

คู่มือการติดตามการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา
ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ความเป็นมา

(1) คำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กำหนดตัวชี้วัดที่ 3.1.5 “ร้อยละเฉลี่ยของคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานที่สำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา ได้รับ” ตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดย่อยตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลักของกรมที่ดินที่มุ่งให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกิจกรรมวางระบบติดตามคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา

(2) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กรมที่ดินได้ทำการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 โดยยังคงองค์ประกอบในการติดตามใน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดิน ด้านการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (ปรับเปลี่ยนจากด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม) และมีประเด็นย่อยในการติดตาม รวม 25 ประเด็น

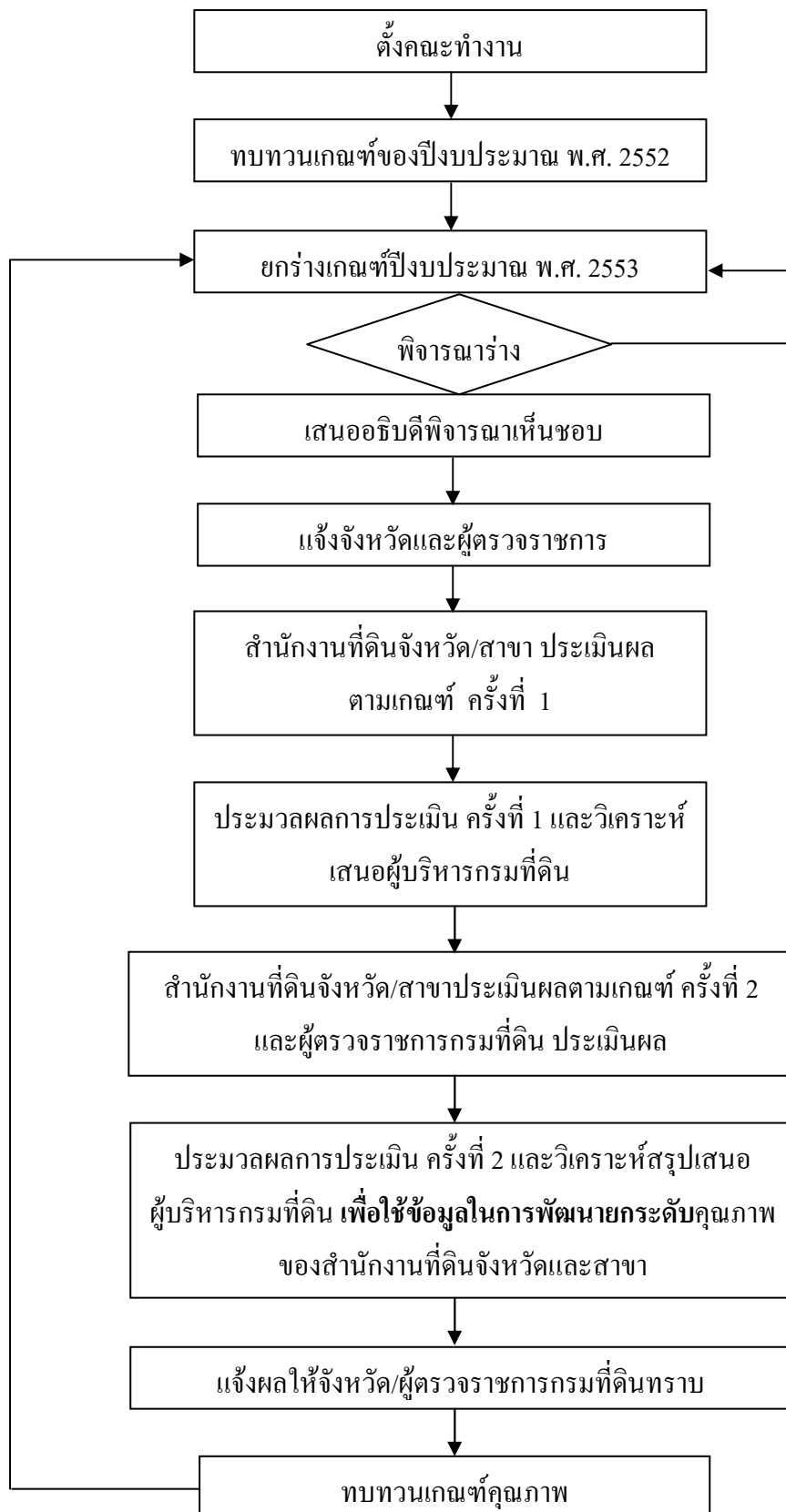
วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับทราบขั้นตอนการกำหนด และพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการให้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา
- เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการของกรมที่ดินเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

คู่มือฉบับนี้จะครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการจัดตั้งคณะทำงานที่มีผู้แทนจากสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการทำงาน รวมทั้งทำให้การสนับสนุนแก่สำนักงานที่ดิน การประชุมร่างเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ การจัดทำแบบประเมิน การประมวลผล และการทบทวนเกณฑ์คุณภาพการให้บริการในปีต่อไป

แผนผังแสดงขั้นตอนการทำงาน



วิธีดำเนินการ

1. ตั้งคณะทำงาน

โดยมีผู้แทนจากสำนักและกอง รวม 11 หน่วยงาน ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพ การให้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาในแต่ละด้าน เช่น

ด้านสถานที่ ได้แก่

- กองพัสดุ
- สำนักงานตรวจราชการ

ด้านบุคลากร ได้แก่

- กองการเจ้าหน้าที่
- กองฝึกอบรม

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ได้แก่

- สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน
- สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ
- สำนักมาตรฐานและส่งเสริมการรังวัด
- สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน ได้แก่

- สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ ได้แก่

- กองพัสดุ

ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่

- สำนักงานเลขานุการกรม

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ได้แก่

- สำนักงานตรวจราชการ
- กองฝึกอบรม
- ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน

2. ทบทวนเกณฑ์ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

ทำการทบทวนเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานฯ ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 โดยยังคงองค์ประกอบในการติดตามใน 7 ด้าน แต่ปรับเปลี่ยนถ้อยคำบางด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดิน ด้านการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมีประเด็นย่อย รวม 25 ประเด็น

3. ยกร่างเกณฑ์คุณภาพที่ใช้ในการประเมิน

ในแต่ละประเด็นหัวข้อควรประกอบด้วย

- **ด้านที่ประเมิน** จำนวนกี่ด้าน
- **หัวข้อย่อย** (ถ้ามี) โดยมีจำนวนครอบคลุมกิจกรรมที่มีผลต่อการให้บริการโดยตรง และอยู่ในขอบเขตที่จะประเมิน โดยคำนึงถึงการลดภาระของสำนักงานที่ดินในการจัดทำข้อมูลเวลาที่ใช้ในการประเมินของผู้ประเมิน และคะแนนเต็มในแต่ละด้าน (ให้มีจำนวนข้อสอดคล้องกับคะแนนเต็ม)
- **ลักษณะการพัฒนากฎเกณฑ์การให้บริการ** ในแต่ละหัวข้อ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประเมินและสำนักงานที่ดินทราบ เป็นลักษณะที่พึงประสงค์ให้สำนักงานที่ดินพิจารณาตรวจสอบผลการดำเนินงาน และดำเนินการปรับปรุงพัฒนายกระดับคุณภาพของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา
- **คะแนนการประเมิน** แยกคะแนนจากน้อยไปหามาก โดยในแต่ละระดับคะแนนจะมีข้อความระบุให้เห็นระดับการพัฒนาที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้มีการระบุลักษณะการพัฒนางานบริการเพิ่มเติมที่สำนักงานที่ดินอาจดำเนินการแล้ว แต่ยังไม่ได้รับรู้อไว้ในแบบประเมิน (สป. 1) ซึ่งส่วนที่เพิ่มเติมนี้จะเป็นข้อมูลในการนำมาทบทวนเกณฑ์คุณภาพการให้บริการให้มีความครอบคลุมชัดเจนยิ่งขึ้นในปีต่อไป

นอกจากนี้ เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา มีความแตกต่างกัน เช่น ด้านบริเวณที่ตั้งสำนักงาน ตัวอาคาร พื้นที่ทำงาน และจำนวนเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ดังนั้น ในหัวข้อที่ประเมินเดียวกันควรแยกลักษณะการพัฒนามาให้เหมาะสม หรือสอดคล้องกับความแตกต่างกันก็จะทำให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อนำผลการประเมินในภาพรวมมาจัดลำดับต่อไป

- **หมายเหตุ** เป็นการเพิ่มเติมความหมายของลักษณะการพัฒนากฎเกณฑ์การให้บริการในแต่ละหัวข้อ และข้อจำกัดที่ผู้ประเมินควรนำมาประกอบการพิจารณาประเมินให้คะแนนด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละสำนักงานที่ดินที่มีความหลากหลาย หรือแตกต่างกัน จะมีส่วนช่วยให้ผู้ประเมินเข้าใจตรงกัน ทำให้มาตรฐานมีความใกล้เคียงกันมากขึ้น

4. พิจารณาร่างเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ

- จัดประชุมคณะทำงาน
- ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานเสนอร่างเกณฑ์คุณภาพ ซึ่งได้นำเกณฑ์คุณภาพฯ ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มาทบทวนต่อคณะทำงาน เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเป็นรายข้อย่อย ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการฯ ควรเสนอเหตุผลว่าเพราะเหตุใดจึงเสนอร่างเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อให้คณะทำงานพิจารณา และปรับปรุงแก้ร่างเกณฑ์คุณภาพฯ ตามมติของคณะทำงาน

5. เสนอเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ

หลังจากคณะทำงานฯ ทบทวนและปรับแก้ไขร่างเกณฑ์คุณภาพฯ แล้วให้ฝ่ายเลขานุการฯ เสนอร่างเกณฑ์คุณภาพฯ ต่ออธิบดีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยควรสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาคั้งนี้

- จำนวนด้านหรือมิติที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการ พร้อมหัวข้อย่อยและคะแนน เช่น
 - ด้านสถานที่ มีจำนวน 7 ข้อย่อย กำหนด 10 คะแนน
 - ด้านบุคลากร มีจำนวน 6 ข้อย่อย กำหนด 20 คะแนน
 - ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มีจำนวน 6 ข้อย่อย กำหนด 20 คะแนน
 - ด้านการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนที่ดิน มีจำนวน 2 ข้อย่อย กำหนด 20 คะแนน
 - ด้านการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ มีจำนวน 1 ข้อย่อย กำหนด 10 คะแนน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 2 ข้อย่อย กำหนด 10 คะแนน
 - ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีจำนวน 1 ข้อย่อย กำหนด 10 คะแนน
- ระดับคะแนน มี 5 ระดับเรียงจากน้อยไปมาก ตามคะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อย่อย ดังนี้

คะแนนเต็ม	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0
2	0.4	0.8	1.2	1.6	2.0
3	0.6	1.2	1.8	2.4	3.0
4	0.8	1.6	2.4	3.2	4.0
5	1	2	3	4	5
10	2	4	6	8	10

● เป้าหมายของตัวชี้วัด ในปี พ.ศ. 2553 สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับที่ปรึกษา (ทริส) ได้กำหนดให้ระบบติดตามคุณภาพการให้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา เป็นตัวชี้วัดหนึ่งตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมที่ดิน โดยมีค่าน้ำหนัก 1 โดยคิดเฉพาะคะแนนที่ได้รับจากการประเมินคือ ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาได้รับ และกำหนดค่าเป้าหมาย ดังนี้

ระดับคะแนนที่ได้	1	2	3	4	5
ผลการประเมิน	70	72.5	75	77.5	80

- ผู้ประเมิน ควรแบ่งออกอย่างน้อยเป็น 2 ระดับ คือ

การประเมินตนเอง โดยเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด เป็นผู้ประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด และเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เป็นผู้ประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินสาขา เนื่องจากเป็นผู้ใกล้ชิดและรับผิดชอบการให้บริการโดยตรง

การประเมินภายนอก โดยผู้ตรวจราชการกรมที่ดินประจำเขตตรวจ 12 เขต เป็นผู้ประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เนื่องจากเป็นผู้แนะนำทิศทาง/นโยบายของกรมที่ดิน/ตัวอย่างการพัฒนางานบริการ และติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง

6. **แจ้งหรือสื่อสาร** ให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา และผู้ตรวจราชการกรมที่ดินทราบ เพื่อให้ผู้รับการประเมินและผู้ประเมินรับทราบในเรื่องต่อไปนี้

- วัตถุประสงค์ของการติดตามประเมินผลเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ
- เกณฑ์คุณภาพ และวิธีการประเมิน
- ผู้ประเมินและผู้รับประเมิน
- แบบประเมิน และคำชี้แจงวิธีการใช้แบบประเมิน
- ระยะเวลาที่ใช้เพื่อการประเมิน
- วิธีการส่งผลการประเมิน

7. **ประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ**

ผู้ประเมินผลจะติดตามการพัฒนางานบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ตามมิติหรือด้าน ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาประจำปี (แบบ สป.1) หากปรากฏว่า มิติหรือด้านใดระบุลักษณะการพัฒนาไว้ไม่ครอบคลุมกิจกรรมที่สำนักงานที่ดินได้ดำเนินการ เฉพาะเกณฑ์การประเมินที่คะแนนสูง 4 และสูงสุด 5 ผู้ประเมินสามารถระบุกิจกรรมเพิ่มเติมใน “ อื่น ๆ โปรดระบุ...” ได้

หลังจากนั้น ผู้ประเมินจะนำคะแนนจากแบบ สป.1 มากรอกลงในแบบสรุปผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. (สป.2) แล้วส่งเฉพาะแบบ สป.2 ให้ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน โดยเลือกวิธีส่งได้ 3 วิธี คือ

- (1) ส่งทางไปรษณีย์ โดยจดหมายธรรมดา
- (2) ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- (3) ส่งทางโทรสาร (เพิ่มเติม)

8. **ประมวลผลการประเมิน**

หลังจากได้รับแบบสรุปผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการฯ (สป.2) แล้ว ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินจะประมวลผลการประเมินวิเคราะห์เสนอผู้บริหารกรมที่ดินทราบ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ผลดำเนินงานที่ดีหรือที่เป็นตัวอย่าง และจุดที่ควรปรับปรุง หรือพัฒนาระดับคุณภาพของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา และแจ้งให้สำนักงานที่ดินทราบโดยแยกออกเป็นระดับ ดังนี้

- ผลการประเมินรายสำนักงานที่ดิน เพื่อให้ทราบว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาแห่งใดมีผลการดำเนินงานเด่น ๆ ด้านใดบ้าง และต้องปรับปรุงในด้านใดบ้าง ทั้งนี้เป็นการแจ้งผลการประเมินให้สำนักงานที่ดินทราบเป็นการเฉพาะ มิได้เวียนแจ้งแต่อย่างใด

- ผลการประเมินเฉลี่ยเป็นรายจังหวัด เพื่อให้สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาทราบ ว่าในภาพรวมของจังหวัดหนึ่ง ๆ มีคุณภาพการให้บริการใน 7 ด้าน เฉลี่ยอยู่ในระดับใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการปรับปรุง และสนับสนุนในด้านที่สำนักงานที่ดินยังมีข้อจำกัด หรือยังไม่ได้นำมาพิจารณาปรับปรุง

เขต 12								
ส.กทม./สาขา								
เฉลี่ย								

- เนื่องจากการกรอกผลการประเมินได้ใช้โปรแกรมตารางคำนวณ เช่น Excel จึงสามารถนำคะแนนประเมินผลรายสำนักงานที่ดินมาจัดเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อยได้อย่างรวดเร็ว

9. สรุปเสนอผู้บริหาร

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน จัดทำบทสรุปเสนออธิบดีทราบผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพ พร้อมข้อเสนอในการทบทวน ปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพ และวิธีการประเมินในปีต่อไป หลังจากได้รับความเห็นชอบจากอธิบดีแล้ว ควรเวียนผลการประเมินให้จังหวัด ผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน และรองอธิบดีผู้รับผิดชอบพื้นที่เขตตรวจราชการทราบ

10. ทบทวนเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน ควรนำข้อเสนอแนะ ความเห็นต่าง ๆ มาทบทวน โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ ปรับปรุงแก้ไข เกณฑ์ในรายละเอียดซึ่งมีแนวโน้มจะเพิ่มความเข้มข้นขึ้นเรื่อย ๆ เสนออธิบดีเห็นชอบ และเวียนแจ้งให้สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ผู้ประเมินทราบ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามวงจรการติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนางานบริการของกรมที่ดินอย่างต่อเนื่อง

● มาตรฐานงาน

(1) ด้านระยะเวลาดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	ระยะเวลาที่ใช้ (วัน)	
	กำหนด	ปฏิบัติจริง
1. ตั้งคณะทำงาน		
2. ศึกษา/ทบทวนเกณฑ์		
3. ยกร่างเกณฑ์		
4. เสนออธิบดี		
5. แจ้งจังหวัด/ผู้ตรวจ		
6. ประเมินผล		
7. ประมวลผล/สรุปผล		
8. เสนออธิบดี		
9. แจ้งผลการประเมิน		
10. ทบทวนเกณฑ์		
สรุป		

(2) ด้านค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด : ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาได้รับ ประจำปี พ.ศ. 2553

ค่าคะแนนที่ได้รับ	1	2	3	4	5
คะแนนที่ได้จากการประเมิน	70	72.5	75	77.5	80

● ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ

1. ต่อสำนักงานที่ดิน

- (1) มีเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานเป็นแนวทางในการประเมินตนเอง และนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการ
- (2) ประชาชนมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการที่กรมที่ดินกำหนด
- (3) เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่ดี (ด้านสถานที่/ระบบงาน/บุคลากร)
- (4) เมื่อมีการส่งมอบระหว่างเจ้าพนักงานที่ดิน จะมีข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการประเมิน เพื่อวางแผนปฏิบัติงานในการพัฒนางานบริการต่อไป

2. ต่อกรมที่ดิน

- (1) วิสัยทัศน์ของกรมที่ดิน และนโยบายส่งเสริมภาพลักษณ์เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม
- (2) มีข้อมูลเพื่อวางแผนส่งเสริมสนับสนุนให้สำนักงานที่ดินบริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

แนวคิดในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ

- สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
- ประเมินเฉพาะเรื่องที่สำคัญที่มีผลต่อการให้บริการโดยตรง
- ไม่เป็นการเพิ่มภาระให้แก่สำนักงานที่ดินในการปรับปรุงจัดเก็บข้อมูลเพิ่ม
- เป็นเกณฑ์ระดับพื้นฐานที่สำนักงานที่ดินส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้
- มีการติดตามประเมินผล 2 ระดับ คือ
 - 1.สำนักงานที่ดินประเมินตนเอง (ครั้งที่ 1 ภายใน 5 ก.ค.53 และครั้งที่ 2 ภายใน 5 ก.ย.53)
 - 2.ผู้ตรวจราชการกรมประจำเขตตรวจประเมินเพื่อสอบทาน (ภายใน ก.ย.53)

1

เรื่องที่ควรนำมาประเมิน

ด้านที่ประเมิน	จุดที่ตรวจประเมิน
• ด้านสถานที่ (ภายนอก)	<ul style="list-style-type: none"> • ป้ายชี้บอกทางไปสำนักงานที่ดิน • เครื่องหมายการจราจรภายใน • ที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ • ห้องน้ำประชาชน • ร้านอาหาร • สวนหย่อม
• ด้านสถานที่ (ภายใน)	<ul style="list-style-type: none"> • ที่นั่งรอรับบริการ • ป้ายบอกทิศทางไปติดต่อฝ่ายต่าง ๆ • แสงสว่างทั่วถึง • การถ่ายเทอากาศ • น้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/โทรทัศน์ • บอร์ดปิดประกาศต่าง ๆ • กิจกรรม 5 ส

2

เรื่องที่ควรนำมาประเมิน

ด้านที่ประเมิน	จุดที่ตรวจประเมิน
• ด้านบุคลากร (จพด./หน.กลุ่ม/ฝ่าย)	<ul style="list-style-type: none"> • การตัดสินใจ • การเป็นแบบอย่าง • การสอนแนะนำงาน • การจัดสวัสดิการ • มาตรการ/กิจกรรมด้านส่งเสริม
• ด้านบุคลากร (ระดับปฏิบัติการ)	<ul style="list-style-type: none"> • ทักษะการทำงานในหน้าที่ • การแต่งกาย/บุคลิกภาพ • ผลการปฏิบัติงาน • จำนวนเหมาะสมกับปริมาณงาน

3

เรื่องที่ควรนำมาประเมิน

ด้านที่ประเมิน	จุดที่ตรวจประเมิน
• ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> • งานเสร็จภายในเวลาที่ประกาศ • การบริหารจัดการงานค้าง • ผลงานเทียบกับเป้าหมาย • การสำรวจความพึงพอใจ • การจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม
• ด้าน การปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดิน	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามระเบียบ • ความครบถ้วน/ถูกต้องเป็นปัจจุบัน • การนำมาใช้ประโยชน์

4

เรื่องที่ควรนำมาประเมิน

ด้านที่ประเมิน	จุดที่ตรวจประเมิน
<ul style="list-style-type: none"> ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดหาจัดซื้อจัดจ้าง การบำรุงรักษา การบริหารการใช้ประโยชน์ จำนวน/คุณภาพ
<ul style="list-style-type: none"> ด้านการประชาสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> - ภายใน - ภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน ป้ายแสดงค่าธรรมเนียม บอร์ดแสดงกิจกรรมงานที่คืน การออกรายการสื่อท้องถิ่น การออกอำเภอ/จังหวัดเคลื่อนที่ การประชุมที่ปรึกษาสำนักงานที่ดิน
<ul style="list-style-type: none"> ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 	<ul style="list-style-type: none"> การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในหน่วย การจัดการความรู้ (KM) การคิด/พัฒนารูปแบบการทำงาน เพื่อลดเวลาการทำงาน/เก็บสถิติ/ทำ

5

เทียบคำรับรองการปฏิบัติราชการ กับ เกณฑ์คุณภาพฯ

มิติ	เกณฑ์คุณภาพ
มิติที่ 1 : มิติด้านประสิทธิผล <ul style="list-style-type: none"> ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม
มิติที่ 2 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความเปิดเผย โปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน ป้ายแสดงค่าธรรมเนียม การบริหารจัดการงานค้าง การออกอำเภอ/จังหวัดเคลื่อนที่ การประชุมที่ปรึกษาสำนักงานที่ดิน

6

เทียบคำรับรองการปฏิบัติราชการ กับ เกณฑ์คุณภาพฯ

มิติ	เกณฑ์คุณภาพ
มิติที่ 3 : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ <ul style="list-style-type: none"> • ประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ • ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน • การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดซื้อจัดจ้าง • มาตรการประหยัดพลังงาน • งานเสร็จภายในเวลาที่ประกาศ
มิติที่ 4 : มิติด้านการพัฒนาองค์กร <ul style="list-style-type: none"> • การบริหารจัดการองค์การ (PMQA) 	<ul style="list-style-type: none"> • ด้านบุคคล • ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดิน • ด้านการประชาสัมพันธ์ • ด้านการเรียนรู้และพัฒนา



ที่ มท 0519.3/ก 18110

กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา
5 ธันวาคม 2550 อาคารบี
ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ 10210

14 มิถุนายน 2553

เรื่อง การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานในสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการฯ พร้อมคำชี้แจง จำนวน ชุด
2. แบบสรุปผลการประเมิน จำนวน ชุด

ด้วยกรมที่ดิน จะต้องดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมที่ดินประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2553 ตามตัวชี้วัดที่ 3.1.5 “ร้อยละเฉลี่ยของคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ
ขั้นพื้นฐานที่สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาได้รับ”

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามคำรับรองที่กำหนด กรมที่ดินจึงได้ปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการ
ให้บริการขั้นพื้นฐานในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ที่จัดทำไว้เมื่อปี พ.ศ. 2552 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
เพื่อนำมากำหนดเป็นเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2553 และเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ใช้ประเมินผลการ
ดำเนินงานด้วยตนเอง และปรับปรุงพัฒนางานบริการ โดยมีกรอบการประเมินใน 7 ด้าน คือ
ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดิน
ด้านการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และการเรียนรู้และพัฒนา รวม 25 ข้อย่อย
ตามแบบประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการฯ ที่ส่งมาพร้อมนี้

-/จึงเรียน...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดสั่งให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด และเจ้าพนักงาน
ที่ดินจังหวัดสาขา ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการทั้ง 7 ด้าน เสร็จแล้วส่งผลตาม
แบบสรุปผลการประเมินให้กรมที่ดิน ครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 5 กรกฎาคม 2553 และครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 5
กันยายน 2553 ด้วย จักขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายอนุวัฒน์ ตรีวิบูลย์)

อธิบดีกรมที่ดิน

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน

โทร 0-2141-5895

โทรสาร. 0-2143-9026-8

คำชี้แจง

การประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานในสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน เพื่อ

- 1.1 พัฒนาระบบติดตามคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา
- 1.2 ให้สำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขามีเครื่องมือในการตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการ และปรับปรุงพัฒนางานบริการ
- 1.3 ให้กรมที่ดินมีข้อมูลประกอบการพิจารณาให้ความสนับสนุนและยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

2. ประเด็นที่ประเมิน ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ

2.1 ด้านสถานที่	มี 7 ข้อย่อย	กำหนดคะแนน	10	คะแนน
2.2 ด้านบุคลากร	มี 6 ข้อย่อย	กำหนดคะแนน	20	คะแนน
2.3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	มี 6 ข้อย่อย	กำหนดคะแนน	20	คะแนน
2.4 ด้านการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนที่ดิน	มี 2 ข้อย่อย	กำหนดคะแนน	20	คะแนน
2.5 ด้านการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์	มี 1 ข้อย่อย	กำหนดคะแนน	10	คะแนน
2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์	มี 2 ข้อย่อย	กำหนดคะแนน	10	คะแนน
2.7 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	มี 1 ข้อย่อย	กำหนดคะแนน	10	คะแนน

3. แบบการประเมิน มี 2 แบบ คือ

- 3.1 เกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานในสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา ประจำปี 2553

(สป. 1) ที่ระบุรายละเอียดในแต่ละข้อย่อยรวม 25 ข้อ (มี 26 หน้า) ได้แก่

- ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ
- เกณฑ์การประเมิน
- ระดับคะแนน มี 5 ระดับ
- สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

ขอให้สำนักงานที่ดินเก็บแบบ (สป. 1) ไว้เพื่อเป็นข้อมูลวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง หรือพัฒนายกระดับคุณภาพการให้บริการ และไม่ต้องส่งคืนให้ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินแต่อย่างใด

- 3.2 แบบสรุปผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานในสำนักงานที่ดินจังหวัด

และสาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 แบบ (สป. 2) มี 2 หน้า

- ขอให้สำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา คู่มือชี้แจงการใช้แบบ (สป. 2) ที่จัดทำไว้เป็นการเฉพาะ
- ขอให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา จัดทำแบบ สป. 2 ไร่ 3 ชุด สำนักงานที่ดินสาขา เก็บไว้ 1 ชุด ส่งสำนักงานที่ดินจังหวัด 1 ชุด และส่งศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน 1 ชุด
- ขอให้สำนักงานที่ดินจังหวัดจัดทำแบบ สป. 2 ไร่ 2 ชุด สำนักงานที่ดินจังหวัดเก็บไว้ 1 ชุด และส่งศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน 1 ชุด

4. ผู้ประเมิน การประเมินมี 2 ระดับ คือ

4.1 การประเมินตนเอง

- เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด เป็นผู้ประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด
- เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เป็นผู้ประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา

4.2 การประเมินภายนอก

- ผู้ตรวจราชการกรมที่ดินประจำเขตตรวจราชการ เป็นผู้ประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา ที่อยู่ในพื้นที่ตรวจราชการ

5. การปรับปรุงเกณฑ์

- กรมที่ดินจะนำความเห็น และข้อเสนอแนะของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน มาปรับปรุงเกณฑ์ เพื่อใช้ประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ต่อไป

ขอขอบคุณท่านที่มีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการของกรมที่ดินในครั้งนี้

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน

มิถุนายน 2553

แบบ สป.1 (ฉบับปรับปรุง)

แบบประเมินเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ประจำปี 2553

ลักษณะการพัฒนาคูณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
1.ด้านสถานที่(ภายนอก) (2 คะแนน) 1.1 ป้ายบอกทางไปสำนักงานที่ดิน - มีขนาดและตัวอักษรเหมาะสม - ติดตั้งไว้ในจุดที่เห็นชัดเจน	0	ไม่ได้จัดทำ
	(0.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำ และ <input type="checkbox"/> ติดตั้งไว้ในจุดที่มองเห็นไม่ชัดเจน
	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำ และ <input type="checkbox"/> ติดตั้งไว้ในจุดที่เห็นชัดเจน เช่น มีคนผ่านไปมา หรือบริเวณที่เป็นทางคดเคี้ยว หรือทางแยก หรือจุดตัด
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 0.8 คะแนนแล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีจำนวนป้ายเหมาะสมกับสภาพของแต่ละพื้นที่ หรือ <input type="checkbox"/> มีการริเริ่มติดต่อกับกรมทางหลวง หรือเทศบาล หรืออำเภอ หรือจังหวัดเพื่อขอติดตั้งป้ายชื่อสำนักงานที่ดิน
	(1.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.2 คะแนนแล้ว <input type="checkbox"/> ขนาดของป้ายชื่อสำนักงานที่ดินและขนาดของตัวอักษร มีขนาดเหมาะสม หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.6 คะแนนแล้ว <input type="checkbox"/> ป้ายยังมีสภาพดี บ่งบอกถึงการดูแลรักษาเป็นอย่างดี หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- กรณีที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากเส้นทางหลัก หรืออยู่ด้านหลังอาคารส่วนราชการอื่น
- ข้อจำกัดงบประมาณในการจัดทำ หรือความประหยัด
- การตั้งอยู่ร่วมกับศูนย์ราชการ
- การริเริ่ม คือ การจัดทำหนังสือสอบถามเงื่อนไข หรือแจ้งความประสงค์ขอติดตั้งป้ายชื่อ
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้

ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
1.2 เครื่องหมายจราจร (1 คะแนน) - กำหนดเส้นทางเดินรถเข้า- ออก มีเครื่องหมายภายในบริเวณ สำนักงานที่ดิน - การกำหนดจุดที่จอด รถยนต์ และ รถจักรยานยนต์ของผู้มาติดต่อ อย่างเพียงพอ และเป็นสัดส่วน - รณรงค์ลดภาวะโลกร้อน เช่น ป้าย ดับเครื่องยนต์ลดโลกร้อน - ความปลอดภัยของชีวิตและ ทรัพย์สิน - การอำนวยความสะดวก(กำหนด จุดจอดชั่วคราว)กรณีผู้ป่วย/พิการ	0	ไม่ได้จัดทำ
	(0.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีลูกศร และตีเส้นจอดรถแต่ไม่ครบทุกจุด และ <input type="checkbox"/> สภาพสีจาง หรือมีลูกศร หรือเส้นจอดรถขนาดเล็กเกินไป และ <input type="checkbox"/> จัดพื้นที่ไม่เป็นสัดส่วน
	(0.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีลูกศรและการตีเส้น ครบทุกจุด และ <input type="checkbox"/> สภาพสีจาง หรือมีลูกศร หรือเส้นจอดรถขนาดเล็กเกินไป และ <input type="checkbox"/> จัดพื้นที่ไม่เป็นสัดส่วน
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการตีเส้น ครบทุกจุด และ <input type="checkbox"/> สภาพสีชัดเจน หรือมีลูกศรและเส้นจอดรถขนาดเหมาะสม และ <input type="checkbox"/> จัดพื้นที่เป็นสัดส่วน
	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 0.6 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> มีป้ายดับเครื่องยนต์แสดง ณ จุดจอดรถ หรือ <input type="checkbox"/> มีการจัดทำอื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(1 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามตามเกณฑ์ระดับ 0.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> มีจุดขึ้นลงสำหรับผู้พิการ/ผู้ป่วย หรือ <input type="checkbox"/> มีการวางระเบียบการจอดรถเพื่อรักษาความปลอดภัย ของชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนและสถานที่ราชการ หรือ <input type="checkbox"/> มีการริเริ่มในการปรับปรุงพื้นที่ หรือจัดหาสถานที่ ใกล้เคียงเพื่อเป็นที่จอดรถเพิ่มเติม หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ความเพียงพอ การตีเส้น และการรักษาความปลอดภัย และข้อจำกัดด้านพื้นที่ เช่น การไม่สามารถทำเครื่องหมายได้ด้วยตนเอง การตั้งอยู่ร่วมกับศูนย์ราชการ ขนาด สภาพ และพื้นที่เสี่ยงภัย
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
1.3 การจัดทำสวนหย่อม (ภายนอกและภายใน) (1 คะแนน) - จัดทำได้เหมาะสมกับขนาดของพื้นที่ ประหยัด สวยงาม ดูแลรักษาง่าย - การตกแต่งไม้ดอก/ไม้ประดับ/สนามหญ้า - จัดทำป้ายชื่อพันธุ์ไม้ - ปลูกดอกไม้ประจำท้องถิ่น/จังหวัด เพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ของท้องถิ่น/วัฒนธรรมไทย - การจัดทำสวนป่า/สวนผลไม้ (กรณีมีพื้นที่มากพอ เพื่อการเรียนรู้/พักผ่อน) เป็นการรับผิดชอบต่อสังคม - เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมดูแลรักษาหรือแจ้ง/แนะนำให้มีการดูแล	0	ไม่ได้จัดทำ
	(0.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำ ตกแต่งไม้ดอก ไม้ประดับ แต่ <input type="checkbox"/> สภาพบ่งชี้ถึงการขาดการดูแล
	(0.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำ ตกแต่งไม้ดอก ไม้ประดับ และ <input type="checkbox"/> เหมาะสมกับพื้นที่ แต่ <input type="checkbox"/> มีการดูแลรักษาเพียงบางจุด
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำ ตกแต่งไม้ดอก ไม้ประดับ และ <input type="checkbox"/> เหมาะสมกับพื้นที่ และ <input type="checkbox"/> มีการดูแลรักษาในพื้นที่ส่วนใหญ่
	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 0.6 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีความเป็นระเบียบ สะอาด และ <input type="checkbox"/> มีการดูแลรักษาในทุกพื้นที่ และ <input type="checkbox"/> จัดทำป้ายชื่อบอกพันธุ์ไม้ที่ปลูก หรือ <input type="checkbox"/> ปลูกพันธุ์ไม้ประจำถิ่น/จังหวัด หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(1 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 0.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีการแบ่งพื้นที่และกำหนดเวลาให้เจ้าหน้าที่ร่วมกันดูแลรักษา หรือ <input type="checkbox"/> มีการจัดทำสวนสำหรับผู้ติดต่อพักผ่อนขณะรอรับบริการ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ความพร้อมด้านพื้นที่
- สถานที่ตั้งสำนักงานที่ดิน
- ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
1.4 ตัวอาคารสำนักงานที่ดิน (1 คะแนน) - มีการบำรุงรักษาซ่อมจุดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง - ทาสีตัวอาคารภายนอกและภายใน/ฝ้า/รั้วตามระยะเวลาที่เหมาะสม หรือตามงบประมาณที่ได้รับ - ใช้สีฉุกประเภทในแต่ละจุดและสีที่แสดงเอกลักษณ์ของกรมที่ดิน/จังหวัด - ขอตั้งงบประมาณปรับปรุงเหมาะสมกับอายุของอาคาร *โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) หาก <input type="checkbox"/> เป็นสำนักงานที่ดินที่มีข้อจำกัดซ่อมแซม หรือ ทาสีได้ด้วยตนเอง	0	ไม่ได้จัดทำ
	(0.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการซ่อมเพียงบางจุด และ <input type="checkbox"/> สีรอบอาคารจาง หรือมีคราบไม่สะอาด
	(0.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการซ่อมในพื้นที่ส่วนใหญ่ และ <input type="checkbox"/> สีรอบอาคารจาง แต่มีความสะอาด
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการซ่อมในทุกพื้นที่ และ <input type="checkbox"/> สีรอบอาคารได้ทำตามรอบระยะเวลาที่เหมาะสม และมี ความสะอาด และ <input type="checkbox"/> ใช้ประโยชน์ในทุกพื้นที่
	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 0.6 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีการใช้สีฉุกประเภทกับพื้นที่หรือจุดที่ทำให้เกิดความคงทนและดูแลรักษาง่าย หรือ <input type="checkbox"/> ใช้สีที่แสดงเอกลักษณ์ของกรมที่ดิน หรือของจังหวัด หรือ <input type="checkbox"/> สภาพพื้นที่มีการป้องกันอัคคีภัย/ปลวก และดูแลระบบไฟฟ้าประปา หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(1 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 0.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีการริเริ่มขอตั้งงบประมาณต่อจังหวัดหรือกรมที่ดิน ที่เหมาะสมกับอายุการใช้งานของอาคาร หรือ <input type="checkbox"/> มีระบบรักษาความปลอดภัย และดูแลรักษาอาคารโดยรวมให้เป็นประโยชน์ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- อายุการใช้งาน

- ข้อจำกัดด้านงบประมาณ

- อื่น ๆ โปรดระบุ

- ที่ตั้งของสำนักงานที่ดิน

- สภาพภูมิอากาศของแต่ละพื้นที่

คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
1.5 ภูมิทัศน์ (2 คะแนน) - จัดพื้นที่เป็นสัดส่วน - การใช้สถานที่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ - ป้ายบอกสถานที่ - ร้านอาหาร/สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ - ห้องน้ำสำหรับผู้มาติดต่อ - สภาพรั้วโดยรอบ (ถ้ามี) - การประดับธงชาติ - การใช้ประโยชน์เพื่อสาธารณะ	0	ไม่ได้จัดทำ
	(0.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการจัดทำ แต่ <input type="checkbox"/> บางจุดยังขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย/ขาดความสะอาดเท่าที่ควร และ <input type="checkbox"/> จุดที่ตั้งไม่เหมาะสมกับพื้นที่(เช่น กีดขวางการเข้าออก)
	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการจัดทำ และ <input type="checkbox"/> เป็นระเบียบ/มีความสะอาด แต่ <input type="checkbox"/> จุดที่ตั้งยังไม่เหมาะสมกับพื้นที่
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการจัดทำ และ <input type="checkbox"/> เป็นระเบียบ/มีความสะอาด และ <input type="checkbox"/> การจัดพื้นที่เป็นสัดส่วน และ <input type="checkbox"/> การใช้สถานที่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ
	(1.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.2 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ และ <input type="checkbox"/> มีห้องน้ำสำหรับผู้มาติดต่อ สะอาด ปราศจากกลิ่น หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.6 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีร้านค้า หรือบริการอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้วยคุณภาพที่พึงพอใจ หรือ <input type="checkbox"/> มีการใช้พื้นที่เพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือ <input type="checkbox"/> ดูแลธงชาติที่เสาธงและตัวอาคารอย่างเหมาะสม หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ความพร้อมด้านพื้นที่
- สถานที่ตั้งสำนักงานที่ดิน
- การใช้ประโยชน์เพื่อสาธารณะ เช่น การจัดงาน/เทศกาลประจำปี หรือตลาดนัด เป็นต้น
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำแต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
สถานที่ (ภายใน) (2 คะแนน)	0	ไม่ได้จัดทำ
1.6 ป้ายต่าง ๆ - ป้ายและบอร์ดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการมีความสวยงาม ขนาดและลักษณะของตัวอักษรเหมาะสมกับพื้นที่ - จุดที่ติดตั้งอยู่ในระดับสายตา อ่านง่าย - จัดทำในเรื่องหลัก ๆ ที่ใช้ประจำ ได้แก่ o คำธรรมเนียม ขั้นตอนและระยะเวลาทำงาน o การเตรียมเอกสารหลักฐาน o บัญชี ราคาประเมินที่ดิน o ตัวอย่างหนังสือมอบอำนาจ o โครงสร้างกรอบอัตราค่าตั้งและรูปภาพ o วัสดุทัศนียภาพและพันธกิจ/ค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กร - ป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - การจัดทำป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ในเทศกาล หรือวันสำคัญ	(0.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำเพียงบางเรื่อง และ <input type="checkbox"/> ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และ <input type="checkbox"/> ติดไว้ในจุดที่ไม่สะดวกในการอ่าน
	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำส่วนใหญ่ แต่ <input type="checkbox"/> ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และ <input type="checkbox"/> ติดไว้ในจุดที่สะดวกในการอ่านในบางเรื่องที่ใช้ประจำ
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำไว้ทุกเรื่อง และ <input type="checkbox"/> ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และ <input type="checkbox"/> ติดไว้ในจุดที่สะดวกในการอ่านทุกเรื่องที่ใช้ประจำ
	(1.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.2 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีการจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือ <input type="checkbox"/> มีการจัดทำป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ในเทศกาล หรือวันสำคัญด้วย หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.6 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่ข้าราชการควรทราบ หรือ <input type="checkbox"/> จัดทำป้ายบอกจุดติดต่อใช้บริการเรื่องต่าง ๆ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ความเหมาะสมของพื้นที่
- ความประหยัด
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำแต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้

ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวก	0	ไม่ได้จัดทำ
(1 คะแนน) - จัดที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ กับผู้มาใช้บริการประจำวัน - มีบริการน้ำ/ เครื่องดื่มอื่น	(0.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำ ไม่ครบ และไม่เพียงพอ และ <input type="checkbox"/> การเตรียมน้ำหรือเครื่องดื่มอื่นบริการประชาชนไม่เหมาะสม และ <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ ไม่เป็นฉบับปัจจุบัน
(ตามความเหมาะสม)/ หนังสือพิมพ์/ นิตยสาร/ โทรทัศน์/ มุมข้อมูลข่าวสาร	(0.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำส่วนใหญ่ แต่ยังไม่เพียงพอ และ <input type="checkbox"/> การเตรียมน้ำหรือเครื่องดื่มอื่นบริการประชาชนไม่เหมาะสม
ของทางราชการขณะนั่งรอ รับบริการ - มีระบบเครื่องปรับอากาศ หรือพัดลม	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำส่วนใหญ่ มีความเพียงพอ และ <input type="checkbox"/> การเตรียมน้ำหรือเครื่องดื่มอื่นบริการประชาชน เหมาะสม และ <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ เป็นปัจจุบัน
- จัดให้มีจุดบริการสำหรับผู้ พิการและผู้สูงอายุ - มีการณรงค์ไม่ให้สูบบุหรี่ ในสำนักงานที่ดิน	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 0.6 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีการเปิดเครื่องปรับอากาศหรือ พัดลมในช่วงเวลาที่ มาตรการกำหนด หรือ <input type="checkbox"/> มีป้ายห้ามสูบบุหรี่ในสำนักงาน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(1 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 0.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังได้จัดให้มีจุดบริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ความเหมาะสมของพื้นที่
- ความประหยัด
- วัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้

ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
2. ด้านบุคลากร (4 คะแนน) (เจ้าพนักงานที่ดิน/หน.ฝ่าย/กลุ่ม)	0	ไม่ได้ให้แนวทางการทำงานแก่เจ้าหน้าที่
2.1 การตัดสินใจ	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ตัดสินใจเฉพาะงานประจำ (งานค้ำ)
- เป็นผู้กำหนดแนวทางการทำงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	(1.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ไม่ให้แนวทางการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ และคำสั่งแบ่งงานไม่เป็นปัจจุบัน หรือ
- วินิจฉัยตัดสินใจในงานตามอำนาจหน้าที่ หรือเฉพาะเรื่องที่มีปัญหาในข้อกฎหมายและไม่มีแนวทางปฏิบัติไว้	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> งานที่มีปัญหา จะรอให้เจ้าหน้าที่เสนอ หรือปล่อยให้ทำกันเอง
- ร่วมหารือกับผู้ปฏิบัติ	(3.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มอบแนวทางการทำงานในงานที่มีปัญหาให้เจ้าหน้าที่อย่าง เป็นลายลักษณ์อักษร และ
- คณะทำงานจากฝ่ายต่าง ๆ ร่วมพิจารณาปัญหาของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกัน	(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> คำสั่งแบ่งงานเป็นปัจจุบัน
- มีการควบคุมติดตามงานและรับผิดชอบในผลที่เกิดจากการตัดสินใจ		<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว
		<input type="checkbox"/> เรื่องใดที่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนจะนำเสนอต่อที่ประชุมเจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานของสำนักงานที่ดิน หรือ
		<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
		<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 3.2 คะแนน แล้ว
		<input type="checkbox"/> ยังจัดทำหรือริเริ่มจัดทำข้อมูลเป็นหมวดหมู่ เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจ หรือ
		<input type="checkbox"/> สามารถแสวงหาเครือข่ายในการขอหารือเพิ่มเติม หรือ
		<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- สภาพปัญหาในแต่ละพื้นที่
- ชีตความสามารถของคณะเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดิน
- ความจำเป็นเร่งด่วนของแต่ละประเด็นปัญหา
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้

ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
2.2 การเป็นแบบอย่าง (4 คะแนน) - วางตัวเหมาะสมตามควรแก่ตำแหน่ง - สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น หรือจัดการให้มีการสื่อสาร(ภาษาท้องถิ่น) - การได้รับคำชมเชยจากหน่วยงานภายนอก/ ภาครัฐ หรือภาคเอกชน - สนับสนุนกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ - การได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง - มีผลงานการใช้ทักษะในการระดมข้อพิพาทของประชาชน - มีบทบาทในการรับผิดชอบต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม - เป็นที่ยอมรับของผู้ได้บังคับบัญชา	0	ไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ประพฤติตนตามบทบาทของผู้บริหาร/หัวหน้า โดยไม่มีคำชมหรือถูกตำหนิ แต่ <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ และจากเพื่อนร่วมงานเท่าที่ควร
	(1.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ประพฤติตนตามบทบาทของผู้บริหาร/หัวหน้า โดยไม่มีคำชมหรือถูกตำหนิ และ <input type="checkbox"/> เรื่องที่ดำเนินการส่วนใหญ่จะได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ และเพื่อนร่วมงาน
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> วางตัวเหมาะสมตามควรแก่ตำแหน่ง และ <input type="checkbox"/> สามารถสื่อสาร (พูด/เขียน/นำเสนอ) ทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี
	(3.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังสนับสนุนกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และ <input type="checkbox"/> เป็นที่ยอมรับของผู้ได้บังคับบัญชา หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 3.2 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีผลงานการใช้ทักษะในการระดมข้อพิพาทของประชาชน และ <input type="checkbox"/> เรื่องที่ดำเนินการทุกเรื่องเป็นไปอย่างราบรื่น หรือ <input type="checkbox"/> มีบทบาทในการรับผิดชอบต่อสังคม หรือ <input type="checkbox"/> ได้รับการเสนอเข้ารับการคัดเลือกเป็นข้าราชการดีเด่น/หรือผู้มีคุณธรรมจริยธรรม หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- การได้รับแต่งตั้ง/เลือกตั้งเป็นกรรมการ/ทำงานเป็นการเฉพาะเรื่อง/เฉพาะตัว
- ระบบการประเมินผู้บังคับบัญชาตามกระบวนการของสำนักงาน ก.พ.ร. (PMQA)
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดำเนินการแต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมิน

พิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
2.3 การพัฒนาบุคลากร (3 คะแนน) - จัดการประชุม/สอนแนะวิธีการทำงาน/ กฎระเบียบ คำสั่งที่ออกใหม่ - ประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่เพื่อขอความคิดเห็นในการวางแผนงานหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง - การส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่จำเป็นต่อการทำงาน/ศึกษาต่อเพิ่มเติม/การศึกษาทางไกล - ใช้คนตรงกับตำแหน่ง/หมุนเวียน/สับเปลี่ยนการทำงาน - จัดหาคู่มือที่จำเป็นต่อการทำงาน - จำแนกเจ้าหน้าที่ตามความสามารถและมีระบบควบคุมติดตามงาน/พัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคล - การเตรียมความพร้อมก่อนการทำงาน	0	ไม่มีผลงานที่เป็นรูปธรรม
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการจัดประชุมสอนงาน แต่ <input type="checkbox"/> ไม่มีความต่อเนื่อง และ <input type="checkbox"/> ไม่มีบันทึกหรือรายงานการประชุม
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการจัดประชุมสอนงาน แต่ <input type="checkbox"/> ไม่มีความต่อเนื่อง แต่ <input type="checkbox"/> มีบันทึกหรือรายงานการประชุมตรวจสอบได้
	(1.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการจัดประชุมสอนงานอย่างต่อเนื่อง <input type="checkbox"/> มีบันทึกหรือรายงานการประชุมตรวจสอบได้ และ <input type="checkbox"/> ส่งเจ้าหน้าที่เข้าอบรม/ดูงานตามที่จังหวัด/กรมที่ตนจัด
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีการสับเปลี่ยนหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้หลากหลาย/รับคำขอได้หลายประเภท หรือ <input type="checkbox"/> จัดหาคู่มือที่จำเป็นต่อการทำงานของแต่ละฝ่าย หรือ <input type="checkbox"/> การพิจารณาความดีความชอบอยู่บนพื้นฐานของผลงาน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังพัฒนาเจ้าหน้าที่ตามขีดความสามารถของแต่ละคน หรือ <input type="checkbox"/> มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในระหว่างฝ่ายต่าง ๆ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาทางไกล
- ความสะดวกในการขอใช้คู่มือการทำงาน และความเป็นปัจจุบันของคู่มือ
- การเตรียมความพร้อมก่อนทำงานประจำวัน เช่น การทำกายบริหาร หรือการสวดมนต์
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ตนจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
2.4 การมอบอำนาจ (3 คะแนน) - มีการมอบอำนาจ/ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่ายปฏิบัติงานที่ให้บริการโดยตรง โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของลักษณะงาน/ ระดับตำแหน่ง/ จิตความสามารถ/ ความประพฤตินของผู้รับอำนาจ - มีการติดตามประเมินจากการมอบอำนาจ	0	ไม่มีการมอบอำนาจแต่อย่างใด
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจ แต่ไม่มีหลักเกณฑ์ในการมอบ
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจเท่าที่กฎหมาย/ระเบียบกำหนดโดยขาดการพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้รับมอบ
	(1.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจเท่าที่กฎหมาย/ระเบียบกำหนดโดยพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้รับมอบ
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมอบอำนาจในเรื่องที่กฎหมายไม่ได้ห้าม (เรื่องการบริหารจัดการ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ/รวดเร็วในการทำงาน/กระจายงาน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังติดตามทบทวนการมอบอำนาจ หรือ <input type="checkbox"/> แก้ไขบรรเทาความเสียหายที่เกิดจากการใช้อำนาจของผู้รับมอบด้วย หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- คุณสมบัติของผู้รับมอบอำนาจ คือ ระดับตำแหน่งประสบการณ์การทำงาน ความสามารถ และความซื่อสัตย์สุจริต
- ระเบียบกรมที่ดินที่เกี่ยวกับการมอบอำนาจ
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
บุคลากร (3 คะแนน) (เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ)	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านบุคคล หรือ <input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจด้านบุคคลในภาพรวม ต่ำกว่าร้อยละ 50
2.5 บุคลิกภาพ - การแต่งกายเหมาะสมกับการ เป็นข้าราชการ(เครื่องแบบ ข้าราชการ/ชุดสุภาพ/ชุดประจำ จังหวัด/ท้องถิ่น)	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจด้านบุคคลในภาพรวม ระหว่าง ร้อยละ 50 - 60
- การพูดจาให้คำแนะนำ ผู้รับบริการอย่างสุภาพ ชัดเจน จนพอใจ	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจด้านบุคคลในภาพรวม ระหว่าง ร้อยละ 61 - 70
- สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ที่ เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น	(1.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจด้านบุคคลในภาพรวม ระหว่าง ร้อยละ 71- 80
- มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ ในขณะที่ให้บริการ ไม่มีการเกี่ยงงาน/ ทำงานเป็นทีม	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจด้านบุคคลในภาพรวม ระหว่าง ร้อยละ 81 – 84 หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- ความซื่อสัตย์สุจริต/โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน	(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจด้านบุคคลในภาพรวม ร้อยละ 85 ขึ้นไป หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- เป็นผู้รับฟังเหตุและผลของ ผู้อื่น		

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- วิธีการสำรวจความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ
- สำนักงานที่คืนสำรวจเป็นการประเมินตนเอง
- จังหวัด/สำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจเป็นประเมินภายนอก ควรนำมาอ้างอิงได้
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่คืนจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
2.6 ผลการปฏิบัติงาน (3 คะแนน) - ผลการปฏิบัติงานได้ตาม เกณฑ์ที่กรมที่ดินกำหนด - มีการจัดเก็บ ผลงานเป็น ระบบ สม่ำเสมอ ตรวจสอบได้ - มีการนำผลการปฏิบัติงาน มาใช้ประกอบการพิจารณา ความดี ความชอบ/พัฒนาบุคลากร - มีระบบรายงานผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน (สมุดประจำตัว) - ควรนำผลงานมาพิจารณา เกียรติยศรากำลังภายในจังหวัด	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดเก็บสถิติงาน
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดเก็บผลงานของเจ้าหน้าที่บางคน/บางฝ่าย และ <input type="checkbox"/> มีหลักฐานแสดงผลงาน แต่ไม่ครบถ้วน
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดเก็บผลงานของเจ้าหน้าที่บางคน/บางฝ่าย แต่ <input type="checkbox"/> มีหลักฐานแสดงผลงาน ครบถ้วน
	(1.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดเก็บผลงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนในทุกฝ่าย และ <input type="checkbox"/> มีหลักฐานแสดงผลงาน ครบถ้วน
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีการแจ้งผลงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ทราบทั่วกัน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังนำผลงานของเจ้าหน้าที่มาประกอบการพิจารณาความดี ความชอบ หรือพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น หรือ <input type="checkbox"/> รายงานจังหวัด/กรมที่ดินเพื่อขอรับการสนับสนุนด้านบุคลากร/ เครื่องมือทำงานเพิ่มเติม หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- วิธีการจัดเก็บผลงานที่น่าเชื่อถือ
- ผลงานของเจ้าหน้าที่ คือ งานตามในหน้าที่ประจำ/งานตามนโยบายของจังหวัด/กรมที่ดิน/ที่ได้รับมอบหมายพิเศษ/การประสานงานข้าง/งานที่คิดค้นพัฒนาขึ้นเอง
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
<p>. ประสิทธิภาพการปฏิบัติ</p> <p>ราชการ (4 คะแนน)</p> <p>3.1 เวลาที่ใช้ในการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานที่เสร็จภายในวันเดียว และไม่เสร็จภายในวันเดียว ใช้เวลาตามที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ - มีวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น เวลาจากระบบคิวบริการอัตโนมัติ หรือ จากบัญชีคู่มือหรือใบปิดปะหน้าเรื่อง - มีการประชุมหารือหาสาเหตุและวิธีการแก้ไข กรณีเวลาที่ใช้บริการเกินกว่าที่ประกาศ 	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเวลาการทำงาน
	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดเก็บเวลาทำงานของฝ่ายทะเบียนหรือฝ่ายรังวัด แต่ <input type="checkbox"/> จัดเก็บไม่สม่ำเสมอ และ <input type="checkbox"/> วิธีการจัดเก็บยังมีความน่าเชื่อถือต่ำ
	(1.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดเก็บเวลาทำงานของฝ่ายทะเบียนหรือฝ่ายรังวัด และ <input type="checkbox"/> จัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ และ <input type="checkbox"/> วิธีการจัดเก็บยังมีความน่าเชื่อถือต่ำ
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดเก็บเวลาทำงานของฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด และ <input type="checkbox"/> จัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ และ <input type="checkbox"/> วิธีการจัดเก็บมีระบบและความน่าเชื่อถือ และ <input type="checkbox"/> มีการสรุปผลว่าเวลาทำงานเป็นไปตามประกาศหรือไม่
	(3.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีหลักฐานการประชุมหาทางแก้ไข กรณีใช้เวลาเกินกว่าที่ประกาศ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 3.2 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีตัวอย่างหรือผลจากการแก้ไข และ <input type="checkbox"/> นำผลจากการประชุมมาปรับปรุงงานบริการ/พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะในงานบริการเพิ่มขึ้น หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- วิธีการจัดเก็บผลงานที่น่าเชื่อถือ เช่น แหล่งข้อมูล(เช่น ระบบคิว/ใบปิดปะหน้าเรื่อง/บัญชีคู่มืองานแยกประเภท เป็นต้น) การกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล การรายงานผล
- การปรับปรุงงานบริการ เช่น การจัดช่องบริการ (แยกตามประเภทงานยาก-ง่าย/เพิ่มช่องบริการ) การพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้ทำงานได้หลายประเภท การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ การจัดผังที่นั่งทำงานใหม่ที่ทำให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงาน การนำเครื่องมือที่จำเป็นมาช่วยทำงาน
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่คืนจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
3.2 การบริหารจัดการงานค้ำ (4 คะแนน) - มีระบบจัดเก็บงานค้ำ กองกลาง แยกตามประเภทงาน และ จำแนกความยาก-ง่ายของงาน เพื่อ กำหนดปัญหา/อุปสรรคและแนว ทางแก้ไข - ข้อมูลงานค้ำเป็นปัจจุบัน ครบถ้วน - นำงานค้ำกระจายให้ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตาม ความสามารถของแต่ละคนโดย กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จด้วย - มีระบบติดตามเร่งรัดสะสางงาน ค้ำตามขั้นตอน/รายงานความ เคลื่อนไหวของงาน - มีแนวโน้มสัดส่วนของงานค้ำ ลดลงอย่างต่อเนื่อง	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีกำหนดมาตรการใด
	(0.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำบัญชีสำรวจงานค้ำ แต่ <input type="checkbox"/> ไม่ได้แยกตามประเภทงาน หรือความยาก – ง่ายของงาน และ <input type="checkbox"/> ไม่มีหลักเกณฑ์ในการมอบงานค้ำให้เจ้าหน้าที่สะสาง
	(1.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำบัญชีสำรวจงานค้ำ และ <input type="checkbox"/> แยกตามประเภทงาน หรือความยาก – ง่ายของงาน แต่ <input type="checkbox"/> ยังไม่มีหลักเกณฑ์ในการมอบงานค้ำให้เจ้าหน้าที่สะสาง
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำบัญชีสำรวจงานค้ำ และ <input type="checkbox"/> แยกตามประเภทงาน หรือความยาก – ง่ายของงาน และ <input type="checkbox"/> มีบัญชีมอบงานค้ำให้เจ้าหน้าที่ตามความสามารถ/ ประสบการณ์ พร้อมกำหนดเวลาแล้วเสร็จชัดเจน
	(3.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีระบบติดตามเร่งรัดงานค้ำ และ <input type="checkbox"/> จัดทำรายงานความเคลื่อนไหวของงานค้ำอย่างน้อยเดือนละ ครั้ง พร้อมปัญหาและแนวทางแก้ไข หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 3.2 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> เมื่อเปรียบเทียบระหว่างงานเกิดกับงานค้ำแล้ว เปอร์เซ็นต์ งานค้ำมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง หรือ <input type="checkbox"/> กรณีมีการสำรวจแล้ว ไม่มีงานค้ำดำเนินการ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- วิธีการสำรวจงานค้ำมีความน่าเชื่อถือ
- ความเคลื่อนไหวของงาน แสดงในรูปตารางเปรียบเทียบที่เป็นตัวเลข หรือรูปภาพแท่ง/เส้น
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
3.3 การสำรวจความพึงพอใจ (3 คะแนน) - มีแบบสำรวจ และผู้รับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ - นำความคิดเห็นมาจำแนกทั้งด้านพึงพอใจและไม่พึงพอใจ - ประชุมฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอเพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไข - มีการปรับปรุงและติดตามผลตามแนวทางที่กำหนด	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีการสำรวจระดับความพึงพอใจในภาพรวม หรือ <input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจด้านบริการในภาพรวม ต่ำกว่าร้อยละ 50
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ระหว่าง ร้อยละ 50 – 60 และ <input type="checkbox"/> มีการจัดอุปกรณ์ แบบสำรวจ ปากกา ครบ
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ระหว่าง ร้อยละ 61 – 70 และ <input type="checkbox"/> มีการจัดอุปกรณ์ แบบสำรวจ ปากกา ครบ และ <input type="checkbox"/> กำหนดจุดกรอกแบบสำรวจเหมาะสม
	(1.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ระหว่าง ร้อยละ 71- 80 <input type="checkbox"/> มีการจัดอุปกรณ์ แบบสำรวจ ปากกา ครบ และ <input type="checkbox"/> กำหนดจุดกรอกแบบสำรวจเหมาะสม
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ระหว่าง ร้อยละ 81 – 84 และ <input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังจัดทำรายงานการประชุมทบทวน/ปรับปรุงงานบริการ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตั้งแต่ร้อยละ 85 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังแสดงผลงานที่เกิดจากการปรับปรุง/แก้ไขด้วย หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- วิธีการสำรวจความพึงพอใจมีความน่าเชื่อถือ
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่دينจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
3.4 การจัดเก็บเอกสาร/หลักฐาน แผนที่ (3 คะแนน) - มีการนำหลักการของกิจกรรม 5 ส และระเบียบกรมที่ดินมาใช้อย่างต่อเนื่อง - มีระบบการ เบิก-จ่าย ชำนาญ รัดกุม ตรวจสอบ ติดตามเอกสารได้ง่าย - การค้นหาใช้เวลาสั้น - มีการทำลายเอกสารตามระเบียบ พร้อมบันทึกจำนวนเอกสารเพื่อรายงานกรมที่ดิน - จัดพื้นที่จัดเก็บเหมาะสมกับปริมาณเอกสารที่จัดเก็บ - นำ/ริเริ่มใช้คอมพิวเตอร์/สื่อในรูปแบบต่าง ๆ มาจัดเก็บเอกสาร	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีกิจกรรมหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสาร/หลักฐานแผนที่ หรือไม่เป็นไปตามระเบียบ
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นำกิจกรรม 5 ส มาใช้บางพื้นที่ แต่ <input type="checkbox"/> ขาดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นำกิจกรรม 5 ส มาใช้ทุกพื้นที่ แต่ <input type="checkbox"/> ยังขาดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
	(1.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นำกิจกรรม 5 ส มาใช้ทุกพื้นที่ และ <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ <input type="checkbox"/> มีระบบการ เบิก-จ่าย ที่รัดกุม ติดตามเอกสารได้ง่าย
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> การค้นหาใช้เวลาสั้น และ <input type="checkbox"/> กำหนดวิธีการทำลายเอกสารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีหลักฐานแสดงสถิติการทำลายเอกสาร หรือ <input type="checkbox"/> นำหรือริเริ่มใช้คอมพิวเตอร์/สื่อต่าง ๆ มาช่วยจัดเก็บเอกสาร หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ความชัดเจนของวิธีการสำรวจและการสะสางเอกสาร
- ความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และความรู้ของแต่ละสำนักงานที่ดิน
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
3.5 การบริหารงบประมาณและการประหยัดพลังงาน (3 คะแนน) - มีข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจและเหตุผลความจำเป็นในการขอตั้งงบประมาณ - การใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเป็นไปตามกิจกรรม/แผนงานและทันตาม กำหนดเวลา - มีมาตรการในการประหยัดไฟฟ้าและน้ำมันเชิงเพลิง และมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประชุมชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ทราบทั่วกัน - มีระบบการติดตามการเบิกจ่ายด้วยระบบ GFMS	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีกิจกรรมหรือมาตรการที่เกี่ยวข้อง หรือ <input type="checkbox"/> เบิกงบฯต่ำกว่า 54 % ณ สิ้น ก.ย. 52
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> เบิกงบฯ ได้ 54 -64 % ณ สิ้นก.ย. 52 และ <input type="checkbox"/> ไม่มีมาตรการประหยัดพลังงาน
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> เบิกงบฯ ได้ 65 -74 % ณ สิ้นก.ย. 52 และ <input type="checkbox"/> มีมาตรการประหยัดพลังงาน แต่ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ตั้งคณะกรรมการควบคุมการประหยัดพลังงาน
	(1.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> เบิกงบฯ ได้ 75 -84 % ณ สิ้นก.ย. 52 และ <input type="checkbox"/> มีมาตรการประหยัดพลังงาน และ <input type="checkbox"/> ตั้งคณะกรรมการควบคุมการประหยัดพลังงาน
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> เบิกงบฯ ได้ 85 -94 % ณ สิ้นก.ย. 52 และ <input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีการประชุมคณะกรรมการวางมาตรการและติดตามทุกฝ่าย หรือ <input type="checkbox"/> มีเหตุผลชี้แจงกรณีมีการใช้พลังงานเพิ่มขึ้น หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังใช้พลังงานตามมาตรการการประหยัดพลังงาน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ข้อมูลหรือแผนงานที่พร้อมเสนอของบประมาณ
- หลักฐานมาตรการประหยัดพลังงานและรายงานการประชุมคณะกรรมการฯ
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
3.6 การใช้ระบบคิวบริการ (3 คะแนน) - ติดตั้งอุปกรณ์ครบถ้วน ในจุดที่เหมาะสม - ใช้งานอย่างสม่ำเสมอทุก วันที่ให้บริการ - นำข้อมูลจากระบบคิวมา ปรับปรุงการบริการและพัฒนา เจ้าหน้าที่	0	<input type="checkbox"/> ไม่ได้นำระบบคิวมาใช้
	(0.6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นำระบบคิวมาใช้ แต่ <input type="checkbox"/> แต่ไม่ใช้ทุกวัน โดยไม่ดำเนินการใด ๆ เมื่อเกิดข้อขัดข้อง
	(1.2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นำระบบคิวมาใช้ทุกวัน แต่ <input type="checkbox"/> ไม่เคยพิมพ์รายงานจากระบบคิวมาใช้ประโยชน์
	(1.8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นำระบบคิวมาใช้ทุกวัน และ <input type="checkbox"/> พิมพ์รายงานจากระบบคิวอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน
	(2.4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 1.8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังนำรายงานฯ มาทบทวนเพื่อปรับปรุงงานบริการ โดยมีรายงาน การปรับปรุงเป็นหลักฐาน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 2.4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังแสดงผลงานที่เกิดจากการปรับปรุง/แก้ไขด้วย และ <input type="checkbox"/> นำผลงานของเจ้าหน้าที่มาประกอบการพิจารณาความดี ความชอบ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- เหตุผลที่สำนักงานที่คืนไม่ใช้ระบบคิว
- การพิมพ์รายงานจากระบบคิวอาจพิมพ์ในรูปแบบย่อ หรือมีรายละเอียดของแต่ละช่องบริการก็ได้
- กรณีไม่ใช้ระบบคิวอย่างต่อเนื่อง เพราะเกิดจากข้อขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ โปรแกรม ซึ่งสำนักงานที่คืนไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเอง สามารถดูผลการดำเนินงานย้อนหลังก่อนมีข้อขัดข้องได้
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่คืนจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
4. การปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน (10 คะแนน) 4.1 การปรับปรุงข้อมูล - การปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดิน - การปรับปรุงข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน - การสำรองและส่งข้อมูลให้กรมที่ดิน	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีกิจกรรมหรือมาตรการที่เกี่ยวข้อง
	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ปรับปรุงแก้ไขตามรายการที่มีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยปรับปรุงแก้ไขต่ำกว่า 50 % แต่ <input type="checkbox"/> ไม่ได้สำรองข้อมูลส่งให้กรมที่ดิน
	(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงแก้ไขรายการ 50 - 60 % แต่ <input type="checkbox"/> ไม่ได้สำรองข้อมูลส่งให้กรมที่ดิน และ <input type="checkbox"/> ไม่ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ใดให้มีหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะ
	(6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงแก้ไขรายการ 61 – 70 % และ <input type="checkbox"/> สำรองข้อมูลส่งให้กรมที่ดินทุกงวดที่กำหนด โดย <input type="checkbox"/> ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่ปรับปรุงข้อมูลชัดเจน
	(8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงแก้ไขรายการ 71 – 80 % และ <input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 6 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีหลักฐานการสอบทานความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลที่ปรับปรุงแก้ไขด้วย หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(10 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงแก้ไขรายการตั้งแต่ 81 % ขึ้นไป และ <input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีแผนงานในการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- เหตุผลที่สำนักงานที่ดินไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูล
- กรณีมีข้อขัดข้อง สำนักงานที่ดินได้ดำเนินการประการใด ซึ่งอยู่ในวิสัยที่สามารถทำได้
- แผนงานปรับปรุงแก้ไขข้อมูล คือ ข้อมูลที่ไม่มีการจดทะเบียน แต่ยังมีข้อบกพร่องตามที่ได้รับแจ้งจากส่วนกลาง
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้รับไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
4.2 การนำข้อมูลทะเบียนที่ดินมาใช้ประโยชน์ (10 คะแนน) - การนำข้อมูลทะเบียนที่ดินไปใช้ในการ <ul style="list-style-type: none"> o ตรวจสอบหลักทรัพย์ o จัดทำคำขอ o พิมพ์สัญญา o ค้นหาที่ดินแปลงข้างเคียง - กรณีสำนักงานที่ดินแห่งใดใช้โปรแกรมอื่นที่พัฒนาขึ้นใช้งานเอง หากนำข้อมูลทะเบียนที่ดินมาใช้ประโยชน์ได้ ก็สามารถประเมินให้คะแนนได้	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีหลักฐานแสดงการนำข้อมูลทะเบียนที่ดินมาใช้
	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ใช้ตรวจสอบหลักทรัพย์
	(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ใช้ตรวจสอบหลักทรัพย์ และ <input type="checkbox"/> จัดทำคำขอ
	(6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> ใช้ตรวจสอบหลักทรัพย์ และ <input type="checkbox"/> จัดทำคำขอ และ <input type="checkbox"/> พิมพ์สัญญา
	(8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 6 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังนำมาใช้เพื่อค้นหาที่ดินแปลงข้างเคียงด้วย หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(10 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังมีการนำข้อมูลทะเบียนที่ดินมาพัฒนางานบริการของสำนักงานที่ดิน หรือ ลดเวลาทำงาน/เพิ่มประสิทธิภาพ หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น เช่น ตรวจสอบไวรัส
- มาตรการป้องกันมิให้นำเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานทะเบียนไปใช้ในงานอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง
- เหตุผลที่สำนักงานที่ดินไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูล
- กรณีมีข้อขัดข้อง สำนักงานที่ดินได้ดำเนินการประการใด ซึ่งอยู่ในวิสัยที่สามารถทำได้
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
5. การจัดหาและบำรุงรักษา อุปกรณ์(เครื่องมือร้งวัด/ คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน ที่ดิน) (10 คะแนน) - มีการทำบัญชีคุมครุภัณฑ์ ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน - จัดทำสถิติหรือประวัติการ บำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ - การจัดหาเป็นไป ตามแผนงาน และงบประมาณที่ได้รับ - จำนวนและคุณสมบัติของ อุปกรณ์เหมาะสมกับลักษณะ งานและความจำเป็นของแต่ละฝ่าย	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีแผนงานหรือมาตรการที่เกี่ยวข้อง
	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำบัญชีคุมครุภัณฑ์ แต่ <input type="checkbox"/> ขาดความครบถ้วน และไม่เป็นปัจจุบัน
	(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำบัญชีคุมครุภัณฑ์ และ <input type="checkbox"/> ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
	(6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำบัญชีคุมครุภัณฑ์ และ <input type="checkbox"/> ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน และ <input type="checkbox"/> มีแผนงานการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์
	(8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 6 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังระบุอุปกรณ์ต่าง ๆ ว่า มีสภาพการใช้งานได้หรือไม่หรือ <input type="checkbox"/> มีการจัดหาและบำรุงรักษาตามแผน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(10 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> กรณีอุปกรณ์ชำรุด ยังได้แจ้งให้ผู้ที่ทำหน้าที่ดำเนินการแก้ไขแล้ว หรือ <input type="checkbox"/> เครื่องมือทุกชิ้นมีสภาพการใช้งานได้ดี มีการจัดเก็บดูแล รักษา/ป้องกันความเสียหาย/ ชำรุด หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ข้อจำกัดด้านความรู้ ประสบการณ์ในการพิจารณาคุณสมบัติเฉพาะ (spec) ของอุปกรณ์
- กรณีมีชำรุดเล็กน้อย และพ้นระยะเวลาประกันแล้ว สำนักงานที่ดินได้ดำเนินการประการใด ซึ่งอยู่ในวิสัยที่สามารถทำได้
- การจัดทำแผนจัดหาสำรองเตรียมไว้เพื่อขอรับการสนับสนุนจากจังหวัด/กรมที่ดิน
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
6. การประชาสัมพันธ์	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีกิจกรรมหรือผลงานที่เกี่ยวข้อง
6.1 ภายในสำนักงานที่ดิน (5 คะแนน) - การจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จ่าย คิวบริการ - การจัดทำสื่อ/สิ่งพิมพ์เพื่อ เผยแพร่ความรู้/ผลงาน/สร้างความเข้าใจใน งานที่ดิน ผลการจัดเก็บรายได้ส่งให้องค์กร ปกครองท้องถิ่น	(1 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำจ่ายคิวบริการ แต่ <input type="checkbox"/> ข้อมูลข่าวสารที่เสนอยังไม่เป็นปัจจุบัน มีเนื้อหาสำหรับผู้มาติดต่อเท่านั้น และ <input type="checkbox"/> แสดงไว้ในจุดที่ไม่เหมาะสม อ่านไม่สะดวก
- จัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. 2540	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำจ่ายคิวบริการและ <input type="checkbox"/> ข้อมูลข่าวสารที่เสนอส่วนใหญ่เป็นปัจจุบัน แต่เนื้อหายังมี เฉพาะสำหรับผู้มาติดต่อเท่านั้น และ <input type="checkbox"/> แสดงไว้ในจุดที่ไม่เหมาะสม อ่านไม่สะดวก
	(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำจ่ายคิวบริการและ <input type="checkbox"/> ข้อมูลข่าวสารที่เสนอส่วนใหญ่เป็นปัจจุบัน และเนื้อหา มีทั้งสำหรับผู้มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ และ <input type="checkbox"/> แสดงไว้ในจุดที่เหมาะสม อ่านสะดวก
	(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 3 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> มีเอกสารสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ความรู้/ผลงาน/สร้างความ เข้าใจในงานที่ดิน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(5 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังแสดงผลการจัดเก็บรายได้ที่นำส่งให้องค์กรปกครอง ท้องถิ่นให้ผู้มาติดต่อทราบ หรือ <input type="checkbox"/> จัดให้มีข้อมูลข่าวสารของทางราชการครบถ้วน มีครรชน เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร มีสถานที่สำหรับประชาชน สามารถตรวจดูและศึกษาได้สะดวก หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ข้อจำกัดด้านพื้นที่ของแต่ละสำนักงานที่ดิน
- รูปแบบ ขนาด ความสวยงาม ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้
ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ใน
อนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
6.2 ภายนอกสำนักงานที่ดิน (เฉพาะในส่วนภูมิภาค) (5 คะแนน) - จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ - จัดเจ้าหน้าที่ออกไป ร่วมกับ อำเภอ/จังหวัดเคลื่อนที่ - ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ - ร่วมจัดนิทรรศการกับหน่วยงาน อื่น - ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ดิน เพื่อทำความเข้าใจงานที่ดินหรือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น - เป็นหรือร่วมเป็นวิทยากรทางสื่อ ท้องถิ่น หรือในการประชุมสัมมนา จัดในพื้นที่	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์
	(1 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำแผนพับ/สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แจกให้แก่ผู้ที่สนใจ
	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำแผนพับ/สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แจกให้แก่ผู้ที่สนใจ และ <input type="checkbox"/> จัดเจ้าหน้าที่ออกไปร่วมกับอำเภอ/จังหวัดเคลื่อนที่เป็นประจำ ทุกครั้ง
	(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำแผนพับ/สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แจกให้แก่ผู้ที่สนใจ และ <input type="checkbox"/> จัดเจ้าหน้าที่ออกไปร่วมกับอำเภอ/จังหวัดเคลื่อนที่เป็นประจำ ทุกครั้ง และ <input type="checkbox"/> ร่วมจัดนิทรรศการกับหน่วยงานอื่น หรือ <input type="checkbox"/> จัดที่ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานที่ดิน
	(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 3 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ และ <input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วนตามแผนงาน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(5 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังเป็นหรือร่วมเป็นวิทยากรทางสื่อท้องถิ่น หรือในการประชุม สัมมนาที่จัดในพื้นที่ หรือ <input type="checkbox"/> ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ดินเพื่อทำความเข้าใจงานที่ดินหรือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ข้อจำกัดด้านต่าง ๆ ของแต่ละสำนักงานที่ดิน
- รูปแบบ ขนาด ความสวยงาม ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
6.3 ภายนอกสำนักงานที่ดิน (เฉพาะในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสาขา) (5 คะแนน) - จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ - ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ - ร่วมจัดนิทรรศการกับหน่วยงาน อื่น - ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ดิน เพื่อทำความเข้าใจงานที่ดินหรือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น - เป็นหรือร่วมเป็นวิทยากร ในการ ฝึกอบรม หรือประชุมสัมมนาหรือ ประชุมร่วมคณะกรรมการต่าง ๆ	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์
	(1 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำแผนพับ/สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แจกให้แก่ผู้ที่สนใจ
	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำแผนพับ/สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แจกให้แก่ผู้ที่สนใจ และ <input type="checkbox"/> จัดเจ้าหน้าที่ออกไปชี้แจงงานบริการของสำนักงานที่ดิน
	(3 คะแนน)	<input type="checkbox"/> จัดทำแผนพับ/สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แจกให้แก่ผู้ที่สนใจ และ <input type="checkbox"/> จัดเจ้าหน้าที่ออกไปชี้แจงงานบริการของสำนักงานที่ดิน และ <input type="checkbox"/> ร่วมจัดนิทรรศการกับหน่วยงานอื่น หรือ <input type="checkbox"/> จัดที่ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานที่ดิน
	(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 3 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ และ <input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วนตามแผนงาน หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(5 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 4 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังเป็นหรือร่วมเป็นวิทยากรในการฝึกอบรม หรือการประชุม สัมมนา หรือประชุมร่วมคณะกรรมการต่าง ๆ หรือ <input type="checkbox"/> ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ดินเพื่อทำความเข้าใจงานที่ดินหรือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ข้อจำกัดด้านต่าง ๆ ของแต่ละสำนักงานที่ดิน
- รูปแบบ ขนาด ความสวยงาม ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

ลักษณะการพัฒนาคุณภาพบริการ	เกณฑ์การประเมินและระดับคะแนน	
	คะแนน	เกณฑ์การประเมิน
7. การเรียนรู้และพัฒนา (10 คะแนน) - มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในหน่วย หรือต่างหน่วยงาน - มีการจัดการความรู้ (KM) ในสำนักงานที่ดิน - รวบรวมผลงานหรือความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินและของหน่วยงานอื่น ๆ ให้เป็นรูปธรรม - การคิด/พัฒนาวิธีการทำงานหรือจัดทำรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อช่วยลดเวลาการทำงาน/การจัดทำรายงาน/การเก็บสถิติข้อมูลต่าง ๆ - เสนอผลงานเข้ารับการคัดเลือกเป็นต้นแบบการทำงานของ กรมที่ดิน/สำนักงาน ก.พ.ร.	0	<input type="checkbox"/> ไม่มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และพัฒนา
	(2 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินหรือจัดการความรู้ (KM) เช่น โครงการสอนแนะ หรือโครงการพี่สอนน้อง หรือ <input type="checkbox"/> ประชุมชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน
	(4 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/หน่วยงานภายนอก หรือ <input type="checkbox"/> มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสำนักงานที่ดินกับชุมชนหรือผู้รับบริการ
	(6 คะแนน)	<input type="checkbox"/> รวบรวมผลงาน/ประมวลความรู้ของสำนักงานที่ดิน/หน่วยงานอื่น หรือ <input type="checkbox"/> นำผลงาน/ความรู้มาใช้ในบางฝ่าย หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
	(8 คะแนน)	<input type="checkbox"/> มีการคิด/พัฒนา/ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดระยะเวลาการทำงาน/การจัดทำรายงาน/การเก็บสถิติข้อมูลต่าง ๆ หรือ <input type="checkbox"/> นำผลงานการพัฒนา/ปรับปรุง ไปเผยแพร่ให้แก่สำนักงานที่ดิน/หน่วยงานอื่น หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
(10 คะแนน)	<input type="checkbox"/> นอกจากจัดทำตามเกณฑ์ระดับ 8 คะแนน แล้ว <input type="checkbox"/> ยังเสนอผลงานเข้ารับการคัดเลือกเป็นต้นแบบการทำงานของกรมที่ดิน หรือของสำนักงาน ก.พ.ร. หรือ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

หมายเหตุ สิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณา

- ประโยชน์ที่ได้รับ แม้จะไม่มาก แต่ถือเป็นการริเริ่มพัฒนา จึงควรนำมาใช้ประเมินได้
- ความประหยัดที่เกิดจากการนำวิธีการมาใช้ หรือพัฒนา
- อื่น ๆ โปรดระบุ คือ สิ่งที่สำนักงานที่ดินจัดทำ แต่ไม่ได้ระบุไว้ในเกณฑ์การประเมิน แต่ผู้ประเมินพิจารณาเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หรือเป็นตัวอย่างได้ เพื่อนำมาปรับปรุง/เพิ่มเติมเกณฑ์ในอนาคต

คำชี้แจง

การใช้แบบสรุปผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานในสำนักงานที่ดิน
จังหวัด และสาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

- แบบสรุปผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการฯ หรือ (สป. 2) มีจำนวน 2 หน้า รายการที่ระบุไว้ในแบบ คือ
 - ประเด็น/หัวข้อ ที่ประเมิน
 - ระดับคะแนน มี 5 ระดับ
 - ความเห็นหรือข้อเสนอแนะ
- หลังจากผู้ประเมิน (เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/เจ้าพนักงานที่ดินสาขา) ได้ประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการฯ ตามแบบ (สป. 1) ใน 7 ด้าน รวม 25 ข้อย่อย คะแนนรวม 100 คะแนนแล้ว ขอให้ผู้ประเมินนำผลการประเมิน (คะแนน) จาก (สป. 1) มากรอกลงในแบบสรุปผลการประเมิน แบบแบบ (สป. 2)
- ถ้าผู้ประเมินมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะในข้อย่อยข้อใด โปรดระบุเพิ่มเติมในช่องความเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเกณฑ์การประเมินในปีต่อไป หากเนื้อที่ที่เตรียมไว้ไม่พอกฎหมายระบุในเอกสารเพิ่มเติม เช่น

ประเด็น/หัวข้อ	ระดับคะแนนที่ได้รับ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ด้านสถานที่ (ภายนอก)		
1.1 ป้ายบอกทางไปสำนักงานที่ดิน	1.2	● ควรระบุสภาพของป้ายด้วย
1.2 เครื่องหมายจราจร	0.4	● ตั้งอยู่ร่วมกับศูนย์ราชการฯ

- ขอให้ผู้ประเมินรวมคะแนนที่สำนักงานที่ดินได้รับ และกรอกคะแนนรวมในช่อง รวมผลการประเมินพร้อมลงชื่อ ตำแหน่ง และวันที่ในส่วนท้ายของแบบหน้า 2 เช่น

ประเด็น/หัวข้อ	ระดับคะแนนที่ได้รับ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
7. การเรียนรู้และพัฒนา	8	●
รวมผลการประเมิน	72 คะแนน	

(ลงชื่อ)

ผู้ประเมิน

(

)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา.....

วันที่

..... 2553

5. การส่งแบบสรุปผลการประเมินฯ แบบ (สป. 2)

สำนักงานที่ดินสามารถเลือกส่งแบบ สป. 2 ได้ 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 ส่งทางไปรษณีย์โดยจดหมายธรรมดา

วิธีที่ 2 ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวิธีการ ดังนี้

- (1) เข้าเว็บไซต์ของกรมที่ดิน ที่ www.dol.go.th
- (2) เลือกอินทราเน็ต
- (3) เลือกดาวน์โหลด
- (4) เลือกแบบสรุปผลการประเมินเกณฑ์คุณภาพบริการ (สป. 2)
- (5) กรอกรหัสแนบลงในแบบ สป. 2
- (6) บันทึกข้อมูล ชื่อไฟล์ “แบบ สป. 2”
- (7) เปิดใช้ e-mail ของสำนักงานที่ดิน หรือของผู้ส่ง
- (8) เลือกสร้าง
 - พิมพ์ชื่อเรื่อง “ส่งแบบ สป. 2 ของสำนักงานที่ดิน.....”
 - พิมพ์ชื่อ e-mail address ของศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน
คือ pepc@dol.go.th
 - แนบไฟล์ แบบ สป. 2
- (9) เลือกส่ง

6. กำหนดวันที่ส่งแบบสรุปผลการประเมินฯ (สป. 2)

ขอให้สำนักงานที่ดินส่งแบบสรุปผลการประเมินฯ ทางไปรษณีย์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน ครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 5 กรกฎาคม 2553 และครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 5 กันยายน 2553

ขอขอบคุณท่านที่มีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการของกรมที่ดินในครั้งนี้

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน

มิถุนายน 2553

(สป. 2)

**สรุปผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐาน
ในสำนักงานที่ดินจังหวัด และสาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
ของสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา.....**

ประเด็น/หัวข้อ	ระดับคะแนนที่ได้รับ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ด้านสถานที่ (ภายนอก)		●
1.1 ป้ายบอกทางไปสำนักงานที่ดิน		
1.2 เครื่องหมายจราจร		●
1.3 การจัดทำสวนหย่อม (ภายนอกและภายใน)		●
1.4 ตัวอาคารสำนักงาน		●
1.5 ภูมิทัศน์		●
สถานที่ (ภายใน)		●
1.6 ป้ายต่างๆ		
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวก		●
2. ด้านบุคลากร (เจ้าพนักงานที่ดิน/หัวหน้าฝ่าย/กลุ่ม)		●
2.1 การตัดสินใจ		
2.2 การเป็นตัวอย่าง		●
2.3 การพัฒนาบุคลากร		●
2.4 การมอบอำนาจ		●
(เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ)		●
2.5 บุคลิกภาพ		
2.6 ผลการปฏิบัติงาน		●

ประเด็น/หัวข้อ	ระดับคะแนนที่ได้รับ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ		●
3.1 เวลาที่ใช้ในการบริการ		
3.2 การบริหารจัดการงานค้าง		●
3.3 การสำรวจความพึงพอใจ		●
3.4 การจัดเก็บเอกสาร/หลักฐานแผนที่		●
3.5 การบริหารงบประมาณและการประหยัดพลังงาน		●
3.6 การใช้ระบบคิวบริการ		●
4. การปรับปรุงข้อมูลทะเบียนที่ดิน		●
4.1 การปรับปรุงข้อมูล		
4.2 การนำข้อมูลทะเบียนที่ดินมาใช้ประโยชน์		●
5. การจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ (เครื่องมือรังวัด / คอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน)		●
6. การประชาสัมพันธ์		●
6.1 ภายในสำนักงานที่ดิน		
6.2 ภายนอกสำนักงานที่ดิน		●
7. การเรียนรู้และพัฒนา		●
รวมผลการประเมินคะแนน	

(ลงชื่อ)

ผู้ประเมิน

(

)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา.....

วันที่

..... 2553

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. นายประสพโชค สุวรรณโรจน์ | ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรรมที่ดิน |
| 2. นายเกษม สิ้นสุวรรณภรณ์ | นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ |
| 3. นางสาวอุดมพันธ์ จันทนะ | นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ |
| 4. นางสาวหทัยชนก แต่งสอาด | พนักงานสถิติ |
| 5. นายกฤษณะ ใจหาญ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |