



คู่มือ

การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)

ของ

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

เรียบเรียง โดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

คำนำ

สืบเนื่องจากนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ กำหนดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับ กรมที่ดินมีหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและรังวัดที่ดิน อันได้แก่สำนักงานที่ดินกระจายอยู่ทั่วประเทศ กรมที่ดินจึงมีนโยบายที่จะยกระดับการให้บริการประชาชน โดยผลักดันให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ สมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อมุ่งหน้าพัฒนาให้เป็นองค์กรยุคใหม่และเป็นระบบราชการ ๔.๐ สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” และมีความพึงพอใจต่องานบริการ

กรมที่ดิน โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้จัดทำคู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กรมที่ดิน

กันยายน ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	
๑. ที่มาและความสำคัญ	๑
๒. นิยาม และความหมาย	๒
๓. การยื่นใบสมัคร และขั้นตอนการลงทะเบียนสมัคร	๓
๔. แนวทางการกรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับรอง	๑๐
มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	
แนวทางการพัฒนาการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	
เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)	๑๒
เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ	๑๗
เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์	๓๒
ภาคผนวก	
หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	
กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก” (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สอดคล้องกับกฎหมายต่างๆ ดังนี้

๑) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกจึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยวัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก คือ

๑) เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒) เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการ

การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประกอบไปด้วย ๒ ขั้นตอนที่สำคัญคือการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น และการตรวจประเมินมาตรฐานหน่วยงานที่สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง (Site Visit) สำหรับการตรวจประเมินมาตรฐานหน่วยงานที่สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง (Site Visit) จะดำเนินการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งจะตรวจตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกกำหนดทั้ง ๒๖ ข้อ และจะแจ้งกำหนดการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ล่วงหน้าเพื่อให้ทุกหน่วยงาน ได้เตรียมความพร้อมด้านเอกสารและด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งการนำเสนอเพื่อให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและราบรื่น

๒. นิยาม และความหมาย

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ โดยมีแนวคิด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

ศูนย์ราชการสะดวก ใช้หลักคิดเพื่อนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก มีหลักการบริการ คือ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

รูปแบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก มีดังนี้

๑) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

๒) เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงาน ทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่างๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป

๓) เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) จุดเดียวได้

๔) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

ดังนั้น ภายใต้ศูนย์บริการต่างๆ ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้แล้วเดิม ควรจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย กล่าวคือ อาจมีการพัฒนาโครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ หรือการพัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
- ๒) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- ๓) ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- ๔) ด้านอื่นๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจโดยทุกๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

๓. การยื่นใบสมัคร และขั้นตอนการลงทะเบียนสมัคร

การสมัคร : สมัครผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.psc.opm.go.th เท่านั้น

เงื่อนไขการยื่นใบสมัคร : ผู้สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานต้องเป็นผู้กรอกข้อมูลการสมัครด้วยตนเอง โดย

๑. หน่วยงานส่วนกลาง : กระทรวง และกรม สมัครได้โดยตรง หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค : สมัครได้โดยตรง และขอให้ผ่านการรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัดก่อน กับแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วย

๒. หน่วยงานส่วนภูมิภาค : จังหวัด อำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สมัครได้โดยตรง และขอให้ผ่านการรับรองจากจังหวัดก่อน

๓. หน่วยงานส่วนท้องถิ่น :

- ๑) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สมัครได้โดยตรง
- ๒) องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง สมัครได้โดยตรง และขอให้แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วย

๔. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ : สมัครได้โดยตรง และขอให้ผ่านการรับรองจากรัฐวิสาหกิจต้นสังกัดก่อน

๕. หน่วยงานอื่นใดของรัฐ : สมัครได้โดยตรง

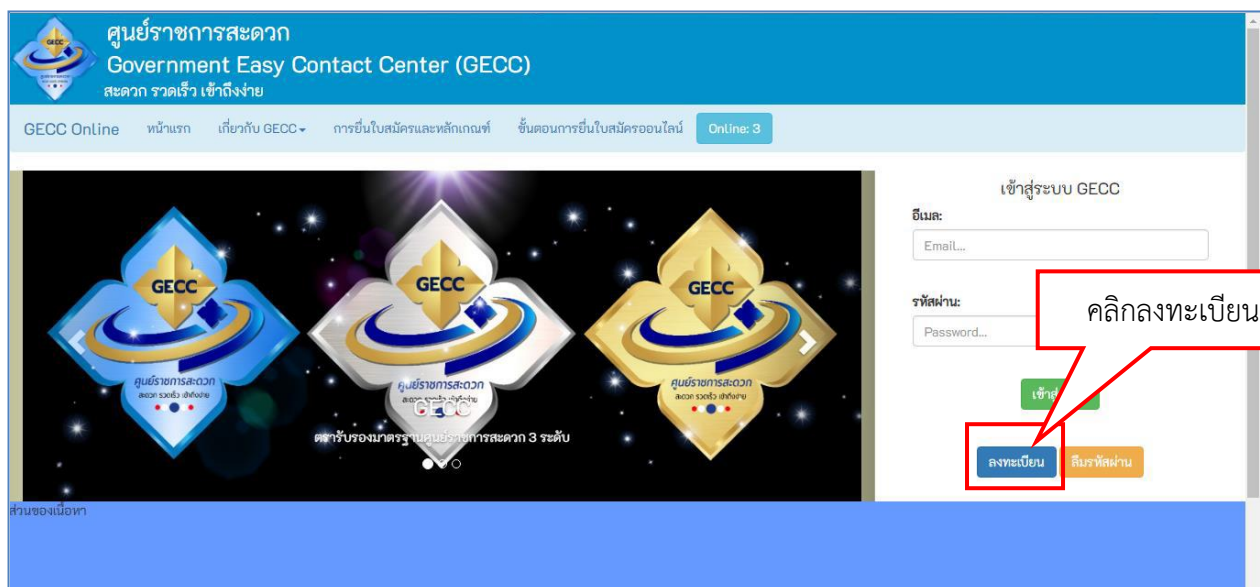
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๑ และ ๑๒๖๒ หมายเลขโทรสาร : ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๐

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นปีแรกที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดให้สมัครและส่งเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งมีขั้นตอนการสมัคร ดังนี้

๑. เข้าสู่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th และคลิกปุ่มสมัคร GECC ออนไลน์ บริเวณเมนูทางด้านขวาของหน้าจอ



๒. ระบบจะแสดงหน้าจอระบบ GECC Online ให้คลิก ลงทะเบียน เพื่อลงทะเบียน User และ Password เข้าสู่ระบบการสมัครออนไลน์



คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

๓. กรอกข้อมูลผู้ประสานงานของหน่วยงาน

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC+ การยื่นใบสมัครและหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการยื่นใบสมัครออนไลน์ Online: 3

ลงทะเบียนเพื่อยื่นใบสมัคร GECC Online

ชื่อ:

นามสกุล:

เลขบัตรประจำตัวประชาชน:

เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก:

กระทรวง/กรม หน่วยงาน:
-- โปรดเลือกหน่วยงาน --

อีเมล:

รหัสผ่าน:

ยืนยันรหัสผ่าน:

ป้อนรหัสผ่านอีกครั้ง:

๑. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม ลงทะเบียน

๒. คลิก ลงทะเบียน และระบบจะแสดงข้อความยืนยันการลงทะเบียน

หมายเหตุ : ในช่องกระทรวง/กรม หน่วยงาน สำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยก จะระบุว่าเป็นจังหวัด หรือ กระทรวงมหาดไทย กรมที่ดิน ก็ได้ในทางปฏิบัติ เมื่อสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาลงทะเบียนสมัครเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะรวบรวมสำเนารายชื่อที่ดินเพื่อโปรดพิจารณาให้การรับรองและลงนามถึงประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำหรับสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยก ซึ่งถือเป็นหน่วยงานภูมิภาค เมื่อลงทะเบียนสมัครเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อให้การรับรอง และขอให้แจ้งมายังกรมที่ดิน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) เพื่อรวบรวมสำเนารายชื่อที่ดิน เพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้การรับรอง รวมทั้งลงนามถึงประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกอีกครั้ง เพื่อป้องกันการตกหล่น

๔. ใส่ Email และ Password ที่ลงทะเบียนไว้ เพื่อเข้าสู่ระบบ GECC และกดเข้าสู่ระบบ

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC+ การยื่นใบสมัครและหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการยื่นใบสมัครออนไลน์ Online: 3

เข้าสู่ระบบ GECC

อีเมล:

รหัสผ่าน:

๑. ใส่ Email

๒. ใส่ Password

๓. คลิก เข้าสู่ระบบ

๕. คลิก สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC การยื่นใบสมัครและหลักฐานการยื่น ขึ้นตอนการยื่นใบสมัครออนไลน์ Online: 6 ระบบจัดการข้อมูลของ netmasterrb@gmail.com ออกจากระบบ

รายการใบสมัคร ข้อมูลส่วนตัว

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 0 รายการ

+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2562

คลิกสร้างใบสมัคร

ศูนย์ราชการสะดวก
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เลขที่ 1 ทำเนียบรัฐบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2558 ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ 2537
โทรศัพท์ : 0 2283 1261 - 62 โทรสาร : 0 2283 1260

แผนผังเว็บไซต์
ติดต่อเรา
แผนที่
นโยบายเว็บไซต์
นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๖. กรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับบริการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

รายการใบสมัคร ข้อมูลส่วนตัว

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับบริการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:

อาคาร เลขที่ ถนน ซอย...

