



คู่มือ
การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก
(GOVERNMENT EASY CONTACT
CENTER : GECC)
ของ
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
(ฉบับปรับปรุงใหม่ ปี พ.ศ. 2565)



เรียบเรียง โดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

คำนำ

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

กรมที่ดิน โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้จัดทำคู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน ใช้เป็นแนวทาง การดำเนินการสมครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กรมที่ดิน

มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	
๑. ที่มาและความสำคัญ	๑
๒. นิยาม และความหมาย	๒
๓. การยื่นใบสมัคร และขั้นตอนการลงทะเบียนสมัคร	๓
๔. แนวทางการกรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับรอง	๒๐
มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)	๒๒
เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ	๒๗
เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์	๙๕

ภาคผนวก

๑. หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ ในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕
๓. ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดประเภทหรือชื่อของสถานที่สาธารณะ สถานที่ทำงาน และยานพาหนะ ให้ส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดของสถานที่และยานพาหนะ เป็นเขตปลอดบุหรี่ หรือเขตสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๖๑
๔. ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงจาก โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ (Coronavirus Disease ๒๐๑๙ (COVID -๑๙)) สำหรับ สถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๔

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

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

ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สอดคล้องกับกฎหมายต่างๆ ดังนี้

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

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

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

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

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกจึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยวัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก คือ

๑) เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒) เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการ

การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประกอบไปด้วย ๒ ขั้นตอนที่สำคัญคือการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น และการตรวจประเมินมาตรฐานหน่วยงานที่สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง (Site Visit) สำหรับการตรวจประเมินมาตรฐานหน่วยงานที่สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง (Site Visit) จะดำเนินการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งจะตรวจตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกกำหนด และจะแจ้งกำหนดการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ล่วงหน้า เพื่อให้ทุกหน่วยงาน ได้เตรียมความพร้อมด้านเอกสารและด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งการนำเสนอเพื่อให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและราบรื่น

๒. นิยาม และความหมาย

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

ศูนย์ราชการสะดวก ใช้หลักคิดเพื่อนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก มีหลักการบริการ คือ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

รูปแบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก มีดังนี้

๑) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

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

๓) เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) จุดเดียวได้

๔) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

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

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

๓. การยื่นใบสมัคร และขั้นตอนการลงทะเบียนสมัคร

การสมัคร : สมัครผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.psc.opm.go.th เท่านั้น ซึ่งสามารถสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เงื่อนไขการยื่นใบสมัคร : ผู้สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานต้องเป็นผู้กรอกข้อมูลการสมัครด้วยตนเอง โดย

๑. หน่วยงานส่วนกลาง : สมัครได้โดยตรง หัวหน้าหน่วยงานที่สมัครลงนามในแบบประเมินความพร้อม แล้วนำเรียนอธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป เพื่อโปรดทราบในการสมัคร หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค: สมัครได้โดยตรง หัวหน้าหน่วยงานที่สมัครลงนามในแบบประเมินความพร้อม แล้วนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อโปรดทราบในการสมัครดังกล่าว

๒. หน่วยงานส่วนภูมิภาค : จังหวัด อำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สมัครได้โดยตรง หัวหน้าหน่วยงานที่สมัครลงนามในแบบประเมินความพร้อม แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อโปรดทราบในการสมัครดังกล่าว

๓. หน่วยงานส่วนท้องถิ่น :

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

๔. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ : สมัครได้โดยตรง และแจ้งรัฐวิสาหกิจต้นสังกัดทราบ

๕. หน่วยงานอื่นใดของรัฐ : สมัครได้โดยตรง

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๑ และ ๑๒๖๒ หมายเลขโทรสาร:

๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดให้สมัครและส่งเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งมีขั้นตอนการสมัคร ดังนี้

๑. ขั้นตอนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๑ หน่วยงานสามารถเข้าสู่เว็บไซต์การสมัคร GECC Online ได้ ๒ วิธี

๑) ผ่านเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.opm.go.th

๑. คลิก หน่วยงานภายใน สป.

๒. เลือก ศูนย์บริการประชาชน

หน้าเว็บศูนย์บริการประชาชน

เลื่อนหน้าจอลงมาจะเห็นหน้าเพจ ศูนย์ราชการสะดวก

ระบบสมัคร Online

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

๒) ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน ที่ www.psc.opm.go.th และคลิกปุ่ม GECC Online เพื่อเข้าสู่ระบบ การยื่นใบสมัคร Online



คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

๑.๒ ระบบจะแสดงหน้าจอ GECC Online ให้คลิก ลงทะเบียน เพื่อขอ User และ Password เข้าสู่ระบบการสมัคร ออนไลน์

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center

สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
เปิดรับสมัครเพื่อขอรับประเมินศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2565
ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 65 ถึงวันที่ 28 ก.พ. 65

เข้าสู่ระบบ

Login

อีเมล :

รหัสผ่าน :

เข้าสู่ระบบ

ลงทะเบียน

ลืมรหัสผ่าน

คลิกลงทะเบียน

* สำหรับหน่วยงานที่เคยลงทะเบียนไว้แล้ว สามารถใช้ User & Password เดิม เข้าสู่ระบบการสมัครได้

๑.๓ กรอกข้อมูลผู้ประสานงานของหน่วยงาน

ลงทะเบียนเพื่อยืนยันใบสมัคร GECC Online
เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ 2565

ชื่อ : นามสกุล : เลขบัตรประจำตัวประชาชน :

กระทรวง/กรม หน่วยงาน : -- ไปรษณีย์หน่วยงาน --

อีเมล : รหัสผ่าน :
0 อักษรขึ้นต้น (มีตัวเลขและตัวอักษร)
ยืนยันรหัสผ่าน :
ป้อนรหัสผ่านอีกครั้ง :

ลงทะเบียน

ยกเลิก

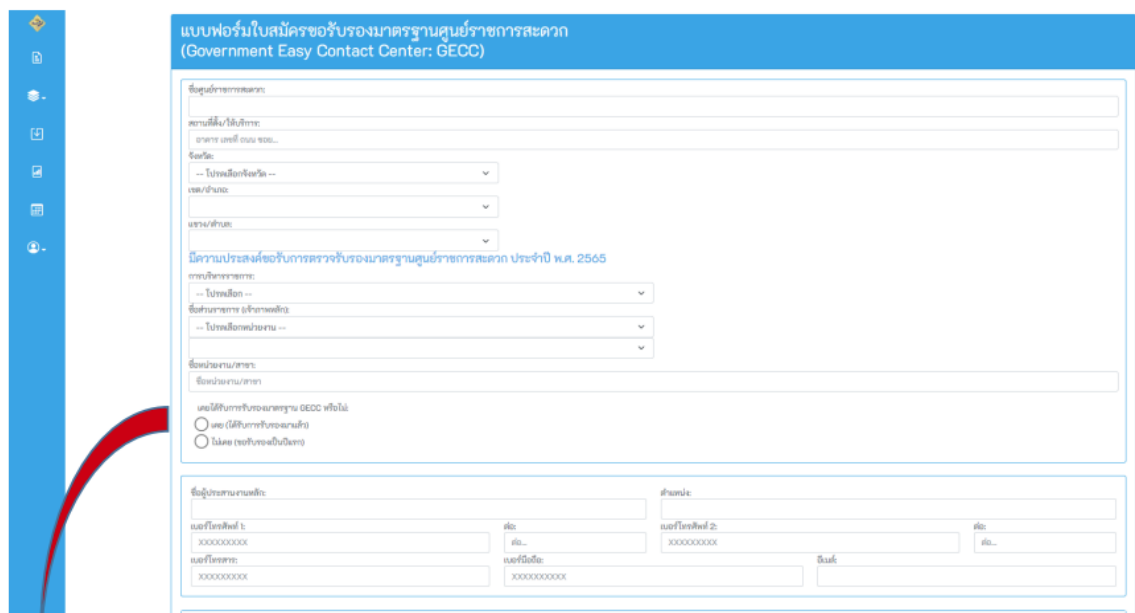
คลิก ลงทะเบียน
ระบบจะแสดงข้อความ
ยืนยันการลงทะเบียน

๑.กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน
(Email/Password คือ
User และ Password)
เข้าสู่ระบบการสมัคร

๑.๔ ใส่ Email และ Password ที่ลงทะเบียนไว้เพื่อเข้าสู่ระบบ GECC และกดเข้าสู่ระบบ

๑.๕ คลิก สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก

๑.๖ กรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก



แบบฟอร์มใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก: _____

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ: _____
อาคาร เลขที่ ถนน ซอย... _____

