**กรอบการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ**

**สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ตัวชี้วัด** | **น้ำหนัก****(ร้อยละ)** |
| **1. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านระบบงานบริการ**  | **40** |
| 1.1 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ | ตัวชี้วัดที่ 1 | ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ | 2 |
| 1.2 การยกระดับคุณภาพ การให้บริการ | ตัวชี้วัดที่ 2 | ความสำเร็จและผลของการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลายตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางการให้บริการ ที่มีความหลากหลายตัวชี้วัดที่ 2.2 จำนวนช่องทางการให้บริการ | 1.51.5 |
|  | ตัวชี้วัดที่ 3 | ระดับความสำเร็จของการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ | 2 |
| 1.3 การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ | ตัวชี้วัดที่ 4 | ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการตัวชี้วัดที่ 4.1 จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  ที่นำมาใช้ในการให้บริการตัวชี้วัดที่ 4.2 ระดับความสำเร็จของการจัดระบบตรวจสอบ และปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินประจำวันตัวชี้วัดที่ 4.3 ระดับความสำเร็จของระบบการตรวจสอบและ ปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินในภาพรวมตัวชี้วัดที่ 4.4 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลทะเบียนที่ดิน  | 1.51.51.51.5 |
|  | ตัวชี้วัดที่ 5 | ระดับความสำเร็จของการนำหลักระบบการประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการมาใช้ | 2 |
|  | ตัวชี้วัดที่ 6 | ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลายตัวชี้วัดที่ 6.1 ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลายตัวชี้วัดที่ 6.2 จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร | 1.51.5 |
|  | ตัวชี้วัดที่ 7 | ความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลายตัวชี้วัดที่ 7.1 ระดับความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการที่มีความหลากหลายตัวชี้วัดที่ 7.2 จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ | 1.51.5 |
|  | ตัวชี้วัดที่ 8 | ระดับความสำเร็จของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ตัวชี้วัด** | **น้ำหนัก****(ร้อยละ)** |
|  | ตัวชี้วัดที่ 9 | ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลายตัวชี้วัดที่ 9.1 ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชน ร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลายตัวชี้วัดที่ 9.2 จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนร้องเรียนขอความ เป็นธรรม | 1.51.5 |
| 1.4 การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ | ตัวชี้วัดที่ 10 | ระดับความสำเร็จของการนำแผนป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติ | 2 |
| 1.5 การเร่งรัดงานบริการประชาชน | ตัวชี้วัดที่ 11 | ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านทะเบียน | 2 |
| ตัวชี้วัดที่ 12 | ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านรังวัด | 2 |
| ตัวชี้วัดที่ 13 | ร้อยละของงานรังวัดที่ดำเนินการแล้วเสร็จเฉลี่ยต่อเดือนเปรียบเทียบกับมาตรฐาน | 2 |
| ตัวชี้วัดที่ 14 | ร้อยละของผลการเร่งรัดงานด้านวิชาการที่ดิน | 2 |
| 1.6 การคิดค้นนวัตกรรม | ตัวชี้วัดที่ 15 | จำนวนนวัตกรรม/รูปแบบการพัฒนา เพื่อการบริการ | 2 |
| 1.7 การได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านระบบงานบริการ | ตัวชี้วัดที่ 16 | ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนงาน/ขั้นตอนการให้บริการ | 2 |
| **2. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านบุคลากร**  | **30** |
| 2.1 การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ | ตัวชี้วัดที่ 17 | ระดับความสำเร็จของการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ | 6 |
| 2.2 การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม | ตัวชี้วัดที่ 18 | ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล ของข้าราชการ และสำนักงานที่ดิน | 6 |
| 2.3 การพัฒนาขีดสมรรถนะ | ตัวชี้วัดที่ 19 | ระดับความสำเร็จของการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร | 6 |
| 2.4 การได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร | ตัวชี้วัดที่ 20 | ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร | 6 |
| ตัวชี้วัดที่ 21 | จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร | 6 |
| **3. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก**  | **25** |
| 3.1 การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก | ตัวชี้วัดที่ 22 | จำนวนรายการสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์มาตรฐาน | 8 |
| 3.2 การพัฒนาอาคารสถานที่ | ตัวชี้วัดที่ 23 | ความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่ตัวชี้วัดที่ 23.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่ตัวชี้วัดที่ 23.2 จำนวนพื้นที่ (ตามที่กำหนด) ที่ได้รับการพัฒนา | 4.54.5 |
| **ประเด็น** | **ตัวชี้วัด** | **น้ำหนัก****(ร้อยละ)** |
| 3.3 การได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ตัวชี้วัดที่ 24 | ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 8 |
| **4. การพัฒนา/แก้ปัญหา ด้านอื่น ๆ**  | **5** |
| 4.1 การแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) | ตัวชี้วัดที่ 25 | ระดับความสำเร็จของการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) | 2 |
| 4.2 การบริหารงบประมาณ | ตัวชี้วัดที่ 26 | ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ  พ.ศ. ๒๕62 (ในภาพรวม) | 1.5 |
| ตัวชี้วัดที่ 27 | ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕62 (งบลงทุน) | 1.5 |
|  |  | **รวม ๑๖ ประเด็น ๓5 ตัวชี้วัด** | **100** |

**หมายเหตุ**

1. สำนักงานที่ดินจังหวัด

 - ประเมินทุกตัวชี้วัด

2. สำนักงานที่ดินสาขาและส่วนแยก

 - ประเมินทุกตัวชี้วัด

 **ยกเว้น** ตัวชี้วัดที่ 14

ตัวชี้วัดที่ 26 (ที่ไม่ใช่หน่วยงานผู้เบิก)

ตัวชี้วัดที่ 27 (ที่ไม่ใช่หน่วยงานผู้เบิก)

3. สำนักงานที่ดินอำเภอ

 - ประเมินทุกตัวชี้วัด

**ยกเว้น** ตัวชี้วัดที่ 12

ตัวชี้วัดที่ 13

ตัวชี้วัดที่ 14

ตัวชี้วัดที่ 26

ตัวชี้วัดที่ 27