



คู่มือ

การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center: GECC)

ของ

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

(ฉบับปรับปรุงใหม่ ปี พ.ศ. 2564)

เรียบเรียง โดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

คำนำ

สืบเนื่องจากนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ กำหนดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับกรมที่ดินมีหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและรังวัดที่ดิน อันได้แก่สำนักงานที่ดินกระจายอยู่ทั่วประเทศ กรมที่ดิน จึงมีนโยบายที่จะยกระดับการให้บริการประชาชน โดยผลักดันให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ สมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อมุ่งหน้าพัฒนาให้เป็นองค์กรยุคใหม่ และเป็นระบบราชการ ๔.๐ สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” และมีความพึงพอใจต่องานบริการ

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

กรมที่ดิน

พฤษภาคม ๒๕๖๔

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)	๑๓
เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ	๑๗
เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์	๗๔
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 ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

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 ซึ่งจะตรวจตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกกำหนด และจะแจ้งกำหนดการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ล่วงหน้า เพื่อให้ทุกหน่วยงาน ได้เตรียมความพร้อมด้านเอกสารและด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งการนำเสนอเพื่อให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและราบรื่น

๒. นิยาม และความหมาย

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ 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 ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้อยู่เดิม 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

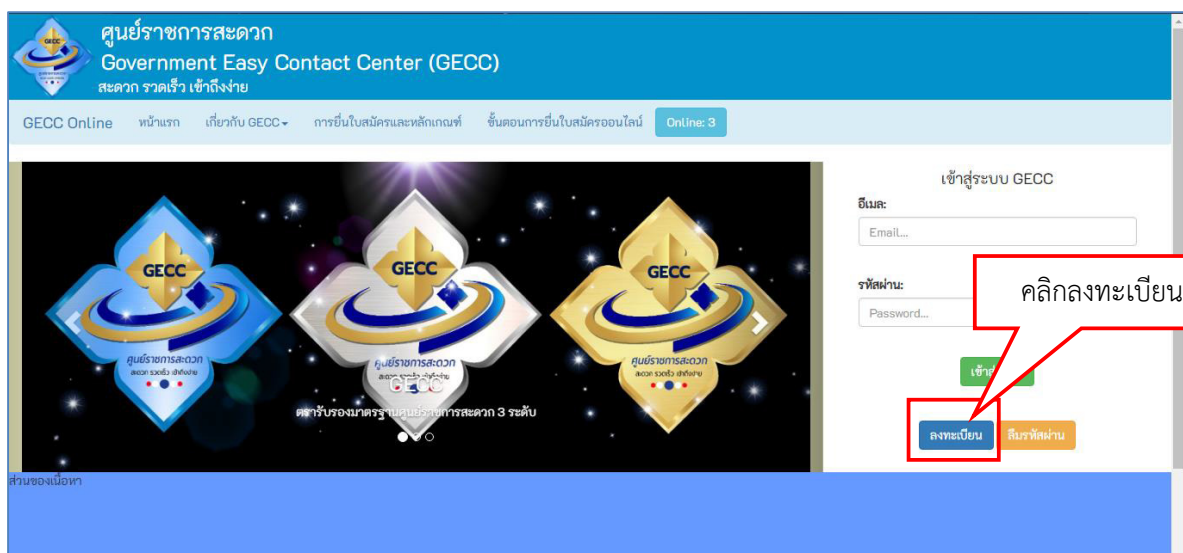
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๑ และ ๑๒๖๒ หมายเลขโทรสาร: ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๐

ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นต้นมาที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 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



๓. กรอกข้อมูลผู้ประสานงานของหน่วยงาน

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC+ การขึ้นใบสมัครและหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการขึ้นใบสมัครออนไลน์ Online: 3

ลงทะเบียนเพื่อขึ้นใบสมัคร GECC Online

ชื่อ:

นามสกุล:

เลขบัตรประจำตัวประชาชน:

เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก

กระทรวง/กรม หน่วยงาน:

-- โปรดเลือกหน่วยงาน --

อีเมล:

รหัสผ่าน:

ยืนยันรหัสผ่าน:

ยืนยันตัวตนอีกครั้ง

ลงทะเบียน ยกเลิก

๑. กรอกข้อมูล ให้ครบถ้วน จากนั้น คลิกปุ่ม ลงทะเบียน

๒. คลิก ลงทะเบียน และระบบจะแสดงข้อความยืนยัน การลงทะเบียน

หมายเหตุ : ในช่องกระทรวง/กรม หน่วยงาน สำนักงานที่ต้นสังกัด สาขา ส่วนแยก จะระบุว่าเป็นจังหวัด หรือ กระทรวงมหาดไทย กรมที่ดิน ก็ได้ในทางปฏิบัติ เมื่อสำนักงานที่ต้นสังกัดกรุงเทพมหานครและสาขาลงทะเบียนสมัครเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะรวบรวมสำเนาเรียนท่านอธิบดีกรมที่ดินเพื่อโปรดพิจารณาให้การรับรองและลงนามถึงประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำหรับสำนักงานที่ต้นสังกัด สาขา ส่วนแยก ซึ่งถือเป็นหน่วยงานภูมิภาค เมื่อลงทะเบียนสมัครเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อให้การรับรอง และขอให้แจ้งมายังกรมที่ดิน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) เพื่อรวบรวมสำเนาเรียนท่านอธิบดีกรมที่ดิน 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+ การขึ้นใบสมัครและหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการขึ้นใบสมัครออนไลน์ Online: 3

เข้าสู่ระบบ GECC

อีเมล:

รหัสผ่าน:

เข้าสู่ระบบ

ลงทะเบียน ยืนยันตัวตน

๑. ใส่ Email

๒. ใส่ Password

3. คลิก เข้าสู่ระบบ

๕. คลิก สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC+ การยื่นใบสมัครและหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการยื่นใบสมัครออนไลน์ Online: 6 ระบบจัดการข้อมูลของ netmasterrb@gmail.com ออกจากระบบ

รายการใบสมัคร
ข้อมูลส่วนตัว

คุณบันทึกใบสมัครไว้จำนวน 0 รายการ

+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2562

คลิกสร้างใบสมัคร

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เลขที่ 1 ถนนวิภาวดี เรขมูติ กรุงเทพมหานคร 10300
สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2558 ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537
โทรศัพท์ : 0 2283 1261 - 62 โทรสาร : 0 2283 1260

แผนผังเว็บไซต์
ติดต่อเรา
แผนที่
นโยบายเว็บไซต์
นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๖. กรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

รายการใบสมัคร
ข้อมูลส่วนตัว

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
(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: สิ่งกีด...

เบอร์โทรศัพท์ ๑: ต่อ: เบอร์โทรศัพท์ 2: ต่อ:

เบอร์โทรสาร: เบอร์มือถือ: อีเมล:

บันทึกข้อมูล ยกเลิก

กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

คลิกบันทึกข้อมูล

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

๗. เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเลขที่ใบสมัครและชื่อศูนย์ราชการสะดวก จากนั้นให้คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC การยื่นใบสมัครและหลักฐานการยื่น ขั้นตอนการยื่นใบสมัครออนไลน์ Online 8 ระบบจัดการข้อมูลของ suthipart.k@gmail.com ออกจากระบบ

คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

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 ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ 10300

แผนที่เว็บไซต์
ติดต่อเรา
นโยบายเว็บไซต์

๘. กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ สามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิก ส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่จะต้องกรอก มีดังนี้

๘.๑ Self-Checklist หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน โดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี

๒. คลิก บันทึกข้อมูล

บันทึกข้อมูล ยกเลิก

ในสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G620015 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

หน้าใบสมัคร 1. Self Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

๑.คลิก Self Checklist

3. เลือก มี หรือ ไม่มี

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: มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่ให้บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	มี ไม่มี
3.	สถานที่บริการ: มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	มี ไม่มี
4.	สถานที่บริการ: มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สดขีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างได้แค่นั่งรถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	มี ไม่มี
5.	พื้นที่ให้บริการ: มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกและปลอดภัย	มี ไม่มี

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

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 ให้กรอกข้อความ ประกอบคำอธิบาย โดยข้อความ จำกัดไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร

๔. กรณี แนบไฟล์ ให้อัปโหลด ไฟล์ประกอบ โดยไฟล์จะต้องมี ขนาดไม่เกิน 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

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

ใบสมัครเลขที่ G620026

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:
จุดบริการ 1111

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

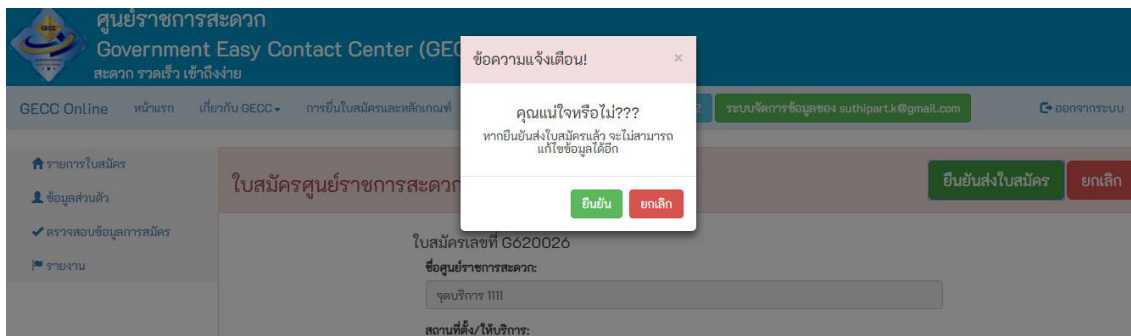
จังหวัด: กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ: เขตคลองเตย แขวง/ตำบล: แขวงจตุจักร

การบริหารราชการ: ส่วนกลาง

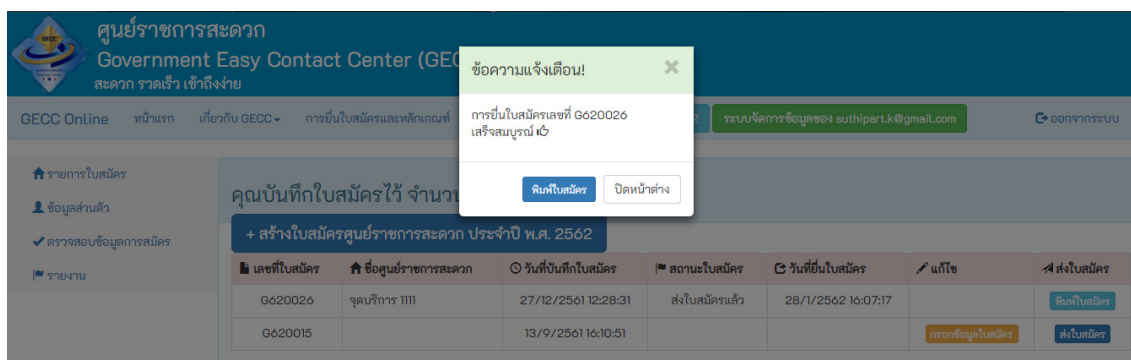
ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก): สำนักงานรัฐมนตรี

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

๑๐. เมื่อกดส่งใบสมัครเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเตือนเพื่อยืนยันการสมัคร หากกดยืนยันแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก



๑๑. ระบบจะแจ้งเตือนการสมัครเสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้



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

๔. แนวทางการกรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การดำเนินงานการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างถูกต้อง 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 โดยอาจนำภาพถ่ายมาคัดย่อแล้วนำวางลงในไฟล์ Word พร้อมมีคำอธิบายใต้ภาพ

โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist) จำนวน ๑๔ ข้อ ไม่มีคะแนนแต่เป็นเงื่อนไขที่หน่วยงานต้องผ่านทุกข้อ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับคือ ระดับพื้นฐาน มีทั้งหมด ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ) และระดับขั้นสูง มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๒๔ คะแนน) ดังนั้นคะแนนเต็มของเกณฑ์ด้านคุณภาพคือ ๗๐ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ของหน่วยงานที่เห็นได้ในเชิงประจักษ์ (แบ่งตามประเภทของหน่วยงาน) มี ๓๐ คะแนน เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แบ่งเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เป็น ๓ ระดับ คือระดับพื้นฐาน ระดับก้าวหน้า และระดับเป็นเลิศ ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละระดับดังนี้



ระดับพื้นฐาน

“ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

ผลคะแนนที่ได้ ๗๐ - ๗๔ คะแนน

เงื่อนไข

- เกณฑ์ด้านกายภาพ และ เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน
- เกณฑ์ขั้นสูง อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๒๔ คะแนน
- เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๑๖ คะแนน

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย



ซึ่งหน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินจะได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีระยะเวลา ๓ ปี (นับจากปีที่สมัคร)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แบ่งเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เป็น ๓ ระดับ คือระดับพื้นฐาน ระดับก้าวหน้า และระดับเป็นเลิศ ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้



โดยจะขออธิบายรายละเอียดของแต่ละเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งสิ้น ๑๔ ข้อ เป็นเกณฑ์ที่ไม่มีคะแนน แต่เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่สำนักงานที่ดินต้องดำเนินการให้**มีครบทั้ง ๑๔ ข้อ** ห้ามมิให้ไม่มีข้อใดข้อหนึ่ง มิเช่นนั้น จะไม่รับการตรวจประเมินในเกณฑ์ข้ออื่นๆ รวมทั้งจากการตรวจประเมินในพื้นที่ของคณะประเมิน กรณีผ่านการคัดกรองทางเอกสารแล้ว คณะประเมินฯ จะตรวจสอบจากสถานที่บริการจริงว่ามีทุกข้อครบถ้วนหรือไม่ โดยข้อคำถามทั้ง ๑๔ 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 หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการใน แต่ละพื้นที่ที่ได้สำรวจไว้ - ต้องมีประกาศแสดงระยะเวลาที่ให้บริการนอกเวลาราชการ เพื่อให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน
๒	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ			- มีระบบการขนส่งสาธารณะผ่าน จำนวนประเภท 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 * * หากการเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินไม่สะดวกควรแสดงให้เห็นความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้ประชาชน **

ข้อที่	เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
๓	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)			- มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการทุกจุดอย่างชัดเจน ไม่ทำให้เกิดความสับสน - มีป้ายนำทางผู้รับบริการจากภายนอกมายังสำนักงานที่ดิน - ควรมีผังจุดให้บริการแสดงอย่างชัดเจน อยู่หน้าสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนทราบก่อนเข้ารับบริการจริงในจุดต่างๆ
๔	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่ โดยให้อนุกรมการฯ ทดสอบด้วย)			- มีจุดให้บริการที่ออกแบบ เพื่อรองรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ทางเดิน บันไดมีราวจับเพื่อความปลอดภัย และความสะดวกในการเข้ารับบริการ - จัดให้มีพื้นที่ให้บริการสำหรับรถเข็นคนพิการ - จัดพื้นที่ประตูทางเข้า – ออก ให้กว้าง ไม่มีสิ่งกีดขวาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ
๕	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงาน ที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)			สำนักงานที่ดินควรออกแบบผังทางเดินของงาน ดังนี้ - จุดก่อนเข้ารับบริการ ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำการให้บริการคัดกรองเอกสารก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว - จุดให้บริการ ต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพและทักษะที่จำเป็น สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ - ควรมีการจัดสวนหย่อมหรืออื่นๆ ให้มีลักษณะไม่เหมือนสถานที่ราชการ - จุดบริการที่มีคนมารอรับบริการจำนวนมาก เช่น จุดคัดกรองเอกสาร จุดประชาสัมพันธ์ ควรบริหารจัดการให้ดูสะดวก สบาย หรืออาจแยกออกมาจาก จุดบริการอื่นๆ
๖	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว			** สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ ** - พื้นที่ของเจ้าหน้าที่ควรกว้างขวาง สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก - มีเคาน์เตอร์หรือโต๊ะที่สามารถจัดวางเอกสาร และหยิบใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

ข้อที่	เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
				- ** โดยปกติพื้นที่ที่ให้บริการประชาชน ควรมีจำนวนพื้นที่มากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ **
๗	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตราย มีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)			- มีป้ายสัญลักษณ์แสดงจุดอันตรายต่างๆ เช่น ป้ายแสดงทางหนีไฟ ทางออกฉุกเฉิน - มีอุปกรณ์ดับเพลิงติดตั้งให้ใช้งานได้สะดวก - มีสัญลักษณ์ทางต่างระดับที่มองเห็นได้ชัดเจน - มีสัญลักษณ์อื่นๆ ที่จำเป็น และมองเห็นได้ชัดเจน
๘	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ			- พื้นที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอตามมาตรฐาน - เปลี่ยนหลอดไฟทุกครั้งเมื่อชำรุด - การทาสีภายในอาคารให้สีอ่อน หรือสีเคาน์เตอร์เป็นสีอ่อน จะช่วยให้สถานที่ทำงานสว่างขึ้น
๙	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พักผ่อน เป็นต้น			- มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ - จุดพักรอควรกว้างขวาง อาจอยู่นอกอาคารสำนักงานก็ได้ (แต่ควรมีป้ายแสดงคิวบริการในจุดพักรอด้วย) - จุดบริการน้ำดื่ม/กาแฟ ควรมีแก้วน้ำบริการ - ป้ายแสดงคิวบริการ ควรเด่นชัด และอยู่ในมุมที่ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน - มุมข้อมูลข่าวสาร ไม่ควรอยู่ในมุมอับ และเข้าถึงง่าย
๑๐	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)			- ห้องน้ำควรสะอาด ถูกสุขลักษณะ - ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ควรมีการตรวจสอบ ความดัน-เบาของกริ่งภายในห้องน้ำ และสัญญาณ ไฟฉุกเฉิน รวมทั้งเมื่อมีการกดกริ่งและสัญญาณ ไฟฉุกเฉิน ผู้รับผิดชอบสามารถไปช่วยผู้พิการภายในห้องน้ำได้อย่างทันท่วงที - อาจมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้ เช่น รถเข็น ร่ม เป็นต้น
๑๑	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม			- จัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการตามลำดับ - ป้ายแสดงจุดรับบัตรคิว/ประชาสัมพันธ์ ควรเด่นเห็นได้ชัดเจน - ป้ายแสดงจุดรับบริการต้องสอดคล้องกับผังงาน ตามข้อ ๕