จังหวัด:
-- โปรดเลือกจังหวัด --

เขต/อำเภอ:
-- --

หน่วยงาน:
-- --

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2565

เคยให้บริการประชาชน:
-- โปรดเลือก --

ชื่อหน่วยงาน/ราชการ:
-- โปรดเลือกหน่วยงาน --

ชื่อหน่วยงาน/ราชการ:
-- --

เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:
☐ เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)
☐ ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

ข้อมูลส่วนบุคคล:
 ชื่อ: _____ นามสกุล: _____
 เลขที่โทรศัพท์ ๖: _____ ต่อ: _____ เลขที่โทรศัพท์ ๖: _____ ต่อ: _____
 เลขที่โทรศัพท์: _____ เลขที่มือถือ: _____ อีเมล: _____
 XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX

จุดนี้ คือการคัดแยกใบสมัครออกเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่

เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:

- ☐ เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)
☐ ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

๑) หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัคร จากนั้นให้หน่วยงานคลิกเพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลใบสมัคร

รายการใบสมัคร 1

๑. G65XXXX

๒. ชื่อศูนย์ราชการสะดวก

๓. คลิก กรอกข้อมูล

๒) กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิก ส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

๒.๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน โดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี

เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist)

คลิก ตอบ

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ใบสมัครเลขที่ 0650008

Self Checklist

ข้อ 1

มีการให้บริการรถจักรยาน หรือยานพาหนะที่จอดอยู่กับการสำรวจความถี่ของการใช้บริการในลักษณะที่ เช่น

- วันจันทร์-ศุกร์ ในเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 - 19.00 น.
- วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น

การดำเนินการ:

☐ มี ☐ ไม่มี

เลือก มี หรือ ไม่มี

ข ซ่อนหน้า ข้อถัดไป

กลับไปยังหน้าใบสมัคร

ระบบจะบันทึกข้อมูลให้ทันทีเมื่อคลิกปุ่ม ซ่อนหน้า ข้อถัดไป หรือ กลับไปหน้าใบสมัคร

๒.๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (๑) ทั้งหมด ๒๐ ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (๑) ทั้งหมด ๒๒ ข้อ

- หน่วยงานประเมินตนเอง (Self-Checklist) ในข้อ เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (๑)
- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษรในข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (๑)
- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพที่พิจารณาได้ ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์ สกู๊ป PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

เกณฑ์พื้นฐาน : ด้านคุณภาพ

ข้อ 2

มีการสำรวจ เพื่อให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายในลักษณะที่ให้บริการซึ่งต้องตรงตามประเด็น ดังนี้

- ประสิทธิภาพบริการ- วันและเวลาให้บริการ
- ความถี่ในการให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการใช้บริการ
- ระยะเวลาความถี่ในการให้บริการ
- การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

การดำเนินการ:

☐ มี ☐ ไม่มี

เลือก มี หรือ ไม่มี

ข ซ่อนหน้า ข้อถัดไป

กลับไปยังหน้าใบสมัคร

เกณฑ์ขั้นสูง : ด้านคุณภาพ

ข้อ 1.3

การพิจารณาอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการ:

☒ มี ☐ ไม่มี

คำอธิบาย:

3000 characters left.

1. เลือก มี หรือ ไม่มี

2. กรอกคำอธิบาย

3. เลือกไฟล์

4. บันทึก

ข ซ่อนหน้า ข้อถัดไป

กลับไปยังหน้าใบสมัคร

ทั้งนี้ เกณฑ์คุณภาพ ข้อ ๑.๒ สามารถแนบไฟล์ได้รายการละ ๑ ไฟล์ เท่านั้น

๒.๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน - หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร - หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลด เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ที่พิจารณาได้ ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

๒.๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร) หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถ ส่งใบสมัครได้

แบบประเมินความพร้อม

ชื่อ	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลใบสมัคร
1	มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GEOC) ประจำปี พ.ศ. 2565 หรือไม่	มี		ตอบ

ดาวน์โหลด ดาวน์โหลด

**๑. ดาวน์โหลดเอกสาร
เสนอผู้ประเมิน**

๓. หากเลือก “มี” ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว

**๒. เลือก มี
หรือ ไม่มี**

๔. คลิก บันทึกข้อมูล

ข้อมูลหน้า ถัดไป > ส่งใบสมัครใบสมัคร

๑.๖.๒ กรณีหน่วยงานขอรับรองมาตรฐานเป็นปีแรก ให้เลือก “ไม่เคย” หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัครแบบ “ลูกค้าใหม่”

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:

สถานที่ให้บริการ:

อาคาร เลขที่ ถนน ซอย...

จังหวัด:

-- ไปรษณีย์จังหวัด --

เขต/อำเภอ:

ตำบล/ตำบล:

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2565

การบริหารราชการ:

-- ไปรษณีย์ --

ชื่อส่วนราชการ (ถ้ามี):

-- ไปรษณีย์อำเภอ --

ชื่อหน่วยงาน/สาขา:

ชื่อหน่วยงาน/สาขา:

เคยได้รับยกย่องมาตรฐาน GECC หรือไม่

☐ เคย (ได้รับการยกย่องแล้ว)

☐ ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

ชื่อผู้ประกอบการหลัก:

ตำแหน่ง:

เบอร์โทรศัพท์ 1:

ชื่อ:

เบอร์โทรศัพท์ 2:

ชื่อ:

เบอร์โทรสาร:

เบอร์มือถือ:

อีเมล:

ชื่อผู้ประกอบการสำรอง:

ตำแหน่ง:

เบอร์โทรศัพท์ 1:

ชื่อ:

เบอร์โทรศัพท์ 2:

ชื่อ:

เบอร์โทรสาร:

เบอร์มือถือ:

อีเมล:

สำเนา/กอง:

สังกัด:

บันทึกข้อมูล ยกเลิก

๑. เลือก ไม่เคย
(ขอรับรองเป็นปีแรก)

๒. กด บันทึกข้อมูล

๑) หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัคร จากนั้นให้หน่วยงานคลิกเพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลใบสมัคร

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ 6650009

จุดสังเกตใบสมัครแบบ "ลูกค้าใหม่"

ชื่อ : ศูนย์ราชการสะดวก
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
เบอร์โทรศัพท์ : 022834500 ต่อ :
เบอร์โทรศัพท์ : ต่อ :
เบอร์โทรสาร : 0654069528
อีเมล : opm-gccs00@gmail.com
ตำแหน่ง : ศูนย์บริการประชาชน

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist)

ข้อ	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลในใบสมัคร
1	มีการให้บริการแนวทางการ หรือแนวทางที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในเวลาราชการ แต่ไม่รวมเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 - 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	-	△	ตอบ
2	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่ให้บริการเพื่อความสะดวกแก่การเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการด้วย	-	△	ตอบ
3	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้ดูจากอาคาร พิกัดจากอาคารหรือทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	-	△	ตอบ
4	มีการออกแบบสถานที่สำนักงานที่ทันสมัย ผู้บริการ และผู้ช่วย เช่น จุดให้บริการ (กรณีไม่มีพื้นที่) มีการประชาสัมพันธ์ มีพื้นที่ว่างให้สามารถให้บริการประชาชนได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการให้บริการโดยให้ดูจากอาคาร หรือสถานที่)	-	△	ตอบ

๒) กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิก ส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

๒.๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน โดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist)

