

กรอบการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ประเด็น	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
๑. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านระบบงานบริการ		๔๐
๑.๑ การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	ตัวชี้วัดที่ ๑ ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๒
๑.๒ การยกระดับคุณภาพการให้บริการ	ตัวชี้วัดที่ ๒ ความสำเร็จและผลของการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จของการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ	๒
๑.๓ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	ตัวชี้วัดที่ ๔ ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ	
	ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำมาใช้ในการให้บริการ	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ ระดับความสำเร็จของการจัดระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินประจำวัน	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ ระดับความสำเร็จของระบบการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินในภาพรวม	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๔.๔ ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลทะเบียนที่ดิน	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๕ ระดับความสำเร็จของการนำหลักระบบการประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการมาใช้	๒
	ตัวชี้วัดที่ ๖ ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย	
	ตัวชี้วัดที่ ๖.๑ ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๖.๒ จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๗ ความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย	
	ตัวชี้วัดที่ ๗.๑ ระดับความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๗.๒ จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ	๒

ประเด็น	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
	ตัวชี้วัดที่ ๙ ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความ เป็นธรรมที่มีความหลากหลาย ตัวชี้วัดที่ ๙.๑ ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชน ร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย ตัวชี้วัดที่ ๙.๒ จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนร้องเรียนขอความ เป็นธรรม	๑.๕ ๑.๕
๑.๔ การป้องกันการทุจริต ประพตมิชอบ	ตัวชี้วัดที่ ๑๐ ระดับความสำเร็จของการนำแผนป้องกันการทุจริตประพตมิชอบ ของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติ	๒
๑.๕ การเร่งรัดงานบริการ ประชาชน	ตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านทะเบียน ตัวชี้วัดที่ ๑๒ ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านรังวัด ตัวชี้วัดที่ ๑๓ ร้อยละของงานรังวัดที่ดำเนินการแล้วเสร็จเฉลี่ยต่อเดือน เปรียบเทียบกับมาตรฐาน ตัวชี้วัดที่ ๑๔ ร้อยละของผลการเร่งรัดงานด้านวิชาการที่ดิน	๒ ๒ ๒ ๒
๑.๖ การคิดค้นนวัตกรรม	ตัวชี้วัดที่ ๑๕ จำนวนนวัตกรรม/รูปแบบการพัฒนา เพื่อการบริการ	๒
๑.๗ การได้รับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้านระบบงานบริการ	ตัวชี้วัดที่ ๑๖ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ <u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</u> การให้บริการ	๒
๒. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านบุคลากร		๓๐
๒.๑ การกำหนดมาตรฐาน พฤติกรรมบริการ	ตัวชี้วัดที่ ๑๗ ระดับความสำเร็จของการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ	๖
๒.๒ การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม	ตัวชี้วัดที่ ๑๘ ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล ของข้าราชการ และ สำนักงานที่ดิน	๖
๒.๓ การพัฒนาขีดสมรรถนะ	ตัวชี้วัดที่ ๑๙ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร	๖
๒.๔ การได้รับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านบุคลากร	ตัวชี้วัดที่ ๒๐ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ <u>ด้านบุคลากร</u> ตัวชี้วัดที่ ๒๑ จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร	๖ ๖
๓. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก		๒๕
๓.๑ การกำหนดเกณฑ์ มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก	ตัวชี้วัดที่ ๒๒ จำนวนรายการสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์มาตรฐาน	๘
๓.๒ การพัฒนาอาคารสถานที่	ตัวชี้วัดที่ ๒๓ ความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่ ตัวชี้วัดที่ ๒๓.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่ ตัวชี้วัดที่ ๒๓.๒ จำนวนพื้นที่ (ตามที่กำหนด) ที่ได้รับการพัฒนา	๔.๕ ๔.๕

ประเด็น	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
๓.๓ การได้รับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ตัวชี้วัดที่ ๒๔ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	๘
๔. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านอื่น ๆ		๕
๔.๑ การแสดงบทบาทความ รับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	ตัวชี้วัดที่ ๒๕ ระดับความสำเร็จของการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	๒
๔.๒ การบริหารงบประมาณ	ตัวชี้วัดที่ ๒๖ ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ในภาพรวม)	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๒๗ ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (งบลงทุน)	๑.๕
รวม ๑๖ ประเด็น ๓๕ ตัวชี้วัด		๑๐๐

หมายเหตุ

๑. สำนักงานที่ดินจังหวัด
 - ประเมินทุกตัวชี้วัด
๒. สำนักงานที่ดินสาขาและส่วนแยก
 - ประเมินทุกตัวชี้วัด
 - ยกเว้น ตัวชี้วัดที่ ๑๔
 - ตัวชี้วัดที่ ๒๖ (ที่ไม่ใช่หน่วยงานผู้เบิก)
 - ตัวชี้วัดที่ ๒๗ (ที่ไม่ใช่หน่วยงานผู้เบิก)
๓. สำนักงานที่ดินอำเภอ
 - ประเมินทุกตัวชี้วัด
 - ยกเว้น ตัวชี้วัดที่ ๑๒
 - ตัวชี้วัดที่ ๑๓
 - ตัวชี้วัดที่ ๑๔
 - ตัวชี้วัดที่ ๒๖
 - ตัวชี้วัดที่ ๒๗