ข้อที่	เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
				- ควรมีป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ครบทุกคน (ทุกฝ่ายรวมทั้งในห้องการเงิน) - ตัวเลขควรเป็นเลขอารบิก เพื่อประโยชน์ของชาวต่างชาติ
๑๒	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและ ลดระยะเวลาการคอย			- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการ ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารเบื้องต้น ก่อนรับบัตรคิวจริงที่จุดประชาสัมพันธ์
๑๓	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ			- มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ที่มีรูปแบบง่าย สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ อาจเป็นระบบกระดาษหรือออนไลน์ก็ได้ - จุดวางแบบประเมิน ควรตั้งในที่ที่เหมาะสม มีแบบประเมินและปากกาพร้อมให้บริการ
๑๔	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม			- มีการกำหนดพื้นที่เป็นเขตปลอดบุหรี่ และ/หรือจัดให้มีพื้นที่ที่เป็นเขตสูบบุหรี่ ให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดประเภทหรือชื่อของสถานที่สาธารณะ สถานที่ทำงาน และยานพาหนะ ให้ส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของสถานที่และยานพาหนะเป็นเขตปลอดบุหรี่ หรือเขตสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๖๑ - มีการแสดงเครื่องหมาย ให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ลักษณะและวิธีการในการแสดงเครื่องหมายเขตปลอดบุหรี่และเครื่องหมายเขตสูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๖๑

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์คุณภาพ

เกณฑ์คุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับคือ

- ๑) ระดับพื้นฐาน ๑ มีทั้งหมด ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ)
- ๒) ระดับขั้นสูง 😊 มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๒๔ คะแนน)

โดยข้อคำถามประกอบด้วย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของ	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ ของ ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละ พื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้	หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ	สำนักงานที่ดิน.....มีการตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก GECC และมีการทบทวนแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบเอกสาร และแบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการและคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamané ได้จำนวน.....ราย โดยสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการตั้งแต่เดือน.....ถึงเดือน.....ที่ครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ประกอบด้วย
ความต้องการของผู้รับบริการ	ต้องการกำหนดครอบคลุมทั้ง ๕ ประเด็น ดังนี้		
	☐ ประเภทงานบริการ		
	☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ		
	☐ สถานที่ให้บริการ		
	☐ ความยาก - ย่ายในการเข้าถึงบริการ		
	☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ		
	☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ		
	- ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่นานกว่า ๒ ปี) ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็น หรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่		

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			บริการหรือไม่ เดินทางมาใช้บริการสะดวกหรือไม่ มีป้ายชัดเจนหรือไม่ มีที่จอดรถเพียงพอหรือไม่ (๔) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - มีการสำรวจถึงความชัดเจนของป้าย และขั้นตอนการให้บริการ (๕) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ-มีการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น ที่นั่งพักรอ อุปกรณ์สำหรับผู้พิการ ห้องงา เป็นต้น (๖) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - มีการสำรวจถึงช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารว่าต้องการรับรู้เรื่องใด และต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดบ้าง หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก ○ แบบสำรวจความต้องการของประชาชน
☐ (๑)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและ นำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑ ☐ สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ (มีเอกสารยืนยันหรืออาจปรากฏในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	- สำนักงานที่ดิน...ได้นำผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการจำนวนคน (จำนวนตรงกับ ข้อ ๑.๑) มาวิเคราะห์พบว่ากลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานที่ดินปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ๑.วันและเวลาเปิดให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้เปิดบริการก่อนเวลาทำการในช่วงเวลา..... ร้อยละ.....ซึ่งอยู่ในระดับที่ต้องการมากที่สุด) ๒.ประเภทงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้บริการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ร้อยละ..... ๓. สถานที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ.....

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... ๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ.... ๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... <u>หมายเหตุ</u> จะต้องมีการประชุมคณะทำงานอำนวยความสะดวกของ สสคก (GECC) เพื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างและออกแบบระบบงาน / พัฒนาสถานที่ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ สรุปผลวิเคราะห์ได้ - ให้สรุปว่าประชาชนมีความต้องการที่จะให้ดำเนินการมากที่สุดในแต่ละด้านอย่างไร เช่น - สำนักงานที่ดินมีแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้ง ๖ ด้าน คือ (๑) ประสิทธิภาพบริการ เช่น โครงการจัดจดทะเบียนโฉนดหน้า (๒) วันและเวลาเปิดให้บริการ เช่น โครงการไม่พักกลางวัน (๓) สถานที่ให้บริการ เช่น โครงการห้องน้ำสะอาด (๔) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงบริการ เช่น ป้ายบอกขั้นตอนงาน (๕) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น ที่พักรอ (๖) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น โครงการประชาสัมพันธ์งานที่ดิน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ มีการสรุปผลหรือวิเคราะห์ผลการสำรวจจากแบบสำรวจตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ออกแบบตามข้อ ๑.๑ ใช้สูตรอะไรในการคำนวณผลการ

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			- มีศูนย์ดำรงธรรมประจำสำนักงานที่ดิน.....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - ตรวจสอบคำถาม-การร้องเรียนผ่านช่องทาง Google reviews โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - ช่องทางการเรียนแบบออนไลน์ ได้แก่ (๑) App Line@..... โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๒) เว็บไซต์.....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๓) Facebook ชื่อ..... โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๔) Facebook Fanpage ชื่อ.....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๕) ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน โดยมีผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับกรมที่ดิน คือ..... (๖) อื่นๆ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ มีคำสั่งแบ่งงานของสำนักงานที่ดิน (แนบคำสั่งและรูปภาพของแต่ละฝ่าย) ○ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน(แนบคำสั่ง)มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือสามารถสแกน QR Code ได้ (แนบรูปภาพ) ○ จัดเครื่องคอมพิวเตอร์บริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับงานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (แนบรูปภาพ) ○ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อเปิดประกาศสำหรับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก (แนบรูปภาพ) ○ มีคำสั่งกำหนดตัวผู้รับผิดชอบในการรับโทรศัพท์รับเรื่อง

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ร้องเรียน (Call Center) พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการรับโทรศัพท์ (แบบคำสั่ง) ○ มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำสำนักงานที่ดิน (แบบคำสั่ง) มีแผนงาน/โครงการในการเปิดช่องทางบริการร้องเรียนแบบออนไลน์พร้อมทั้งสรุปผลในแต่ละช่องทางเป็นประจำทุกเดือน (แบบแผนและแบบรายงาน) ○ ตรวจสอบการปฏิบัติงานผ่านทาง Google reviews ว่าได้ rate กี่ดาว (ภาพถ่าย)
☐ (๑)	๒๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอ สำเนาบัตรประชาชนและ สำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มา รับบริการ	☐ ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒๑ ไม่ร้องขอสำเนา ☐ หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ ☐ มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา ☐ อาจยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก..... 	สำนักงานที่ดิน..... ได้ปฏิบัติตามประกาศกรมที่ดิน เรื่อง การยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านหรือสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลเพื่อการติดต่อสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ ดังนี้ ๑) จัดทำคำสั่งหรือประกาศยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล ในงานบริการด้าน..... ประเภท..... ๒) ปิดประกาศว่าสำนักงานที่ดินแห่งนี้ยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล ในที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ มีคำสั่งหรือประกาศยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล (แบบคำสั่ง) ○ เอกสารหรือรูปภาพการปิดประกาศหรือโปสเตอร์ว่าสำนักงานที่ดินแห่งนี้ยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล ในที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน (แบบรูปภาพ)

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
☐ (๕)	๒.๓ มีงานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ	☐ ๑ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ และมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ ๑.๑	สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจความต้องการด้านการบริการ ซึ่งครอบคลุมทั้ง ๖ ด้าน โดยมีระยะเวลาดำเนินการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และการรายงานผล ดังนี้ ๑. การปรับปรุงงานหลักโดยการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) (โครงการที่ปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑) เช่น โครงการจัดจดทะเบียนแปลงหน้าด้วยระบบ..... โครงการห้องน้ำสะอาด..... โครงการช่างรังวัดแทนกัน..... โครงการให้บริการไม่พักกลางวัน..... ๒. การปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจ ในข้อ ๑.๑ และมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ ๑.๑ เช่น โครงการแวนต่ายมิใช่ โครงการสังคมไร้เงินสด..... หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แนบแผนงาน/โครงการ ○ ภาพถ่ายก่อนทำโครงการและหลังทำโครงการ
๓. สถานที่ บริการ	๓.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสียหายจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และ	☐ ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม และ	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....ได้ดำเนินการตามประกาศเรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา หรือโรคโควิด 19 สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย (๑) การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	ประกอบด้วย ☐ การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ☐ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ☐ การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ☐ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)	(๒) การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค (๓) การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (๔) การให้ความรู้ คำแนะนำ และสื่อสารประชาสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริการ (๕) การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ ภาพการควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ○ ภาพการจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค เช่น จุดคัดกรองอุณหภูมิ อ่างล้างมือ เจลแอลกอฮอล์ ○ ภาพการป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ฉากกั้น การสวมแมส ○ ภาพการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) เช่น ที่นั่ง

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
☐ 	๓.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มี อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕) ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง /พื้นที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นที่สำหรับนั่งสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มี อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕) ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง /พื้นที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นที่สำหรับนั่งสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	แนวทางพิจารณาและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์ ข้อ ๓.๒ ถ่ายภาพแนบไฟล์ โดยยังคงมีภาพดังต่อไปนี้ ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* และเลือกการอีกอย่างน้อย ๕ รายการ (เมื่อรวมกับ ๖ รายการแรกแล้วเป็น ๑๑ รายการ)

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ รวากันตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น ☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ปี ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ผู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑. คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖ - ๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๕ รายการที่มี*) ☐ ๒. คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๕ รายการที่มี*) และต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยความสะดวกการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ รมรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			- เจ้าหน้าที่ช่องบริการจะมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการ ชื่อผู้รับผิดชอบ รูปถ่าย ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์ติดต่อย่อย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีคิวอาร์โค้ดที่ป้ายเพื่อให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการด้วย และทุกช่องบริการคำสั่งแรงงานและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - มีป้ายแสดงตัวตนเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ facebook และ Application Line ไว้เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/เจ้าของงานมีการแจกนามบัตรให้ผู้รับบริการกรณีผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง - มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางทางการติดต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด..... ไว้อย่างชัดเจน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ คำสั่งแบ่งงานและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ ○ ภาพเจ้าหน้าที่ช่องบริการจะมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการ ชื่อผู้รับผิดชอบ รูปถ่าย ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์ติดต่อย่อย่างชัดเจน และภาพมีคิวอาร์โค้ดที่ป้ายเพื่อให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการด้วย ○ ภาพป้ายแสดงตัวตนเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ facebook และ Application Line ไว้เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน ○ ภาพนามบัตรให้ผู้รับบริการ กรณีผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			○ ภาพประชาสัมพันธ์ช่องทางทางการติดต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินไว้อย่างชัดเจน ○ ภาพถ่ายแสดงขั้นตอนการบริการ ○ ภาพถ่ายแสดงช่องบริการ
☐ (๑)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ☐ หน่วยงานมีแนวทางหรือคู่มือการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม - คำตอบ (FAQ) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (		

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
☐ 	๔.๔ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการตอบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาตอบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในสถานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑. คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนึ่งสื่อแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS Email Application	เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานให้เป็นทิศทางเดียวกัน สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการดำเนินการ ดังนี้ ๑. มีระบบแจ้งเตือนและติดตามให้ผู้รับบริการมาดำเนินการต่อ กรณีงานที่ให้บริการไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว ซึ่งกรมที่ดินได้วางแผนทางให้ปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการรายงานผลการปฏิบัติงานและการจัดการงานค้างของสำนักงานที่ดิน พ.ศ.๒๕๕๕ โดยการจัดทำหนังสือแจ้งเตือนตามระเบียบดังกล่าวส่งทางไปรษณีย์ เพื่อบันทึกหมายให้กับผู้ขอรับบริการ ๒. มีบริการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ และ Application Line สำหรับงานบริการที่ไม่แล้วเสร็จในวันเดียว ให้ผู้ขอรับบริการมาจดทะเบียนเมื่อครบประกาศ เช่น งานมรดก งานจดทะเบียนสิ่งปลูกสร้าง งานรับใบแทนโฉนดที่ดิน หรือแจ้งเตือนให้มาจดทะเบียนกรณีแบ่งแยก สอบเขต และรวมโฉนดที่ดิน โดยกำหนดวัน เวลา ให้มาติดต่อ รวมทั้งติดตามกรณีผู้ขอไม่มาตามกำหนดนัดหมาย ๓. มีการบริการผ่านระบบติดตามสอบถามสถานะงาน หากมีกรณีข้อสงสัยโดยสอบถามผ่าน Line @ที่ดิน..... หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ ภาพหนังสือแจ้งเตือนตามระเบียบดังกล่าวส่งทางไปรษณีย์ ○ ภาพบริการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ และ Application Line ○ ภาพบริการผ่านระบบติดตามสอบถามสถานะงาน หรือกรณีข้อสงสัยโดยสอบถามผ่าน Line @ที่ดิน...
☐ 	๔.๕ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์ม	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการให้บริการทางออนไลน์ ดังนี้ ๑. กรมที่ดินมีระบบ E-service โดยให้บริการผ่าน SmartLands Application

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา อิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแบบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			(One App เพื่อประชาชน รมเรื่องที่ดินไว้ใน App เดียว) ที่สามารถให้บริการตามภารกิจได้โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานในบริการต่างๆ ครอบคลุม ๑๕ รายการ ดังนี้ ๑) สารานุกรมที่ดิน ๒) การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนและรังวัด (e-QLands) ๓) LandsMaps ๔) ตรวจสอบราคาประเมิน ๕) ที่ตั้งสำนักงานที่ดิน ๖) คำนวณภาษีอากร ๗) ขั้นตอนการทำการธุรกรรม ๘) นิติบุคคลจัดสรรที่ดินและอาคารชุด ๙) ค้นหาประกาศที่ดิน ๑๐) เว็บไซต์กรมที่ดิน ๑๑) ร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๒) Line@teedin ๑๓) ข่าวจัดซื้อ-จัดจ้าง ๑๔) ถาม-ตอบ และ ๑๕) ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ๒. มีบริการตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอนึ่งสื่อรับรองราคาประเมินที่ดิน และขอสำเนาเอกสารสิทธิที่ดินผ่านระบบ LandsFax ๓. ระบบการให้บริการให้คำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับที่ดินและติดต่อสอบถามงานที่ดินผ่านทาง Line @ที่ดินของสำนักงานที่ดิน...ซึ่งประชาชนสามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือได้โดยไม่ต้องมาพบเจ้าหน้าที่ ๔. มีระบบการให้บริการโปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรกับกรมการปกครอง ๕. มีระบบการให้บริการโปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ๖. มีระบบการให้บริการโดยจัดทำโครงการ Application Line เพื่อบริการงานนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๖๐-ถึงปัจจุบัน หรือเพื่อแจ้งความืบหน้า/แจ้งจดทะเบียนแบ่งแยก สอบเขต รวมโฉนดที่ดิน/แจ้งเตือนการจดทะเบียน ๗. มีระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-payment) ผ่าน QR Code โดยจัดทำ

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐  ๔.๖ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	☐ ๑ คະແນນ = ຜູ້ຮັບບໍລິການຕ້ອງກວດກາຂໍ້ມູນບຸກຄລ (ເຊັ່ນ ຊື່ ນາມສະກຸນ ທີ່ຢູ່ໃນທະບີຍນຣາຊາຊາຮຸ້)ໃນ ແບບຟອມ ຍົກເວັ້ນຂໍ້ມູນທີ່ເປັນການເພາະ ☐ ๒ ຄະແນນ = ຂໍ້ມູນທີ່ຜູ້ຮັບບໍລິການເຄຍກອກໄປແລ້ວ ຕາມຂັ້ນຕັ້ນ ໃຜຕ້ອງກວດກາໃນການໃຊ້ບໍລິການຕັ້ງຄັດໄປ	เป็นโครงการก้าวสู่สังคมไร้เงินสด ผ. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านที่ดิน ผ่านระบบสาราณกรม อิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ความรู้ด้านที่ดินแก่ประชาชน สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แนบโครงการฯ (ทุกโครงการ) ○ ภาพถ่ายแสดงการดำเนินการตามโครงการ(ทุกโครงการ) รายงานผลการดำเนินการ (ทุกโครงการ) สำนักงานที่ดินมีการดำเนินการให้บริการที่ง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน ด้วยแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประชาชนไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในการติดต่อทำนิติกรรมกับสำนักงานที่ดิน ดังนี้ ๑. มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน ซึ่งมีแบบฟอร์มการขอรับบริการในระบบ โดยผู้ขอไม่ต้องกรอกข้อมูลเอง ทำให้ง่ายและสะดวกต่อผู้มารับบริการ และใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบมาให้บริการ และใช้การเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง เมื่อบัตรประชาชนตัวจริงมาแสดง เจ้าหน้าที่ก็จะค้นหาข้อมูลทะเบียนราษฎรมาใช้กับแบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ในโปรแกรม ๒. ข้อมูลรายละเอียดทางทะเบียนที่ดินจะจัดเก็บในฐานข้อมูลสารสนเทศของกรมที่ดินและนำมาใช้งานข้อมูลที่ได้รับบริการเคยกรอกไปแล้ว ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป รวมทั้งคำขอรับบริการของฝ่ายรังวัด หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ ภาพถ่ายแสดงแบบฟอร์มในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมทั้ง

คู่มือการขอรับงบประมาณการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			คำขอรับบริการของฝ่ายรังวัด ○ ภาพถ่ายตัวอย่างหนึ่งส้อมอบอำนาจ ○ ภาพถ่ายตัวอย่างการกรอกรอข้อความในหนังสือมอบอำนาจ
๕. การ จัดสรร บุคลากร	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมิน ความต้องการด้านกำลังคนที่ จำเป็น และจัดสรรบุคลากร จำเป็น และจัดสรรบุคลากร ให้เหมาะสมในการให้บริการ ในช่วงพักทานอาหาร หรือ ช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้า มาใช้บริการมาก	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงาน ที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน ☐ มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มี อำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับ ผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลา ที่มี ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการวิเคราะห์ด้านกำลังคน ดังนี้ ๑) มีการวิเคราะห์ความต้องการอัตราากำลังสมดุระหว่างปริมาณงานและ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ นำเสนอในที่ประชุมของสำนักงานที่ดินเป็น ประจำทุกเดือน เมื่อเกิดปัญหาขาดอัตรากำลังก็จะร่วมประชุมหาหนทาง แก้ไขปัญหา ใช้บุคลากรเจ้าหน้าที่จากฝ่ายต่างๆ ในสำนักงานมาช่วย ปฏิบัติงาน เช่น ฝ่ายอำนวยความสะดวกมาช่วยงานประชาสัมพันธ์ คัดกรอง เอกสาร จ่ายบัตรคิว รวมทั้งอีกทั้งนำเสนอความต้องการด้านอัตรากำลัง ในการตรวจราชการ ๒) มีการจัดสรรบุคลากรในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน โดยได้จัดทำ คำสั่ง เรื่อง การอยู่เวรบริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย โดยแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของสำนักงานที่ดิน ฯ ให้บริการประชาชนสับเปลี่ยน หมุนเวียนกันในช่วงเวลา..... น และตารางเวลาการให้บริการ ไว้อย่างชัดเจนโดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งในกรณี บุคคลดังกล่าวไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ จะมีเจ้าหน้าที่ท่านใดปฏิบัติแทน ๓) ในช่วงเวลาเช้าหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ให้หัวหน้า งานทะเบียนและหัวหน้าฝ่ายทะเบียนมาช่วยอำนวยความสะดวกในจุด แรกรับเพื่อให้คำแนะนำและตรวจเอกสารเบื้องต้นให้ผู้รับบริการ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ ภาพถ่ายผลการวิเคราะห์อัตรากำลัง ○ ภาพถ่ายการประชุม/รายงานการประชุมเรื่องวิเคราะห์อัตรากำลัง

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			☐ แนบบรายงานผลการวิเคราะห์ ☐ แนบบคำสั่งการบริหารจัดการรังวัด ☐ แนบบรายงานการประชุมเรื่องการบริหารจัดการรังวัด ☐ ภาพถ่ายภาพการประชุมการบริหารจัดการรังวัด ☐ แนบบคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น ช่วงพักกลางวัน เป็นต้น
☐ (๕)	๕.๒ มีการสร้างสิ่งสูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งสูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชาพนักงานดีเด่น ประจำเดือน เป็นต้น กปภ. = มอบใบประกาศเกียรติคุณพร้อมของที่ระลึก สรรพสามิต = มีการประกาศเจ้าหน้าที่ดีเด่นในแต่ละเดือน กพภ. = คัดเลือกพนักงานดีเด่น	สำนักงานที่ดินได้ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่เพิ่มเติมจากการประเมินเงินเดือน จึงได้จัดทำโครงการข้าราชการดีเด่นประจำปี โดยสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผ่านระบบ QR code หรือ Smile box หรือ แบบประเมินความพึงพอใจรายบุคคล และนำผลสำรวจความพึงพอใจ มาประกาศรายชื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนผู้ให้บริการดีเด่นประจำปี โดยจัดทำบอร์ดประกาศเกียรติคุณประชาชนสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบบแผน/โครงการ ☐ แนบบแบบประเมินความพึงพอใจ ☐ แนบบภาพถ่ายในขณะผู้รับบริการประเมิน ☐ แนบบรายงานการประชุมผลการประเมินหรือภาพถ่ายการประเมิน ☐ แนบบภาพถ่ายการติดประกาศคุณงามความดี ☐ แนบบภาพถ่ายรางวัลที่ได้รับ
๖. บุคลากรด้านบริการ	☐ (๕)	☐ มีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ☐ หลักสูตรเนื้อหาการอบรมด้านการบริการ	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการเพิ่มศักยภาพแก่เจ้าหน้าที่ ดังนี้ ๑. จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด และฝ่ายอำนวยการสำนักงานที่ดินจังหวัด..... โดยการสอนงาน

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	เจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษา ดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ พิจารณาความสอดคล้องกับข้อ ๕.๑	(Coaching) เพื่อเพิ่มศักยภาพ สร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานบริการประชาชน และเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานเป็นทิศทางเดียวกัน ๒. ให้ข้าราชการเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมให้ความรู้ผ่านระบบการศึกษาทางไกลออนไลน์ (web conference) ๓. ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อถ่ายทอดความรู้โดยจะนำกฎหมายระเบียบ หนังสือเวียน ที่จำเป็นและเป็นปัจจุบันเพื่อเสริมสร้างความรู้และเพิ่มทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ ในการประชุมประจำเดือนของสำนักงานที่ดิน จังหวัด..... โดยจัดทำเป็นโครงการ ๔. รวบรวมคำถามคำตอบ (FAQ) เกี่ยวกับภารกิจการบริหารงานที่ดินไว้เพื่อเป็นคู่มือในการตอบคำถามให้กับผู้รับบริการ ๖. จัดให้มีการอบรมสอนแนะนำการใช้ระบบซอฟต์แวร์การใช้โปรแกรมสนับสนุนการให้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัด..... โปรแกรมโครงการพัฒนาาระบบสารสนเทศกรมที่ดิน ระยะที่ ๑ จากเจ้าหน้าที่เทคนิคของสำนักงานที่ดินจังหวัด..... และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศกรมที่ดิน ๗. เมื่อมีโปรแกรมสนับสนุนใหม่ก็จะมีการฝึกใช้โปรแกรมจากผู้ผ่านการอบรมมาแล้ว มาถ่ายทอดและสอนงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอื่นด้วย เช่น โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการรังวัดเฉพาะรายโดยบันทึกข้อมูลด้วยกล้อง SOKKIA รุ่น SET ๒๑๐K ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๘. จัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบการให้บริการจองที่ดินคำขอจดทะเบียนและคำขอรังวัดทางอินเทอร์เน็ต (e - QLands)

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบแผน/โครงการ ☐ แนบรายงานการประชุม ☐ แนบภาพถ่ายการสอนงาน ☐ แนบภาพถ่ายการอบรม สัมมนา
☐ (☺)	๖.๒ มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ด้านบริการ ดังนี้ ๑. มีแผนพัฒนารายบุคคลของเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเน้นพฤติกรรมบริการ และมีการประเมินสมรรถนะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริการ เป็นคะแนนการประเมินสมรรถนะพฤติกรรมบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และประกอบการพิจารณาแต่งตั้งในการดำรงตำแหน่ง ๒. มีการให้ข้าราชการเข้ารับการฝึกอบรมให้ความรู้ผ่านระบบการศึกษาทางไกลออนไลน์ (web conference) ๓. จัดประชุมและอบรมเสริมสร้างความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีแบบทดสอบความรู้ก่อนและหลัง และเมื่อนำไปให้บริการประชาชน ได้มีการประเมินผลสมรรถนะการบริการในรูปแบบ QR code / Smile box ซึ่งเป็นการให้คะแนนประเมินสมรรถนะของบุคลากรในการให้บริการผลงานดังกล่าว ๔. เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมการศึกษาทางไกลออนไลน์ที่กรมที่ดินจัดขึ้น (E-learning) ๕. มีรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ให้บริการประจำเดือน..... ร้อยละ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนแผน/โครงการ ○ คะแนนสอบ/ใบประกาศนียบัตร ○ แบบภาพถ่ายการอบรม สัมมนา ○ แผนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
☐ (๕)	๖.๓ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไม่ตรีจิต	เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ ☐ สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ ☐ สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ☐ การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไม่ตรีจิต ** คณะอนุกรรมการ ฯ อาจพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **	๑. สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ โดยมีการจัดทำคู่มือถาม – คำตอบ (FAQ) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถามพื้นฐานหรือคำถามที่พบบ่อย เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการไปในทิศทางเดียวกัน ๒. สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนตามประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัด...เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมการบริการ ซึ่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา มีมาตรฐานพฤติกรรม การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน สามารถแก้ไขหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด และเป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก ๓. การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไม่ตรีจิตเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไม่ตรีจิตกับผู้ใช้บริการ และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัด.....เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมการบริการ โดยเฉพาะการให้บริการกับบุคคลพิเศษ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วย สำนักงานที่ดินได้จัดให้มีการบริการและเจ้าหน้าที่ผู้บริการไว้เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้การช่วยเหลือ

คู่มือการรองรับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ผู้รับบริการด้วยไม่ตรึงได้เป็นอย่างดี หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ คู่มือถามตอบ ○ ประกาศสำนักงาน ○ แผนรายงานการประชุม ○ แผนภาพถ่ายการประชุม/การชี้แจงกับผู้รับบริการ
☐ 	๖.๔ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนามาตรการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน เช่น - รพ.พนมสารคาม ได้มีบริการประสานหน่วยงานท้องถิ่นของผู้รับบริการเพื่อช่วยเหลือในการจัดรถรับ-ส่ง มาฟอกไตและตั้งกองทุนให้ผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการดูแลฟอกไตอย่างต่อเนื่องได้ ☐ ๑ ค่ะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ ค่ะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนามาตรการให้บริการเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	สำนักงานที่ดินจังหวัด..... ได้ร่วมกันริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ประชาชน ดังนี้ ๑. มีการริเริ่มเพื่อพัฒนางานบริการเพิ่มเติม เนื่องจากพบปัญหาจากการบริการ โดย Line /facebook มาใช้ในการติดตามสถานะงานที่ผู้ขอรับบริการสามารถติดตามว่าขณะนี้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดทั้งประเภทงานรังวัด และงานประกาศจดทะเบียน เหมาะกับการใช้งานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ที่ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้านตนเอง เป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ ๒. มีบริการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าและให้บริการสอบถามผ่านช่องทาง Line@ที่ดิน.....และจองคิวรังวัด และยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยระบบ e-QLands ๓. มีระบบการค้นหาตำแหน่งที่ดินผ่านระบบ LandsMaps สามารถค้นหาแปลงที่ดินและเดินทางไปที่ดินโดยใช้ GPS นำทางโดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งไว้ให้บริการ และมีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันดังกล่าวไว้ที่โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อสามารถให้บริการแนะนำ ตอบข้อซักถามประชาชนได้ทันที ๔. มีการให้บริการขอหนังสือรับรองราคาประเมิน ขอภาพลักษณ์โฉนดที่ดิน และตรวจสอบหลักทรัพ์ต่างสำนักงานที่ดิน ผ่านระบบ LandsFax

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ได้ที่สำนักงานที่ดิน โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินของที่ดินแปลงนั้นๆ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน ลดการเดินทาง ลดการแออัด ลดการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ ๕. มีการรับชำระเงินผ่านระบบ EDC (Electronic Data Capture) ผ่านบัตรเครดิต และบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ ก้าวสู่สังคมไร้เงินสด ลดปัญหาผู้มารับบริการเตรียมเงินค่าธรรมเนียมไม่เพียงพอ ลดการสัมผัสเงิน ลดการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ ๖. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ พร้อมอุปกรณ์สำนักงานในการเตรียมเอกสาร จัดหาแว่นตาให้ยืม มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต Wifi มีจุดบริการน้ำดื่ม และเพิ่มช่องบริการสำหรับบุคคลพิเศษ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนแผนงาน/โครงการ ทุกโครงการ ○ รูปภาพประกอบทุกโครงการ ○ แผนรายงานผลทุกโครงการ
☐ (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ** คะแนนรวมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....ได้ร่วมกันกำหนดมาตรฐานการให้บริการช่องทางออนไลน์ ดังนี้ ๑. กำหนดมาตรฐานการให้บริการทางระบบ Online ไว้ โดยได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อกำหนดตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและกำหนดมาตรฐานการตอบกลับ ในช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น ช่องทาง Line@tedlin, การแจ้งเตือนวันนัดรังวัดล่วงหน้า, E-mail, และ Facebook เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัด.....เรื่อง การกำหนด

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			มาตรฐานพฤติกรรมบริการ ที่กำหนดให้ทุกสำนักงานที่ดินในจังหวัด..... ดำเนินการในทิศทางเดียวกันและเจ้าหน้าที่ที่รับทราบมาตรฐานทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ๒. ให้บริการ LandsFax ในการตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนา ภาพถ่ายเอกสารสิทธิ และการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องยื่น ณ สำนักงานที่ดินที่เป็นที่ตั้งของที่ดิน ซึ่งเมื่อสำนักงานที่ดินได้รับการรับคำขอแล้ว หรือได้รับคำร้องจากสำนักงานที่ดินอื่นก็จะดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ตามระเบียบของกรมที่ดินว่าด้วยการตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพถ่ายเอกสารสิทธิและการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๐ ก็จะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๓๐ นาทีนับแต่ได้รับการแจ้ง ๓. ให้บริการติดตามสถานะงานผ่านช่องทาง Line เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะงานที่ขอรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งประเภทงานที่แล้วเสร็จภายในวันเดียวและประเภทงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียวได้ตามมาตรฐานที่กำหนด หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนโครงการฯ (ทุกโครงการ) ○ ภาพถ่ายแสดงการดำเนินการตามโครงการ (ทุกโครงการ) ○ รายงานผลการดำเนินการ (ทุกโครงการ)

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๗. ระบบการประเมินความพอใจ	☐ (๑) ๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	☐ มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือน หรือไตรมาส ☐ นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการ ให้เห็นอย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น	๑. สำนักงานที่ดินจังหวัด ... มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือน /รายไตรมาสภาคีความพึงพอใจและความต้องการเพื่อปรับปรุงบริการในด้านต่างๆ จากผลสำรวจพบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต้องการให้สำนักงานที่ดินดำเนินการ ดังนี้ - มีการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย - ออกรู้อย่างงานที่มาติดต่อกับสำนักงานที่ดินถึงขั้นตอนไหน และจะแล้วเสร็จเมื่อใด - อยากให้มีการสอบถามข้อมูลและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับที่ดินทางไลน์ - ควรมีเก้าอี้สำหรับผู้พิการ - ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งคอยรับบริการ ๒. สำนักงานที่ดินได้นำข้อเสนอแนะตามข้อ ๑ มาพัฒนาปรับปรุงงานบริการ โดยสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการ ดังนี้ - จัดทำโครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย - จัดทำ ระบบLine@ที่ดิน.....เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะงานได้ทันที และจัดทำ Line@ ที่ดิน.เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือปรึกษางานที่ดิน - โครงการปรับปรุงห้องน้ำคนพิการเพิ่มเติม เสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติดำเนินการ และให้ช่างรับมาดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้คนพิการสามารถใช้งานได้ โดยจัดอุปกรณ์สำหรับคนพิการ สัญญาณเสียงและแสงเพื่อขอความช่วยเหลือ รวมถึงทางลาดคนพิการ - จัดเตรียมเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการและบุคคลพิเศษเพิ่มเติม

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบบันทึกความพึงพอใจ ทั้ง ๒ แบบ ☐ แนบบันทึกการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานที่ดินและหน่วยงานส่วนกลาง/หรือหน่วยงานภายนอก ☐ แนบบรายงานการประชุม ☐ แนบบภาพถ่ายการประชุม
☐ (๕)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเอง หรือหน่วยงานภายนอก (third party) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ร้อยละความพึงพอใจคือ.....	๑. มีผลการสำรวจความพึงพอใจจากการทดสอบแบบสำรวจความพึงพอใจประจำเดือนของสำนักงานที่ดินจังหวัด... ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒. มีการสำรวจความพึงพอใจประจำเดือนจากการรับบริการผ่านระบบการติดตามงาน ... ๓. มีผลสำรวจจากหน่วยงานภายนอก (Third Party) โดยนาย/นางสาว นักศึกษาฝึกงาน โดยมีที่ปรึกษาชื่อ..... ซึ่งเก็บรวบรวมภาควิชา..... คณะ..... มหาวิทยาลัย..... ซึ่งเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน..... คน ในช่วงเดือน..... ผลสำรวจด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ..... ๔. สำนักงานที่ดินจังหวัด..... เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปี ๒๕๖๒ (Integrity and Transparency Assessment: ITA ๒๐๑๙) กรมที่ดินได้คะแนน ๙๕.๙๙ ซึ่งเป็นลำดับที่ ๒ ของหน่วยงานระดับกรมจาก ๑๔๔ หน่วยงาน และเป็นลำดับที่ ๑ ของกระทรวงมหาดไทย หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบบันทึกความพึงพอใจ

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	☐ ๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	☐ มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการและจัดการข้อร้องเรียน ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น	☐ แนบภาพถ่ายขณะสำรวจความพึงพอใจ ☐ แนบผลการสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานที่ดินจังหวัด.....ปฏิบัติงานเป็นไปตามคู่มือประชาชนและระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการดังนี้ ๑. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงาน โดยจัดทำทั้งในรูปแบบและแบบอิเล็กทรอนิกส์ ๒. กรมที่ดินมีเว็บไซต์ www.dol.go.th ซึ่งได้รวบรวมคู่มือการปฏิบัติงานกฎหมาย คำสั่ง ระเบียบหนังสือเวียนต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินทุกคนต้องยึดถือและปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด ๓. การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ไม่ต้องประกาศ เช่น ประเภทขาย ใ้ จ้างนอง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๒:๓๐ ชม. ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ๔. มีรายงานการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ว่าเป็นไปตามกรอบระยะเวลาไว้ในบัญชีรับทำการ (บ.พ.ด. ๒) หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบบสรุปรายงานผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ☐ แนบบภาพถ่ายบัญชีรับทำการ (บ.พ.ด.๒)

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
☐ (๕)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ☐ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตาม ความเป็นน้ำ	แนบคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมที่ดิน ๑. หน่วยงานได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ซึ่งเป็นหน่วยงานโดยตรงมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมาย เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนให้เป็นที่ยุติโดยรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หนังสือกรมที่ดินด่วนที่สุด ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว๘๘๗๙ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๐ และตามคำสั่งกรมที่ ๓๕๙๙/๒๕๕๙๙ ลงวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว ๖๔๐๓ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๒ ๒. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาและเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พร้อมกำหนดขั้นตอนการจัดการจัดการข้อร้องเรียน ๓. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อกับสำนักงานที่ดิน ซึ่งสามารถร้องเรียนการให้บริการได้ทางโทรศัพท์, facebook, Application Line หรือพบตัวหน้าฝ่าย หรือเจ้าพนักงานที่ดิน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบรายงานการประชุม ☐ แนบบรรายงานผลการแก้ไขปัญหา ☐ แนบบทภาพถ่ายการออกหน่วยเคลื่อนที่หรือภาพการรับฟังความคิดเห็นหรือการแก้ไขปัญหา ☐ แนบคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมที่ดิน

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางในการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
☐ (☺)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่พอใจหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่พอใจ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน *ในกรณีที่หน่วยงานแสดงผลว่าไม่มีการร้องเรียน* ให้พิจารณาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหากมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะให้ ๑ คะแนน	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจนเป็นที่ยุติได้ร้อยละ.....ระบุ..... โดยเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดได้มีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่และเข้าถึงได้ง่ายเพื่อความสะดวกในการค้นหา การตรวจสอบ ความสะดวกเข้าถึงได้ง่ายเพื่อความสะดวกในการค้นหา การตรวจสอบ ความสะดวกเข้าถึงได้ง่ายเพื่อความสะดวกในการค้นหา ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข้อ ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน (E-contacts DC) และสำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาร้องเรียน ดังนี้ ๑ . มีการจัดทำคำสั่งจัดตั้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่ยุติ ๒. จัดการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน ๓. ผลการดำเนินการสำนักงานที่ดินฯ ได้แก้ไขปัญหาร้องเรียนในการให้บริการและข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติเป็นจำนวนร้อยละ..... ๔. นำข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจัดทำเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ทราบในการประชุมประจำเดือน และนำมาวางแผนทางปฏิบัติ เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดกรณีเดียวกันเกิดขึ้นอีก ๕. ร่วมประชุมหารือหรือเป็นคณะกรรมการร่วมกับจังหวัด อำเภอ ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาร้องเรียนจากประชาชน ๖. เพิ่มช่องทางให้บริการประชาชนเข้าถึงผู้บริหารได้ง่ายเพื่อรับปัญหาของประชาชนมาเป็นงานของสำนักงานที่ดิน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แนวนโยบายหรือตารางสรุปเรื่องร้องเรียน

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๙. ช่องทางการให้บริการ	☒ ๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ (เช่น ให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	○ ภาพถ่าย/กิจกรรม - เพิ่มช่องทางการให้บริการให้บริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ - เพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษาหรือร้องเรียนการให้บริการใหม่จำนวน(ระบุไม่น้อยกว่า ๔)ช่องทาง ดังนี้ ๑. ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด โทรศัพท์หมายเลข - ๒. มีปัญหาหรือไม่ได้รับความสะดวกเชิญพบเจ้าพนักงานที่ดิน/หัวหน้าฝ่าย โดยตรง ๓. จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น ๔. ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน (E-Contacts DC) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๕๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง Call Center ๑๐ คู่สาย ๕. ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนทุกสำนักงานเลขานุการกรมที่ดิน โทร ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๐๐-๔ ๖. ทาง facebook : ระบุ..... ๗. ทาง Line Official Account : ระบุ..... ๘. ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสายด่วน ๑๑๑๑/๑๑๑๑.๑๑๑๑ ๙. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท) สายด่วน ๑๒๐๖ www.pacc.to.th/www.facebook.com/pacc.go.th ๑๐. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด..... โทร.หรือ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แนวนโยบายการประชุม

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์															
			○ แนบภาพถ่ายแสดงการเพิ่มช่องทาง															
๑๐. ระบบติดตามผลการทำงาน	☐ ๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผล การดำเนินการตามแผนการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะตวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานที่ดินมีการดำเนินการจัดทำแผนเพื่อติดตามการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตวก ดังนี้ ๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน “ศูนย์ราชการสะตวก” มีหน้าที่ปฏิบัติงานและตรวจติดตามผลการดำเนินการ ๒. มีการประชุมคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตวก (GECC) สำนักงานที่ดินจังหวัดเพื่อปรับปรุงงานบริการอย่างชัดเจน โดยมีการกำหนดหัวข้อเรื่องที่ติดตามผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการและข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนงาน/โครงการ ศูนย์ราชการสะตวก ซึ่งระบุระยะเวลาที่ดำเนินการคำสั่งตั้งผู้รับผิดชอบ ○ แผนรายงานการประชุมผลดำเนินการ และข้อเสนอแนะ ○ แนบภาพถ่ายการประชุม ○ แผนตารางกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแผนงาน/โครงการฯ และรายงานการประชุม เช่น (ต้องดำเนินการให้ครบทั้ง ๕ หัวข้อ) <table border="1"> <thead> <tr> <th>หัวข้อเรื่องที่ติดตาม</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> <th>ระยะเวลาดำเนินการ</th> <th>ผลดำเนินการ</th> <th>ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>โครงการไม่พักกลางวัน</td> <td>ฝ่ายทะเบียน</td> <td>ม.ค. – ก.ย. ๖๔</td> <td>ผู้ให้บริการ เดือน ม.ค. ๖๔ จำนวน ๓๐ ราย</td> <td>ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เป็น ๒ คน</td> </tr> <tr> <td>โครงการห้องน้าสะอาด</td> <td>ฝ่ายอำนวยความสะดวก</td> <td>ก.ย. ๖๓ - ก.ย. ๖๔</td> <td>เดือน ก.ย. ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ</td> <td>ให้ปรับปรุงประตูห้องน้าชาย</td> </tr> </tbody> </table>	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลดำเนินการ	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	โครงการไม่พักกลางวัน	ฝ่ายทะเบียน	ม.ค. – ก.ย. ๖๔	ผู้ให้บริการ เดือน ม.ค. ๖๔ จำนวน ๓๐ ราย	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เป็น ๒ คน	โครงการห้องน้าสะอาด	ฝ่ายอำนวยความสะดวก	ก.ย. ๖๓ - ก.ย. ๖๔	เดือน ก.ย. ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ	ให้ปรับปรุงประตูห้องน้าชาย
หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลดำเนินการ	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง														
โครงการไม่พักกลางวัน	ฝ่ายทะเบียน	ม.ค. – ก.ย. ๖๔	ผู้ให้บริการ เดือน ม.ค. ๖๔ จำนวน ๓๐ ราย	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เป็น ๒ คน														
โครงการห้องน้าสะอาด	ฝ่ายอำนวยความสะดวก	ก.ย. ๖๓ - ก.ย. ๖๔	เดือน ก.ย. ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ	ให้ปรับปรุงประตูห้องน้าชาย														

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางในการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
☐ (๑)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๑๐.๑ กรณีที่เกิดปัญหาให้มีการแก้ไขปัญหาย่างทันที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหา ตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น - กปภ. ติดตามการติดตั้งมิเตอร์น้ำ การยื่นคำขอติดตั้งมิเตอร์ ณ จุดให้บริการ - รพ.กรณี คนไข้ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาล ทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาลประสานข้อมูลไปให้ผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนและลงไปสืบหาข้อเท็จจริงแล้วนำข้อมูลมาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและการจัดการร้องเรียนของโรงพยาบาล	มีแผนติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนข้อ ๑๐.๑ โดยจากการประชุมของแต่ละฝ่ายจะมีการระดมสมองเพื่อนำปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นมาหาหนทางวิธีการแก้ไขปรับปรุง เพื่อแก้ไขปัญหาลงมือปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เช่น ๑. มีแผนติดตามปัญหาจากการให้บริการร้องเรียน - มีการประชุมโดยนำปัญหาจากแบบสอบถามความพึงพอใจ และปัญหาจากการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขณะทำงานมาซักซ้อมความเข้าใจ และระดมสมองหาวิธีการแก้ไขปัญหาคือเป็นประจำวันและติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนทุกเดือน โดยจัดทำเป็นกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานติดในบัญชีติดตามเรื่องร้องเรียน เช่น กรณีสำนักงานที่ดินตรวจติดตามการจัดทำสาธารณูปโภคหมู่บ้านจัดสรร โดยผู้อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรร ได้ร้องเรียนต่อสำนักงานที่ดิน ๆ ผ่าน Line@ ว่ามีน้ำท่วมบ้านหลายหลังในโครงการจัดสรร ก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก สาเหตุปัญหานี้เนื่องจากกระบวนการระบายน้ำในหมู่บ้าน ทีมชุดเฉพาะกิจสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ได้เป็นผู้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและทีมใกล้เคียงของสำนักงานที่ดินฯ ประสานไปยังผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนเพื่อสืบหาข้อเท็จจริงและสาเหตุแล้วนำข้อมูลมาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและการจัดการร้องเรียนของสำนักงานที่ดินฯ จนได้วิธีการแก้ไขปัญหาลงมือและได้แนะนำวิธีการให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขให้สามารถแก้ไขปัญหาน้ำท่วมได้ จนเป็นที่พอใจผู้ร้องเรียนเป็นอย่างมาก ๒. กรณีปัญหาต้องการทราบสถานะงานและเวลาแล้วเสร็จ - ในการประชุมฝ่ายทะเบียนเมื่อช่วงก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	☐ ๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ ☐ ๑๑.๒ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่		มีปัญหามากจากการให้บริการ เนื่องจากมีผู้ประสงค์ขอรับบริการ สำนักงานที่ดินฯ ปริมาณมากและค่าตอบแทนที่น้อยครั้งต้องขอรับการทราบสถานะงานและเวลาแล้วเสร็จ ประกอบกับช่วงสถานการณ์ระบาดของโรค Covid-19 ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ซึ่งเป็นปัญหาจากการให้บริการ จึงได้จัดสถานที่ให้ผู้ขอรับบริการนั่งด้านนอกสำนักงานที่ดินเพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยตามมาตรการป้องกันโรค ทำให้ไม่สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ทั้งนี้ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ จึงได้ระดมสมองคิดค้นเพื่อนำปัญหาของการให้บริการที่เกิดขึ้นเป็นนวัตกรรม ... ที่มีคุณสมบัติแข็งแกร่งในการทำงานในโทรศัพท์มือถือ และสามารถรู้เวลาแล้วเสร็จล่วงหน้า (กรณีงานเอกสารครบถ้วนอยู่ในหลักเกณฑ์รับดำเนินการได้) โดยมีการนำระบบ Line@ ที่ดิน.....มาใช้ในการติดตามสถานะงานที่ผู้รับบริการสามารถสอบถามสถานะงานว่าขณะนี้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดแบบออนไลน์ ทั้งประเภทงานที่แล้วเสร็จภายในวันเดียว และประเภทงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว และผู้บังคับบัญชาใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจติดตามงานที่ชัดเจน เป็นบริการติดตามสถานะงานออนไลน์ ซึ่งนับว่าเป็นวิธีการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่ได้ผลดีขึ้นอย่างมาก หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนงาน/โครงการ/คำสั่ง ○ แผนภาพถ่ายกิจกรรม/สถานที่
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	☐ ๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ ☐ ๑๑.๒ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่	☐ ๑ ค่ะแนบ = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง	มีการค้นหาอุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น จากการประชุมและจากผู้ร้องเรียน และจากแผนติดตามผลการปฏิบัติงานศูนย์ราชการสะดวก และนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริการ และนำข้อปัญหา

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา	แนวทางอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	เกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	แนวทางแนวทางปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนี้ ๑. ปัญหาค้นหารูปแบบแผนที่ดินในระบบ LandsMaps พบปัญหาการปฏิบัติงานการตรวจค้นรูปแบบที่ดิน ตำแหน่ง พื้นที่ และราคาประเมินที่ดินรายแปลงของกรมธนารักษ์เมื่อใส่ข้อมูลเลขโฉนดที่ดินบางแปลงจะไม่พบข้อมูล จึงได้ทำการวิเคราะห์หาพบว่ามีปัญหาเรื่องการเชื่อมโยงที่ดิน (กรณีข้อมูลทะเบียน ไม่มีข้อมูลรูปแบบ) ซึ่งผลการเชื่อมโยงข้อมูลในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ มีผลการเชื่อมโยงข้อมูลร้อยละ จึงคิดหาวิธีการและประสานงานความร่วมมือกับทุกฝ่าย จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการเชื่อมโยงที่ดิน (กรณีข้อมูลทะเบียนไม่มีข้อมูลรูปแบบ) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัดร่วมกันตรวจสอบข้อมูลที่ดินของสำนักงาน ฯ ที่มีข้อมูลทะเบียน ไม่มีข้อมูลรูปแบบให้ถูกต้องครบถ้วน และจัดทำโครงการตรวจสอบข้อมูลการเชื่อมโยงที่ดิน ภาพลักษณ์ และปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดิน ทำให้ปัจจุบันมีผลการเชื่อมโยงในเดือน มกราคม ๒๕๖๔ ร้อยละ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาการไม่พบข้อมูลรูปแบบได้ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นและนำปัญหาความบกพร่องมาปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นภายใน ๒. ปัญหาผู้รับบริการต้องการติดตามสถานการณ์และวันเวลาแล้วเสร็จ - ในการประชุมฝ่ายทะเบียนเมื่อช่วงก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้ประสงค์ขอรับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ปริมาณมากและคำถามที่พบบ่อยครั้งคือต้องการทราบสถานะงาน และเวลาแล้วเสร็จ ประกอบกับช่วงสถานการณ์ระบาดของโรค Covid-19 ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) จึงได้จัดสถานที่ให้ผู้ขอรับบริการนั่งด้านนอก

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			สำนักงานที่ดินเพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยตามมาตรการป้องกันโรค ทำให้ไม่สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ทั้งนี้ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ จึงได้ระดมสมองคิดค้นบริการแบบออนไลน์ ทั้งประเภทงานที่แล้วเสร็จภายในวันเดียว และประเภทงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว ผ่านระบบ Line@ที่ดิน..... ๓. ลดระยะเวลาคิวร้งวัด - จากนโยบายกรมที่ดินมีการกำหนดมาตรฐาน และพัฒนาให้รวดเร็วขึ้น โดยลดระยะเวลาการดำเนินการนัดร้งวัดจากเดิม ๖๐ วัน ให้เหลือ ๕๐ วัน ในปี ๒๕๖๓ ตามนโยบายของขวัญปีใหม่ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของกระทรวงมหาดไทย สำนักงานที่ดินจังหวัด ...สามารถดำเนินการลดระยะเวลานัดร้งวัดได้เหลือ ... วัน ซึ่งได้ผลการดำเนินการดีกว่าเป้าหมายที่กรมที่ดินกำหนดไว้ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แนวนโยบายการประชุม ○ แนวนแผนงาน/โครงการ การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย ○ แนวนภาพถ่ายภาพประชุม ○ แนวนรายงานผลการแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย
๑๒. การทบทวนปรับปรุงดำเนินงาน	☐ ๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี อย่างต่อเนื่อง และทำให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการ	☐ มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ☐ สามารถแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานบริการได้ตามเป้าหมาย ☐ พิจารณารวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะให้เห็นถึงการลดต้นทุน หรือลดต้นทุน	สำนักงานที่ดินมีการนำผลการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานตามที่ได้มีการสำรวจ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน เพื่อให้งานบริการถูกต้อง รวดเร็ว ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการโดยนำข้อเสนอแนะและข้อสั่งการของผู้ตรวจราชการ กรมที่ดินเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี ดังนี้

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	สูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ		๑. นำผลสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ๒. การให้บริการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดิน กรณีที่ผู้ขอไม่สะดวกในการเดินทางไปยื่นคำขอจดทะเบียนยังพื้นที่ซึ่งที่ดินตั้งอยู่ ผู้ขอสามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงได้ โดยพนักงานเจ้าหน้าที่รับคำขอจะตรวจสอบเอกสารหลักฐานและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อส่งเรื่องราวการจดทะเบียนไปยังสำนักงานที่ดินท้องถิ่นที่ทางไปรษณีย์ เพื่อให้เจ้าพนักงานที่ดินจดทะเบียนตามกฎหมาย (สามารถลดต้นทุนด้านเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการ) ๓. สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ให้บริการติดตามสถานะงานผ่านระบบ ... (ช่วยลดต้นทุนในการติดตามงานที่ไม่แล้วเสร็จในวันเดียว เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานที่ดิน) ๔. การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า (ช่วยให้เกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ลดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง) ๕. การเพิ่มเวลาการทำงานในช่วงเวลาพักกลางวัน ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. (ช่วยให้เกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ลดระยะเวลาในการรอคอย) ๖. การเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตโทรศัพท์ (ช่วยให้เกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องนำเงินสดมาเพื่อชำระค่าธรรมเนียม ป้องกันการเกิดอาชญากรรม) ๗. จากนโยบายกรมที่ดินที่มีการกำหนดมาตรฐาน และพัฒนาให้รวดเร็วขึ้น โดยลดระยะเวลาการดำเนินการนับการนับครั้งวัดจากเดิม ๖๐ วัน ให้เหลือ