จังหวัด: เขต/อำเภอ: แขวง/ตำบล:

-- โปรดเลือกจังหวัด -- -- -- --

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
ประจำปี พ.ศ. 2562

การบริหารราชการ:

-- โปรดเลือก --

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):

-- โปรดเลือกหน่วยงาน --

ชื่อผู้ประสานงานหลัก: ตำแหน่ง:

ชื่อผู้ประสานงานสำรอง: ตำแหน่ง:

สำนัก/กอง:

สังกัด:

เบอร์โทรศัพท์ 1: ต่อ: เบอร์โทรศัพท์ 2: ต่อ:

เบอร์โทรสาร: เบอร์มือถือ: อีเมล:

xxxxxxx ต่อ... xxxxxxxx ต่อ...

xxxxxxx xxxxxxxx

บันทึกข้อมูล ยกเลิก

กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

คลิกบันทึกข้อมูล

๗. เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเลขที่ใบสมัครและชื่อศูนย์ราชการสะดวก จากนั้นให้คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC+ การยื่นใบสมัครและหลักฐานที่ ขั้นตอนการยื่นใบสมัครออนไลน์ Online: 8 ระบบจัดการข้อมูลของ suthipart.k@gmail.com ออกจากระบบ

รายการใบสมัคร ข้อมูลส่วนตัว ตรวจสอบข้อมูลการรับสมัคร รายงาน

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ

+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2562

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข	ส่งใบสมัคร
G620026	จุดบริการ IIII	27/12/2561 12:28:31			กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G620015		13/9/2561 16:10:51			กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เลขที่ 1 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10230

แผนผังเว็บไซต์
ติดต่อเรา
แผนที่
นโยบายเว็บไซต์

๘. กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ สามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิก ส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่จะต้องกรอก มีดังนี้

๘.๑ Self-Checklist หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน โดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี

๒. คลิก บันทึกข้อมูล

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G620015 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล ยกเลิก

หน้าใบสมัคร 1. Self Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	เวลาเปิดให้บริการ: มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้อง - วันจันทร์-ศุกร์ ในเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 - 18.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	มี ไม่มี
2.	สถานที่บริการ: มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	มี ไม่มี
3.	สถานที่บริการ: มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	มี ไม่มี
4.	สถานที่บริการ: มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างได้คนเดินหรือรถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	มี ไม่มี
5.	พื้นที่ให้บริการ: มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้า	มี ไม่มี

๑.คลิก Self Checklist

3. เลือก มี หรือ ไม่มี

๘.๒ เกณฑ์คุณภาพ ประกอบด้วย



เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน ทั้งหมด ๓๔ ข้อ



เกณฑ์ขั้นสูง ทั้งหมด ๑๘ ข้อ

๑. คลิกเกณฑ์คุณภาพ

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี (ถ้าเลือก ไม่มี ไม่ต้องการกรอกคำอธิบาย)

๓. กรณี อธิบาย ให้กรอกข้อความประกอบคำอธิบาย โดยข้อความจำกัดไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร

๔. กรณี แนบไฟล์ ให้อัปโหลดไฟล์ประกอบ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB

๙. เมื่อกรอกข้อมูล Self Checklist และเกณฑ์คุณภาพ ครบถ้วนแล้ว คลิก ยืนยันส่งใบสมัคร

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC+ การยื่นใบสมัครและหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการยื่นใบสมัครออนไลน์ Online: 2 ระบบจัดการข้อมูลของ suthipart.k@gmail.com ออกจากระบบ

รายการใบสมัคร ข้อมูลส่วนตัว ตรวจสอบข้อมูลการสมัคร รายงาน

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลข **คลิก ยืนยันส่งใบสมัคร** **ยืนยันส่งใบสมัคร** ยกเลิก

ใบสมัครเลขที่ G620026

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:
จุดบริการ IIII

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:
59/1 ถนน พิชญโลก แขวง ดุสิต เขต ดุสิต กรุงเทพมหานคร 10120

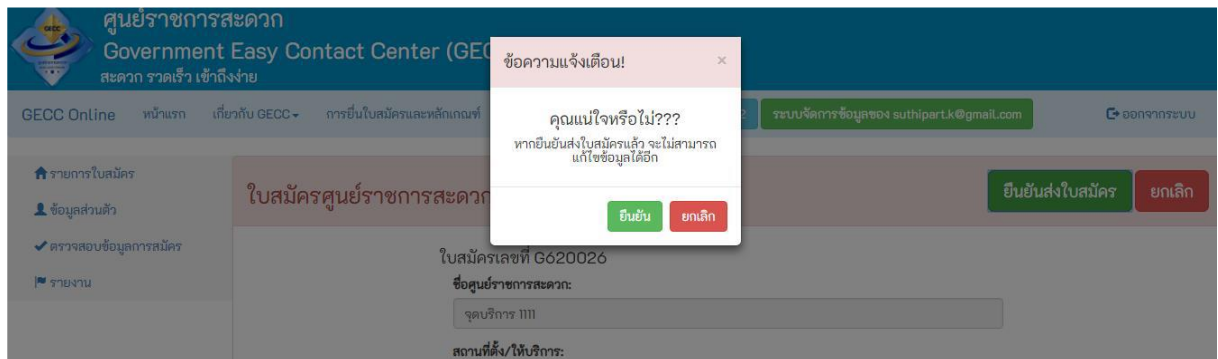
จังหวัด: กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ: เขตดุสิต แขวง/ตำบล: สวนจิตรลดา

การบริหารราชการ: ส่วนกลาง

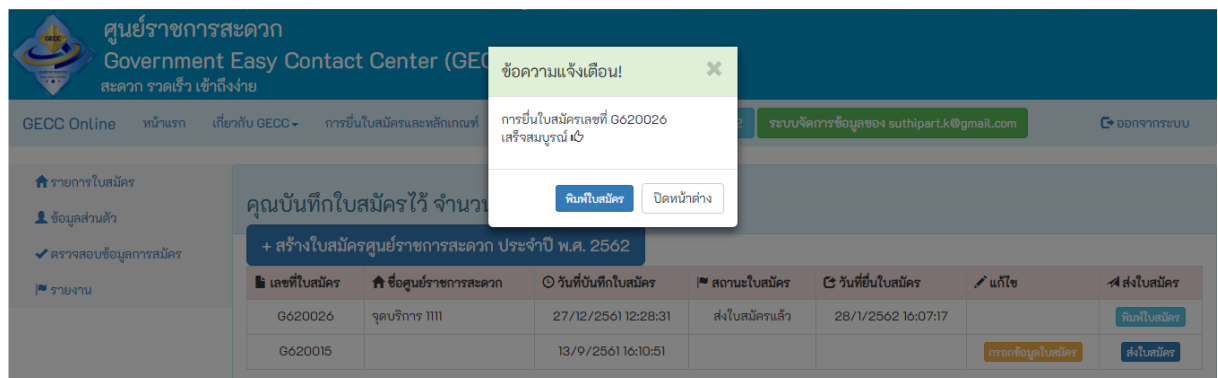
ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก): สำนักนายกรัฐมนตรี

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

๑๐. เมื่อกดส่งใบสมัครเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเตือนเพื่อยืนยันการสมัคร หากกดยืนยันแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก



๑๑. ระบบจะแจ้งเตือนการสมัครเสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้



เมื่อสำนักงานที่ดินดำเนินการยืนยันการส่งใบสมัครเรียบร้อยแล้ว ขอให้พิมพ์ใบสมัคร และจัดเก็บเอกสารที่นำส่งทั้งหมด ไว้ใช้ประกอบการตรวจประเมินของผู้ตรวจราชการกรมที่ดินด้วย ทั้งนี้เมื่อยืนยันการส่งใบสมัครเรียบร้อยแล้ว สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ให้แจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะรวบรวมสำเนาเรียนท่านอธิบดีกรมที่ดินเพื่อโปรดพิจารณาให้การรับรองและลงนามถึงประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกทราบ สำหรับสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยก ซึ่งถือเป็นหน่วยงานภูมิภาค เมื่อลงทะเบียนสมัครเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อให้การรับรองและลงนามในหนังสือถึงประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกทราบ ทั้งนี้ ขอให้แจ้งมายังกรมที่ดิน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) เพื่อรวบรวมสำเนาเรียนท่านอธิบดีกรมที่ดิน เพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้การรับรองรวมทั้งลงนามถึงประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกอีกครั้ง

หมายเหตุ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เป็นปีแรกในการลงทะเบียนผ่านทางออนไลน์ แนวทางการให้การรับรองของอธิบดีกรมที่ดินและผู้ว่าราชการจังหวัดยังเป็นทางเอกสาร หากในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีการเปลี่ยนแปลงกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง

๔. แนวทางการกรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การดำเนินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างถูกต้อง เรียบร้อย จึงขอวางแนวทางการกรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศที่ถูกคัดเลือกและที่สนใจจัดเตรียมเอกสารได้ถูกต้องครบถ้วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. รูปแบบและวิธีการตอบคำถาม คือ การเขียนคำอธิบายพร้อมแนบหลักฐานหรือรูปถ่ายประกอบ โดยคำอธิบายจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร และแนบไฟล์ขนาดไม่เกิน ๕ MB

๒. คำอธิบาย ต้องตอบคำถามให้สั้น กระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น และครบทุกประเด็นที่กำหนด

๓. รูปถ่ายประกอบ ควรเป็นรูปภาพที่สื่อถึงการตอบคำถามในข้อนั้นๆ ได้อย่างตรงประเด็น ในแต่ละข้อคำถามควรมีภาพถ่ายไม่เกิน ๒ ภาพ โดยอาจนำภาพถ่ายมาตัดย่อแล้วนำวางลงในไฟล์ Word พร้อมมีคำอธิบายใต้ภาพ

โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist) จำนวน ๑๓ ข้อ ไม่มีคะแนนแต่เป็นเงื่อนไขที่หน่วยงานต้องผ่านทุกข้อ

๒. เกณฑ์เชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับคือ ระดับพื้นฐาน มีทั้งหมด ๓๔ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ) และระดับขั้นสูง มีทั้งหมด ๑๘ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๒๐ คะแนน) ดังนั้นคะแนนเต็มของเกณฑ์เชิงคุณภาพคือ ๗๐ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ของหน่วยงานที่เห็นได้ในเชิงประจักษ์ (แบ่งตามประเภทของหน่วยงาน) มี ๓๐ คะแนน เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แบ่งเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เป็น ๓ ระดับ คือระดับต้น ระดับปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับมาตรฐาน การให้บริการ (สตรา+โล)	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)	
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ			เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์
๑. ระดับต้น 	จะต้องดำเนินการ ให้ครบถ้วน	เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๓๔ ข้อๆ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน จะต้องดำเนินการ ให้ครบถ้วน	เกณฑ์ขั้นสูง : มี ๑๘ ข้อๆ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการ ให้ได้ ๒๐ คะแนน	๓๐ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการ ให้ได้ ๑๖ คะแนน	๗๐ - ๗๙ คะแนน
๒. ระดับปานกลาง 		๘๐ - ๘๙ คะแนน			
๓. ระดับสูง 		๙๐ - ๑๐๐ คะแนน			

ซึ่งหน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินจะได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีระยะเวลา ๓ ปี (นับจากปีที่สมัคร)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แบ่งเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เป็น ๓ ระดับ คือระดับต้น ระดับปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับมาตรฐาน การให้บริการ (สีตรา+โล)	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)	
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ			เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์
๑. ระดับต้น 	จะต้องดำเนินการ ให้ครบถ้วน	เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๓๔ ข้อๆ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน จะต้องดำเนินการ ให้ครบถ้วน	เกณฑ์ขั้นสูง : มี ๑๘ ข้อ ๆ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการ ให้ได้ ๒๐ คะแนน	๓๐ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการ ให้ได้ ๑๖ คะแนน	๗๐ - ๗๙ คะแนน
๒. ระดับปานกลาง 					๘๐ - ๘๙ คะแนน
๓. ระดับสูง 					๙๐ - ๑๐๐ คะแนน

