประมวลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนการปรับปรุง/พัฒนา
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการดำเนินการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนา
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุป เสนอหัวหน้าหน่วยงานทราบ หรือสั่งการ
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาของสำนักงานที่ดิน

#### หลักฐานอ้างอิง

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๙** ระดับความสำเร็จของการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร

**น้ำหนัก ร้อยละ ๖**

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของบุคลากร ฯลฯ

**คำอธิบาย** ขีดสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ๓ หลัก ดังนี้

๑. ความรู้ คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้รู้ เช่น ความรู้ ความเข้าใจ ในกฎหมายที่ดิน
๒. ทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ทำ เช่น ทักษะด้าน ICT
๓. พฤตินิสัย คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้เป็น เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ

#### **เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

#### **หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ



**ตัวชี้วัดที่ ๒๐** ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๖

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชน **ได้รับความใส่ใจ**จากสำนักงานที่ดิน โดยการนำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปสู่การปฏิบัติ

**คำอธิบาย** - ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

- ร้อยละความพึงพอใจ หมายถึง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจาก**การ** ทอดแบบสอบถามของสำนักงานที่ดิน

#### **เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ หรือความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ ๖๕

๒ คะแนน = ร้อยละ ๗๐

๓ คะแนน = ร้อยละ ๗๕

๔ คะแนน = ร้อยละ ๘๐

๕ คะแนน = ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

#### **หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแบบสำรวจความพึงพอใจ
- เอกสารสรุปประเมินผลความพึงพอใจ
- เอกสารการนำผลความพึงพอใจและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการและประกาศให้ประชาชนทราบ
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๒๑** จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๖

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ

**คำอธิบาย** - ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินแจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (มีการทุจริต ความไม่โปร่งใส และประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน ต่อหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นที่ยุติแล้วว่า มีมูลความจริง)

- ความโปร่งใส หมายถึง เปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ และตรวจสอบได้อย่างชัดเจน

- การทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

- ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

**เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = จำนวน ๔ เรื่อง ขึ้นไป

๒ คะแนน = จำนวน ๓ เรื่อง

๓ คะแนน = จำนวน ๒ เรื่อง

๔ คะแนน = จำนวน ๑ เรื่อง

๕ คะแนน = ไม่มีเรื่องร้องเรียน

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ตัวชี้วัดที่ ๒๒** จำนวนรายการสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์มาตรฐาน

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๘

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว และใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์มาตรฐาน

**คำอธิบาย** เกณฑ์มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย

๑. ป้ายบอกทางแสดงที่ตั้งของสำนักงานที่ดิน
๒. ป้ายแสดงจุดบริการ เช่น จุดประชาสัมพันธ์ จุดรับบัตรคิว จุดรับคำขอ ฯลฯ
๓. ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการประชาชน
๔. ระบบคิวอัตโนมัติ
๕. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
๖. เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขอรับบริการ
๗. เทคโนโลยีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๘. ที่พักรอสำหรับประชาชนที่เพียงพอและเหมาะสม
๙. น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม สำหรับประชาชน
๑๐. สถานที่ป้ายบอกทางแสดงที่ตั้งที่จอดรถสำหรับประชาชน
๑๑. หนังสือพิมพ์/วารสาร/สิ่งพิมพ์ สำหรับประชาชน
๑๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน
๑๓. โทรศัพท์ หรือสื่อเพื่อความบันเทิง
๑๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น
๑๕. บัตรแสดงชื่อ-สกุล พร้อมตำแหน่งประจำตัวบุคลากรขณะปฏิบัติงาน
๑๖. ป้ายชื่อ-สกุล พร้อมตำแหน่งของบุคลากรประจำโต๊ะ/เคาน์เตอร์
๑๗. สถานที่ประกอบศาสนกิจ (รายการให้เลือก)
๑๘. เครื่องปรับอากาศ/พัดลม
๑๙. ป้ายแสดงวิสัยทัศน์กรมที่ดิน
๒๐. ห้องน้ำ/ป้ายบอกทางแสดงที่ตั้งห้องน้ำสำหรับประชาชน
๒๑. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน (รายการให้เลือก)
๒๒. ทางลาดสำหรับประชาชน (รายการให้เลือก)

**เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ไม่เกิน ๑๖ รายการ
- ๒ คะแนน = ๑๗ รายการ
- ๓ คะแนน = ๑๘ รายการ
- ๔ คะแนน = ๑๙ รายการ
- ๕ คะแนน = ๒๐ รายการ ขึ้นไป

**หลักฐานอ้างอิง**

- ภาพถ่าย หรือเอกสารแสดงรายการสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตัวชี้วัดที่ ๒๓** ความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการพัฒนาอาคารสถานที่ ทั้งภายนอกและภายใน

**คำอธิบาย** การพัฒนาอาคารสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน โดยกำหนดพื้นที่หลัก จำนวน ๕ รายการ ดังนี้

- ๑) การพัฒนาภายนอกอาคารและภูมิทัศน์
- ๒) การพัฒนาพื้นที่บริการประชาชนฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด
- ๓) การพัฒนาห้องเก็บสารบบและห้องเก็บหลักฐานแผนที่
- ๔) การพัฒนาห้องน้ำสำหรับประชาชน
- ๕) การพัฒนาห้องน้ำสำหรับเจ้าหน้าที่