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			๕๐ วัน ตามนโยบายของชาวยุโรปปีใหม่ พ.ศ.๒๕๖๓ ของกระทรวงมหาดไทย สำนักงานที่ดินจังหวัด ... สามารถดำเนินการดำเนินการลดระยะเวลาได้หรือไม่ ... วัน ซึ่งได้ผลการดำเนินการดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แนวนโยบายการประชุม ○ แผนภาพการการประชุม ○ ภาพกิจกรรม
☐ (๕)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	☐ มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้ กรณีมีการปรับปรุง ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ ☐ คู่มือเก่า คือ ☐ คู่มือใหม่ คือ	สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย ดังนี้ ๑. ได้จัดทำ QR Code คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ทั้งในรูปแบบเล่มและดิจิทัล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ๒. สำนักงานที่ดินได้เพิ่มช่องทางในการสืบค้นหาข้อมูลพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ทั้งในรูปแบบเล่มและดิจิทัล ผ่านทางเว็บไซต์กรมที่ดินที่ได้จัดทำขึ้นในรูปแบบ Infographic มาใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ๓. มีการนำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ E-Library กรมที่ดิน ในรูปแบบ E-Book มาใช้โดยวางไว้หน้า Desktop ที่คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ทุกคน ซึ่งสามารถค้นหาได้ง่าย ถูกต้อง และทันสมัย อีกทั้งมีข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน หรือไว้ค้นหาความรู้ไว้อย่างหลากหลาย

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ ภาพแสดงหนังสือ/คู่มือปฏิบัติงาน ○ ภาพแสดงการปรับปรุงหนังสือคู่มือเป็น QR Code ○ ภาพแสดงเอกสาร QR Code ที่ติดไว้ที่โต๊ะเจ้าหน้าที่/ภาพปิดประกาศ
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง	๑๓.๑ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือ เพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ตัวอย่างเช่น การเกิดปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่สูงที่ไม่สามารถแจ้งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ที่ได้ กฟภจึงได้มีการประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดค้นระบบ การแจ้งเตือนไฟฟ้าดับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดไฟฟ้าดับในบริเวณดังกล่าว ☐ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมใน การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของ การจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการ	สำนักงานที่ดินได้มีประชุมประจำเดือนเพื่อทบทวนแนวทาง ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปัญหาในการปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำมีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรโดยการสอนงาน (Coaching) นำองค์ความรู้กรมที่ดินมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับใช้ มีการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อตอบสนองงานบริการที่แสดงถึงความโปร่งใสในการบริการ และตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้ ๑. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน โดยการสอนงาน (Coaching) เพื่อเพิ่มศักยภาพสร้างความรู้ความเข้าใจทักษะและความชำนาญให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานบริการประชาชน และเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน กำหนดทิศทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ๒. มีการนำองค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่ในเว็บไซต์กรมที่ดินกองฝึกอบรม Linkhttps://www.dol.go.th/km๒/Pages/KMnewPage๑.aspx มาศึกษาเพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหามือถือปัญหาในการปฏิบัติงานจริง ๓. เกิดปัญหาการติดตามสถานะงานจากผู้รับบริการเนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้สามารถแจ้งสถานะงานได้อย่างทันทั่วถึงรวดเร็วกว่าการแจ้งแบบหนังสือ สำนักงานที่ดินฯ จึงได้ประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนา

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางทางพิจารณา	แนวทางทางอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	จนเกิดการคิดนำระบบ Line@ที่ดิน มาใช้ในการติดตามสถานะงานที่ผู้ขอมาใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าขณะนี้งานดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดทั้งประเภทงานที่แล้วเสร็จภายในวันเดียวและประเภทงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียวเกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเรียนรู้มาใช้ในการให้บริการจริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ๔. มีระบบการตอบรับการนัดหมายจดทะเบียนรังวัดผ่านระบบ QR Code (Google form) /Line@ที่ดิน และปัจจุบันระบบ e-QLands หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนแผนงาน/โครงการ ทุกโครงการ ○ รูปภาพประกอบทุกโครงการ ○ แผนรายงานผลทุกโครงการ
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	☐ ๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามมาตรฐานการศึกษา) ☐ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหาได้ *คณะอนุกรรมการฯ สอบถามกับเจ้าหน้าที่	☐ มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางที่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้ง ระบบโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามมาตรฐานการศึกษา) ☐ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหาได้ *คณะอนุกรรมการฯ สอบถามกับเจ้าหน้าที่	๑. สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบปฏิบัติการ สามารถประสานงาน เมื่อเกิดปัญหาระบบขัดข้องสามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค (Admin) ของสำนักงานที่ดินจังหวัด.....และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน ๒. ให้เจ้าหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับแต่งตั้ง เข้าอบรมตามโครงการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สารสนเทศที่ดินเป็นระยะตามที่กรมที่ดินกำหนด ๓. มีการส่งเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค (Admin) ของสำนักงานที่ดิน.....มาอบรมเกี่ยวกับระบบการปฏิบัติการประยุกต์ รวมถึงการซ่อมบำรุงพื้นฐาน ๔. จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมตามโครงการจ้างบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สารสนเทศที่ดิน ในสำนักงานที่ดิน ในระหว่างวันที่

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	กับบริษัทผู้ให้บริการ		ณ ห้องอบรมสัมมนา โรงแรม.....จังหวัด..... ๕. ให้ Admin ประชุมทำความเข้าใจแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยี ประกอบด้วยการเข้าถึงและการควบคุมการใช้ระบบสารสนเทศ การบริหารจัดการการเข้าถึงของผู้ใช้งานโปรแกรมประยุกต์ และ Application การควบคุมการเข้าถึงระบบสื่อสาร การควบคุมการเข้าถึงระบบปฏิบัติการ การบริหารจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งาน ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ๖. เมื่อเกิดปัญหากับระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ตามคำสั่งแต่งตั้งสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหานั้นฐานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ การใช้งานระบบโปรแกรม ระบบเน็ตเวิร์คได้ และสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เทคนิค (Admin) ของสำนักงานที่ดิน..... หรือติดต่อประสานงานเพื่ออธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายเชื่อมโยงหรืออื่นๆ กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางทราบและเข้าใจได้ หรือ ผ่านโปรแกรม TeamViewer และ การติดต่อสื่อสารด้วยภาพและเสียงผ่านเครือข่าย VPN (Virtual Private Network) หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบคำสั่ง ☐ แนบโครงการอบรมของกรมที่ดินที่Admin เข้ารับการอบรม ☐ แนบคู่มือ Admin ที่กรมที่ดินจัดทำ ☐ แนบแผนงานการสอนงาน ☐ แนบภาพถ่ายที่ Admin สอนงานเจ้าหน้าที่ ☐ แนบภาพถ่ายแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยี

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา	แนวทางออริบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	☐ (๕) ๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปฏิบัติงาน ให้บริการ	☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานเสนอส่วนกลางให้ทราบ - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อ	แนวทางออริบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์ ๑. สำนักงานที่ดินมีระบบสารสนเทศเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โปรแกรมสนับสนุนการให้บริการในสำนักงานที่ดิน คือโปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน ซึ่งมีการรวมข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ไว้ในฐานข้อมูล เช่น ชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ เลขประจำตัวประชาชน ตำแหน่งที่ดิน เนื้อที่ หมายเลขแบบพิมพ์ ประเภทการได้มา วันที่จดทะเบียนภาระผูกพันต่างๆ ในรูปแบบ Data ไว้ในฐานข้อมูลระบบโปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ซึ่งทุกวันนี้จะมีการสรุปผลการปฏิบัติงานจากโปรแกรมดังกล่าวเสนอผู้บังคับบัญชาให้ทราบเป็นประจำทุกวัน เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และได้ตรวจสอบการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกวัน และตรวจสอบการเชื่อมโยงข้อมูลทุกสัปดาห์ โดยได้จัดทำคำสั่งปรับปรุงข้อมูลการเชื่อมโยงข้อมูลโดยกำหนดตัวบุคคลและหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่รายงานผลการปรับปรุงข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล ๓ ฐาน ว่าสามารถดำเนินการได้เท่าใดในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละเท่าใด ๒. มีฐานข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และข้อมูลรูปแบบที่ดิน ตามโครงการศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติที่ใช้เป็นข้อมูลในการค้นหารูปแปลงที่ดินตามโปรแกรม Landsmaps ๓. มีโปรแกรมบริหารงานช่าง - โปรแกรม DOL CAD - โปรแกรม Auto Lands ๔. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนของสำนักงานที่ดินผ่านระบบ MIS หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบคำสั่ง

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา	แนวทางอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			☐ แนบรายงาน ☐ แนบภาพถ่ายขณะดำเนินการ
☐ (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนากระบวนการให้บริการต่อไป	- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และสามารถใส่ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ ☐ มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง	๑. มีการนำเข้าข้อมูลจากการให้บริการแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่จะมีการปรับปรุงข้อมูลผู้ถือกรรมสิทธิ์ และประเภทนิติกรรม ภายหลังจากดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแล้ว เพื่อให้ฐานข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เมื่อมีการขอความร่วมมือตรวจสอบรายชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์จากการหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ หรือกรณีเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาขอตรวจสอบการถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน ทั้งการการยื่นคำขอโดยตรง หรือการขอรับบริการผ่านระบบ LandsFax ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลและสามารถใส่ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้ ๒. มีการปรับปรุงภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงผู้ถือกรรมสิทธิ์ หรือกรณีการจดทะเบียนภาระผูกพันต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานบริการ ระบบ LandsFax ของกรมที่ดิน ๓. มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการ และปรับปรุงฐานข้อมูลโดยจัดทำโครงการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน และการนำเข้าและปรับปรุงรูปแบบแปลงที่ดินพร้อมภาพถ่ายเอกสารสิทธิในระบบดิจิทัล ของสำนักงานที่ดิน.....ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขึ้นเพื่อให้สำนักงานที่ดินจังหวัด..... มีข้อมูลทะเบียนที่ดินข้อมูลรูปแปลงที่ดิน และภาพลักษณ์เอกสารสิทธิในระบบดิจิทัล ที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และถูกต้อง เป็นปัจจุบัน อีกทั้งสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาระบบงานต่อยอดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเป็นผลสำคัญต่อระบบ Landsmaps ที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และส่งผลต่อการ

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์พัฒนาประเทศ
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ ๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งาน ได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ ☐ หน่วยงานระดับสาขามีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แผนภาพถ่ายการประชุม ☐ แผนรายงานหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบงาน ☐ แผนแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์/หรือรายงานผลลัพธ์จากผู้รับบริการ ☐ แผนแบบรายงานผลการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินผ่านระบบ MIS
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			๑. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดินได้กำหนดรูปแบบโปรแกรมที่เหมาะสมกับการใช้งานทั้งทางด้านทะเบียน ด้านรังวัด และด้านอำนวยความสะดวก ปัจจุบันใช้โปรแกรมโครงสร้างสารสนเทศที่ดินระยะที่ ๑ โดยมีการกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน และการเข้าถึงข้อมูลของแต่ละบุคคล ตามอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล โดยกำหนด Username และ Password ของการเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล ข้อมูลการใช้ทั้งหมดจะส่งไปยังเครื่อง Server เพื่อรวบรวมฐานข้อมูล ส่งไปสำรองข้อมูลไว้ยังศูนย์สารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อไป ๒. สำนักงานที่ดินจังหวัด ... มีห้องควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ (ห้อง Server) มีการจัดเก็บอุปกรณ์ที่สำคัญ เช่น Server NAS UPS Switch ตู้ Rack มีระบบไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน มีระบบเครื่องปรับอากาศ จำนวน ๒ เครื่อง ตั้งเวลาสลับการทำงานอัตโนมัติมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแล โดยเฉพาะจะมีการกำหนดข้อปฏิบัติการเข้าห้องควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ๓. มีการสำรองข้อมูลเป็นประจำและจัดเก็บให้ปลอดภัย โดยมีการจัดเก็บไว้ในสื่อบันทึกข้อมูลอื่นๆ นอกเหนือจากภายในเครื่อง Server เพื่อป้องกัน

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			การสูญหายของข้อมูลและเพื่อการกู้คืนในภายหลัง ๔. สำนักงานที่ดินจังหวัด มีการปฏิบัติตามแผนแม่บทข้อปฏิบัติการเข้าห้องควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน และที่เกี่ยวข้อง ๕. มีการประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ที่ซักซ้อมความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ตามหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๑๓.๔/๓๓๓๗ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙ ๖. ประชุมแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย คำขออนุญาตใช้ข้อมูลกรมที่ดิน คำขออนุญาตติดตั้งโปรแกรม คำขอบัญชียืนยันตัวบุคคล คำขออนุญาตเปิดบริการ Firewall คำขอลงทะเบียนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสาร หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แนวนหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๑๓.๔/๓๓๓๗ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙ ○ แนวนภาพถ่ายการประชุม ○ แนวนรายงานประชุมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ○ แนวนภาพถ่ายคำขอแต่ละประเภท
☐ (๒)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ใช้ หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหา ข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถค้นหา ข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ดูแลระบบ และหน่วยงานระดับ สาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว	๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำนักงานที่ดินจังหวัด ... สามารถค้นหาข้อมูลในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน ได้ทางเว็บไซต์กรมที่ดิน www.dol.go.th ซึ่งได้รวบรวมคู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงมีระบบคำถาม-คำตอบ เกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของกรมที่ดินไว้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ยังมี ระบบโรงเรียนอิเล็กทรอนิกส์

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา	แนวทางอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	คำตอบ และวิธีการแก้ไข ปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุน การ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	☐ มีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ online ของ หน่วยงาน ที่เกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของ หน่วยงานด้วย	E-school ระบบการฝึกอบรมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ E-learning ไว้ศึกษาค้นหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วย ๒.เว็บไซต์กรมที่ดิน www.dol.go.th ได้เผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ มากมาย ให้แก่ประชาชนผู้สนใจโดยทั่วไป เช่น การติดต่อสำนักงานที่ดิน, ความรู้ เกี่ยวกับที่ดิน, แบบฟอร์มหนังสือมอบอำนาจ, คำแนะนำการเขียนหนังสือ มอบอำนาจ, ระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน LandMaps , การค้นหาราคา ประเมิน จากกรมธนารักษ์, ระบบศูนย์ดำรงธรรม (ร้องเรียน/ร้องทุกข์), ระบบถาม-ตอบ (FAQ), ระบบสืบค้นพื้นที่รับผิดชอบและที่ตั้งของ สำนักงานที่ดิน, คู่มือสำหรับประชาชน ,โปรแกรมคำนวณภาษี-อากร ฯลฯ ๓. กรณีระบบเกิดปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ที่ดินสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เทคนิค (Admin) ของสำนักงานที่ดิน จังหวัด...หรือติดต่อประสานงานกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน โดยตรงผ่านโปรแกรม TeamViewer และการติดต่อสื่อสารด้วยภาพและ เสียงผ่านเครือข่าย VPN (Virtual Private Network) หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบภาพถ่ายการประชุม ☐ แนบภาพถ่ายคำถาม-คำตอบ (FAQ) ☐ แนบภาพถ่ายช่องทางการเข้าถึง
☐ (☺)	๑๖.๓ มีระบบเทคโนโลยีที่มี ความมั่นคง ปลอดภัย และ น่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความ เสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กระบวนการฟื้นฟูสถานะปกติ (recover) และ	ภายใต้พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๙ กรมที่ดินจึงจัดทำแนวนโยบายฯ ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมา ปฏิบัติ โดยสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ได้นำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติใน การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ กรมที่ดินมาใช้เป็นแบบ

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และ ปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มี ผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	แผนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการธุรกรรมด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ การปฏิบัติงานและบริหารราชการได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยและเชื่อถือได้ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้ - การรักษาความมั่นคงปลอดภัยการควบคุมการเข้าออกศูนย์สารสนเทศ อุปกรณ์และสถานที่ - การรักษาความมั่นคงปลอดภัยการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดแนวทางการใช้งานของผู้ใช้สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ - กำหนดแนวทางทางการรักษาความปลอดภัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - กำหนดการควบคุมและบริหารจัดการสินทรัพย์และเครือข่ายสื่อสารที่มีความมั่นคง ปลอดภัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ - การรักษาความมั่นคงปลอดภัยการสำรองและกู้คืนข้อมูล - การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านการประเมินความเสี่ยงของระบบสารสนเทศ - มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) โดยหน่วยงานกรมที่ดิน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบคำสั่ง ☐ แนบรายงาน ☐ แนบภาพถ่ายขณะดำเนินการ

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	☐ ๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากร ที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - กพภ./กปภ. มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง กรมชลประทาน - สำนักงานขนส่ง มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑. มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ โดยใช้ระบบ LandsFaxes สามารถรับ-ส่งข้อมูลได้ทันที ๒. มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เช่น ๒.๑ เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลทะเบียนราษฎร ตรวจสอบข้อมูลบุคคลจากเลข ๑๓ หลัก ได้อย่างรวดเร็ว ๒.๒. เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลหนังสือรับรองนิติบุคคล ของบริษัทต่างๆ ๒.๓. เชื่อมโยงข้อมูลผังการใช้ประโยชน์ที่ดินกับกรมโยธาธิการและผังเมืองด้วยระบบ LandsMaps ๒.๔. เชื่อมโยงข้อมูลราคาประเมินกับกรมธนารักษ์ เพื่อตรวจสอบราคาประเมินรายแปลง ๒.๕ เชื่อมโยงข้อมูลรูปแบบแปลงที่ดินกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา ๑๐ แห่งพ.ร.บ. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรองรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ☐ แนบบันทึกรายชื่อแปลงระหว่างหน่วยงาน ☐ แนบบัตรสำเนา ☐ แนบบรรณานผล ☐ แนบบนคำขอการบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Lands Fax)
๑๘. การพัฒนาระบบการ	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่าน	☐ ๑ คะแนน = มีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการ	สำนักงานที่ดินมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการระบบการร้องเรียน โดยกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางออนไลน์ ตามประกาศ สำนักงานที่ดิน..... เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรม

คู่มือการขอรับงบประมาณการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางในการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
ให้บริการ online	ช่องทาง ที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง ที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับ ภายใน ๑ ชั่วโมง - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับ ภายใน ๑ ชั่วโมง	ให้บริการ ในระบบ Online อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่า ปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	บริการในแต่ละช่องทาง และมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการในระบบ ในระบบ Online อย่างต่อเนื่องเพื่อแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ๑. การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง ๒. การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง ๓. การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง ๔. การให้บริการ LandsFax มีการตอบกลับภายใน ๓๐ นาที ๕. การให้บริการตามตอบผ่านกระดานถาม-ตอบข้อสอบถาม ผ่านเว็บไซต์ กรมที่ดินและมีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ มาตรฐานพฤติกรรมบริการในแต่ละช่องทาง ○ แนวนโยบาย
๑๙. การพัฒนาระบบ Call center	๑๙.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งเจ้าหน้าที่	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ	๑. สำนักงานที่ดินมีระบบ Call center เบอร์โทรศัพท์ หมายเลข ซึ่งสามารถเลขหมายภายในหรือฝ่ายต่างๆ ที่ต้องการติดต่อหากไม่ทราบเลขหมายภายใน สามารถประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการโอนสายประสานส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ขอรับบริการโทรไปยังหมายเลขอื่น ๒. มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ซึ่งผู้รับบริการสามารถเลือกติดต่อฝ่ายที่ต้องการรับบริการได้อย่างสะดวก

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางกรอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ได้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ	๓. การจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น วัน เวลา ที่ติดต่อ เรื่องที่สอบถาม และข้อมูลที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ ๔. มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเมื่อมีการตอบกลับไปหรือแจ้งการแก้ไขปัญหาแล้ว ก็จะมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และจะรวบรวมคำถามเสนอที่ประชุมเพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป ๕. มีการอบรมทุกครั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน แล้วนำมาถ่ายทอดให้ที่ประชุมทราบเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ คำสั่ง ○ รายงานผลโดยการจัดเก็บข้อมูลใครโทรมา เรื่องอะไร วันเวลา ใครเป็นผู้รับสาย โอนสายให้ใคร เบอร์โทรกลับ ○ รูปภาพกิจกรรมประกอบ
☐ (๕)) ๑๙.๒ มี ก ร ก ำ ห น ด มาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ใน การติดต่อกครั้งแรกไม่เกิน ๕ %	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่ที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร		๑. มีการกำหนดมาตรฐานการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน ตามประกาศสำนักงานที่ดิน.... เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมการเรื่องการรับโทรศัพท์ เช่น รับสายเมื่อได้ยินเสียงเรียกไม่เกิน ๓ ครั้ง มีการกล่าวทักทายพร้อมแนะนำตัวขณะรับสาย มีการสอบถามข้อมูลของผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาติดต่อ และกล่าวคำลงท้ายเมื่อการสนทนาเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ที่รับทราบมาตรฐานนั้น อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อกครั้งแรกไม่เกิน ๕ % การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อกครั้งแรก

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางทางพิจารณา	แนวทางทางอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก		๒. มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยการนำประวัติการรับโทรศัพท์ของผู้ให้บริการนำมาใช้วางแผนทางการตอบโทรศัพท์เพื่อให้การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรกได้อย่างรวดเร็ว โดยนำแนวถามตอบ มาซักซ้อมความเข้าใจผู้ให้บริการเพื่อใช้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ มาตรฐานพฤติกรรมบริการ เรื่องการรับโทรศัพท์ ○ รายงานผล
☐ (๕)	๑๙.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ	๑. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการรับโทรศัพท์ที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการ เรื่องการรับโทรศัพท์ตามประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัด... ..เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ๒. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ มีการรายงานปัญหาและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ในการประชุม จึงได้นำข้อมูลนั้นมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ มาตรฐานพฤติกรรมบริการ เรื่องการรับโทรศัพท์ของสำนักงานที่ดิน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้เป็น Call Center ○ แนบคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ○ แนบบันทึกการจัดเก็บข้อมูลผู้โทรและแบบรายงานผล
๒๐. การบริหารความต่อเนื่องในการ	☐ (๕) ๒๐.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง การให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ☐ ข้อมูลการให้บริการ	มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ในเรื่องข้อมูลการให้บริการ สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ๑. มีแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan (BCP) ในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติที่สำนักงานที่ดินจังหวัด.....

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
ให้บริการที่จำเป็น	โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการ สำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์	ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้โดยในแผนดังกล่าวได้กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองแห่งที่ ๑ ณ สำนักงานที่ดิน... .. แห่งที่ ๒ ที่สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ซึ่งมีระยะทางไม่ไกลจากสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ประชาชนสามารถไปขอรับบริการได้อย่างต่อเนื่อง (มีการกำหนดทีมบริการความต่อเนื่องของฝ่ายต่าง ๆ มีการกำหนดกลยุทธ์ต่อเนื่อง (ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีและข้อมูล ด้านบุคลากร และด้านลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่สำคัญ และมีแผนการบริหารงาน) ๒. มีการทำ MOU ระหว่างหน่วยงานตามแผนบริหารจัดการต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ ๓. หากเกิดปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๑ สามารถให้เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องพีซีในการพิมพ์สัญญา และสามารถออกไปส่งและใบเสร็จด้วยวิธีการคิดคำนวณตามหลักเกณฑ์ ๔. มีระบบสำรองไฟขนาดใหญ่ (UPS) สำหรับใช้ทำงานต่อเนื่องกรณีไฟฟ้าขัดข้อง ๕. มีการติดตั้งเครื่องดับเพลิงตามจุดต่าง ๆ ภายในสำนักงาน และมีการซักซ้อมการใช้งาน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนแผนการบริหารความเสี่ยง ○ แผนภาพฝ่ายการซักซ้อมแผน ○ หนังสือตอบรับ/ประกาศให้ประชาชนทราบสถานที่สำรอง
☐ (๑)	๒๐.๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีการฝึกซ้อม แผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	๑. มีการซ้อมแผนบริหารความเสี่ยงกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน (แผน BCP) เช่น เมื่อครามีผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เมื่อ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาใช้

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ โดยในแผนดังกล่าวได้กำหนดให้ใช้พื้นที่สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ซึ่งมีระยะทางไม่ไกลจากสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ประชาชนสามารถไปขอรับบริการได้อย่างต่อเนื่อง (มีการกำหนดทีมบริการความต่อเนื่องของฝ่ายต่าง ๆ มีการกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีและข้อมูล ด้านบุคลากร และด้านคู่มือหรือผู้ให้บริการที่สำคัญ และมีแผนการบริหารงาน) ๒. มีการซ่อมแผนกรณไฟฟ้าดับ เนื่องจากอุบัติเหตุ หรือไฟฟ้าลัดวงจร เป็นเหตุฉุกเฉินไม่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ ได้ชักซ้อมแผนโดยการปฏิบัติงานโดยใช้แผนสำรอง ให้บริการโดยใช้เครื่องพิมพ์ดีดระบบมื่อแทน และทำการซ่อมงานในระบบในภายหลัง ทำให้งานบริการต่อเนื่อง ๓. มีการซ่อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย สำนักงานที่ดินจังหวัด เมื่อวันที่ และมีการชักซ้อมแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนแผนการบริหารความเสี่ยง ○ แผนภาพถ่ายการชักซ้อมแผน
☐ (๑)	๒๐.๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ ☐ มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟฟิค คลิปวิดีโอ เป็นต้น	๑. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็นของสำนักงานที่ดินจังหวัด..... ให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบในคราวประชุมประจำเดือนเมื่อเดือน..... ๒. มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ รูปแบบวิดีโอ ๓. กรณีเกิดเหตุการณ์ในสภาวะไม่ปกติ เช่น การระบาดของไวรัสโคโรนา

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			(Covid-19) สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ได้สร้างความเข้าใจ สื่อสารข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบโดยการประชุมเจ้าหน้าที่ และประกาศประชาสัมพันธ์ถึงข้อปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกวัน
			หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนแผนการบริหารความต่อเนื่อง และหลักฐานการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และประชาชน
☐ (๒)	๒๐.๔ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ○ มีความเป็นปัจจุบัน ○ สามารถรองรับสถานการณ์ COVID ๑๙ ○ มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน *แผน BCP ไม่ได้มีการบอกระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะสามารถพร้อมดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ		สำนักงานที่ดินจังหวัด ... มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ มีความเป็นปัจจุบัน สามารถรองรับสถานการณ์ Covid 19 และมุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน โดยนำระบบ ... การติดตามสถานะงานแบบออนไลน์ที่ให้บริการติดตามงาน โดยที่ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะงานได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ป้องกันการระบาดของโรค Covid-19
			หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนแผนการบริหารความต่อเนื่อง และหลักฐานการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และประชาชน ○ รายงานการประชุมทบทวนแผน
๔. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม			
๒๑.	☐ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือ	๑. มีการจัดทำนวัตกรรมเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
การขับเคลื่อน การให้บริการ ด้วยนวัตกรรม	(☺) หรือแนวทางการใหม่ ๆ ทำให้ เกิดผลในการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการ สาธารณะให้สามารถ ตอบสนองปัญหาความ ต้องการของประชาชนได้ อย่างมีคุณภาพ	แนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อ ยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของ หน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหา วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	งานที่ดินให้แก่ประชาชน โดยจัดทำโครงการ Line@ ที่ดิน ...เพื่อ ให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมงานที่ดิน รวมถึงอำนวยความสะดวก สะดวกในการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ในการจัดเตรียมและส่งเอกสารทาง ไลน์เพื่อนำมาใช้ในการเตรียมเรื่อง ทำให้ลดเวลาการรอคิวเพื่อรับบริการที่ สำนักงานที่ดิน ๒. มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ช่อง บริการผ่านทางระบบ QR CODE จากนั้นจะนำผลการสำรวจความพึง พอใจ มาประกาศรายชื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัดที่ให้บริการ ดีเด่นประจำเดือนให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ๓. มีนามบัตรแจกให้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อไว้ติดตามงานกรณงานที่ไม่ แล้วเสร็จภายในวันเดียว หรือสอบถามเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยภายหลัง จากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งนามบัตรจะมี รายละเอียดการติดต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่ช่องบริการ ชื่อ ระบุถ่าย ตำแหน่ง ช่องทางการติดต่อต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งมี QR Code ให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการด้วย ๔. จัดทำ QR Code ตัวอย่างหนังสือมอบอำนาจและคู่มือการจดทะเบียน สิทธิและนิติกรรมประเภทต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมี คุณภาพ สะดวก และรวดเร็ว ๕. สามารถนัดหมายล่วงหน้าในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับ ที่ดิน โดยส่งเอกสารทาง Line หรือ Application e-Qlands และเลือก วันที่จะมาดำเนินการได้ ๖. สามารถแจ้งความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนได้ทันทีโดยการแจ้งผู้ร้องเรียน

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๒๒. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อการรับไทยแลนด์ ๔.๐)	☐  - ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกเวลา ทุกช่องทาง อุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้ให้บริการ	ผ่านทาง Line @ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แนบโปรแกรมฯ (ทุกโครงการ) ○ ภาพถ่ายแสดงการดำเนินการตามโครงการ (ทุกโครงการ) ○ รายงานผลการดำเนินการ (ทุกโครงการ)
			สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ได้จัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบ Real Time และมีการวิเคราะห์ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถนำมาพัฒนาการให้บริการครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ๑. มีการจัดทำนวัตกรรมเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานที่ดินให้แก่ประชาชน โดยจัดทำโครงการ Line@ที่ดิน เพื่อให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมงานที่ดิน ซึ่งจะมีระบบตอบอัตโนมัติสามารถให้บริการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา เป็นการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานที่ดิน ซึ่งสามารถให้บริการที่หลากหลาย เช่น ขอคำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับที่ดิน การเตรียมเอกสารหลักฐาน การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า เป็นต้น และยังรวม Link ที่เกี่ยวข้องกันที่ดินไว้ด้วยกันเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เช่น การติดตามสถานะงาน ... การคำนวณภาษีที่ดิน การค้นหารูปแปลง การค้นหาราคาประเมินจากกรมธนารักษ์ การร้องเรียนร้องทุกข์ ๒. มีการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการหรือผู้ที่สนใจตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินได้ ใน E - service โดยผ่าน SmartLands

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			Application (One App เพื่อประชาชน รวมเรื่องที่ดินไว้ใน App เดียว) ที่สามารถให้บริการตามภารกิจได้โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ในบริการต่างๆ ครอบคลุม ๑๕ รายการ ดังนี้ ๑) สารานุกรมที่ดิน ๒) การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนและรังวัด ๓) LandsMaps ๔) ตรวจสอบราคาประเมิน ๕) ที่ตั้งสำนักงานที่ดิน ๖) คำนวนภาษีอากร ๗) ขั้นตอนการทำธุรกรรม ๘) นิติบุคคลจัดสรรที่ดินและอาคารชุด ๙) ค้นหาราคาประกาศที่ดิน ๑๐) เว็บไซต์กรมที่ดิน ๑๑) ร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๒) Line@teedin ๑๓) ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง ๑๔) ถาม-ตอบ และ ๑๕) ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ๓. สำนักงานที่ดินไร่กระตาศ (Zero copy) งดใช้สำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน โดยการใช้การเชื่อมโยงข้อมูล (linkage) กับกรมการปกครองและการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แผนแผนงาน/โครงการ (ทุกโครงการ) ○ แผนแบบการรายงานผล
๒๓. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	☐ ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	☐ ๒ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	- ได้มีการออกแบบระบบงานในการให้บริการผ่านระบบ Line Official @ที่ดิน..... - - มีการปรับปรุงภูมิทัศน์และปรับปรุงห้องนำประชาชนสู่ความเป็นเลิศก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ และผ่านการประเมินห้องนำตามเกณฑ์มาตรฐานโครงการประกวดห้องนำสะอาดแห่งปีของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ. - ผู้ใช้บริการสามารถจองคิวยื่นคำขอทำนิติกรรมที่ดินผ่าน Smart

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			Phone โดยใช้ Line Official @ที่ดิน... โดยการนัดจดทะเบียนไว้ล่วงหน้า หรือเลือกใช้ e- service โดยผ่าน SmartLands Application (One App เพื่อประชาชน รวมเรื่องที่ดินไว้ใน App เดียว) โดยใช้ระบบการให้บริการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนและรังวัดโดยใช้ e-Q Lands - มีการยกระดับการรังวัดด้วยวิธีแผนที่ชั้นหนึ่ง โดยระบบโครงข่ายดาวเทียม (RTK GNSS Network) เพื่อให้การรังวัดและการจัดทำแผนที่รูปแปลงที่ดินมีความละเอียดถูกต้องสูง เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ - สร้างความพร้อมด้านข้อมูลที่ดินสาธารณะในพื้นที่ (หนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง) สามารถค้นหารูปแปลงที่ดินแปลงสาธารณะในระบบสารสนเทศ เพื่อให้ทราบขอบเขต เพื่อประโยชน์ในการใช้ประโยชน์ที่ดินสาธารณะ และใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนหรือนโยบายการใช้ประโยชน์ที่ดิน เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในเชิงเศรษฐกิจรองรับการพัฒนาประเทศ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ○ แนบแผนงาน/โครงการ (ทุกโครงการ) ○ แนบบรรายงานผล

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจสอบประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่จะสัมฤทธิ์ผล สัมผัส และให้คะแนน โดยจะมีการสุ่มตรวจ/สัมภาษณ์ประชาชน จากคณะกรรมการฯ อย่างน้อย ๓ คน โดยมีหัวข้อการพิจารณา ๓ ประเด็น (คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน) ดังนี้

แนวทางการดำเนินงาน		คะแนนเต็ม
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ		๑๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความเร็ว ขั้นตอน ขั้นตอน เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง		๑๐
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ		๑๐
รวม		๓๐

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและควมนำเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)	๑. สำนักงานที่ดิน..... ได้มีการทบทวนแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ตามศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่เดือน.....เดือน..... และเดือน..... จำนวน ๓ เดือน ได้มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจทั้ง ๓ เดือน โดยในที่นี้ จะนำผลวิเคราะห์มาแสดงเฉพาะ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ เท่านั้น โดยวิเคราะห์ความพึงพอใจ ๕ ด้าน และความเชื่อมั่น ๔ ด้าน โดยทอดแบบสอบถามจำนวน.....๑๐๐.....ชุด ปรากฏผลความพึงพอใจ ดังนี้ ๑) ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ ๒) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ ๓) Third Party ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน จำนวน.....ราย ได้ผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ.....

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

แนวทางดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ
๑ คะแนน ๒ คะแนน ๓ คะแนน ๔ คะแนน ๕ คะแนน ๖ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็น ตัวแทนกลุ่มประชากร หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่าง มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็น ตัวแทนกลุ่มประชากร จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็น ตัวแทนกลุ่มประชากร จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่ม ตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับ การเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลาย ครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทน กลุ่มประชากร จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุม และเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๔) Third Party โดยนาย/นางสาว.....นักศึกษามหาวิทยาลัย.....อาจารย์ที่ ปรึกษา..... ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของกรมการศึกษาระดับปริญญา โดยผลสำรวจจาก ประชาชนผู้รับบริการจำนวน.....ราย ได้ผลความพึงพอใจร้อยละ..... ๕) Third Party โดยสำนักงานสถิติจังหวัด/หน่วยงานการศึกษาในพื้นที่ดำเนินการ สำรวจความพึงพอใจจากผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน จำนวน.....ราย ได้ผลการประเมิน ความพึงพอใจร้อยละ..... ๖) สำนักงานที่ดินจัดเก็บโดยวิธีระบบอิเล็กทรอนิกส์ Smile box หรือ QR code สแกน เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ พบว่าเดือนธันวาคม/มกราคม มีผู้ประเมินจำนวนราย มีผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ..... ๗) การประเมินผลอิเล็กทรอนิกส์และเก็บ Third Party จาก Google Review พบว่าอยู่ในระดับ..... หลักฐานประกอบ ☐ แบบแบบสอบถาม ภาพแบบการประเมินกระดาษ Qr code smile box ☐ แบบผลการวิเคราะห์ ☐ แบบภาพ Google Review

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ
หมายเหตุ : - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาที่ได้ - ความครอบคลุมและเพียงพอให้คะแนนพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูลโดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ ๑.๒ คะแนนกรณีการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คะแนน)	หมายเหตุ : - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาที่ได้ - ความครอบคลุมและเพียงพอให้คะแนนพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูลโดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ ๑.๒ คะแนนกรณีการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คะแนน)	สำนักงานที่ดิน เริ่มเช็ค 4.2 ★★★★★ รีวิว 46 รายการบน Google สถานที่ราชการ ที่อยู่ : ~ วันรับ: ๒๒ - ๒๓ ๐๘:๓๐ น. โทรศัพท์: ๐๒ ๒๒๕ ๕๗๕๘ แนะนำในแก้ไข - หากเป็นเจ้าของธุรกิจ รู้จักสถานที่ใหม่ แซ่ชื่อมูลค่าสุด คำถามและคำตอบ ดูคำถามทั้งหมด (13)
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็วขั้นต้นจนถึงบริการได้หลายช่องทาง(๑๐ คะแนน)	๒.๑ ระยะเวลา (๕ คะแนน) ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดพิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน	สำนักงานที่ดินจังหวัด..... ได้ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ตั้งแต่ระยะเวลาการเรียกคิว จนกระทั่งสิ้นสุดขั้นตอนการให้บริการ (จัดระเบียบสิทธิฯ) ต่อคน ต่อเรื่อง ดังนี้ ๑.ไถ่ถอน (ตามคู่มือประชาชนประเภทการจำนอง ระยะเวลา ๑๐๐ นาที) กดบัตรคิวเวลา ๐๘.๑๖ น.เจ้าหน้าที่เรียกคิวเพื่อทำการสอบสวน เวลา ๐๘.๒๔ น. ใช้ระยะเวลา ๘ นาทีจนถึงกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเวลา ๐๘.๓๓ น. รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๐๙.๑๔ นาทีสามารถลดระยะเวลาได้ประมาณ ๙๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ๒.ขาย(ตามคู่มือประชาชนฯ ระยะเวลา ๑๕๐ นาที)กดบัตรคิวเวลา ๐๘.๒๑ น. เจ้าหน้าที่เรียกคิวเพื่อทำการสอบสวน เวลา ๐๘.๓๐ น. ใช้ระยะเวลา ๙ นาที)จนถึงกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเวลา ๐๙.๑๐ น. รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๔๐.๐๒ นาที

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

แนวทางงานดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ
๑ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือ มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ๒ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ๓ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือ มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ๔ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือ มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ๕ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือ สามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก	๑ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือ มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ๒ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ๓ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือ มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ๔ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือ มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ๕ คะแนน ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือ สามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก	สามารถลดระยะเวลาได้ประมาณ ๑๑๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๗๓ ๓.จำนวน(ตามคู่มือประชาชนประเภทรายการการจ้างงาน ระยะเวลา ๑๐๐ นาที) กตปัตรคิวเวลา ๐๘.๒๖ น.เจ้าหน้าที่เรียกคิวเพื่อทำการสอบสวน เวลา ๐๘.๓๓ น. ใช้ระยะเวลาารอ ๗ นาที) จนถึงกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเวลา ๐๘.๔๓ น. รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๑๘.๔๕ นาที สามารถลดระยะเวลาได้ประมาณ ๘๐ นาที คิดเป็น ร้อยละ ๘๐ หลักฐานประกอบ ○ แบบ บ.ท.๒ ○ แบบนำระยะเวลาคู่มือประชาชนที่ระบุระยะเวลา กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ขั้นตอนและเวลาตามคู่มือประชาชน กรณีไม่ใช้บริการ ขั้นตอนและเวลาตามคู่มือประชาชน กรณีไม่ใช้บริการ ขั้นตอนและเวลาตามคู่มือประชาชน กรณีไม่ใช้บริการ ขั้นตอนและเวลาตามคู่มือประชาชน กรณีไม่ใช้บริการ ขั้นตอนและเวลาตามคู่มือประชาชน กรณีไม่ใช้บริการ ขั้นตอนและเวลาตามคู่มือประชาชน กรณีไม่ใช้บริการ ขั้นตอนและเวลาตามคู่มือประชาชน กรณีไม่ใช้บริการ
โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับการลดระยะเวลาวิธีการคำนวณ ๑. คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่		คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ					
	เปลี่ยนแปลง เช่นจากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ ๑ วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ ๐.๕ วัน ๒. นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวัน คูณกับ ๓๐๐ (อัตราค่าแรงขั้นต่ำต่อ ๑ วัน (๘ ชั่วโมง)) เพื่อแปลงเป็นหน่วยบาท ๓. นำค่าที่ได้คูณกับจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบ ๑ ปีสูตร(ระยะเวลาที่ลดลง (วัน) x ๓๐๐) x จำนวนธุรกรรมใน ๑ ปี (ครั้ง) = จำนวนเงินที่หน่วยงานประหยัดได้ (บาท)ตัวอย่างเช่นลดระยะเวลาการให้บริการได้ ๐.๕ วัน มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน ๑,๐๐๐ ครั้งเท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ (๐.๕ x ๓๐๐) x ๑,๐๐๐ = ๑๕๐,๐๐๐ บาท (.....x ๓๐๐)X..... =..... บาท	สำนักงานที่ดิน..... มีพื้นที่ในการให้บริการทั้งหมด.....^{ชั้น} ซึ่งจึงได้ดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้เข้าถึงบริการหลายช่องเพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็ว โดยได้บริหารจัดการดำเนินการ โดยได้กำหนดจุดประสงค์การบริการไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ.....(ผู้พิการ พระภิกษุ/สามเณร).....ไว้ที่ช่องประจำเพื่ออำนวยความสะดวก และช่องอื่นๆ ประกอบด้วย ๑.ช่องทางหลัก จำนวน ๓ ช่องทาง ๑.๑ ยื่นคำขอต่อเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ชั้น ๑ช่องบริการที่ ๑ บริการบุคคลพิเศษ (ผู้พิการ พระภิกษุ/สามเณร) ช่องบริการที่ ๒ - ๓ บริการเรื่องรับคำขอของงานรังวัด แบ่งแยก สอบเินด จัดสรร ช่องบริการที่ ๔ - ๗ บริการเรื่อง คำขอใบแทน มรดก อาคารชุด อาคารโรงเรียน					
	๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทางwalk-inช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือe-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน) <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>๒ ช่องทางขึ้นไป</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>๓ ช่องทางขึ้นไป</td></tr></table>		๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน
๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)						
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป						
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป						

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ				
	<table><tr><td>๔ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรส์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr><tr><td>๕ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td></tr></table> หมายเหตุ: คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรส์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง	ช่องบริการที่ ๘ - ๑๖ บริการเรื่อง รับคำขอช่องทางงานด่วน (ไถ่ถอน/จำนอง)(ยกเว้นช่องบริการที่ ๑๐) งานเบ็ดเตล็ด (ขอคัด-ถ่าย เอกสาร, ขอหนังสือรับรองราคาประเมิน, ขอตรวจกรรมสิทธิ์) ช่องบริการที่ ๑๐ บริการบุคคลพิเศษ (ผู้พิการ พระภิกษุ/สามเณร) ชั้นที่ ๒ บริการเกี่ยวกับการรังวัดที่ดิน ประกอบด้วย กำหนดวันนัดรังวัด วางเงินมัดจำรังวัดชำระค่าธรรมเนียมรังวัด รับใบนัดรังวัด ๑.๒ สอบถามเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ๑.๓ ส่งหนังสือแจ้งไปยังประชาชนผู้มารับบริการ ๒. ช่องทางอื่นๆ ๒.๑ ระบบ LandsFaxในการสอบถามราคาประเมิน การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ ในที่ดินและห้องชุด การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ได้ที่สำนักงานที่ดินใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิ์ตั้งอยู่ ๒.๒ การตรวจสอบตำแหน่งรูปแปลงที่ดินหรือค้นหารูปแปลงที่ดิน Application Landsmap ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงการใช้บริการ ได้ทุกที่ทุกเวลา ๒.๓ ระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัด (e-Qlands) ๒.๔ Application Line (Line@) “@.....” ๒.๕ Facebook “สำนักงานที่ดิน.....” ๒.๖ E-mail address ๒.๗ ระบบร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน (E Contacts DC) เพื่อติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรส์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)					
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง					

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

แนวทางงานการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ														
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน) (๕ คะแนน) <table><tr><td>๑</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr><tr><td>๑</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr><tr><td>๑</td><td>มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td></tr><tr><td>คะแนน</td><td></td></tr><tr><td>๑</td><td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td></tr><tr><td>คะแนน</td><td></td></tr><tr><td>๑</td><td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)</td></tr></table>	๑	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๑	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ระบบการร้องเรียนออนไลน์	๑	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์	คะแนน		๑	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	คะแนน		๑	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)	สำนักงานที่ดิน..... ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยีในการติดตาม ร่องรัดงานร้องเรียนต่างๆ ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ดังนี้ ๑. การตรวจสอบตำแหน่งรูปแบบแปลงที่ดินหรือคันหารูปแปลงที่ดิน ระบบLandsmap หากทราบเลขโฉนดที่ดิน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงการใช้บริการ ได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้สำนักงานที่ดินได้จัดเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับสืบค้นข้อมูลรูปแบบแปลงที่ดินด้วยตนเองไว้ ณ สำนักงานที่ดินบริเวณชั้น ๑ ด้วย ๒. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยการยื่นคำขอใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะสามารถสอบถามราคาประเมินด้วยโปรแกรมระบบรับ-ส่ง ข้อมูล (LandsFax) การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพถ่ายโฉนดเอกสารสิทธิในที่ดินและห้องชุด การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ได้ที่สำนักงานที่ดินใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิ์ตั้งอยู่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายโดยมีผู้ใช้บริการของทางดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ..... และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ..... ๓. การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดที่ดิน (e-QLands) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือและเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ โดยเดิมช่องทางรับบริการจองคิวดำเนินการผ่าน LINE OA “@teedin” ซึ่งปีพ.ศ.๒๕๖๓ มีผู้ใช้บริการจำนวน.....ราย โดยสามารถดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ..... ๔. ระบบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน (E Contacts DC) ที่ประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลาโดยระบบดังกล่าวจะประสาน
๑	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ															
๑	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ระบบการร้องเรียนออนไลน์															
๑	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์															
คะแนน																
๑	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์															
คะแนน																
๑	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)															

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ
		ส่งต่อมายังสำนักงานที่ดินในพื้นที่โรงเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไข้ปัญหา และผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องผ่านระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ๕. สำนักงานที่ดิน ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ คือการเชื่อมโยงและเรียกใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย และอำนวยความสะดวกในการทำนิติกรรมของนิติบุคคล โดยนิติบุคคลผู้จดทะเบียน ไม่ต้องนำเอกสาร/หลักฐานมาแสดงเพื่อประกอบคำขอ โดยมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีการเรียกข้อมูลเพื่อบริการจำนวน.....รายคิดเป็นร้อยละ.....ของนิติบุคคลผู้รับบริการ ๖. การรังวัดด้วยดาวเทียมแบบ RTK GNSS Network สามารถทำการรังวัดได้และได้ผลการรังวัดที่ชัดเจนมีความแม่นยำ เพราะใช้เครื่องมือรับสัญญาณดาวเทียม ผู้ใช้บริการจำนวน.....รายสามารถดำเนินการให้แก่ผู้ขอคิดเป็นร้อยละ..... ๗. มีช่องทางทางการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) ของธนาคาร ณ สำนักงานที่ดินชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเครดิต และสแกน QR CODE ผ่าน Mobile App ของทุกธนาคาร ซึ่งทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากมาสำนักงานที่ดินฯ และสามารถตอบโต้การใช้ชีวิตในช่วงวิกฤตโควิด-๑๙ เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสธนบัตร ลดการแพร่กระจายของเชื้อได้อีกด้วย ๘. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการประชาชน โดยการขอตรวจสอบราคาประเมินที่ดิน จะออกเอกสารข้อมูลราคาประเมินที่ดินจากระบบอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งกรณีการใช้ระบบโปรแกรมคำนวณค่าใช้จ่ายการโอนhttps://lccs.dol.go.th/rca/ สามารถออกเอกสารจากผลการคำนวณค่าใช้จ่ายจากระบบดังกล่าวได้ด้วย

[illegible]

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

แนวทางการทำงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ										
	๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย(N) (๕ คะแนน) <table><tr><td>๕ คะแนน</td><td>ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๔๐-๔๙</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๓๐-๓๙</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๒๐-๒๙</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐</td></tr></table>	๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙	๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙	๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐	๑. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการ โดยการยื่นคำขอใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะสามารถสอบถามราคาประเมินด้วยโปรแกรมระบบรับ-ส่ง ข้อมูล (LandsFax) การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิที่ดินและห้องชุด การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ได้ที่สำนักงานที่ดินใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิตั้งอยู่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายโดยมีผู้ใช้บริการช่องทางดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ..... และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ..... ๒. การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดที่ดิน (e-QLands) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือและเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ โดยเดิมช่องทางรับบริการจองคิวดำเนินการผ่าน LINE OA “@teedin” ซึ่งปีพ.ศ.๒๕๖๓ มีผู้ใช้บริการจำนวน.....ราย โดยสามารถดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ..... ๓. สำนักงานที่ดิน ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ คือ การเชื่อมโยงและเรียกใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นิติบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย และอำนวยความสะดวกในการทำนิติกรรมของนิติบุคคล โดยนิติบุคคลผู้จดทะเบียน ไม่ต้องนำเอกสาร/หลักฐานมาแสดงเพื่อประกอบคำขอ โดยมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีการเรียกข้อมูลเพื่อบริการจำนวน.....รายคิดเป็นร้อยละ..... ของนิติบุคคลผู้รับบริการและการเชื่อมโยงใช้ข้อมูลบุคคลจากกรมการปกครองเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลเรียกใช้จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... ๔. มีช่องทางการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านเครื่อง EDC (Electronic Data
๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป											
๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙											
๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙											
๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙											
๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐											

แนวทางดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	แนวทางอธิบายและหลักฐานประกอบ
		Capture) ของธนาคาร ณ สำนักงานที่ดิน ชำระเงินด้วยบัตรเดบิต บัตรเครดิต และสแกน QR CODE ผ่าน Mobile App ของทุกธนาคาร ซึ่งทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากมาสำนักงานที่ดินฯ และสามารถตอบข้อสงสัยการใช้ชีวิตในช่วงวิกฤตโควิด-๑๙ เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสธนบัตร ลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยมีการชำระเงินผ่านระบบดังกล่าวจำนวน.....คิดเป็นร้อยละ.....

ข้อเสนอแนะพิเศษในการติดตามการตรวจประเมินของคณะกรรมการประเมินในพื้นที่

๑. เจ้าหน้าที่ดินจังหวัด สาขา ไม่จำเป็นต้องชี้แจงข้อซักถามทั้งหมด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้ชี้แจงได้
๒. คณะกรรมการตรวจประเมินในพื้นที่จะขอเอกสารประกอบการตรวจ ๒ - ๓ ชุด หรือสามารถประสานงานกับเลขานุการของคณะกรรมการประเมินในแต่ละคณะได้
๓. เมื่อคณะตรวจประเมินขอเอกสารเพิ่มเติม ต้องส่งให้คณะตรวจประเมินภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากการตรวจสอบเสร็จสิ้น

สรุปผลการตรวจประเมิน

เกณฑ์ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ด้านคุณภาพ (๗๐ คะแนน)		เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (๓๐ คะแนน) ต้องได้น้อย ๑๖ คะแนน	ผลคะแนนที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์พื้นฐาน (๓๐ คะแนน) ต้องได้ ๓๐ คะแนน	เกณฑ์ขั้นสูง (๔๐ คะแนน) ต้องได้น้อย ๒๔ คะแนน		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
☐ ผ่าน	ได้ ข้อ	ได้ ข้อ	ได้ คะแนน			☐ เป็นเลิศ ☐ ก้าวหน้า ☐ พื้นฐาน
☐ ไม่ผ่าน	คิดเป็น คะแนน	คิดเป็น คะแนน				

ภาคผนวก

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center: GECC

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพแบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ
หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป
๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ
 - ๒.๑ เกณฑ์พื้นฐานสัญลักษณ์ ☺ มี ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๓๐ คะแนน
 - ๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ ☺ มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๒๔ คะแนน
๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

๒. แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและแนวทาง
การพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน/...../๒๕๖๔

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทางโดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการสตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์)มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น(หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรมการฯ ทดสอบด้วย)		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง“จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน(เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	มีจุดแทรกซ์ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาารอคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		
ผลประเมิน		ผ่าน	ไม่ผ่าน

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (๑) ๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการโดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็นดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	
	☐ (๑) ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑ ☐ สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ (มีเอกสารยืนยันหรืออาจปรากฏในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	
๒. งานบริการ	☐ (๑) ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	☐ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้) ☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	
	☐ (๑) ๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	☐ ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๑ ไม่ร้องขอสำเนา ☐ หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ ☐ มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา ☐ อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก	
	☐ (๑) ๒.๓ มีงานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	☐ ๑ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ และมีการ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			ให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ ๑.๑	
๓. สถานที่บริการ	☐ (๑)	๓.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☐ ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบการกิจการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย ☐ การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ☐ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ☐ การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ☐ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)	
	☐ (๒)	๓.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ(ตามกฎหมายกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้พ.ศ. ๒๕๕๕) ให้อำนาจ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถขึ้นสำหรับคนพิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นสำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรใหญ่หรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ ราวกั้นตกหรือผนังกันตก	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น ☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*)และ ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติเช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	
๔. การออกแบบระบบงาน	☐ (๕)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน	
	☐ (๕)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	☐ มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน ☐ กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง	
	☐ (๕)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	☐ มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ☐ หน่วยงานมีแนวทางหรือคู่มือการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)	
	☐ (๕)	๔.๔ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการตอบใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาตอบใบอนุญาตหรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMSE-mail Application	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (☺)	๔.๕ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์เพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)	
	☐ (☺)	๔.๖ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	☐ ๑ คะแนน = ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลบุคคล (เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ในทะเบียนราษฎร) ในแบบฟอร์ม ยกเว้นข้อมูลที่เป็นกรณียะ ☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป	
๕. การจัดสรรบุคลากร	☐ (๑)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน ☐ มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
	☐ (๑)	๕.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น กปภ. = มอบใบประกาศเกียรติคุณพร้อมของที่ระลึก สรรพสามิต = มีการประกาศเจ้าหน้าที่ดีเด่นในแต่ละเดือน กฟภ. = คัดเลือกพนักงานดีเด่น	
๒. ระบบจุดให้บริการ				
๖. บุคลากรด้านการบริการ	☐ (๑)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ☐ หลักสูตร เนื้อหาการอบรมด้านการบริการ ☐ พิจารณาความสอดคล้องกับข้อ ๕.๑	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (☺)	๖.๒ มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากร ด้านบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
	☐ (๑)	๖.๓ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ ☐ สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ ☐ สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ☐ การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ** คณะอนุกรรมการฯ อาจพุดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	
	☐ (☺)	๖.๔ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนา การให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน เช่น - รพ.พนมสารคามได้มีบริการประสานหน่วยงานท้องถิ่นของผู้รับบริการฟอกไตเพื่อช่วยเหลือในการจัดรถรับ-ส่งมาฟอกไตและตั้งกองทุนให้ผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการดูแลฟอกไตอย่างต่อเนื่องได้ ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
	☐ (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของ ระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**	
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	☐ (๑)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงาน บริการอย่างต่อเนื่อง	☐ มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส ☐ นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (๑)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ร้อยละความพึงพอใจคือ	
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	☐ (๑)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	☐ มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น	
	☐ (๑)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการและวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ☐ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า	
	☐ (๑)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน *ในกรณีที่หน่วยงานแสดงผลว่าไม่มีการร้องเรียน* ให้พิจารณาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หากมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะให้ ๑ คะแนน	
๙. ช่องทางการให้บริการ	☐ (๑)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ				
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตามผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการและข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
	☐ (๑)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๑๐.๑ ☐ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น - กปภ. ติดตามการติดตั้งมิเตอร์น้ำ การยื่นคำขอติดตั้งมิเตอร์ ณ จุดให้บริการ - รพ.กรณีคนไข้ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาลทิมไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลประสานข้อมูลไปที่ผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนและลงไปสืบหาข้อเท็จจริงแล้วนำข้อมูลมาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล	
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	☐ (๑)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นและนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นและนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นและนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็วสามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ☐ สามารถแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานบริการได้ตามเป้าหมาย ☐ พิจารณาวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงการลดระยะเวลา หรือลดต้นทุน	
	☐ (๑)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	☐ มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			กรณีมีการปรับปรุง ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ ☐ คู่มือเก่า คือ ☐ คู่มือใหม่ คือ 	
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง	☐ (☺)	๑๓.๑ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเช่น ตัวอย่างเช่นการเกิดปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่สูงที่ไม่สามารถแจ้งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ได้ กฟภ. จึงได้มีการประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดค้นระบบการแจ้งเตือนไฟฟ้าดับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดไฟฟ้าดับในบริเวณดังกล่าว ☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	☐ (๑)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐานและมีความสามารถในการตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ตลอดจนอธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	☐ มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางที่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา) ☐ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหาได้ *คณะอนุกรรมการฯ สอบถามกับเจ้าหน้าที่	
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	☐ (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานเสนอส่วนกลางให้ทราบ - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยรวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ ☐ มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง	
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ (๑)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานติดต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ ☐ หน่วยงานระดับสาขามีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	
	☐ (๑)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว ☐ มีเรื่องคำถาม-คำตอบ(FAQ) ในระบบ online ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของหน่วยงานด้วย	
	☐ (๑)	๑๖.๓ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect)รับมือ (respond) ทุกระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มี	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			ผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	☐ (๑)	๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - กฟภ./กปภ. มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง กรมชลประทาน - สำนักงานขนส่ง มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	☐ (๒)	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมงเป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
๑๙. การพัฒนาระบบ Call center	☐ (๓)	๑๙.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ได้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (☺)	๑๙.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
	☐ (☺)	๑๙.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ	
๒๐. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	☐ (๑)	๒๐.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์	
	☐ (๑)	๒๐.๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	
	☐ (๑)	๒๐.๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ ☐ มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น	
	☐ (๑)	๒๐.๔ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ☐ ความเป็นปัจจุบัน ☐ สามารถรองรับสถานการณ์ COVID 19 ☐ มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			*แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะสามารถพร้อมดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลง แม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ	
๔. เจาะพิเศษเพิ่มเติม				
๒๑. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	☐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	
๒๒. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	☐ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ	
๒๓. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	☐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	☐ ๒ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน	คะแนนเต็ม
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	๑๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๑๐
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลาการติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๑๐
รวม	๓๐

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน(คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ(๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก		
	๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)		
	๑ คะแนน		หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๒ คะแนน		หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๓ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๔ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๕ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๖ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	หมายเหตุ:		
	- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือ หน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้		
- ความครอบคลุมและเพียงพอให้คณะอนุฯพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ			
๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔คะแนน)			

แนวทางการดำเนินงาน(คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน		คะแนน										
	<table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓</td></tr><tr><td>๒คะแนน</td><td>ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>พึงพอใจทั้งหมด</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม</td></tr></table>	๑ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓	๒คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓	๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด	๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม				
๑ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓												
๒คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓												
๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด												
๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม												
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ ระยะเวลา (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐาน ที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คนและลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๕ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดหรือสามารถให้บริการ น้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถ ลดขั้นตอนลงได้อีก</td></tr></table> <u>โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับจากการลดระยะเวลา</u> <u>วิธีการคำนวณ</u> ๑. คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง เช่น จากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ ๑ วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ ๐.๕ วัน ๒. นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวันคูณกับ ๓๐๐ (อัตราค่าแรงขั้นต่ำต่อ ๑ วัน (๘ ชั่วโมง)) เพื่อแปลงเป็นหน่วยบาท ๓. นำค่าที่ได้คูณกับจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบ ๑ ปี <u>สูตร</u> (ระยะเวลาที่ลดลง (วัน) x ๓๐๐) x จำนวนธุรกรรมใน ๑ ปี (ครั้ง) = จำนวนเงินที่หน่วยงาน ประหยัดได้ (บาท) <u>ตัวอย่างเช่น</u> ลดระยะเวลาการให้บริการได้ ๐.๕ วัน มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน ๑,๐๐๐ ครั้ง เท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ (๐.๕ x๓๐๐) x ๑,๐๐๐ = ๑๕๐,๐๐๐ บาท (.....x ๓๐๐) x.....=..... บาท		๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดหรือสามารถให้บริการ น้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถ ลดขั้นตอนลงได้อีก	
๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด												
๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด												
๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด												
๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด												
๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดหรือสามารถให้บริการ น้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถ ลดขั้นตอนลงได้อีก												

แนวทางการดำเนินงาน(คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน																				
	๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลักหมายถึงช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-inช่องทางการให้บริการอื่น ๆเช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน) <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>๒ ช่องทางขึ้นไป</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>๓ ช่องทางขึ้นไป</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการอย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr><tr><td>๕ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการอย่างน้อย ๒ เรื่อง</td></tr></table> หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการอย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการอย่างน้อย ๒ เรื่อง											
๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)																					
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป																					
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป																					
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการอย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)																					
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการอย่างน้อย ๒ เรื่อง																					
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่างให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน) (๕ คะแนน) <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)</td></tr></table> ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (N) (๕ คะแนน) <table><tr><td>๕ คะแนน</td><td>ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๔๐-๔๙</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๓๐-๓๙</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๒๐-๒๙</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐</td></tr></table>	๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ระบบการร้องเรียนออนไลน์	๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)	๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙	๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙	๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐	
๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ																					
๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ระบบการร้องเรียนออนไลน์																					
๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์																					
๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์																					
๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)																					
๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป																					
๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙																					
๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙																					
๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙																					
๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐																					

สรุปผลการตรวจประเมิน

เกณฑ์ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ด้านคุณภาพ(๗๐ คะแนน)		เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (๓๐ คะแนน) ต้องได้น้อย น้อย ๑๖ คะแนน	ผลคะแนนที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์พื้นฐาน (๓๐ คะแนน) ต้องได้ ๓๐ คะแนน	เกณฑ์ขั้นสูง (๔๐ คะแนน) ต้องได้น้อย ๒๔ คะแนน		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
☐ ผ่าน	ได้ ข้อ	ได้ ข้อ	ได้ คะแนน			☐ เป็นเลิศ ☐ ก้าวหน้า ☐ พื้นฐาน
☐ ไม่ผ่าน	คิดเป็น คะแนน	คิดเป็น คะแนน				

ภาคผนวก

กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



กฎกระทรวง

กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร
สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้
พ.ศ. ๒๕๕๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริม
และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับ
การจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

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 พื้นที่ในส่วน of อาคารหรือสำนักงานที่ให้ประชาชนใช้ประโยชน์ได้
เพื่อกิจกรรมทางราชการ การเมือง การศึกษา การศาสนา การสังคม การนันทนาการ หรือการพาณิชย์กรรม
และให้หมายความรวมถึงบริเวณโดยรอบอาคารนั้นด้วย

“สถานที่” หมายความว่า สถานที่ที่ให้ประชาชนเข้าไปหรือใช้ประโยชน์ได้ทั้งกรณีที่มีการจัดเก็บค่าบริการและกรณีที่ไม่มีการจัดเก็บค่าบริการ และให้หมายความรวมถึงทางสัญจรสาธารณะด้วย

ข้อ ๒ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคารหรือสถานที่ตามกฎหมายกระทรวงนี้ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ ๓ การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารหรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้นำบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๔ อาคารที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นคนพิการร่วมอยู่ด้วย ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ ๕ อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- (๑) ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ
- (๒) ทางลาด
- (๓) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
- (๔) บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ
- (๕) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ
- (๖) ราวกั้นตักหรือผนังกันตก
- (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) ตูไปรษณีย์สำหรับคนพิการ
- (๒๐) พื้นที่สำหรับหนัถของคณพการ
- (๒๑) การประกาศเตือนภัยสำหรับคณพการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคณพการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (๒๒) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคณพการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคณพการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (๒๓) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคณพการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อบริการคณพการ
- ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้
- ข้อ ๖ ในการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร หรือสถานที่เพื่อให้คณพการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคณพการแห่งชาติดำเนินการในเรื่อง ดังต่อไปนี้
- (๑) จัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคณพการแต่ละประเภท สำหรับเป็นข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดใช้เป็นแนวทางในการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการสำหรับคณพการ
- (๒) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคณพการแต่ละประเภท
- (๓) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือให้ความรู้แก่คณพการเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดจัดให้มี เพื่อให้คณพการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคณพการแต่ละประเภท

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	ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือ พื้นที่สำหรับจอดรถเข็น คนพิการ	(๑) จัดให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ และมีพื้นที่กว้างเพียงพอ สำหรับการจอดรถเข็นคนพิการไว้ใกล้กับตำแหน่งที่นั่ง สำหรับคนพิการ (๒) ติดป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งที่นั่งสำหรับคนพิการ มีขนาดและสัดส่วนที่เหมาะสม โดยสัญลักษณ์และข้อความ ดังกล่าวให้ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน (๓) มีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง (๔) จำนวนที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น คนพิการ ให้กำหนดดังนี้ (๔.๑) จำนวนที่นั่งสี่ที่นั่งถึงยี่สิบห้าที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับ คนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ หนึ่งที่นั่ง (๔.๒) จำนวนที่นั่งยี่สิบหกที่นั่งถึงห้าสิบที่นั่ง ให้มีที่นั่ง สำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น คนพิการสองที่นั่ง (๔.๓) จำนวนที่นั่งห้าสิบเอ็ดที่นั่งถึงสามร้อยที่นั่ง ให้มีที่นั่ง สำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น คนพิการสี่ที่นั่ง (๔.๔) จำนวนที่นั่งสามร้อยหนึ่งที่นั่งถึงห้าร้อยที่นั่ง ให้มีที่นั่ง สำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น คนพิการหกที่นั่ง (๔.๕) ในกรณีที่มียี่สิบเก้ากว่าห้าร้อยที่นั่งขึ้นไป ให้เพิ่มที่นั่ง สำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น คนพิการหนึ่งที่นั่งต่อทุกหนึ่งร้อยที่นั่งที่เพิ่มขึ้น (๕) จัดที่นั่งสำหรับผู้ทำหน้าที่ล่าภาษามือ โดยให้มีแสงสว่าง เพียงพอที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

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 มีช่องว่างระหว่างราวกันตกระยะห่างของช่องว่างต้องมีความกว้างสุทธิ 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	ส ต า น ที่ ตี ด ต่ อ หรือ ประชาสัมพันธ์สำหรับ คนพิการ	(๑) อยู่ในตำแหน่งที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสังเกตได้ง่าย (๒) ความสูงของโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้บริการควรมีความสูงในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้บริการได้ โดยมี ความสูงสุทธิไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้โต๊ะหรือเคาน์เตอร์เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไปได้ โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๗๕ เซนติเมตร และมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๔๐ เซนติเมตร

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๔	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 โดยม ีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) ความสูงของตู้บริการเงินด่วนควรอยู่ในระดับที่รถเข็น คนพิการสามารถใช้งานได้ โดยมีความสูงไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างบริเวณใต้ตู้เพียงพอสำหรับรถเข็น คนพิการเข้าไป (๓) ปุ่มกดสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและมีแสงสว่าง เพียงพอ รวมทั้งมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น

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

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๔	ลิฟต์สำหรับคนพิการ	(๑) ประตูลิฟต์และพื้นที่ภายในลิฟต์ควรมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยติดตั้งราวจับโดยรอบภายในลิฟต์ (๒) มีระบบแสงเพื่อป้องกันไม่ให้ประตูหนีบผู้โดยสาร 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 โดยสามารถจอดรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัยและไม่ กีดขวางทางสัญจร

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๙	ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ	(๕) ในกรณีที่มียาอาคารหลายอาคารอยู่ในบริเวณเดียวกันและมีการใช้งานร่วมกัน ต้องจัดให้มีทางสัญจรระหว่างอาคารและมีทางสัญจรจากอาคารแต่ละอาคารไปยังลานจอดรถหรืออาคารที่จอดรถหรือทางสาธารณะ โดยมีหลังคาคลุมหรือมีต้นไม้ให้ร่มเงา รวมทั้งติดตั้งอุปกรณ์กันตกในทางสัญจรที่มีการยกระดับหรือมีการตัดผ่านพื้นที่อันตราย (๖) อุปกรณ์ล้อมรอบต้นไม้ในบริเวณทางสัญจร ให้มีพื้นผิวเรียบเสมอกับบริเวณโดยรอบหรือมีระดับต่างกันไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร หรือในกรณีที่พื้นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็ก ขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการ เข้าไปได้ และร่องตะแกรงควรตั้งฉากกับทางสัญจร ในกรณีที่พื้นทางสัญจรสองทิศทาง ร่องตะแกรงควรเป็นแบบตาราง โดยมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ x ๑.๓๐ เซนติเมตร (๗) บ่อพักของท่อระบายน้ำให้มีฝาปิดสนิท โดยมีพื้นผิวเรียบเสมอกับพื้นบริเวณโดยรอบ ในกรณีที่ต่างระดับควรไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร ในกรณีที่ฝาปิดเป็นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการตกลงไป
๒๐	พื้นที่สำหรับหนัภัยของ คนพิการ	(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 หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เพื่อให้เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ที่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ได้รับสิทธิการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้