โดยจะขออธิบายรายละเอียดของแต่ละเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งสิ้น ๑๓ ข้อ เป็นเกณฑ์ที่ไม่มีคะแนน แต่เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่สำนักงานที่ดินต้องดำเนินการให้**มีครบทั้ง ๑๓ ข้อ** ห้ามมิให้ไม่มีข้อใดข้อหนึ่ง มิเช่นนั้นจะไม่รับการตรวจประเมินในเกณฑ์ข้ออื่นๆ รวมทั้งจากการตรวจประเมินในพื้นที่ของคณะประเมิน กรณีผ่านการคัดกรองทางเอกสารแล้ว คณะประเมินฯ จะตรวจสอบจากสถานที่บริการจริงว่ามีทุกข้อครบถ้วนหรือไม่ โดยข้อคำถามทั้ง ๑๓ ข้อประกอบด้วย

ข้อที่	เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
๑	เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์ - ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น			- สำนักงานที่ดินต้องมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับวันและเวลาเปิดให้บริการ - ต้องมีประกาศ/คำสั่ง/จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ที่ได้สำรวจไว้ - ต้องมีประกาศแสดงระยะเวลาที่ให้บริการนอกเวลาราชการ เพื่อให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน
๒	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง			- มีระบบการขนส่งสาธารณะผ่าน จำนวน ประเภท ได้แก่ (๑) คือ สาย.... และสาย (๒) (๓) (เช่น มีระบบการขนส่งสาธารณะผ่าน จำนวน ๒ ประเภท ได้แก่ (๑) รถโดยสารสาธารณะ บขส. รวม ๒ สาย คือ สายกรุงเทพฯ - ขอนแก่น สายกรุงเทพฯ - นครราชสีมา (๒) รถประจำทางระหว่างอำเภอ รวม ๑ สาย คือ เป็นต้น) - ควรมีป้ายบอกทางมายังสถานที่บริการ - มีวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง - มีที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ - มีการแจ้งวิธีการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ทางเว็บไซต์ หรือสื่อ Online * * หากการเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินไม่สะดวก ควรแสดงให้เห็นความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้ประชาชน **

ข้อที่	เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/แนวทางการดำเนินงานของ สำนักงานที่ดิน
๓	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอก ทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุด ให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน			- มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของ จุดให้บริการทุกจุดอย่างชัดเจน ไม่ทำให้เกิดความ สับสน - มีป้ายนำทางผู้รับบริการจากภายนอกมายังสำนักงาน ที่ดิน - ควรมีผังจุดให้บริการแสดงอย่างชัดเจน อยู่หน้า สำนักงาน เพื่อให้ประชาชนทราบก่อนเข้ารับบริการ จริงในจุดต่างๆ
๔	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่ คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และ ผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคน พิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น			- มีจุดให้บริการที่ออกแบบ เพื่อรองรับผู้พิการ สตรีมี ครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ทางเดิน บันไดมีราวจับเพื่อความปลอดภัยและความ สะดวกในการเข้ารับบริการ - จัดให้มีพื้นที่ให้บริการสำหรับรถเข็นคนพิการ - จัดพื้นที่ประตูทางเข้า – ออก ให้กว้าง ไม่มีสิ่งกีด ขวาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ
๕	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุด ก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับ เจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถ ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงาน ที่ให้บริการ			สำนักงานที่ดินควรออกแบบผังทางเดินของงาน ดังนี้ - จุดก่อนเข้ารับบริการ ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการคัดกรองเอกสาร ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว - จุดให้บริการ ต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพและ ทักษะที่จำเป็น สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ - ควรมีการจัดสวนหย่อมหรืออื่นๆ ให้มีลักษณะไม่ เหมือนสถานที่ราชการ - จุดบริการที่มีคนมารอรับบริการจำนวนมาก เช่น จุดคัดกรองเอกสาร จุดประชาสัมพันธ์ ควรบริหารจัดการ ให้ดูสะดวก สบาย หรืออาจแยกออกมาจาก จุดบริการอื่นๆ

ข้อที่	เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/แนวทางการดำเนินงานของ สำนักงานที่ดิน
๖	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้ งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่าง ด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกาย ที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสาร ให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว			** สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ ** - พื้นที่ของเจ้าหน้าที่ควรกว้างขวาง สามารถ ปฏิบัติงานได้สะดวก - มีเคาน์เตอร์หรือโต๊ะที่สามารถจัดวางเอกสาร และ หยิบใช้ได้สะดวก รวดเร็ว - ** โดยปกติพื้นที่ที่ให้บริการประชาชน ควรมีจำนวน พื้นที่มากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ **
๗	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรือ อันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้ สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลัก สากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน			- มีป้ายสัญลักษณ์แสดงจุดอันตรายต่างๆ เช่น ป้าย แสดงทางหนีไฟ ทางออกฉุกเฉิน - มีอุปกรณ์ดับเพลิงติดตั้งให้ใช้งานได้สะดวก - มีสัญลักษณ์ทางต่างระดับที่มองเห็นได้ชัดเจน - มีสัญลักษณ์อื่นๆ ที่จำเป็น และมองเห็นได้ชัดเจน
๘	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสง สว่างอย่างเพียงพอ			- พื้นที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอตามมาตรฐาน - เปลี่ยนหลอดไฟทุกครั้งเมื่อชำรุด - การทาสีภายในอาคารให้มีสีอ่อน หรือสีเคาน์เตอร์ เป็นสีอ่อน จะช่วยให้สถานที่ทำงานสว่างขึ้น
๙	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการ จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ และความพร้อมของ ทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำบรรจุ เป็นต้น			- มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ - จุดพักรอควรกว้างขวาง อาจอยู่ภายนอกอาคาร สำนักงานก็ได้ (แต่ควรมีป้ายแสดงคิวบริการในจุดพักรอด้วย) - จุดบริการน้ำดื่ม/กาแฟ ควรมีแก้วน้ำบริการ - ป้ายแสดงคิวบริการ ควรเด่นชัด และอยู่ในมุมที่ ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน - มุมข้อมูลข่าวสาร ไม่ควรอยู่ในมุมอับ และเข้าถึงง่าย

	เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/แนวทางการดำเนินงานของ สำนักงานที่ดิน
๑๐	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่ง อำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่ สะอาด และถูกสุขลักษณะ			- ห้องน้ำควรสะอาด ถูกสุขลักษณะ - ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ควรมีการตรวจสอบความดัง-เบา ของกริ่งภายในห้องน้ำ และสัญญาณไฟฉุกเฉิน รวมทั้งเมื่อมีการกดกริ่งและสัญญาณไฟฉุกเฉิน ผู้รับผิดชอบสามารถไปช่วยผู้พิการภายในห้องน้ำได้อย่างทันท่วงที - อาจมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้ เช่น รถเข็นร่ม เป็นต้น
๑๑	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มี ระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็น ธรรม			- จัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการตามลำดับ - ป้ายแสดงจุดรับบัตรคิว/ประชาสัมพันธ์ ควรเด่นเห็นได้ชัดเจน - ป้ายแสดงจุดรับบริการต้องสอดคล้องกับผังงานตามข้อ ๕ - ควรมีป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ครบทุกคน (ทุกฝ่ายรวมทั้งในหอการเงิน) - ตัวเลขควรเป็นเลขอารบิก เพื่อประโยชน์ของชาวต่างชาติ
๑๒	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับใน การช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำ ในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียม เอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและ ลดระยะเวลาารอคอย			- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการ ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารเบื้องต้น ก่อนรับบัตรคิวจริงที่จุดประชาสัมพันธ์
๑๓	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มี จุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุด ให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก ต่อผู้ให้บริการ			- มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ที่มีรูปแบบง่าย สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ อาจเป็นระบบกระดาษหรือออนไลน์ก็ได้ - จุดวางแบบประเมิน ควรตั้งในที่เหมาะสม มีแบบประเมินและปากกาพร้อมให้บริการ

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์คุณภาพ

เกณฑ์คุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับคือ

๑) ระดับพื้นฐาน ๕ มีทั้งหมด ๓๔ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ)

๒) ระดับขั้นสูง 😊 มีทั้งหมด ๑๘ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๒๐ คะแนน)

โดยข้อคำถามประกอบด้วย

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการ	👍	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	- ต้องมีแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีการสำรวจครบทั้ง ๖ ประเด็น - ประเภทงานบริการ หมายถึง งานบริการในภารกิจหน้าที่ที่คาดว่าผู้รับบริการต้องการ นอกเหนือจากงานประจำ - ต้องมีหลักฐานการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสำรวจ อย่างชัดเจน - ต้องนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปใช้ในการออกแบบกระบวนการทำงาน/การให้บริการ/การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การติดตั้ง Wi-Fi การเพิ่มช่องทางการให้บริการการทำงานนอกเวลาราชการ เป็นต้น
	👍	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจ และนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๒. งานบริการ		๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการ สะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	- งานบริการด้านข้อมูลข่าวสารควรมีครบตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารฯ มาตรา ๙ โดยอาจให้บริการด้วยกระดาษ หรือให้สืบค้นเองทางคอมพิวเตอร์ โดยอาจใช้ www.info.go.th (ศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน) เป็นเว็บไซต์หลักในการให้บริการ - บริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสารควรกว้างขวาง โล่ง โปร่งสบาย และไม่ควรมีเจ้าหน้าที่ธนาคารเข้าไปใช้ในการจัดเตรียมเอกสาร ควรมีโต๊ะเตรียมเอกสารไว้ต่างหาก - งานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น ● เป็นกล่องรับความคิดเห็น ● จุดรับเรื่องราวร้องทุกข์ ● ร้องเรียนผ่านช่องทางเข้าพบเจ้าพนักงานโดยตรง ● Line, กริ่งหน้าห้องเจ้าพนักงานฯ ● Call Center ของสำนักงาน - ควรมีประกาศการยกเลิกใช้สำเนาบัตรประชาชน และทะเบียนบ้าน ประกาศไม่ควรนำประกาศของกรมที่ดินติดแสดงเนื่องจากผู้รับบริการจะเห็นไม่ชัด ควรแสดงป้ายข้อความสั้นๆ ที่ชัดเจน - งานบริการเพิ่มเติม ควรเป็นงานบริการที่ได้จากการสำรวจความต้องการ และควรเป็นงานที่นอกเหนือจากงานปกติ (ต่างจากข้อคำถามข้อ ๑.๑) เช่น การให้ บริการนอกสถานที่ การประสานงานส่งต่อต่างๆ เป็นต้น - การให้คำปรึกษาทาง Application Line
		๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ	
		๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา
๓. สถานที่บริการ	 มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	พิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อคนพิการและผู้สูงอายุอย่างน้อย ๑๑ รายการ จาก ๒๒ รายการ รายละเอียดตามภาคผนวก ๒ (หากไม่ครบจะไม่ได้คะแนน) สำนักงานที่ดิน สามารถออกแบบได้ตามความสะดวกของแต่ละสถานที่ ได้แก่ ๑) ที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ ๒) ทางลาด ๓) พื้นที่ต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการมองเห็น ๔) ราวกั้นตกหรือผนังกันตก ๕) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ๖) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ ๗) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ (อาจเป็นจุดโทรศัพท์ของสำนักงานที่วางไว้พร้อมสถานที่ตามข้อ ๖) ๘) จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ ๙) ประตูสำหรับคนพิการ ๑๐) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ๑๑) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ๑๒) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ - กริ่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ - ไฟฉาย ๑๓) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ๑๔) ทางสัญจรสำหรับคนพิการ - ทางเดินสำหรับคนพิการทางสายตา - ประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทางการมองเห็น ฯลฯ