**ตัวชี้วัดที่ ๒๓.๑** ระดับความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๔.๕

**เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาอาคารสถานที่
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน
- ๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

ตัวชี้วัดที่ ๒๓.๒ จำนวนพื้นที่ (ตามที่กำหนด) ที่ได้รับการพัฒนา  
น้ำหนักร้อยละ ๔.๕

#### เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = จำนวน ๑ พื้นที่
- ๒ คะแนน = จำนวน ๒ พื้นที่
- ๓ คะแนน = จำนวน ๓ พื้นที่
- ๔ คะแนน = จำนวน ๔ พื้นที่
- ๕ คะแนน = จำนวน ๕ พื้นที่ ขึ้นไป

#### หลักฐานอ้างอิง

- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนา

**ตัวชี้วัดที่ ๒๔** ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก  
**น้ำหนัก** ร้อยละ ๘

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจจาก**ความใส่ใจ**ของสำนักงานที่ดิน โดยการพัฒนาอาคารสถานที่ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก

**คำอธิบาย** - ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

- ร้อยละความพึงพอใจ หมายถึง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากการทดสอบสอบถามของสำนักงานที่ดิน

#### **เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ หรือความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ ๖๕
- ๒ คะแนน = ร้อยละ ๗๐
- ๓ คะแนน = ร้อยละ ๗๕
- ๔ คะแนน = ร้อยละ ๘๐
- ๕ คะแนน = ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

#### **หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแบบสำรวจความพึงพอใจ
- เอกสารสรุปประเมินผลความพึงพอใจ
- เอกสารการนำผลความพึงพอใจและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการและประกาศให้ประชาชนทราบ
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๒๕** ระดับความสำเร็จของการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๒

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริการประชาชนได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การสนับสนุนงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสุขภาพอนามัย

**คำอธิบาย** ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินกิจการภายใต้จริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับใกล้และไกล อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

**เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางในการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

๓ คะแนน = ระดับที่ ๓ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๔ คะแนน = ระดับที่ ๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายวัน หรือ รายสัปดาห์ หรือ รายเดือน

๕ คะแนน = ระดับที่ ๕ มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือสั่งการ

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารแนวทางการดำเนินงาน เช่น แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง หนังสือเวียน
- เอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ โปสเตอร์ ฯลฯ
- เอกสารสรุปผลการติดตามการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข
- เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน
- เอกสารรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน
- ภาพถ่าย หรือเอกสารอื่น ๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๒๖** ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

(ในภาพรวม)

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๑.๕

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริหารและเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานที่ดินมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของกรมที่ดินในภาพรวม เป็นไปตามมติคณะรักษาความสงบแห่งชาติ กำหนด อันจะส่งผลต่องานในภาพรวมของกรมที่ดิน มีประสิทธิภาพด้วย

**คำอธิบาย** - งบประมาณในภาพรวม หมายถึง งบประมาณที่กรมที่ดินได้รับตาม พรบ.งบประมาณ รายจ่ายประจำปี ประกอบด้วย งบบุคลากร งบดำเนินการ งบลงทุน

- มติคณะรักษาความสงบแห่งชาติ หมายถึง มติ คสช.เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๗ เห็นชอบมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดย กำหนดเป้าหมายการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๗ และภาพรวมไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๖

**เกณฑ์การประเมิน**

๑ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในภาพรวม ไม่เกินร้อยละ ๘๐

๒ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในภาพรวม ร้อยละ ๘๕

๓ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในภาพรวม ร้อยละ ๙๐

๔ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในภาพรวม ร้อยละ ๙๕

๕ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในภาพรวม ร้อยละ ๑๐๐

**หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารสรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณ



**ตัวชี้วัดที่ ๒๗** ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘  
(งบลงทุน)

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๑.๕

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้การบริหารและเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานที่ดินมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของกรมที่ดินในภาพรวม เป็นไปตามมติคณะรักษาความสงบแห่งชาติ กำหนด อันจะส่งผลต่องานในภาพรวมของกรมที่ดิน มีประสิทธิภาพด้วย

**คำอธิบาย** - งบลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการลงทุน ได้แก่ รายจ่ายที่จ่ายใน ลักษณะค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง รวมถึงรายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายจากงบรายจ่ายอื่นใดในลักษณะ รายจ่ายดังกล่าว

- มติคณะรักษาความสงบแห่งชาติ หมายถึง มติ คสช. เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๗ เห็นชอบมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดย กำหนดเป้าหมายการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๗ และภาพรวมไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๖

#### **เกณฑ์การประเมิน**

- ๑ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณงบลงทุน ไม่เกินร้อยละ ๘๐
- ๒ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณงบลงทุน ร้อยละ ๘๕
- ๓ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณงบลงทุน ร้อยละ ๙๐
- ๔ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณงบลงทุน ร้อยละ ๙๕
- ๕ คะแนน = มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณงบลงทุน ร้อยละ ๑๐๐

#### **หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารสรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณ