

กรอบการประเมินผลและรายละเอียดตัวชี้วัด

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กรอบการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

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	๒
๑.๓ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	ตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จของการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ	๒
	ตัวชี้วัดที่ ๔ ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ	๑.๕
	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	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๖.๑ ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๖.๒ จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	๑.๕
ตัวชี้วัดที่ ๗	ความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย	๑.๕
	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 ร้องเรียนขอความ เป็นธรรมที่มีความหลากหลาย ตัวชี้วัดที่ ๙.๒ จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนร้องเรียนขอความ เป็นธรรม	๑.๕ ๑.๕
๑.๔ การป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบ	ตัวชี้วัดที่ ๑๐ ระดับความสำเร็จของการนำแผนป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ 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 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน 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 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร 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. ๒๕๖๑ (ในภาพรวม)	๑.๕
	ตัวชี้วัดที่ ๒๗ ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (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

**รายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

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 จากความแตกต่าง ซึ่งครอบคลุมถึงตัวแปรต่าง 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

- เพื่อสนับสนุนโครงการศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่ 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 การประกันคุณภาพ
 การให้บริการ ประเภทแบ่งแยก ไม่เกิน ๓ แปลงแล้วเสร็จ ภายใน ๑ วัน ฯลฯ

คำอธิบาย การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ของหน่วยผลิต
 เพื่อที่จะให้ผู้มีส่วนได้เสีย (Stake Holders) มีความมั่นใจในคุณภาพของผลผลิต เช่น การประกันเวลาแล้วเสร็จ
 ของงานบางประเภท ได้แก่ ประเภทแบ่งแยก ไม่เกิน ๓ แปลง ประเภทใบแทนกรณีชำรุด ประเภทหนังสือ
 รับรองราคาประเมินที่ดิน 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 มีการรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบหรือส่งการ

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 กลุ่มภิกษุ สามเณร 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 ระดับความสำเร็จของการนำแผนป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ

คำอธิบาย - การทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

- ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

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.๒๕๖๑ และงานปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

คำอธิบาย

- “งานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑”
หมายถึง งานค้างยกมา ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐
- “ข้อมูลงานค้าง” หมายถึง ข้อมูลงานค้างที่สำนักงานที่ดินจัดทำขึ้นเอง สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม และติดตามผลการเร่งรัดงานค้าง
- “ผลการเร่งรัดงานบริการ” หมายถึง
 - งานที่ได้มีการดำเนินการเสร็จตามความประสงค์ของผู้ขอ
 - งานที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล
 - งานที่ได้มีการแจ้งและอยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการที่ได้มีการแต่งตั้งตามกฎหมาย / ระเบียบ / คำสั่ง
 - งานที่ได้มีการแจ้งเตือนผู้ขอแต่ผู้ขอไม่มาดำเนินการ ซึ่งได้มีการจำหน่ายออกจากบัญชีข้อมูลงานค้างแล้ว
 - งานที่ผู้ขอมายื่นคำขอยกเลิก หรือที่เจ้าพนักงานที่ดินสั่งยกเลิกเรื่อง
 - งานที่ได้มีการแจ้ง / เตือน และอยู่ระหว่างรอผู้ขอและคู่กรณีมาทำการสอบสวนเพิ่มเติมหรือสอบสวนเปรียบเทียบ 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.๒๕๖๑ และงานปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

คำอธิบาย

- “งานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑” หมายถึง งานค้างยกมา ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐
- “ข้อมูลงานค้าง” หมายถึง ข้อมูลงานค้างที่สำนักงานที่ดินจัดทำขึ้นเอง สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม และติดตามผลการเร่งรัดงานค้าง
- “ผลการเร่งรัดงานบริการ” หมายถึง
 - งานที่ได้มีการดำเนินการเสร็จตามความประสงค์ของผู้ขอ
 - งานที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล
 - งานที่ได้มีการแจ้งและอยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการที่ได้มีการแต่งตั้งตามกฎหมาย / ระเบียบ / คำสั่ง
 - งานที่ได้มีการแจ้งเตือนผู้ขอแต่ผู้ขอไม่มาดำเนินการ ซึ่งได้มีการจำหน่ายออกจากบัญชีข้อมูลงานค้างแล้ว
 - งานที่ผู้ขอมายื่นคำขอยกเลิก หรือที่เจ้าพนักงานที่ดินสั่งยกเลิกเรื่อง
 - งานที่ยังไม่ถึงวันนัดรังวัด
 - งานที่ได้มีการแจ้ง / เตือน และอยู่ระหว่างรอผู้ขอ และคู่กรณีมาทำการสอบสวนเพิ่มเติมหรือสอบสวนเปรียบเทียบ 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 ร้อยละของงานรังวัดที่ดำเนินการแล้วเสร็จเฉลี่ยต่อเดือน เปรียบเทียบกับมาตรฐาน
น้ำหนัก ร้อยละ ๒

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว **และได้รับความใส่ใจ** จากสำนักงานที่ดิน
 โดยการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานตามที่กรมที่ดินกำหนด

คำอธิบาย มาตรฐานการรังวัด หมายถึง ผลการปฏิบัติงานทุกประเภทแล้วเสร็จ เฉลี่ย ๑๕ ราย/คน/เดือน

เกณฑ์การประเมิน (ยกเว้น จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส)

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

เกณฑ์การประเมิน (เฉพาะ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส)

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

หลักฐานอ้างอิง

- เอกสารบัญชีข้อมูลงานค้ำ
- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน
- เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัดที่ ๑๔ ร้อยละของผลการเร่งรัดงานด้านวิชาการที่ดิน

น้ำหนัก ร้อยละ ๒

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และได้รับความใส่ใจจากสำนักงานที่ดิน โดยการเร่งรัดงานบริการด้านวิชาการที่ดิน ทั้งงานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ และงานปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

คำอธิบาย

- “งานค้างก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑” หมายถึง งานค้างยกมา ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐
- “ข้อมูลงานค้าง” หมายถึง ข้อมูลงานค้างที่สำนักงานที่ดินจัดทำขึ้นเอง สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม และติดตามผลการเร่งรัดงานค้าง
- “ผลการเร่งรัดงานบริการ” หมายถึง
 - งานที่ได้มีการดำเนินการเสร็จตามความประสงค์ของผู้ขอ
 - งานที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล
 - งานที่ได้มีการแจ้งและอยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการที่ได้มีการแต่งตั้งตามกฎหมาย / ระเบียบ / คำสั่ง
 - งานที่ได้มีการแจ้งเตือนผู้ขอแต่ผู้ขอไม่มาดำเนินการ ซึ่งได้มีการจำหน่ายออกจากบัญชีข้อมูลงานค้างแล้ว
 - งานที่ผู้ขอมายื่นคำขอยกเลิก หรือที่เจ้าพนักงานที่ดินส่งยกเลิกเรื่อง
 - งานที่ได้มีการแจ้ง / เตือน และอยู่ระหว่างรอผู้ขอ และคู่กรณีนำเอกสารมาประกอบเรื่อง เพิ่มเติม
 - งานอยู่ระหว่างพิจารณาของกรมที่ดิน

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 ทั้งทางด้านกระบวนการงานบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนด้านอื่น ๆ

คำอธิบาย นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิตบริการ กระบวนการ หรือประสิทธิผลของส่วนราชการ 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 โดยการนำ
 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปสู่การปฏิบัติ

คำอธิบาย - ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของ
 บุคคลอื่นเป็นผลจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการ
 ให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

- ร้อยละความพึงพอใจ หมายถึง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากการ
 ทดสอบสอบถามของสำนักงานที่ดิน

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 อันส่งผลให้มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

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

เกณฑ์การประเมิน

- ๑ คะแนน = ระดับที่ ๑ มีการกำหนดแนวทางการเปิดช่องทางให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและสำนักงานที่ดิน
- ๒ คะแนน = ระดับที่ ๒ มีการรวบรวม ประมวลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนการปรับปรุง/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 และพหุตินิสัยที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ๓ หลัก ดังนี้

๑. ความรู้ คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้รู้ เช่น ความรู้ ความเข้าใจ ในกฎหมายที่ดิน
๒. ทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ทำ เช่น ทักษะด้าน ICT
๓. พหุตินิสัย 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 ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่นเป็นผลจากการเปรียบเทียบ 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 ๒๑ จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของบุคลากร

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 การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ 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 โดยการ
 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์มาตรฐาน

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. สถานที่/ป้ายบอกทางแสดงที่ตั้งที่จอดรถสำหรับประชาชน
๑๑. หนังสือพิมพ์/วารสาร/สิ่งพิมพ์ สำหรับประชาชน
๑๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน
๑๓. โทรศัพท์ หรือสื่อเพื่อความบันเทิง
๑๔. กล้องรับฟังความคิดเห็น
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 ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ**ความพึงพอใจ**ของผู้รับบริการ และ**ความพึงพอใจ**ในงานของผู้ให้บริการ

- 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. ๒๕๖๑ (ในภาพรวม)
น้ำหนัก ร้อยละ ๑.๕

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริหารและเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานที่ดินมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของกรมที่ดินในภาพรวม เป็นไปตามมติคณะรักษาความสงบแห่งชาติ กำหนด อันจะส่งผลต่องานในภาพรวมของกรมที่ดิน มีประสิทธิภาพด้วย

คำอธิบาย - งบประมาณในภาพรวม หมายถึง งบประมาณที่กรมที่ดินได้รับตาม พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่ายประจำปี ประกอบด้วย งบบุคลากร งบดำเนินการ งบลงทุน

- มติคณะรัฐมนตรี หมายถึง มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๐ เห็นชอบ มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยกำหนด เป้าหมายการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๘ และภาพรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 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. ๒๕๖๑ (งบลงทุน)

น้ำหนัก ร้อยละ ๑.๕

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริหารและเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานที่ดินมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของกรมที่ดินในภาพรวม เป็นไปตามมติคณะรักษาความสงบแห่งชาติ กำหนด อันจะส่งผลต่องานในภาพรวมของกรมที่ดิน มีประสิทธิภาพด้วย

คำอธิบาย - งบลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการลงทุน ได้แก่ รายจ่ายที่จ่ายใน ลักษณะค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง รวมถึงรายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายจากงบรายจ่ายอื่นใดในลักษณะ รายจ่ายดังกล่าว

- มติคณะรัฐมนตรี หมายถึง มติคณะรัฐมนตรี เมื่อเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๐ เห็นชอบมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดย กำหนดเป้าหมายการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๘ และภาพรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 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