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๔. การออกแบบระบบงาน	👍	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	- ต้องมีแผนผัง (Flowchart) แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน อาจแสดงเลขลำดับการเข้ารับบริการไว้ที่โต๊ะเจ้าหน้าที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน
	👍	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	- จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ และต้องมีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบชัดเจน - มีการแจกนามบัตร เบอร์โทรศัพท์ติดต่อประสานงานที่ชัดเจน ในกรณีผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อกลับได้ทันที (ไม่จำเป็นต้องเป็นเบอร์มือถือส่วนตัว) - มีประกาศเบอร์โทรศัพท์ติดต่อชัดเจน
	👍	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	- มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ไม่จำเป็นต้องแสดงเป็นรูปเล่ม อาจแสดงเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้) ** กรณีนี้ไม่ใช่คู่มือสำหรับประชาชน ** เพื่อแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน - คู่มืออาจเป็นคู่มือของกรมที่ดินก็ได้
	👍	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	- มีการให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงได้จากถามคำถามเดียวกันกับเจ้าหน้าที่คนไหน ก็จะมีแนวทางปฏิบัติหรือตอบคำถามแนวทางเดียวกัน - ควรมีคู่มือในรูปแบบ ถาม – ตอบ หรือในรูปแบบ Frequently Asked : FAQ หรือ FAQs จาก Questions หรือคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ โดยอาจใช้ระบบถาม – ตอบของกรมที่ดิน ซึ่งแสดงไว้ในเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานและส่งเสริมการรังวัด สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน สำนักงานเลขานุการกรม

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา
	 ๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	- ระบบการแจ้งเตือน นอกจากการแจ้งเตือนทางหนังสือราชการแล้ว และต้องมีวิธีการแจ้งเตือนหลายรูปแบบ เช่น SMS, E-mail, หนังสือแจ้งเตือน, หรือโทรศัพท์แจ้งล่วงหน้า - ควรเก็บหลักฐานการแจ้งเตือนผ่านระบบต่างๆ ด้วยทุกครั้ง - การแจ้งเตือนทาง Application Line
	 ๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	- การให้บริการแบบออนไลน์ พิจารณาเฉพาะภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งหมายถึง งานบริการที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องมาพบเจ้าหน้าที่ โดยแสดงได้หลายรูปแบบ เช่น มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง มี Line กลุ่มเพื่อให้บริการ มีโทรศัพท์สายตรง มี E-mail Facebook ไปรษณีย์ ตู้รับความคิดเห็น โทรสาร หรือ Call Center - มีช่องทางให้บริการ Online ที่หลากหลาย
	 ๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่าย และไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	- ควรแสดงให้เห็นแบบฟอร์มที่ใช้ในการให้บริการแบบฟอร์มควรง่าย และประชาชนไม่ต้องเป็นผู้กรอกเอง นอกจากนี้อาจแสดงให้เห็นว่ากรมที่ดินมีแบบฟอร์ม ๒ ภาษาให้บริการสำหรับชาวต่างประเทศ - ข้อคำถามนี้ อาจตอบได้เลยว่า “ กรมที่ดินไม่มีแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกข้อมูลด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกข้อมูลให้ทั้งหมดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ”

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๕. การจัดสรรบุคลากร	👍	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	- ต้องมีหลักฐานการวิเคราะห์ประเมินความต้องการกำลังคน/จัดทำแผนเกี่ยวกับกำลังคนส่งไปส่วนกลางพิจารณา (ส่วนกลางจะพิจารณาให้หรือไม่ให้ก็ได้) - รายงานการประชุมที่ว่าด้วยเรื่องเกลี่ยอัตรากำลัง - หนังสือขอเพิ่มอัตรากำลัง
	👍	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	- เมื่อมีการวิเคราะห์แล้ว จึงมีการพิจารณาจัดสรรบุคลากร เพื่อให้บริการในช่วงเวลากลางวัน หรือช่วงเวลาที่ผู้มาขอรับบริการจำนวนมาก ซึ่งเป็นกรณีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งต้องแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกำลังคน ซึ่งการจัดสรรกำลังคนควรสอดคล้องกับการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการในข้อ ๑.๑ - เมื่อมีการตรวจประเมินในพื้นที่ให้พึงระวังการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ หากว่าต้องบริหารจัดการให้ไปช่วยงานในจุดบริการที่มีผู้มาขอรับบริการจำนวนมาก (กรรมการจะพิจารณาถึงความสามารถในการบริหารจัดการกำลังคน) - ต้องมีคำสั่งและมีป้ายประกาศรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนอกเวลาราชการ
	😊	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	- ต้องมีโครงการและแสดงให้เห็นถึงแนวทางการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ ให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่มีผลจากการปฏิบัติงานดีเด่น - ควรมีป้ายประกาศชมเชยเจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นประชาชนทราบ - นำผลงานมาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๒ ระบบจุดให้บริการ			
๖. บุคลากรด้านการบริการ	๑	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	- การเพิ่มศักยภาพควรสอดคล้องกับการวิเคราะห์ในข้อ ๕.๑ - มีแผนพัฒนาบุคลากร - การฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงาน พิจารณาจากหลักฐานต่างๆ ที่ต้องแสดงได้ชัดเจน เช่น รายชื่อผู้เข้าอบรม หัวข้ออบรม ภาพถ่าย ฯลฯ - แสดงหลักฐานการมอบหมายหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม/สัมมนา
	๒	๖.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	- การฝึกอบรมระบบซอฟต์แวร์ออนไลน์ให้การใช้การฝึกอบรมของส่วนกลางได้ แต่ต้องแสดงหลักฐานประกอบให้ชัดเจน
	๓	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	- การปฏิบัติงานทดแทนกันได้ พิจารณาจากหลักฐาน เช่น คำสั่ง เป็นต้น - มีคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือสำหรับประชาชน
	๔	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	- พิจารณาจากการตอบคำถามจริงของเจ้าหน้าที่ โดยคัดเลือกคนตอบคำถามที่มีอำนาจตอบ หรืออาจส่งต่อหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย เจ้าพนักงานที่ดินฯ พิจารณาเพื่อให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ - ควรมีมาตรฐานของการกล่าวสวัสดิ์ การตอบคำถาม การรับโทรศัพท์ และระยะเวลาในการตอบคำถาม - เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ (สอดคล้องกับข้อ ๔) - เจ้าหน้าที่สื่อสารช่วยเหลือและให้บริการด้วยไมตรีจิต โดยคณะกรรมการอาจสุ่มตรวจการตอบคำถามจริงในการตรวจประเมินในพื้นที่

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
	☺	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการ จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	- ต้องแสดงตัวอย่างการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจนเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการนี้ควรเป็นงานนอกเหนือภารกิจ เช่น ให้บริการผู้รับบริการที่อยู่ไกล ให้บริการรับ-ส่งโทรสาร ให้บริการรับเอกสารทางระบบ Online เช่น - Facebook - Line - E-mail - คลินิก ๒๔ ชั่วโมง
	☺	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น	- ต้องแสดงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการเข้าใช้ระบบต่างๆ ที่ใช้ในการบริการ เช่น LandsFax รวมทั้งควรมี Admin สำหรับแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ** ต้องมี รูปภาพ หลักฐานทางการให้บริการทางช่องทาง Online ที่กำหนดขึ้น **
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	👍	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	- ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสถิติ และมีการวิเคราะห์ผลนำมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง - มีหลักฐานการสำรวจความพึงพอใจ และผลการประมวลผล/ผลการวิเคราะห์ - ระบบการสำรวจความพึงพอใจจะเป็นรูปแบบออนไลน์หรือกระดาษก็ได้ - หากเป็นรูปแบบกระดาษข้อความควรสอดคล้องกับบทวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในข้อ ๑.๑ และแบบสำรวจควรมีคำถามปลายเปิด
	👍	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	- ผลการสำรวจต้องแสดงให้เห็นว่าได้ผลการประเมินต้องมากกว่าร้อยละ (ใส่คะแนนที่ได้จากการประเมิน) - อาจเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการสำรวจของบุคคลภายนอกก็ได้

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	👍	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	- ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘
	👍	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	- แสดงให้เห็นถึงการจัดการข้อร้องเรียน เช่น มีการกำหนดช่องทาง มีการติดตามความคืบหน้า เป็นต้น - ช่องทางการรับฟัง เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น (ใช้แบบประเมินความพึงพอใจก็ได้) การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมของสำนักงานที่ดิน การร้องเรียนผ่านระบบ Online เช่น Line, Facebook, E-mail, หน่วยเคลื่อนที่เร็ว, คลินิก ๒๔ ชั่วโมง - ต้องมีหลักฐานติดตามจัดการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน และตอบสนองได้ภายในมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด
	😊	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ดีไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	- กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนต้องแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และมีการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - กรณีการแก้ไขข้อร้องเรียนจนเป็นที่ดี จะนับกรณีที่สำนักงานฯ พิจารณาดำเนินการภายในแล้วเสร็จ ไม่นับกรณีรอหารือหรือรอผลการพิจารณา/การดำเนินการของหน่วยงานอื่น
๙. ช่องทางการให้บริการ	😊	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้ปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	- มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายช่องทาง เช่น Website, Line, Facebook, E-mail, โทรศัพท์ เป็นต้น - สามารถใช้ช่องทางการให้บริการตามข้อ ๔.๕, ๔.๖ มาเป็นช่องทางในข้อนี้ได้ แต่จะมีการขอตรวจสอบการให้บริการ เช่น ขอดู Line ว่ามีการโต้ตอบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้จริงหรือไม่ตามข้อ ๖ - มีจุดรับเรื่องราวร้องทุกข์ และทุกช่องทาง Online ที่สำนักงานฯ กำหนดขึ้น

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	👍	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	- มีคำสั่งและแผนการดำเนินงานที่ประกอบด้วย หัวข้อที่กำหนดครบถ้วน ได้แก่ เรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนา - มีคำสั่งคณะทำงาน - มีการกำหนด Action plan กำหนดตารางการดำเนินงานและการติดตามผล - การประชุม ระดมสมอง ติดตามผลทุกเดือน
	👍	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม	- ต้องแสดงให้เห็นระบบการติดตามที่ชัดเจน ทั้งงานภารกิจปกติ และการจัดชุดเฉพาะกิจ (ในลักษณะบริการหลังการขาย) - แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามขั้นตอน ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนและติดตามความคืบหน้า เพื่อจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ เป็นประจำทุกเดือน หากเป็นการประชุมในรายงานการประชุมต้องชัดเจน - มีคำสั่งการจัดชุดเฉพาะกิจ แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน - เป็นไปตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรายงานผลการปฏิบัติงานและการจัดการงานค้าง พ.ศ.๒๕๕๕
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ทำหาย	😊	มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	- ควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ปัญหาทำหายที่อาจเกิดขึ้น ว่าคืออะไร และจะแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น มีเครื่องสำรองไฟฟ้าขณะที่ไฟดับ, มีระบบงานทดแทนหากเกิดปัญหาระบบข้อมูลทางทะเบียนล้ม, ไฟไหม้, เจ้าหน้าที่ลางาน
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	👍	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงาน มาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	- แสดงให้เห็นถึงผลการติดตามงานตามข้อ ๑๐ - ๑๑ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานว่าดำเนินการอย่างไร สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย เกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการได้อย่างไร - ควรมีข้อมูลเชิงสถิติ - ควรมีผลการปรับปรุงงานว่าดำเนินการแล้วได้ผลการปฏิบัติงานอย่างไร - LandsFax

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
	👍	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	- การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานที่เกิดจากการพัฒนาปรับปรุงงานเป็นคู่มือที่ปรับปรุงเป็นการเฉพาะสำนักงาน - คิวอาร์โค้ด - คู่มือประชาสัมพันธ์ต่างๆ - แผ่นพับ - ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ - คู่มือไม่จำเป็นต้องทำเป็นรูปเล่ม จัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลได้ แต่ต้องให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสืบค้นง่าย
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง	👍	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	- ข้อมูลควรสอดคล้องกับการวิเคราะห์ใน ๕.๑ - แสดงหลักฐานทั้งภาพถ่ายรายชื่อผู้รับบริการฝึกอบรม หัวข้อ - แสดงให้เห็นถึงการจัดส่งเจ้าหน้าที่หรือการพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
	😊	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	- มีการประเมินผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จนสามารถคิดค้นแนวทางการดำเนินงานใหม่ หรือนวัตกรรมการให้บริการ - นวัตกรรมการให้บริการ ไม่จำเป็นต้องเป็นนวัตกรรมที่พัฒนาด้วยระบบดิจิทัล เป็นนวัตกรรมทางความคิด และพัฒนาไปสู่แนวทางปฏิบัติงานใหม่ๆ ได้

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	๑	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	- แสดงหลักฐานการส่งเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคไปอบรมที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติการโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน เป็นต้น โดยอาจสามารถใช้การส่งไปอบรมตามโครงการของกรมที่ดินก็ได้ ** กรณีนี้ไม่รวมถึงคุณวุฒิ ** เช่น หลักสูตรใบประกาศนียบัตร, ภาพถ่ายในงานหนังสือเชิญเข้าร่วมงาน
	๒	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค - ในกรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคสามารถอธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายเชื่อมโยง หรืออื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางทราบและเข้าใจได้
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	๑	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	- แสดงให้เห็นถึงระบบการจัดเก็บข้อมูลและฐานข้อมูลที่กรมที่ดินออกแบบไว้ - กรณีระบบที่ใช้เป็นระบบของส่วนกลาง ต้องแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลเรียกใช้ข้อมูล และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ - มีการเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรค และการใช้ระบบต่อส่วนกลาง
	๒	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	- แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดินให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	👍	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	- แสดงให้เห็นระบบการเข้าใช้งานที่ปลอดภัย สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง อาจแสดงให้เห็น Username และ Password ของการเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล เพื่อแสดงถึงความปลอดภัยในการเข้าใช้ระบบ
	👍	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม - คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหา ในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- มีการวิเคราะห์จัดทำรายงานข้อสังเกตผลการใช้งานระบบ - กรณีระบบที่ใช้เป็นระบบของส่วนกลางต้องแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลเรียกใช้ข้อมูล และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ - ควรมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ดูแลระบบที่จะตอบคำถามการแก้ไขปัญหาต่างๆ - แสดง Website กรมที่ดิน ที่สามารถสืบค้นกฎหมาย คำสั่ง ระเบียบ และคำถาม - คำตอบ เมื่อมีปัญหาในขณะทำงาน
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	👍	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	- แสดงให้เห็นการบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก - แสดงให้เห็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรกับกรมการปกครอง และฐานข้อมูลเกี่ยวกับนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รวมทั้ง ในระบบ LandsMaps ได้มีการเชื่อมโยงผังการใช้ประโยชน์ที่ดินกับกรมโยธาธิการและผังเมือง
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ Online	😊	มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่าน E-mail มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	- แสดงให้เห็นช่องทาง และมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางตามที่เกณฑ์กำหนด ** กรรมการตรวจประเมินในพื้นที่จะขอดูหลักฐานจากการให้บริการจริง ** - ควรมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการผ่านระบบ Online ดังกล่าว - กำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางในการให้บริการอย่างชัดเจน พร้อมหลักฐานต้องตอบกลับปัญหาทาง Line ทาง Facebook ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	👍	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาคู่มือและทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	- แสดงให้เห็นแผนการพัฒนาคู่มือ และ การพัฒนาคู่มืออย่างต่อเนื่อง ซึ่งควรสอดคล้องกับ ข้อ ๖.๑ และ ๑๓.๑ - มีการสุ่มตรวจจากการปฏิบัติงานจริง - เจ้าหน้าที่สามารถประสานส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ - ต้องมีสมุดบันทึกการรับโทรศัพท์ทั้งหมดทุกเรื่อง
	👍	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล ที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	- ระบบโทรศัพท์ต้องมีความพร้อมในการให้บริการ - มีการตรวจสอบโทรศัพท์ โทรสารให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ตลอดเวลา - สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันทีที่มีการโอนสาย - อาจมีระบบถาม - ตอบ วิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ** ๑๙ - ๒๐ ให้ระมัดระวังการสุ่มตรวจจากเจ้าหน้าที่ประเมิน **
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	😊	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล ที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	- ถ้าไม่มี Call center ให้ใช้เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์แทนได้ - มีระบบการบันทึกข้อมูลการรับโทรศัพท์ - มีมาตรฐานการรับโทรศัพท์ที่ชัดเจน - มีการสุ่มตรวจการปฏิบัติงานจริง - ประเด็นแนวทางการดำเนินงานเดียวกันกับข้อ ๑๙ - หากจะอ้างถึง Call center ของกรมที่ดิน ต้องเตรียมข้อมูลการบันทึกการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ของกรมที่ดินไว้ด้วย - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับการอบรมจริงตามหลักฐานการส่งเข้าอบรม - การสร้างระบบ Call center ของสำนักงานควรมีคู่มือการรับโทรศัพท์ของสำนักงาน
	😊	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น	

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
		- โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	
	😊	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	👍	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น	- เน้นการมีแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งต้องแสดงให้เห็นว่า หากมีเหตุที่ทำให้ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานได้ เช่น ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน หรือกรณีมีการชุมนุม จะไปให้บริการประชาชนที่ไหน ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างไร เช่น ๑) สถานที่ให้บริการสำรอง ๒) การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ๓) วัสดุ อุปกรณ์ ต่างๆ เป็นต้น
๔. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม			
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	😊	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	- กรณีข้อ ๒๒ -๒๔ ให้ยกตัวอย่าง - การคิดนวัตกรรม ต้องเป็นงานบริการที่ประชาชนได้ใช้แล้ว หากคิดแล้วยังไม่มีการเปิดให้ประชาชนใช้ ถือว่าเป็นความคิดสร้างสรรค์ - ตัวอย่างนวัตกรรมง่ายๆ เช่น การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	😊	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบใน Real time ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	- สามารถนำระบบ LandsMaps มาเพื่อใช้อธิบายถึงการให้บริการแบบ Real time - หรือใช้ Line ในการให้บริการตลอดเวลา เป็นต้น

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	😊	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	- อธิบายถึงความโดดเด่นของสำนักงานที่ดินว่าโดดเด่นอย่างไร เช่น ได้รับรางวัลการให้บริการของจังหวัด ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานนำร่องด้าน... - การให้บริการที่ไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละวัน เป็นต้น

เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่จะสัมภาษณ์สังเกต และให้คะแนน โดยจะมีการสุ่มตรวจ/สัมภาษณ์ประชาชน จากคณะกรรมการฯ อย่างน้อย ๓ คน โดยมีหัวข้อการพิจารณา ๓ ประเด็น (คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน) คือ

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การพิจารณา
๑. ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก - การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการที่สำนักงานที่ดินจัดทำขึ้น โดยผลต้องเกิน ร้อยละ ๘๐ - สัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการจริง
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก - การสร้างนวัตกรรมเพื่อการอำนวยความสะดวก ในการติดต่อราชการ โดยต้องมีการศึกษาความต้องการและจุด Pain point ของประชาชนในการเข้ารับบริการ - ประเมินจากผลลัพธ์ ณ สถานที่จริง จากการสัมภาษณ์ และการสังเกตของคณะกรรมการตรวจประเมิน
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก - นวัตกรรมช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานต้องศึกษาความต้องการและจุด Pain point ของประชาชนในการเข้ารับบริการ - ประเมินจากจำนวนผู้ใช้บริการในระบบดังกล่าว หากมีผู้ใช้ บริการเกิน ร้อยละ ๓๐ ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด จะได้คะแนนในข้อนี้ (ดังนั้นควรมีการเก็บสถิติข้อมูลผู้ใช้บริการประกอบด้วย)

ข้อเสนอแนะพิเศษในกรณีการตรวจประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินในพื้นที่

๑. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ไม่จำเป็นต้องชี้แจงข้อซักถามทั้งหมด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้ชี้แจงได้
๒. คณะกรรมการตรวจประเมินในพื้นที่จะขอเอกสารประกอบการตรวจ ๒ - ๓ ชุด หรือสามารถประสานงานกับเลขานุการของคณะตรวจประเมินในแต่ละคณะได้
๓. เมื่อคณะตรวจประเมินขอเอกสารเพิ่มเติม ต้องส่งให้คณะตรวจประเมินภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากการตรวจเสร็จสิ้น

ภาคผนวก

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



การยื่นใบสมัคร และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

๑. การสมัคร :สมัครผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.psc.opm.go.th เท่านั้น

๒. ระยะเวลาการรับสมัคร : เปิดรับสมัคร ประมาณ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๓. เงื่อนไขการยื่นใบสมัคร :

ผู้สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานต้องเป็นผู้กรอกข้อมูลการสมัครด้วยตนเอง

๓.๑ หน่วยงานส่วนกลาง : กระทรวง และกรม สมัครได้โดยตรง

หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค : สมัครได้โดยตรง และขอให้ผ่านการรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัดก่อนกับแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วย

๓.๒ หน่วยงานส่วนภูมิภาค : จังหวัด อำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สมัครได้โดยตรง และขอให้ผ่านการรับรองจากจังหวัดก่อน

๓.๓ หน่วยงานส่วนท้องถิ่น :

๓.๓.๑ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาสมัครได้โดยตรง

๓.๓.๒ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง สมัครได้โดยตรงและขอให้แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วย

๓.๔ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ : สมัครได้โดยตรง และขอให้ผ่านการรับรองจากรัฐวิสาหกิจต้นสังกัดก่อน

๓.๕ หน่วยงานอื่นใดของรัฐ : สมัครได้โดยตรง

๔. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

หมายเลขโทรศัพท์: ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๑ และ ๑๒๖๒

หมายเลขโทรสาร: ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๐

เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)
เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี
๑.	เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง		
๓.	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน		
๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการสตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์)มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ		
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน		
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ		
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำนั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ		
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย		
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ:มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (๑)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ
	☐ (๑)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ
๒. งานบริการ	☐ (๑)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
	☐ (๑)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ
	☐ (๑)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ
๓. สถานที่บริการ	☐ (๑)	๓.๑ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๔. การออกแบบระบบงาน	☐ (๑)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
	☐ (๑)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
	☐ (๑)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอนระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน
	☐ (๑)	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถามรูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	☐ (☺)	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น
	☐ (☺)	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์
	☐ (☺)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์
๕. การจัดสรรบุคลากร	☐ (☹)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น
	☐ (☹)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
	☐ (☹)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน
๒. ระบบจุดให้บริการ		
๖. บุคลากรด้านการบริการ	☐ (☹)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ
	☐ (☹)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
	☐ (☹)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง
	☐ (☹)	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
	☐ (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
	☐ (☺)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	☐ (☹)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง
	☐ (☹)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	☐ (๑)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)
	☐ (๑)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	☐ (๑)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้น ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๙. ช่องทางการให้บริการ	☐ (๑)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้บริการ รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ		
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของ ศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	☐ (๑)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	☐ (๑)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นและนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็วสามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
	☐ (๑)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	☐ (๑)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการการสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	☐ (๕)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	☐ (๕)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน
	☐ (๕)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	☐ (๕)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
	☐ (๕)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยรวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ (๕)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด
	☐ (๕)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	☐ (๕)	๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	☐ (☺)	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมงเป็นต้น
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	☐ (๑)	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจนโดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
	☐ (๑)	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	☐ (☺)	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
	☐ (☺)	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	☐ (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	☐ (๕)	๒๑.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
๔. เจือ้นไขพิเศษเพิ่มเติม		
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	☐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	☐ (☺)	ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	☐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

๑. ศูนย์ราชการทั่วไป

๒. โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

ศูนย์ราชการทั่วไป (คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน)

แนวทางการดำเนินงาน(คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐ (๕ คะแนน) ๒. การสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการ (๕ คะแนน)
ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๑.การสร้างนวัตกรรมเพื่อการอำนวยความสะดวก ในการติดต่อราชการ โดยต้องมีการศึกษาความเจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของประชาชน ในการเข้ารับบริการ (๕ คะแนน) ๒. ประเมินจากผลลัพธ์ ณ สถานที่ดำเนินการผ่าน การสัมภาษณ์ และการสังเกต (๕ คะแนน)
การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จาก ทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. นำนวัตกรรมช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้ บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีการศึกษาความ เจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของประชาชนในการเข้ารับบริการ (๕ คะแนน) ๒. ประเมินจากจำนวนผู้ใช้บริการดังกล่าว (๕ คะแนน หากมีผู้ใช้งานระบบดังกล่าวเกินร้อยละ ๓๐ ของจำนวน ผู้รับบริการ)

โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล(คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน)

แนวทางการดำเนินงาน(คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการ (๘ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐ (๔ คะแนน) ๒. การสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการ (๔ คะแนน)
การได้รับมาตรฐานสากลเพื่อให้เกิดคุณภาพ การให้บริการ (๘ คะแนน)	ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital Accreditation-HA) หรือมาตรฐานเทียบเคียง (๘ คะแนน)
ลดความแออัดในการรับบริการ โดยมี การออกแบบระบบงานที่ช่วยใน การให้ข้อมูล การจัดระบบคิว การให้การส่งต่อผู้รับบริการไปยัง แผนกต่าง ๆ มีความคล่องตัว (๗ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. การมีนวัตกรรมใหม่เพื่อลดความแออัดในการรับบริการ โดยมี การออกแบบระบบงานที่ช่วยในการให้ข้อมูล การจัดระบบคิว การให้การส่งต่อผู้รับบริการไปยังแผนกต่าง ๆ มี ความคล่องตัว (๔ คะแนน) ๒. การสังเกตและสัมภาษณ์ ณ สถานที่ให้บริการ (๓ คะแนน)
การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จาก ทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการ ได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๗ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. นำนวัตกรรมช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้ บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะ งานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยต้อง มีการศึกษาความเจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของประชาชนในการเข้ารับบริการ (๔ คะแนน) ๒. ประเมินจากจำนวนผู้ใช้บริการดังกล่าว (๓ คะแนน หากมี ผู้ใช้งานระบบดังกล่าวเกินร้อยละ ๓๐ ของจำนวนผู้รับบริการ)

- หมายเหตุ :
- เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ
 - มีลักษณะเป็น Self Checklist ไม่มีคะแนน แต่เป็นเงื่อนไขที่หน่วยงานต้องผ่านทุกข้อ
 - เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ แบ่งเป็น ๒ ประเภท
 - เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง สัญลักษณ์ ☹ มี ๓๔ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน
 - เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง สัญลักษณ์ 😊 มี ๑๘ ข้อ ข้อละ ๒คะแนน รวม ๓๖ คะแนน
 - เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ของหน่วยงานที่เห็นได้เชิงประจักษ์ มี ๓๐ คะแนน
- โดยแบ่งเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับมาตรฐาน การให้บริการ(สีตรา+โล่)	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)		
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ			เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์	
๑. ระดับต้น 	จะต้องดำเนินการ ให้ครบถ้วน	เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๓๔ ข้อ ๆ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน จะต้องดำเนินการ ให้ครบถ้วน	เกณฑ์ขั้นสูง : มี ๑๘ ข้อ ๆ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการ ให้ได้ ๒๐ คะแนน	๓๐ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการ ให้ได้ ๑๖ คะแนน	๗๐ - ๗๙ คะแนน	
๒. ระดับปานกลาง 						๘๐ - ๘๙ คะแนน
๓. ระดับสูง 						๙๐ - ๑๐๐ คะแนน

ภาคผนวก

กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



กฎกระทรวง

กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร
สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

พ.ศ. ๒๕๕๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริม
และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการ
จำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกฎกระทรวงนี้

“อุปกรณ์” หมายความว่า เครื่องช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายได้
เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในอาคารหรือสถานที่ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการ
แต่ละประเภท

“สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายความว่า เครื่องมือเพื่อการช่วยเหลือทั้งภายในและภายนอกอาคาร
หรือสถานที่ โดยการสร้าง ติดตั้ง หรือดัดแปลงให้เครื่องมือดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของอาคารหรือสถานที่
เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

“บริการ” หมายความว่า การปฏิบัติ การดูแล การให้ความช่วยเหลือ หรือการให้ความสะดวก
เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท
โดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายในการให้บริการนั้น และให้หมายความรวมถึงการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ หรือ
สิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือการมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างเท่าเทียม
กับบุคคลทั่วไป

“อาคาร” หมายความว่า พื้นที่ในส่วนของอาคารหรือสำนักงานที่ให้ประชาชนใช้ประโยชน์ได้
เพื่อกิจกรรมทางราชการ การเมือง การศึกษา การศาสนา การสังคม การนันทนาการ หรือการพาณิชยกรรม
และให้หมายความรวมถึงบริเวณโดยรอบอาคารนั้นด้วย

“สถานที่” หมายความว่า สถานที่ที่ให้ประชาชนเข้าไปหรือใช้ประโยชน์ได้ทั้งกรณีที่มีการจัดเก็บค่าบริการและกรณีที่ไม่มีการจัดเก็บค่าบริการ และให้หมายความรวมถึงทางสัญจรสาธารณะด้วย

ข้อ ๒ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคารหรือสถานที่ตามกฎหมายกระทรวงนี้ ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ ๓ การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารหรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้นำบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๔ อาคารที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นคนพิการร่วมอยู่ด้วย ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ ๕ อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- (๑) ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถขึ้นคนพิการ
- (๒) ทางลาด
- (๓) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
- (๔) บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ
- (๕) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ
- (๖) ราวกันตกหรือผนังกันตก
- (๗) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้
- (๘) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ
- (๙) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ
- (๑๐) จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ
- (๑๑) ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ
- (๑๒) ประตูสำหรับคนพิการ
- (๑๓) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
- (๑๔) ลิฟต์สำหรับคนพิการ
- (๑๕) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
- (๑๖) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ
- (๑๗) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
- (๑๘) ทางสัญจรสำหรับคนพิการ

(๑๙) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ

(๒๐) พื้นสำหรับหนักรถของรถคนพิการ

(๒๑) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(๒๒) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(๒๓) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้

ข้อ ๖ ในการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร หรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติดำเนินการในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท สำหรับเป็นข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดใช้เป็นแนวทางในการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการสำหรับคนพิการ

(๒) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

(๓) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือให้ความรู้แก่คนพิการเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดจัดให้มี เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

สันติ พร้อมพัฒน์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

บัญชีท้ายกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ ในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑	ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ	(๑) จัดให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ และมีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับการจอดรถเข็นคนพิการไว้ใกล้กับตำแหน่งที่นั่งสำหรับคนพิการ (๒) ติดป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งที่นั่งสำหรับคนพิการ มีขนาดและสัดส่วนที่เหมาะสม โดยสัญลักษณ์และข้อความดังกล่าวให้ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน (๓) มีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง (๔) จำนวนที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ ให้กำหนดดังนี้ (๔.๑) จำนวนที่นั่งสี่ที่นั่งถึงยี่สิบห้าที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหนึ่งที่นั่ง (๔.๒) จำนวนที่นั่งยี่สิบหกที่นั่งถึงห้าสิบที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการสองที่นั่ง (๔.๓) จำนวนที่นั่งห้าสิบเอ็ดที่นั่งถึงสามร้อยที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการสี่ที่นั่ง (๔.๔) จำนวนที่นั่งสามร้อยหนึ่งที่นั่งถึงห้าร้อยที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหกที่นั่ง (๔.๕) ในกรณีที่มีที่นั่งเกินกว่าห้าร้อยที่นั่งขึ้นไป ให้เพิ่มที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหนึ่งที่นั่งต่อทุกหนึ่งร้อยที่นั่งที่เพิ่มขึ้น (๕) จัดที่นั่งสำหรับผู้ทำหน้าที่ล่ามภาษามือ โดยให้มีแสงสว่างเพียงพอที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๒	ทางลาด	(๑) มีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับ โดยพื้นผิวเป็นวัสดุที่ป้องกันการลื่นไถล และติดตั้งราวกันตก (๒) ทางลาดด้านที่ไม่มีผนังกันให้ยกขอบสูงจากพื้นผิวของทางลาด (๓) มีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง
๓	พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับ คนพิการทางการเห็น	(๑) ให้มีพื้นผิวที่มีผิวสัมผัสและสีซึ่งมีความแตกต่างไปจากพื้นผิวและสีในบริเวณข้างเคียงที่พื้น และบริเวณพื้นที่ต่างระดับดังต่อไปนี้ (๑.๑) ทางขึ้นและทางลงของทางลาดหรือบันได (๑.๒) พื้นด้านหน้าและด้านหลังของประตูทางเข้าอาคาร (๑.๓) พื้นด้านหน้าของประตูห้องน้ำ (๑.๔) พื้นทางเข้าและทางออกของประตูลิฟต์ (๑.๕) พื้นบริเวณทางออกฉุกเฉิน (๑.๖) บริเวณที่เป็นทางแยกหรือทางเลี้ยวในอาคาร
๔	บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ	(๑) มีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๒๐ เซนติเมตร และมีโครงสร้างที่รองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัย โดยสามารถรับน้ำหนักได้ตั้งแต่สองร้อย กิโลกรัมขึ้นไป หรือสามารถรับน้ำหนักรถเข็นคนพิการชนิดขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ได้ (๒) ชั้นบันไดเลื่อนแต่ละชั้นควรมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยชั้นบันไดควรมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๒๐ เซนติเมตร หรือมีระบบในการยึดชั้นบันไดสองชั้นไว้ด้วยกันเพื่อรองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการ (๓) ขอบด้านนอกของชั้นบันไดเลื่อนควรมีสีที่แตกต่างไปจากสีในบริเวณข้างเคียง (๔) ติดตั้งราวจับในระดับที่สูงจากพื้น ๘๐ ถึง ๘๕ เซนติเมตร โดยราวจับต้องเคลื่อนที่ในทิศทางขึ้นหรือลงพร้อมกับบันไดเลื่อน (๕) บริเวณทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อนต้องไม่มีสิ่งกีดขวางและให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส โดยพื้นผิวต่างสัมผัสต้องอยู่ห่างจากบันไดเลื่อนในระยะ ๓๐ ถึง ๓๕ เซนติเมตร

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๕	ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อน ในแนวราบ	(๖) มีพื้นหลักเป็นชันพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของบันไดเลื่อน โดยมีความกว้างไม่น้อยกว่าสามเท่าของความกว้างของชั้นบันไดเลื่อนลูกนอน และมีความลาดชันไม่เกิน ๑ ต่อ ๑๒ (๗) ความเร็วของชั้นบันไดเลื่อนไม่ควรเกิน ๓๐๐ เซนติเมตรต่อนาที (๘) มีระบบหยุดบันไดเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นคนพิการ (๙) มีป้ายหรือสัญลักษณ์ และสัญญาณเสียงบอกทิศทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อน และมีป้ายเตือนห้ามยืนอวัยวะออกจากบันไดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย (๑๐) ในกรณีที่ใต้บันไดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า ๒๐๐ เซนติเมตร ให้ติดตั้งสิ่งกีดขวางเพื่อป้องกันการเดินเข้าไป (๑๑) มีทางลาดหรือลิฟต์บริเวณใกล้กับบันไดเลื่อน และไม่ควรจัดให้มีบันไดเลื่อนแทนการจัดให้มีบันไดธรรมดา (๑๒) มีปุ่มกดเรียกพนักงานดูแลบันไดเลื่อนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (๑) มีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๒๐ เซนติเมตร และมีโครงสร้างที่รองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัย โดยสามารถรับน้ำหนักได้ตั้งแต่สองร้อย กิโลกรัมขึ้นไป หรือสามารถรับน้ำหนักรถเข็นคนพิการชนิดขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ได้ (๒) ติดตั้งราวจับในระดับที่สูงจากพื้น ๘๐ ถึง ๘๕ เซนติเมตร โดยราวจับต้องเคลื่อนที่พร้อมกับทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในทิศทางเดียวกัน (๓) บริเวณจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง และให้มีพื้นผิวต่างสัมผัสโดยพื้นผิวต่างสัมผัสต้องอยู่ห่างจากทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในระยะ ๓๐ ถึง ๓๕ เซนติเมตร (๔) มีพื้นหลักเป็นชันพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อน (๕) มีระบบหยุดทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นคนพิการ

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๖	ราวกันตกหรือผนังกันตก	(๖) มีป้ายหรือสัญลักษณ์ และสัญญาณเสียงบอกทิศทางจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ของทางลาดเลื่อน และมีป้ายเตือนห้ามยืนอวัยวะออกจาก ทางลาดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย (๗) ในกรณีที่ใต้ทางลาดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า ๒๐๐ เซนติเมตร ให้ติดตั้งสิ่งกีดขวางเพื่อป้องกันการเดินเข้าไป (๘) มีปุ่มกดเรียกพนักงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (๑) ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคง แข็งแรง และไม่เป็นอันตราย (๒) สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๑๑๐ เซนติเมตร (๓) ราวกันตกควรติดตั้งต่อเนื่องกันไปโดยไม่มีช่องว่าง ในกรณีที่ มีช่องว่างระหว่างราวกันตก ระยะห่างของช่องว่างต้องมีความกว้างสุทธิ ๑๐ ถึง ๑๕ เซนติเมตร (๔) ในกรณีที่ผนังกันตกทำเป็นลูกกรงต้องเป็นลูกกรงในแนวตั้ง โดยระยะห่างของช่องว่างระหว่างลูกกรงต้องมีความกว้างสุทธิ ๑๐ ถึง ๑๕ เซนติเมตร
๗	ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้	(๑) มีสีซึ่งมีความแตกต่างไปจากสีในบริเวณข้างเคียง และที่พื้นให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส (๒) ฝาหรือช่องเปิดสำหรับทิ้งขยะควรหันหน้าเข้าทางเดินและเป็นแบบฝาพลิก โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๙๐ เซนติเมตร
๘	สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ	(๑) อยู่ในตำแหน่งที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสังเกตได้ง่าย (๒) ความสูงของโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้บริการควรมีความสูงในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้บริการได้ โดยมีความสูงสุทธิไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้โต๊ะหรือเคาน์เตอร์เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไปได้ โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๗๕ เซนติเมตร และมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๔๐ เซนติเมตร

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๙	โทรศัพท์สาธารณะสำหรับ คนพิการ	(๓) มีการจัดทำแผนผังการใช้บริการอาคารหรือสถานที่ เอกสารหรือข้อมูลข่าวสารสำหรับการเผยแพร่ในรูปแบบของสื่อเสียงหรือตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น (๔) มีคู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ (๕) มีเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ (๑) บริเวณด้านหน้าโทรศัพท์มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) ความสูงของโทรศัพท์หรือชั้นวางโทรศัพท์ควรอยู่ในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้ โดยมีความสูงไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้โทรศัพท์หรือชั้นวางเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไป โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๗๕ เซนติเมตร (๓) ช่องหยอดเหรียญหรือที่เสียบบัตรโทรศัพท์ และจอภาพแสดงข้อมูล ควรอยู่ด้านหน้าและมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๑๑๐ เซนติเมตร (๔) สายโทรศัพท์ควรมีความยาวไม่น้อยกว่า ๗๕ เซนติเมตร (๕) ในกรณีที่แป้นโทรศัพท์ (๕.๑) ภายในตู้ควรมีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๒๐ x ๙๐ เซนติเมตร (๕.๒) ควรติดตั้งในตำแหน่งที่รถเข็นคนพิการสามารถเข้าไปใช้งานได้ทั้งทางตรงและทางขนาน (๕.๓) พื้นภายในตู้ควรเรียบเสมอกับพื้นภายนอกตู้ (๖) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ให้มีเครื่องช่วยฟังและเครื่องขยายความดังของเสียง หรือติดตั้งเป็นโทรศัพท์ข้อความ และมีป้ายแสดงสัญลักษณ์ให้ทราบว่าโทรศัพท์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๐	จุดบริการน้ำดื่มสำหรับ คนพิการ	(๗) แป้นโทรศัพท์ควรเป็นแบบปุ่มกด และมีตัวอักษรสำหรับ คนพิการทางการเห็น (๘) ติดตั้งที่นั่งแบบพับเก็บได้ (๙) ในบริเวณที่มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ให้ติดตั้งโทรศัพท์ สำหรับคนพิการอย่างน้อยหนึ่งเครื่อง และในบริเวณที่มี การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะตั้งแต่สี่เครื่องขึ้นไป ให้ติดตั้ง โทรศัพท์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อยหนึ่งเครื่อง (๑๐) ติดตั้งป้ายแสดงสัญลักษณ์ให้ทราบว่าเป็นโทรศัพท์สำหรับ คนพิการ (๑) มีพื้นที่ว่างบริเวณจุดบริการน้ำดื่มไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำควรเป็นแบบก้านโยก หรือเป็นระบบ จ่ายน้ำแบบอัตโนมัติ (๓) อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำควรติดตั้งไว้สองระดับ ดังนี้ (๓.๑) ระดับที่หนึ่งมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๕ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำ โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๗๕ เซนติเมตร (๓.๒) ระดับที่สองมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๙๕ เซนติเมตร
๑๑	ตู้บริการเงินด่วนสำหรับ คนพิการ	(๑) บริเวณด้านหน้าตู้บริการเงินด่วนมีพื้นที่กว้างเพียงพอ สำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยมีความ กว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) ความสูงของตู้บริการเงินด่วนควรอยู่ในระดับที่รถเข็น คนพิการสามารถใช้งานได้ โดยมีความสูงไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างบริเวณใต้ตู้เพียงพอสำหรับรถเข็น คนพิการเข้าไป (๓) ปุ่มกดสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและมีแสงสว่าง เพียงพอ รวมทั้งมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๒	ประตูสำหรับคนพิการ	(๔) ติดตั้งโทรศัพท์เพื่อแจ้งข้อมูลขณะทำการรายการสำหรับคนพิการทางการเห็น โดยแสดงผลควบคู่กับการแสดงผลเป็นตัวอักษร (๕) จัดทำบัตรกดเงินด่วนสำหรับคนพิการทางการเห็น โดยบนบัตรมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน (๖) มีเสียงแจ้งข้อมูลสำหรับคนพิการทางการเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและตำแหน่งที่ตั้งของตู้บริการเงินด่วน (๗) ติดตั้งปุ่มกดสัญญาณเสียงและสัญญาณไฟขอความช่วยเหลือในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีเสียงและแสงแสดงให้บุคคลที่อยู่บริเวณโดยรอบรับรู้ (๑) ประตูสามารถเปิดและปิดได้ง่าย (๒) ในกรณีที่ประตูเป็นแบบบานผลักหรือเลื่อนต้องมีพื้นที่ว่างบริเวณที่ประตูเปิดออก โดยมีขนาดกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ (๓) ประตูที่มีระบบเปิดและปิดแบบอัตโนมัติต้องมีปุ่มกดที่คนพิการสามารถควบคุมการเปิดและปิดประตูได้ด้วยตนเองทั้งภายในและภายนอก (๔) ในกรณีที่ประตูเป็นกระจกให้ติดตั้งเครื่องหมายหรือแถบสีที่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน
๑๓	ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	(๑) มีพื้นที่กว้างสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก และมีพื้นที่ในการจัดเก็บรถเข็นคนพิการ (๒) มีทางลาดในกรณีที่พื้นที่ภายในห้องน้ำมีความต่างระดับกับพื้นที่ภายนอก (๓) มีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง (๔) พื้นห้องน้ำเป็นวัสดุที่พื้นผิวไม่ลื่น สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ในห้องน้ำควรมีลักษณะที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ (๕) ประตูห้องน้ำควรอยู่ในลักษณะที่เป็นการเปิดออกทางด้านนอก หรือเป็นประตูบานเลื่อน (๖) มีสัญญาณเสียงและสัญญาณไฟขอความช่วยเหลือ (๗) มีสัญญาณเตือนภัยทั้งภายนอกและภายในห้องน้ำ

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๔	ลิฟต์สำหรับคนพิการ	(๑) ประตูลิฟต์และพื้นที่ภายในลิฟต์ควรมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยติดตั้งราวจับโดยรอบภายในลิฟต์ (๒) มีระบบแสงเพื่อป้องกันไม่ให้ประตูหนีผู้โดยสาร และมีปุ่มกดลิฟต์สำหรับคนพิการโดยติดตั้งในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้โดยสะดวก รวมทั้งมีระบบเสียงแจ้งเตือนและบอกชั้นต่าง ๆ ภายในลิฟต์ (๓) ในกรณีที่ลิฟต์ขัดข้อง ให้มีสัญญาณไฟเตือนภัยภายในลิฟต์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยเป็นแสงไฟกระพริบสีแดง และในกรณีที่ผู้อยู่ภายนอกลิฟต์รับทราบแล้วและอยู่ระหว่างการให้ความช่วยเหลือให้ไฟกระพริบเปลี่ยนเป็นสีเขียว รวมทั้งให้มีสัญญาณเสียงเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น (๔) มีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินภายในลิฟต์ซึ่งสามารถติดต่อกับภายนอก โดยที่แป้นโทรศัพท์มีอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น และติดตั้งในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้โดยสะดวก (๕) มีระบบเสียงและแสงเพื่อแจ้งข้อมูลทั้งบริเวณภายในและภายนอกลิฟต์
๑๕	ที่จอดรถสำหรับคนพิการ	(๑) ในกรณีมีที่จอดรถให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ โดยกำหนดดังนี้ (๑.๑) จำนวนที่จอดรถตั้งแต่สิบคันแต่ไม่เกินห้าสิบคัน ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อยหนึ่งคัน (๑.๒) จำนวนที่จอดรถตั้งแต่ห้าสิบเอ็ดคันแต่ไม่เกินหนึ่งร้อยคัน ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อยสองคัน (๑.๓) จำนวนที่จอดรถตั้งแต่หนึ่งร้อยหนึ่งคันขึ้นไป ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อยสองคัน และเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคันสำหรับที่จอดรถทุกจำนวนรถหนึ่งร้อยคันที่เพิ่มขึ้น เศษของหนึ่งร้อยคันหากเกินกว่าห้าสิบคันให้คิดเป็นหนึ่งร้อยคัน (๒) ที่จอดรถสำหรับคนพิการให้จัดไว้ใกล้ทางเข้าและออกอาคารให้มากที่สุด มีพื้นผิวเรียบ เสมอกัน มีสัญลักษณ์รูปคนพิการบนพื้นของที่จอดรถ และมีป้ายแสดงที่จอดรถของคนพิการในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๖	สัญญาณเสียงและสัญญาณ แสงขอความช่วยเหลือ สำหรับคนพิการ	(๑) สัญญาณขอความช่วยเหลือต้องแสดงผลบริเวณเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย หรือบริเวณที่มีคนอยู่เป็นประจำ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือคนพิการได้ทันการณ์ (๒) สัญญาณขอความช่วยเหลือให้เป็นปุ่มกดหรือเป็นอุปกรณ์ที่ ใช้สำหรับดึง โดยมีสีแดงหรือสีที่ติดกับพื้นหลังและมีขนาด ในการใช้งานได้สะดวก รวมทั้งติดตั้งในตำแหน่งที่ห่างจาก แผงควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ (๓) สัญญาณขอความช่วยเหลือในห้องน้ำให้ติดตั้งในตำแหน่ง ระหว่างชักโครกและอ่างอาบน้ำ (๔) สัญญาณขอความช่วยเหลือให้ติดตั้งในระดับความสูงจากพื้น ๒๕ ถึง ๙๕ เซนติเมตร เพื่อให้คนพิการสามารถใช้งานได้ ทั้งกรณีที่นั่งและล้มลงบนพื้น
๑๗	ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการ	(๑) มีสัญลักษณ์รูปคนพิการ เครื่องหมายแสดงทางไปสู่อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก และมีสัญลักษณ์หรือตัวอักษร แสดงประเภทของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมี สีขาวและพื้นป้ายเป็นสีน้ำเงิน หรือมีสีน้ำเงินและพื้นป้าย เป็นสีขาว (๒) ป้ายควรเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส โดยมีความชัดเจนมองเห็น ได้ง่าย (๓) ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและจัดให้มี แสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน
๑๘	ทางสัญจรสำหรับคนพิการ	(๑) พื้นทางสัญจรต้องเรียบ มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ เซนติเมตร ในกรณีที่พื้นทางสัญจรต่างระดับให้มีทางลาด และไม่ใช้ผิวจราจรเป็นทางสัญจร (๒) มีพื้นผิวต่างสัมผัสบริเวณที่มีสิ่งกีดขวาง บริเวณจุดรับและส่ง บริเวณอันตราย บริเวณที่มีการหักมุม บริเวณที่มีทางแยก หรือบริเวณทางต่างระดับ (๓) ในกรณีที่สิ่งกีดขวางที่จำเป็นบนทางสัญจร ควรจัดให้อยู่ ในบริเวณที่ไม่กีดขวางทางสัญจร และจัดให้อยู่ในแนว เดียวกัน รวมทั้งมีพื้นผิวต่างสัมผัสก่อนถึงสิ่งกีดขวางนั้น (๔) มีบริเวณจุดพักสำหรับรถเข็นคนพิการในระหว่างทางสัญจร โดยสามารถจอดรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัยและ ไม่กีดขวางทางสัญจร

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๙	ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ	(๕) ในกรณีที่มีอาคารหลายอาคารอยู่ในบริเวณเดียวกันและมีการใช้งานร่วมกัน ต้องจัดให้มีทางสัญจรระหว่างอาคาร และมีทางสัญจรจากอาคารแต่ละอาคารไปยังลานจอดรถหรืออาคารที่จอดรถหรือทางสาธารณะ โดยมีหลังคาคลุมหรือมีต้นไม้ให้ร่มเงา รวมทั้งติดตั้งอุปกรณ์กันตกในทางสัญจรที่มีการยกระดับหรือมีการตัดผ่านพื้นที่อันตราย (๖) อุปกรณ์ล้อมรอบต้นไม้ในบริเวณทางสัญจร ให้มีพื้นผิวเรียบเสมอกับบริเวณโดยรอบหรือมีระดับต่างกันไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร หรือในกรณีที่เป็นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็ก ขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการ เข้าไปได้ และร่องตะแกรงควรตั้งฉากกับทางสัญจร ในกรณีที่เป็นทางสัญจรสองทิศทาง ร่องตะแกรงควรเป็นแบบตาราง โดยมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ x ๑.๓๐ เซนติเมตร (๗) บ่อพักของท่อระบายน้ำให้มีฝาปิดสนิท โดยมีพื้นผิวเรียบเสมอกับพื้นบริเวณโดยรอบ ในกรณีที่แตกต่างกันควรไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร ในกรณีที่ฝาปิดเป็นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการตกลงไป
๒๐	พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ	(๑) บริเวณด้านหน้าตู้ไปรษณีย์มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) มีช่องใส่จดหมายสำหรับคนพิการ โดยความสูงของช่องใส่จดหมายอยู่ในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้ ในระดับความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๙๐ เซนติเมตร (๑) มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ และอยู่ในบริเวณที่คนพิการสามารถออกจากสถานที่ได้สะดวกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (๒) มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการช่วยเหลือคนพิการแต่ละประเภทในกรณีเกิดอันตรายหรือเหตุฉุกเฉิน

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๒๑	การประกาศเตือนภัยสำหรับ คนพิการทางการเห็น และ ตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณ ไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการ ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	(๑) การประกาศควรมีเสียงดังและสามารถได้ยินอย่างชัดเจน ทุกบริเวณทั้งภายในอาคารหรือสถานที่ และภายในห้องน้ำ ของอาคารหรือสถานที่ (๒) ตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายควรมีขนาดใหญ่ เพียงพอสำหรับการมองเห็นได้อย่างชัดเจน โดยติดตั้ง ในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และจัดให้มี แสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน (๓) ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการในกรณีเกิดอันตรายหรือ เหตุฉุกเฉิน โดยติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมและสามารถ ใช้งานได้สะดวก
๒๒	การประกาศข้อมูลที่เป็น ประโยชน์สำหรับคนพิการ ทางการเห็น และตัวอักษร ไฟวิ่ง หรือ ป้าย แสดง ความหมายสำหรับคนพิการ ทางการได้ยิน หรือ สื่อ ความหมาย	(๑) การประกาศควรมีเสียงดังและสามารถได้ยินอย่างชัดเจน ทุกบริเวณ (๒) ตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายควรมีขนาดใหญ่ เพียงพอสำหรับการมองเห็นได้อย่างชัดเจน โดยติดตั้ง ในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และจัดให้มี แสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน
๒๓	เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการ ฝึกอบรมและมีคุณสมบัติ ตรงกับความต้องการของ คนพิการแต่ละประเภท อย่าง น้อย ห นึ่ง คน เพื่อให้บริการคนพิการ	(๑) เจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมในเบื้องต้นเกี่ยวกับ การสื่อสารกับคนพิการแต่ละประเภท เพื่อให้สามารถ สื่อสารกับ คนพิการได้ (๒) เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งาน อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อให้ คำแนะนำในการใช้งานที่ถูกต้องสำหรับคนพิการ (๓) เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพและใส่ใจในการให้บริการ

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ บัญญัติให้ออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มี อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เพื่อให้เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือ ผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ที่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ได้รับสิทธิการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละ ของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้



การยื่นใบสมัคร,เกณฑ์การประเมินผล
ศูนย์ราชการสะดวก



หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล
ศูนย์ราชการสะดวก



คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ
ศูนย์ราชการสะดวก



ผลการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการ
ศูนย์ราชการสะดวก ปี พ.ศ. ๒๕๖๒



คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสาร
และการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