ข้อ	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลในใบสมัคร
1	มีการให้บริการแนวทางการ หรือแนวทางที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในเวลาราชการ แต่ไม่รวมเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 - 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	-	คลิก ตอบ	ตอบ
2	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่ให้บริการเพื่อความสะดวกแก่การเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการด้วย	-	△	ตอบ
3	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้ดูจากอาคาร พิกัดจากอาคารหรือทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	-	△	ตอบ
4	มีการออกแบบสถานที่สำนักงานที่ทันสมัย ผู้บริการ และผู้ช่วย เช่น จุดให้บริการ (กรณีไม่มีพื้นที่) มีการประชาสัมพันธ์ มีพื้นที่ว่างให้สามารถให้บริการประชาชนได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการให้บริการโดยให้ดูจากอาคาร หรือสถานที่)	-	△	ตอบ
5	มีการออกแบบสถานที่สำนักงานที่ทันสมัย ผู้บริการ และผู้ช่วย เช่น จุดให้บริการ (กรณีไม่มีพื้นที่) มีการประชาสัมพันธ์ มีพื้นที่ว่างให้สามารถให้บริการประชาชนได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการให้บริการโดยให้ดูจากอาคาร หรือสถานที่)	-	△	ตอบ
6	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่ให้บริการเพื่อความสะดวกแก่การเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการด้วย	-	△	ตอบ
7	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้ดูจากอาคาร พิกัดจากอาคารหรือทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	-	△	ตอบ
8	มีการออกแบบสถานที่สำนักงานที่ทันสมัย ผู้บริการ และผู้ช่วย เช่น จุดให้บริการ (กรณีไม่มีพื้นที่) มีการประชาสัมพันธ์ มีพื้นที่ว่างให้สามารถให้บริการประชาชนได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการให้บริการโดยให้ดูจากอาคาร หรือสถานที่)	-	△	ตอบ
9	มีการให้บริการแนวทางการ หรือแนวทางที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการด้วย	-	△	ตอบ
10	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้ดูจากอาคาร พิกัดจากอาคารหรือทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	-	△	ตอบ
11	มีการให้บริการแนวทางการ หรือแนวทางที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการด้วย	-	△	ตอบ
12	มีการให้บริการแนวทางการ หรือแนวทางที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการด้วย	-	△	ตอบ
13	มีการให้บริการแนวทางการ หรือแนวทางที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการด้วย	-	△	ตอบ
14	มีการให้บริการแนวทางการ หรือแนวทางที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการด้วย	-	△	ตอบ

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

๒.๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (๕) ทั้งหมด ๒๐ ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (😊) ทั้งหมด ๒๒ ข้อ

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร

- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพที่พิจารณาได้ ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์ สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

ทั้งนี้ เกณฑ์คุณภาพ ข้อ ๓.๒ สามารถแนบไฟล์ได้รายการละ ๑ ไฟล์ เท่านั้น

๒.๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน - หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร - หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลด เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ที่พิจารณาได้ ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

๓. แนบไฟล์หลักฐาน

๔. บันทึก

๑. เลือก มี หรือ ไม่มี

๒. กรอกคำอธิบาย

๒.๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร) หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบ ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถ ส่งใบสมัครได้

๑. ดาวน์โหลดเอกสาร เสนอผู้ประเมิน

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

๓. หากเลือก "มี" ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว

๔. คลิก บันทึกข้อมูล

๑.๖.๓ เมื่อต้องการส่งใบสมัครที่ได้กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกปุ่ม “ส่งใบสมัคร” และระบบจะแจ้งเตือน เพื่อยืนยันส่งใบสมัคร หากคลิกปุ่ม “ยืนยันส่งใบสมัคร” แล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G650009

ข้อมูลหน่วยงาน

ผู้ประสานงานหลัก

ผู้ประสานงานสำรอง

คลิก ส่งใบสมัคร

ข้อความแจ้งเตือน!

คุณแน่ใจหรือไม่??

หากยืนยันส่งใบสมัครแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

กดยืนยัน

ยกเลิก

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist)

ข้อ	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	การอัปเดตใบสมัคร
1	มีการให้บริการลูกค้าราชการ หรือสามารถติดต่อรับบริการราชการของผู้นับถือในเขตพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 09.00 - 12.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น			อัปเดต

๑.๖.๔ หน้าจอการส่งใบสมัครสมบูรณ์ และการตรวจสอบสถานะใบสมัคร หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครของตนเองได้ที่แถบคำว่า “สถานะใบสมัคร” หากระบุ คำว่า “ส่งใบสมัครแล้ว” คือระบบได้จัดเก็บข้อมูลใบสมัครของท่านเพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2565

ข้อความแจ้งเตือน!

การยื่นใบสมัครเลขที่ G650016 เสร็จสมบูรณ์

ระบบแจ้งเตือน การส่งใบสมัครเสร็จสมบูรณ์

ที่	เลขที่ใบสมัคร	รายละเอียด	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข
1	G650001	ทดสอบภาษาไทย-123		กดแก้ไข
2	G650002	In English with spe		กดแก้ไข
3	G650003	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	2/9/2561 9:17:22	กดแก้ไข
4	G650004	การไฟฟ้า	2/9/2561 9:04:14	กดแก้ไข
5	G650005	GECC TMI6666	2/9/2561 8:13:02	กดแก้ไข
6	G650006	test	6/10/61	กดแก้ไข
7	G650007	การไฟฟ้า	23/9/2561 10:50:29	กดแก้ไข
8	G650008	๙๙	10/10/2561 13:39:37	กดแก้ไข

ะดวง

๑

ที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข
11	G650011	aaaa	14/10/2561 9:28:30			กรอกข้อมูล
12	G650012	aa	17/10/2561 10:21:50			กรอกข้อมูล
13	G650013	aa-aa	20/11/2561 0:57:00			กรอกข้อมูล
14	G650014	aa-aa	20/11/2561 1:01:30	กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูล
15	G650015	ชื่อศูนย์-1	20/11/2561 21:37:17	กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูล
16	G650016	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111	27/12/2561 12:28:31	ส่งใบสมัครแล้ว	27/12/2564 12:44:07	พิมพ์ใบสมัคร
17	G650017	Jhon		กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูล

เลขที่ใบสมัคร G650016

วันที่ยื่นใบสมัคร

27/12/2564

12:44:07

สถานะ “ส่งใบสมัครแล้ว”

พิมพ์ใบสมัคร

เมื่อสำนักงานที่ดินดำเนินการยืนยันการส่งใบสมัครเรียบร้อยแล้ว ขอให้พิมพ์ใบสมัคร และจัดเก็บเอกสารที่นำส่งทั้งหมด ไว้ใช้ประกอบการตรวจประเมินของผู้ตรวจราชการกรมที่ดินด้วย ทั้งนี้เมื่อยืนยันการส่งใบสมัครเรียบร้อยแล้ว สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ให้แจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะรวบรวมนำเรียนอธิบดีกรมที่ดินเพื่อโปรดทราบ สำหรับสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยก ซึ่งถือเป็นหน่วยงานภูมิภาค เมื่อลงทะเบียนสมัครเรียบร้อยแล้ว ให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ขอให้แจ้งมายังกรมที่ดิน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) เพื่อจะได้รวบรวมและนำเรียนอธิบดีกรมที่ดินเพื่อโปรดทราบด้วย

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 โดยอาจนำภาพถ่ายมาตัดย่อแล้วนำวางลงในไฟล์ Word พร้อมมีคำอธิบายใต้ภาพ

โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist) จำนวน ๑๔ ข้อ ไม่มีคะแนนแต่เป็นเงื่อนไขที่หน่วยงานต้องผ่านทุกข้อ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับคือ ระดับพื้นฐาน มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๒๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ) และระดับขั้นสูง มีทั้งหมด ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน ๒๐ ข้อ และ ๕ คะแนน ๒ ข้อ รวม ๕๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๓๔ คะแนน) ดังนั้นคะแนนเต็มของเกณฑ์ด้านคุณภาพคือ ๗๐ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ของหน่วยงานที่เห็นได้ในเชิงประจักษ์ (แบ่งตามประเภทของหน่วยงาน) มี ๓๐ คะแนน เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๑๖ คะแนน)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แบ่งเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เป็น ๓ ระดับ คือระดับพื้นฐาน ระดับก้าวหน้า และระดับเป็นเลิศ ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้



ซึ่งหน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินจะได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีระยะเวลา ๓ ปี (นับจากปีที่สมัคร)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

มีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละระดับ 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	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
๑	เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์ - ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น			- สำนักงานที่ดินต้องมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับวันและเวลาเปิดให้บริการ - ต้องมีประกาศ/คำสั่ง/จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ที่ได้สำรวจไว้ - ต้องมีประกาศแสดงระยะเวลาที่ให้บริการนอกเวลาราชการ เพื่อให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน
๒	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทางโดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ			- มีระบบการขนส่งสาธารณะผ่าน จำนวน ประเภท ได้แก่ (๑) คือ สาย.... และสาย (๒) (๓) (เช่น มีระบบการขนส่งสาธารณะผ่าน จำนวน ๒ ประเภท ได้แก่ (๑) รถโดยสารสาธารณะ บขส. รวม ๒ สาย คือ สายกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ สายกรุงเทพฯ - จันทบุรี (๒) รถประจำทางระหว่างอำเภอ รวม ๑ สาย คือ เป็นต้น - ควรมีป้ายบอกทางมายังสถานที่บริการ - มีวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง - มีที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และ

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
				สำหรับคนพิการโดยเฉพาะ - มีการแจ้งวิธีการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ทางเว็บไซต์ หรือสื่อ Online * * หากการเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินไม่สะดวก ควรแสดงให้เห็นความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้ประชาชน **
๓	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)			- มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการทุกจุดอย่างชัดเจน ไม่ทำให้เกิดความสับสน - มีป้ายนำทางผู้รับบริการจากภายนอกมายังสำนักงานที่ดิน - ควรมีผังจุดให้บริการแสดงอย่างชัดเจน อยู่หน้าสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนทราบก่อนเข้ารับบริการจริงในจุดต่างๆ
๔	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่ โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)			- มีจุดให้บริการที่ออกแบบ เพื่อรองรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ทางเดิน บันไดมีราวจับเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในการเข้ารับบริการ - จัดให้มีพื้นที่ให้บริการสำหรับรถเข็นคนพิการ - จัดพื้นที่ประตูทางเข้า – ออก ให้กว้าง ไม่มีสิ่งกีดขวาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ
๕	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก			สำนักงานที่ดินควรออกแบบผังทางเดินของงานดังนี้ - จุดก่อนเข้ารับบริการ ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการคัดกรอง

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
	ความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงาน ที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)			เอกสารก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว - จุดให้บริการ ต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพ และทักษะที่จำเป็น สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ - ควรมีการจัดสวนหย่อมหรืออื่นๆ ให้มีลักษณะไม่เหมือนสถานที่ราชการ - จุดบริการที่มีคนมารอรับบริการจำนวนมาก เช่น จุดคัดกรองเอกสาร จุดประชาสัมพันธ์ ควรบริหารจัดการให้ดูสะดวก สบาย หรืออาจแยกออกมาจาก จุดบริการอื่นๆ
๖	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว			** สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ ** - พื้นที่ของเจ้าหน้าที่ควรกว้างขวาง สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก - มีเคาน์เตอร์หรือโต๊ะที่สามารถจัดวางเอกสาร และหยิบใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - ** โดยปกติพื้นที่ที่ให้บริการประชาชน ควรมีจำนวนพื้นที่มากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ **
๗	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)			- มีป้ายสัญลักษณ์แสดงจุดอันตรายต่างๆ เช่น ป้ายแสดงทางหนีไฟ ทางออกฉุกเฉิน - มีอุปกรณ์ดับเพลิงติดตั้งให้ใช้งานได้สะดวก - มีสัญลักษณ์ทางต่างระดับที่มองเห็นได้ชัดเจน - มีสัญลักษณ์อื่นๆ ที่จำเป็น และมองเห็นได้ชัดเจน
๘	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ			- พื้นที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอตามมาตรฐาน - เปลี่ยนหลอดไฟทุกครั้งเมื่อชำรุด - การทาสีภายในอาคารให้มีสีอ่อน หรือสีเคาน์เตอร์เป็นสีอ่อน จะช่วยให้สถานที่ทำงานสว่างขึ้น

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
๙	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำฟักรอ เป็นต้น			- มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ - จุดพักรอควรกว้างขวาง อาจอยู่ภายนอกอาคารสำนักงานก็ได้ (แต่ควรมีป้ายแสดงคิวบริการในจุดพักรอด้วย) - จุดบริการน้ำดื่ม/กาแฟ ควรมีแก้วน้ำบริการ - ป้ายแสดงคิวบริการ ควรเด่นชัด และอยู่ในมุมที่ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน - มุมข้อมูลข่าวสาร ไม่ควรอยู่ในมุมอับ และเข้าถึงง่าย
๑๐	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)			- ห้องน้ำควรสะอาด ถูกสุขลักษณะ - ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ควรมีการตรวจสอบความดัง-เบา ของกริ่งภายในห้องน้ำ และสัญญาณ ไฟฉุกเฉิน รวมทั้งเมื่อมีการกดกริ่งและสัญญาณไฟฉุกเฉิน ผู้รับผิดชอบสามารถไปช่วยผู้พิการภายในห้องน้ำได้อย่างทันท่วงที - อาจมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้ เช่น รถเข็น ร่ม เป็นต้น
๑๑	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม			- จัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการตามลำดับ - ป้ายแสดงจุดรับบัตรคิว/ประชาสัมพันธ์ ควรเด่นเห็นได้ชัดเจน - ป้ายแสดงจุดรับบริการต้องสอดคล้องกับผังงาน ตามข้อ ๕ - ควรมีป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ครบทุกคน (ทุกฝ่ายรวมทั้งในกองการเงิน) - ตัวเลขควรเป็นเลขอารบิก เพื่อประโยชน์ของชาวต่างชาติ

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
๑๒	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรก รับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรอง ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการ ขอรับบริการ หรือช่วยเตรียม เอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริการและ ลดระยะเวลารอ คอย			- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการ ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารเบื้องต้น ก่อนรับบัตรคิวจริงที่จุดประชาสัมพันธ์
๑๓	ระบบการประเมินความพึง พอใจ : มีจุดประเมินผลความพึง พอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบ ที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ			- มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ที่ มีรูปแบบง่าย สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ อาจเป็น ระบบกระดาษหรือออนไลน์ก็ได้ - จัดวางแบบประเมิน ควรตั้งในที่เหมาะสม มี แบบประเมินและปากกาพร้อมให้บริการ
๑๔	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอด บุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสู บบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณ ที่เหมาะสม			- มีการกำหนดพื้นที่เป็นเขตปลอดบุหรี่ และ/ หรือจัดให้มีพื้นที่ที่เป็นเขตสูบบุหรี่ ให้เป็นไปตาม ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนด ประเภทหรือชื่อของสถานที่สาธารณะ สถานที่ ทำงาน และยานพาหนะ ให้ส่วนใดส่วนหนึ่งหรือ ทั้งหมดของสถานที่และยานพาหนะเป็นเขต ปลอดบุหรี่ หรือเขตสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๖๑ - มีการแสดงเครื่องหมาย ให้เป็นไปตามประกาศ กระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ลักษณะและวิธีการ ในการแสดงเครื่องหมายเขตปลอดบุหรี่และ เครื่องหมายเขตสูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๖๑

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์คุณภาพ

เกณฑ์คุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับคือ

๑) ระดับพื้นฐาน 🤝 มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๒๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ)

๒) ระดับขั้นสูง 😊 มีทั้งหมด ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน ๒๐ ข้อ และ ๕ คะแนน ๒ ข้อ รวม ๕๐ คะแนน (หน่วยงานจะต้องผ่านอย่างน้อย ๓๔ คะแนน)

โดยข้อคำถามประกอบด้วย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๑. ด้านสถานที่	☐ (๑) ๑.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☐ ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย ☐ การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคาร และ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ☐ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ☐ การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ☐ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....ได้ดำเนินการตามประกาศเรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา หรือโรคโควิด ๑๙ สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย (๑) การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร (๒) การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค (๓) การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยทำฉากใสกั้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการ สวมใส่หน้ากากอนามัย ตรวจวัดอุณหภูมิ เป็นต้น (๔) การให้ความรู้ คำแนะนำ และสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริการ (๕) การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ ภาพการควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ○ ภาพการจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคเช่น จุดคัดกรองอุณหภูมิ อ่างล้างมือ เจลแอลกอฮอล์ ○ ภาพการป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ฉากใสกั้นการสวมแมส ○ ภาพการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) เช่น ที่นั่ง
☐ (☺)	๑.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มี อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับ	ข้อ ๑.๒ ถ่ายภาพแนบไฟล์ โดยบังคับต้องมีภาพดังต่อไปนี้ ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* และเลือกรายการอีกอย่างน้อย ๕ รายการ(เมื่อรวมกับ ๖ รายการแรกแล้วเป็น ๑๑ รายการ)

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		คนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง /พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการ ทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับ ความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ ราวกั้นตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น	

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑. คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖ - ๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <u>และ</u> ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ รมรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺)	๑.๓ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงาน ☐ ๒ คะแนน = มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนแนวคิด Zero Waste เช่น การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น	สำนักงานที่ดินมีการนำวิธีการของธนาคารขยะหรือธนาคารขยะรีไซเคิลมาเป็นกิจกรรมที่จะช่วยลดภาระของการจัดการขยะ โดยมีการจัดถังขยะสำหรับคัดแยกขยะมูลฝอยที่มีทั้งขยะอินทรีย์ ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะทั่วไป ซึ่งถูกจัดเก็บเพื่อกำจัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล.....หรือเทศบาล.....และสำนักงานที่ดินยังมีหลุมสำหรับทิ้งเศษอาหารหรือผักผลไม้ที่เหลือรับประทานที่มีฝาปิดอย่างมิดชิด เมื่อใช้เต็มจะมีการฝังกลบปิดปากหลุมใช้เป็นปุ๋ยสำหรับปลูกต้นไม้บนหลุมดังกล่าว และมีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุน Zero Waste เช่น การเลือกใช้สินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่สวมใส่ผ้าไทย ใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก ลดการใช้กล่องโฟม ใช้กระดาษ Reuse ดัดแปลงวัสดุสิ่งของเป็นของใช้ใหม่ เป็นต้น <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ โครงการจัดการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย ○ ภาพการรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่สวมใส่ผ้าไทย ใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก ○ ภาพที่ใช้กระดาษทั้งสองหน้า ○ ภาพการจัดถังขยะสำหรับคัดแยกขยะมูลฝอยที่มีทั้งขยะอินทรีย์ ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะทั่วไป ○ ภาพการจัดเก็บเพื่อกำจัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล.....หรือเทศบาล.....

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺) ๑.๔ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่นการติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานที่ดิน..... มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงานตามมติครม. เช่น มีกำหนดเวลาเปิด – ปิด เครื่องใช้ไฟฟ้า มีการเลือกใช้อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสำนักงานที่ดินมีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่นการติดตั้งโซลาร์เซลล์ในการส่องแสงสว่างภายนอกอาคารด้วยระบบเปิดปิดอัตโนมัติ การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสำนักงานที่ดินยังได้สนองแผนนโยบายของกระทรวงมหาดไทยโดยการปลูกพืชผักสวนครัว ซึ่งเป็นการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และจะเป็นการ Change for Good มุ่งสร้างชุมชนเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืนและนำไปแบ่งปันแก่คนรอบข้างทำให้ไม่เสี่ยงต่อการรับประทุษร้ายที่ปนเปื้อนมากับผัก หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ○ โครงการ/กิจกรรม ส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน ○ โครงการ/กิจกรรม เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ○ มาตรการลดการใช้พลังงาน ○ ป้ายกำหนดเวลาเปิด-ปิด เครื่องใช้ไฟฟ้า ○ ภาพการใช้อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ○ ภาพการติดตั้งโซลาร์เซลล์ในการส่องแสงสว่างภายนอกอาคาร ○ ภาพการติดตั้ง Solar Rooftop

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				☐ ภาพการปลูกต้นไม้รอบอาคารที่แสดงถึงความร่มรื่นแทนการ ☐ ภาพปิดเครื่องปรับอากาศ
๒. ด้านบริการ	☐ (๕)	๒.๑ มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงาน ต้องมีการสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี)	สำนักงานที่ดิน....มีการตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก GECC และมีการทอแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการและคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane ได้จำนวน ราย โดยสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการตั้งแต่เดือน.....ถึงเดือน.....ที่ครอบคลุมทั้ง ๖ประเด็น ประกอบด้วย (๑) ประเภทงานบริการ - มีการสำรวจผู้ขอรับบริการว่าต้องการปรับปรุงงานบริการงานประเภทใดมากที่สุด ได้แก่ - งานทะเบียนที่ดิน - งานรังวัดที่ดิน - งานอื่นๆ (๒) วันและเวลาเปิดให้บริการ - มีการสำรวจความต้องการวันทำการและเวลาเปิดให้บริการนอกเวลาทำการปกติ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เปิดเวลา ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น.และพักเที่ยง) หรือ วันจันทร์-ศุกร์ (เปิดเวลา ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น.และไม่พักเที่ยง) เป็นต้น (๓) สถานที่ให้บริการ - มีการสำรวจด้านสถานที่ว่าเหมาะสมในการมาใช้บริการหรือไม่ เดินทางมาใช้บริการสะดวกหรือไม่ มีป้ายชัดเจนหรือไม่ มีที่จอดรถเพียงพอหรือไม่ (๔) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - มีการสำรวจถึงความชัดเจนของป้าย และขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			(๕) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ-มีการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น ที่นั่งพักรอ อุปกรณ์สำหรับผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น (๖) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - มีการสำรวจถึงช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารว่าต้องการรับรู้เรื่องใด และต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดบ้าง หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ○ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก ○ แบบสำรวจความต้องการของประชาชนที่มีครบทั้ง ๖ ประเด็น
☐ (๕)	๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ ☐ สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ	- สำนักงานที่ดิน...ได้นำผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการจำนวนคน (จำนวนต้องตรงกับ ข้อ ๑.๑) มาวิเคราะห์พบว่ากลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานที่ดินปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ๑. วันและเวลาเปิดให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้เปิดบริการในช่วงเวลา..... ร้อยละ.....ซึ่งอยู่ในระดับที่ต้องการมากที่สุด) ๒. ประเภทงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้บริการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ร้อยละ..... ๓. สถานที่ให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... ๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ.....

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... ๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... <u>หมายเหตุ</u> จะต้องมีการประชุมคณะทำงานอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างและออกแบบระบบงาน / พัฒนาสถานที่ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการสรุปผลวิเคราะห์ได้ - ให้สรุปว่าประชาชนมีความต้องการที่จะให้ดำเนินการมากที่สุดในแต่ละด้านอย่างไร เช่น - สำนักงานที่ดินมีแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้ง๖ ด้าน คือ (๑) ประสิทธิภาพบริการ เช่น โครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า (๒) วันและเวลาเปิดให้บริการ เช่น โครงการไม่พักกลางวัน (๓) สถานที่ให้บริการเช่น โครงการห้องน้ำสะอาด (๔) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการเช่น ป้ายบอกขั้นตอนงาน (๕) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญเช่น ที่พักรอ (๖) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการเช่น โครงการประชาสัมพันธ์งานที่ดิน

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ มีการสรุปผลหรือวิเคราะห์ผลการสำรวจจากแบบสำรวจฯ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทอดแบบตามข้อ ๑.๑ ใช้สูตรอะไรในการคำนวณผลการทอดแบบ (แนบผล) ○ มีการประชุมคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก (แนบรายงานประชุมและ/หรือรูปภาพ) ○ แผนงาน/โครงการ(แนบแผนงาน/โครงการ)ที่ทำขึ้นมาจากผลการสำรวจฯ
	☐ (๕)	๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการ สะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของ หน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	☐ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ภาครัฐ ทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการ ให้บริการข้อมูลดังกล่าว สามารถนำข้อมูลไป แสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึง สืบค้นเองได้) ☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภท งานบริการ	สำนักงานที่ดิน... มีงานบริการดังนี้ ก. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ - ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ - ด้านการออกเอกสารสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด - ด้านการรังวัดที่ดิน สอบเขต แบ่งแยกและรวมโฉนด ข.งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ได้แก่ - มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดินฯ.....และกำหนด ผู้รับผิดชอบ(ต้องอยู่ชั้นที่ ๑ เห็นและเข้าถึงได้ง่าย) - มีการจัดทำคู่มือประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก - จัดเครื่องคอมพิวเตอร์บริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (มีโครงสร้างองค์กร มีโครงสร้างสำนักงานที่ดิน มีคู่มือประชาชนอยู่ใน ระบบและค้นหาได้ง่าย) - มีสมุดให้ประชาชนลงชื่อเข้าใช้

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ค.งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - มีกล่องใสแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องเรียน โดยมีผู้รับผิดชอบคือ - มีโทรศัพท์รับเรื่องราวร้องเรียน (Call Center) เบอร์โทรศัพท์..... โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - มีศูนย์ดำรงธรรมประจำสำนักงานที่ดิน.....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - ตรวจสอบคำถาม-การร้องเรียนผ่านช่องทาง Google reviews โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - ช่องทางการร้องเรียนแบบออนไลน์ ได้แก่ (๑) App Line@โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๒) เว็บไซต์.....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๓) Facebook ชื่อ..... โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๔) Facebook Fanpage ชื่อ.....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๕) ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน โดยมีผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับกรมที่ดินคือ..... (๖) อื่นๆ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ มีคำสั่งแบ่งงานของสำนักงานที่ดิน (แนบคำสั่งและรูปภาพของแต่ละฝ่าย) ○ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน (แนบคำสั่ง) มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตาม

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือสามารถสแกน QR Code ได้(แนบรูปภาพ) ○ จัดเครื่องคอมพิวเตอร์บริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับงานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (แนบรูปภาพ) ○ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อปิดประกาศสำหรับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก (แนบรูปภาพ) ○ มีคำสั่งกำหนดตัวผู้รับผิดชอบในการรับโทรศัพท์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการรับโทรศัพท์ (แนบคำสั่ง) ○ มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำสำนักงานที่ดิน (แนบคำสั่ง) มีแผนงาน/โครงการในการเปิดช่องทางการร้องเรียนแบบออนไลน์ พร้อมทั้งสรุปผลในแต่ละช่องทางเป็นประจำทุกเดือน (แนบแผนและแบบรายงาน) ○ ตรวจสอบการปฏิบัติงานผ่านทาง Google reviews ว่าได้ rate กี่ดาว (ภาพถ่าย)

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (๑) ๒.๔ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	☐ ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๓ ไม่ร้องขอสำเนา ☐ หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ ☐ มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา ☐ อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก.....	สำนักงานที่ดิน... ได้ปฏิบัติตามประกาศกรมที่ดิน เรื่อง การยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านหรือสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลเพื่อการติดต่อสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ ดังนี้ ๑) จัดทำคำสั่งหรือประกาศยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล ในงานบริการด้าน..... ประเภท..... ๒) ปิดประกาศว่าสำนักงานที่ดินแห่งนี้นียกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล ในที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ มีคำสั่งหรือประกาศยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล(แนบคำสั่ง) ○ เอกสารหรือรูปภาพการปิดประกาศหรือโปสเตอร์ว่าสำนักงานที่ดินแห่งนี้นียกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล ในที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน(แนบรูปภาพ)

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (๑) ๒.๕ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน	สำนักงานที่ดินมีการกำหนดจุดบริการ ลำดับขั้นตอนการทำงาน กำหนดตัวผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนและแยกประเภทงานเพื่อประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน ๑. มีผังภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ ดังนี้ - ฝ่ายทะเบียน(๑) จ่ายบัตรคิว(๒) รอเรียกคิว/รับเรื่อง (๓) ชำระค่าธรรมเนียม (๔) จัดทะเบียน (๕) รับเอกสาร - ฝ่ายรังวัด (๑) รับคำขอ (๒) กำหนดวันรังวัด (๓) ชำระค่าธรรมเนียม (๔) รับใบนัดรังวัด ๒. มีแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการ และป้ายแสดงจุดให้บริการเรียงตามลำดับขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการทั้งในฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด ๓. มีการแยกประเภทงานที่ให้บริการชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการรับบริการ เช่น ชื่องานด่วน ปฏิบัติงานประเภท.....ช่องเปิดเตล็ด ปฏิบัติงานประเภท..... ช่องทางการให้บริการนัดจดทะเบียนทางออนไลน์ เป็นการปฏิบัติงานที่นัดหมายผ่านระบบออนไลน์ช่องบริการเพื่อบุคคลพิเศษ(คนพิการ/ผู้สูงอายุ/พระภิกษุ) <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ รูปภาพกิจกรรม แผนผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (๑) ๒.๖ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/ เจ้าของงาน เบอร์ โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อ ไว้อย่างชัดเจน	☐ มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ แสดงให้ ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน ☐ กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อ ผู้ให้บริการได้โดยตรง	- สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการกำหนดตัวผู้ปฏิบัติงานไว้อย่าง ชัดเจน โดยใช้คำสั่งแบ่งงานและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่และผู้แทนกรณีเจ้าหน้าที่ท่านที่กำหนดไว้ไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่ อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถทำงานแทนกันได้ - เจ้าหน้าที่ช่องบริการจะมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการ ชื่อผู้รับผิดชอบ รูปถ่าย ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์ติดต่อไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีคิวอาร์โค้ดที่ ป้ายเพื่อให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการด้วย และ ทุกช่องบริการคำสั่งแบ่งงานและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - มีป้ายแสดงตัวตนเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ facebook และ Application Line ไว้เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการเห็นอย่าง ชัดเจน - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าของงานมีการแจกนามบัตรให้ผู้รับบริการ กรณีผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง - มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด..... ไว้อย่างชัดเจน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่าย ที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ○ คำสั่งแบ่งงานและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่ ○ ภาพเจ้าหน้าที่ช่องบริการจะมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการ ชื่อผู้รับผิดชอบ รูปถ่าย ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์ติดต่อไว้อย่างชัดเจน และภาพ

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				มีคิวอาร์โค้ดที่ป้ายเพื่อให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการด้วย ○ ภาพป้ายแสดงตัวตนเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ facebook และ Application Line ไว้เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน ○ ภาพนามบัตรให้ผู้รับบริการ กรณีผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง ○ ภาพประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินไว้อย่างชัดเจน ○ ภาพถ่ายแสดงขั้นตอนการบริการ ○ ภาพถ่ายแสดงช่องบริการ
	☐ (☺)	๒.๗ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจนและทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่นคู่มือคำถาม- คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ☐ ๒ คะแนน = มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่นอยู่บนระบบออนไลน์เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใดๆ ในช่วง ๒ ปี ที่ผ่านมา	๑. สำนักงานที่ดินมีการนำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ จัดเตรียมไว้ในที่สะดวกค้นหาง่ายเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ๒. สำนักงานที่ดินได้นำคู่มือและองค์ความรู้ E-Library กรมที่ดิน ในรูปแบบ E-Book มาใช้โดยวางไว้หน้า Desktop ที่คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ทุกคน ซึ่งสามารถค้นหาได้ง่าย ถูกต้อง และทันสมัย อีกทั้งมีข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน หรือไว้ค้นคว้าหาความรู้ไว้อย่างหลากหลาย ๓. สำนักงานที่ดินได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการมาจัดทำในรูปแบบ QR Code ที่ครอบคลุมงานให้บริการของสำนักงานที่ดิน พร้อมทั้งตัวอย่างหนังสือมอบอำนาจ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ในการค้นหาข้อมูลได้

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			อย่างง่าย และรวดเร็ว ๔. สำนักงานที่ดินได้จัดทำคู่มือการให้บริการหรือคู่มือแนวทางคำถาม-คำตอบ (FAQ) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน ๕. กรมที่ดินได้มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ให้มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอโดยจัดทำในรูปแบบ E-Book สำหรับให้เจ้าหน้าที่สืบค้นได้สะดวก และรวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ ภาพถ่ายคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบหนังสือ ○ ภาพถ่ายคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบ QR Code ○ ภาพถ่ายแผ่นป้ายแสดง QR Code ○ ภาพคู่มือการให้บริการหรือคู่มือแนวทางคำถาม-คำตอบ (FAQ) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน ○ ภาพถ่ายคู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงใหม่

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺) ๒.๘ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑. คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS Email Application	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการดำเนินการ ดังนี้ ๑. มีระบบแจ้งเตือนและติดตามให้ผู้รับบริการมาดำเนินการต่อกรณีงานที่ให้บริการไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว ซึ่งกรมที่ดินได้วางแนวทางให้ปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการรายงานผลการปฏิบัติงานและการจัดการงานค้างของสำนักงานที่ดิน พ.ศ.๒๕๕๕ โดยการจัดทำหนังสือแจ้งเตือนตามระเบียบดังกล่าวส่งทางไปรษณีย์ เพื่อนัดหมายให้กับผู้ขอรับบริการ ๒. มีบริการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ และ Application Line สำหรับงานบริการที่ไม่แล้วเสร็จในวันเดียว ให้ผู้ขอรับบริการมาจดทะเบียนเมื่อครบประกาศ เช่น งานมรดก งานจดทะเบียนสิ่งปลูกสร้าง งานรับใบแทนโฉนดที่ดิน หรือแจ้งเตือนให้มาจดทะเบียนกรณีแบ่งแยก สอดเขต และรวมโฉนดที่ดิน โดยกำหนดวัน เวลา ให้มาติดต่อ รวมทั้งติดตามกรณีผู้ขอไม่มาตามกำหนดนัดหมาย ๓. มีการบริการผ่านระบบติดตามสอบถามสถานะงาน หากมีกรณีข้อสงสัยโดยสอบถามผ่าน Line @ที่ดิน... <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ ภาพหนังสือแจ้งเตือนตามระเบียบดังกล่าวส่งทางไปรษณีย์ ○ ภาพบริการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ และ Application Line ○ ภาพบริการผ่านระบบติดตามสอบถามสถานะงาน หรือกรณีข้อสงสัยโดยสอบถามผ่าน Line @ที่ดิน...

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺) ๒.๙ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการบริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)	- สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการให้บริการทางออนไลน์ ดังนี้ ๑. กรมที่ดินมีระบบ E-service โดยให้บริการผ่าน SmartLands Application (One App เพื่อประชาชน รวมเรื่องที่ดินไว้ใน App เดียว) ที่สามารถให้บริการตามภารกิจได้โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ในบริการต่างๆ ครอบคลุม ๑๕ รายการ ดังนี้ ๑)สารานุกรมที่ดิน ๒)การจองคิวยื่นคำขอตระเวนและรังวัด (e-QLands) ที่ประชาชนสามารถเอกสารเพื่อประกอบการทำธุรกรรม ๓)LandsMaps ๔)ตรวจสอบราคาประเมิน ๕)ที่ตั้งสำนักงานที่ดิน ๖)คำวนณภาพอาคาร ๗)ขั้นตอนการทำธุรกรรม ๘)นิติบุคคลจัดสรรที่ดินและอาคารชุด ๙)ค้นหาประกาศที่ดิน ๑๐)เว็บไซต์กรมที่ดิน ๑๑)ร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๒)Line@teedin ๑๓)ข่าวจัดซื้อ-จัดจ้าง ๑๔)ถาม-ตอบ ๑๕)ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ๑๖)บอกดิน ๑๗)ประเมินความพึงพอใจงานบริการ ๑๘) ค้นหา น.ส.ล. ๒. มีบริการตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอนหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน และขอสำเนาเอกสารสิทธิที่ดินผ่านระบบ LandsFax ๓. ระบบการให้บริการให้คำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับที่ดินและติดต่อสอบถามงานที่ดินผ่านทางLine@ที่ดิน ของสำนักงานที่ดิน...ซึ่งประชาชนสามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือได้โดยไม่ต้องมาพบเจ้าหน้าที่ ๔. มีระบบการให้บริการโปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรกับกรมการปกครอง ๕. มีระบบการให้บริการโปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ๖. มีระบบการให้บริการโดยจัดทำโครงการApplication Line เพื่อบริการ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			งานนัดจดทะเบียนล่วงหน้าตั้งแต่ปีพ.ศ.๒๕๖๐-ถึงปัจจุบัน หรือ เพื่อแจ้งความคืบหน้า/แจ้งจดทะเบียนแบ่งแยก สอบเขต รวมโฉนดที่ดิน/แจ้งเดือนการจดทะเบียน ๗. มีระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-payment) ผ่าน QR Code โดยจัดทำเป็นโครงการก้าวสู่สังคมไร้เงินสด ๘. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านที่ดิน ผ่านระบบสารานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ความรู้ด้านที่ดินแก่ประชาชน สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ - สำนักงานที่ดินมีการดำเนินการให้บริการที่ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน ด้วยแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประชาชนไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในการติดต่อทำนิติกรรมกับสำนักงานที่ดิน ดังนี้ ๑. มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน ซึ่งมีแบบฟอร์มการขอรับบริการในระบบ โดยผู้ขอไม่ต้องกรอกข้อมูลเอง ทำให้ง่ายและสะดวกต่อผู้มารับบริการ และใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบมาให้บริการ และใช้การเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง เมื่อบัตรประชาชนตัวจริงมาแสดง เจ้าหน้าที่ก็จะค้นหาข้อมูลทะเบียนราษฎรมาใช้กับแบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ในโปรแกรม ๒. ข้อมูลรายละเอียดทางทะเบียนที่ดินจะจัดเก็บในฐานข้อมูลสารสนเทศของกรมที่ดินและนำมาใช้งานข้อมูลที่ได้รับบริการเคยกรอกไปแล้ว ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป รวมทั้งคำขอรับบริการของฝ่ายรังวัด

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ แนบโครงการฯ(ทุกโครงการ) ○ ภาพถ่ายแสดงการดำเนินการตามโครงการ(ทุกโครงการ) รายงานผลการดำเนินการ (ทุกโครงการ) ○ ภาพถ่ายแสดงแบบฟอร์มในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมทั้งคำขอรับบริการของฝ่ายรังวัด ○ ภาพถ่ายตัวอย่างหนังสือมอบอำนาจ ○ ภาพถ่ายตัวอย่างการกรอกข้อความในหนังสือมอบอำนาจ
	☐ (๕)	๒.๑๐ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ☐ มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส ☐ นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน	๑. สำนักงานที่ดินจังหวัด ... มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือน /รายไตรมาส มาวิเคราะห์ความพึงพอใจและความต้องการเพื่อปรับปรุงบริการในด้านต่างๆ จากผลสำรวจพบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต้องการให้สำนักงานที่ดินดำเนินการ เช่น - มีบริการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย - อยากรู้ว่าจะงานที่มาติดต่อกับสำนักงานที่ดินถึงขั้นตอนไหน และจะแล้วเสร็จเมื่อใด - อยากให้มีบริการสอบถามข้อมูลและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับที่ดินทางไลน์ - ควรมีเก้าอี้สำหรับผู้พิการ - ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งคอยรับบริการ ๒. สำนักงานที่ดิน...มีการประชุมเพื่อติดตามงานและนำผลการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานตามที่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจ หรือ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน เพื่อให้งานบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการดังนี้ - จัดทำโครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย - จัดทำ ระบบLine@ที่ดิน.....เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะงานได้ทันที และจัดทำ Line@ ที่ดิน.เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือปรึกษางานที่ดิน - โครงการปรับปรุงห้องน้ำคนพิการเพิ่มเติม เสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติดำเนินการ และให้ช่างรับมาดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้คนพิการสามารถใช้งานได้ โดยจัดอุปกรณ์สำหรับคนพิการ สัญญาณเสียงและแสงเพื่อขอความช่วยเหลือ รวมถึงทางลาดคนพิการ - จัดเตรียมเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการและบุคคลพิเศษเพิ่มเติม <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ☐ แนบรายงานการประชุม ☐ แนบภาพถ่ายการประชุม ☐ ภาพกิจกรรม ☐ แนบบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทั้ง ๒ แบบ ☐ แนบผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจทั้งของสำนักงานที่ดินและหน่วยงานทางส่วนกลาง/หรือหน่วยงานภายนอก ☐ แผนงาน/โครงการ ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (๑) ๒.๑๑ เกิดผลลัพธ์ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจ ของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในรอบปีคือ	๑. มีผลการสำรวจความพึงพอใจจากการทอแบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำเดือนของสำนักงานที่ดินจังหวัด... ไม่น้อยกว่าร้อยละ ... ๒. มีการสำรวจความพึงพอใจประจำเดือนจากการรับบริการผ่านระบบการ ติดตามงาน ... ๓. มีผลสำรวจจากหน่วยงานภายนอก (Third Party) โดยนาย/นางสาว นักศึกษาฝึกงาน โดยมีที่ปรึกษาชื่อ..... อาจารย์ ประจำภาควิชา..... คณะ.....มหาวิทยาลัย..... ซึ่งเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน..... คน ในช่วงเดือน ผลสำรวจด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๔. สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน ในการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปี ๒๕๖๔ (Integrity and Transparency Assessment : ITA . ๒๐๒๑) กรมที่ดิน ได้คะแนน ๙๖.๕๑ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่าย ที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบบแบบสำรวจความพึงพอใจ ☐ แนบบภาพถ่ายขณะสำรวจความพึงพอใจ ☐ แนบบผลการสำรวจความพึงพอใจ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (๑) ๒.๑๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำมีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ☐ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตาม ควบคุม คืบหน้า	๑. หน่วยงานได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ซึ่งเป็นหน่วยงานโดยตรงมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้ด้านกฎหมาย เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนให้เป็นที่ยุติโดยรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หนังสือกรมที่ดินด่วนที่สุด ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว๘๙๗๙ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๐ และตามคำสั่งกรมที่ ๓๕๙๙/๒๕๘๕๙ ลงวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว๖๔๐๓ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๒ ๒. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาและเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พร้อมกำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ๓. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อกับสำนักงานที่ดิน ซึ่งสามารถร้องเรียนการให้บริการได้ทางโทรศัพท์, facebook, Application Line หรือพบหัวหน้าฝ่าย หรือเจ้าพนักงานที่ดิน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ☐ แนบบรายงานการประชุม ☐ แนบบแบบรายงานผลการแก้ไขปัญหา ☐ แนบบภาพถ่ายการออกหน่วยเคลื่อนที่หรือภาพการรับฟังความคิดเห็นหรือการแก้ไขปัญหา ☐ แนบบคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมที่ดิน

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺) ๒.๑๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ ☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจนเป็นที่ยุติได้ร้อยละ.....ระบุ..... โดยเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดได้มีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่และเข้าถึงได้ง่ายเพื่อความสะดวกในการค้นหา การตรวจสอบ ลดความซ้ำซ้อน และติดตามผลการดำเนินการได้รวดเร็ว ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน (E-contacts DC) และสำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ดังนี้ ๑ . มีการจัดทำคำสั่งจัดตั้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่ยุติ ๒. จัดการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน ๓. ผลการดำเนินการ สำนักงานที่ดินฯ ได้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในการให้บริการและข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติเป็นจำนวนร้อยละ..... ๔. นำข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจัดทำเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ทราบในการประชุมประจำเดือน และนำมาวางแผนทางปฏิบัติ เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อมิให้เกิดกรณีเดียวกันเกิดขึ้นอีก ๕. ร่วมประชุมหารือหรือเป็นคณะทำงานร่วมกับจังหวัด อำเภอ ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชน ๖. เพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงผู้บริหารได้ง่ายเพื่อรับปัญหาของประชาชนมาเป็นงานของสำนักงานที่ดิน

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ แนบรายงานหรือตารางสรุปเรื่องร้องเรียน ○ ภาพถ่าย/กิจกรรม
	☐ (😊) ๒.๑๔ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	- เพิ่มช่องทางการให้บริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ - เพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษาหรือร้องเรียนการให้บริการใหม่จำนวน(ระบุไม่น้อยกว่า ๔)ช่องทางการนี้ ๑. ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด โทรศัพท์หมายเลข ๒. มีปัญหาหรือไม่ได้รับความสะดวกเชิญพบเจ้าพนักงานที่ดิน/หัวหน้าฝ่าย โดยตรง ๓. จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น ๔. ศูนย์ดำรงธรรมที่ดินมีระบบE-Contacts DCที่ประชาชน/ผู้ร้องสามารถยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และติดตามได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา และยังเปิดใช้โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๕๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง Call Center ๑๐ คู่สาย ๕. ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขานุการกรมที่ดิน โทร ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๐๐-๔ ๖. ทาง facebook : ระบุ..... ๗. ทาง Line Official Account : ระบุ..... ๘. ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสายด่วน

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				๑๑๑๑/www.๑๑๑๑.go.th/ตู้ ปณ.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 ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบบรายงานการประชุม ☐ แนบบภาพถ่ายแสดงการเพิ่มช่องทาง
	☐ (๕)	๒.๑๕ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผล การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานที่ดินมีการดำเนินการจัดทำแผนเพื่อติดตามการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้ ๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน“ศูนย์ราชการสะดวก” มีหน้าที่ปฏิบัติงานและตรวจติดตามผลการดำเนินการ ๒. มีการประชุมคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สำนักงานที่ดินจังหวัด.....เพื่อปรับปรุงงานบริการอย่างชัดเจน โดยมีการกำหนดหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์															
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ☐ แผนงาน/โครงการ ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งระบุระยะเวลาที่ดำเนินการ ☐ คำสั่งตั้งผู้รับผิดชอบ ☐ แนบรายงานการประชุมผลดำเนินการ และข้อเสนอแนะ ☐ แนบภาพถ่ายการประชุม ☐ แนบตารางกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแผนงาน/โครงการฯ และรายงานการประชุม เช่น (ต้องดำเนินการให้ครบทั้ง ๕ หัวข้อ) <table border="1" style="width: 100%;"> <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>ผู้ให้บริการเดือน ม.ค. ๖๔ จำนวน ๓๐ ราย</td> <td>ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็น ๒ คน</td> </tr> <tr> <td>โครงการห้องน้ำสะอาด</td> <td>ฝ่ายอำนวยการ</td> <td>ก.ย. ๖๓ - ก.ย. ๖๔</td> <td>เดือน ก.ย. ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ</td> <td>ให้ปรับปรุงประตูห้องน้ำชาย</td> </tr> </tbody> </table>	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลดำเนินการ	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	โครงการไม่พักกลางวัน	ฝ่ายทะเบียน	ม.ค. – ก.ย. ๖๔	ผู้ให้บริการเดือน ม.ค. ๖๔ จำนวน ๓๐ ราย	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็น ๒ คน	โครงการห้องน้ำสะอาด	ฝ่ายอำนวยการ	ก.ย. ๖๓ - ก.ย. ๖๔	เดือน ก.ย. ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ	ให้ปรับปรุงประตูห้องน้ำชาย
หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลดำเนินการ	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง															
โครงการไม่พักกลางวัน	ฝ่ายทะเบียน	ม.ค. – ก.ย. ๖๔	ผู้ให้บริการเดือน ม.ค. ๖๔ จำนวน ๓๐ ราย	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็น ๒ คน															
โครงการห้องน้ำสะอาด	ฝ่ายอำนวยการ	ก.ย. ๖๓ - ก.ย. ๖๔	เดือน ก.ย. ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ	ให้ปรับปรุงประตูห้องน้ำชาย															

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (๑) ๒.๑๖ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๕ ☐ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม	มีแผนติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนข้อ ๒.๑๕ โดยจากการประชุมของแต่ละฝ่ายจะมีการระดมสมองเพื่อนำปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นมาหาหนทางวิธีการแก้ไขปรับปรุง เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เช่น ๑. มีแผนติดตามปัญหาจากการให้บริการเรื่องร้องเรียน - มีการประชุมโดยนำปัญหาจากแบบสอบถามความพึงพอใจ และปัญหาจากการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบขณะทำงานมาซักซ้อมความเข้าใจ และระดมสมองหาวิธีการแก้ไขปัญหาเป็นประจำทุกเดือน และติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนทุกเดือน โดยจัดทำเป็นกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานติดตามในบัญชีติดตามเรื่องทุกเรื่อง เช่น กรณีสำนักงานที่ดินตรวจติดตามการจัดทำสาธารณูปโภคหมู่บ้านจัดสรร โดยผู้อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรร ได้ร้องเรียนต่อสำนักงานที่ดินฯ ผ่าน Line@ ว่ามีน้ำท่วมบ้านหลายหลังในโครงการจัดสรร ก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก สาเหตุปัญหานี้เนื่องจากระบบการระบายน้ำในหมู่บ้าน ทึ่มชุดเฉพาะกิจสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ได้เป็นผู้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและทีมใกล้เคียงของสำนักงานที่ดินฯ ประสานไปยังผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนเพื่อสืบหาข้อเท็จจริงและสาเหตุแล้วนำข้อมูลมาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานที่ดินฯ จนได้วิธีการแก้ไขปัญหาและได้แนะนำวิธีการให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขให้สามารถแก้ไขปัญหา น้ำท่วมได้ จนเป็นที่พอใจผู้ร้องเรียนเป็นอย่างมาก ๒. กรณีปัญหาต้องการทราบสถานะงานและเวลาแล้วเสร็จ - ในการประชุมฝ่ายทะเบียนเมื่อช่วงก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มี

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ปัญหาจากการให้บริการ เนื่องจากมีผู้ประสงค์ขอรับบริการ สำนักงานที่ดินฯ ปริมาณมากและคำถามที่พบบ่อยครั้งคือต้องการทราบสถานะงานและเวลาแล้วเสร็จ ประกอบกับช่วงสถานการณ์ระบาดของโรค Covid-๑๙ ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ซึ่งเป็นปัญหาจากการให้บริการ จึงได้จัดสถานที่ให้ผู้ขอรับบริการนั่งด้านนอกสำนักงานที่ดิน เพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยตามมาตรการป้องกันโรค ทำให้ไม่สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ทั้งนี้ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ จึงได้ระดมสมองคิดค้นเพื่อนำปัญหาของการให้บริการที่เกิดขึ้นเป็นนวัตกรรม ... ที่มีคุณสมบัติเข้มข้นในการทำงานในโทรศัพท์มือถือ และสามารถรู้เวลาแล้วเสร็จล่วงหน้า (กรณีงานเอกสารครบถ้วนอยู่ในหลักเกณฑ์รับดำเนินการได้) โดยการนำระบบ Line@ ที่ดิน.... มาใช้ในการติดตามสถานะงานที่ผู้รับบริการสามารถสอบถามสถานะงานว่าขณะนี้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดแบบออนไลน์ ทั้งประเภทงานที่แล้วเสร็จภายในวันเดียว และประเภทงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว และผู้บังคับบัญชาใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจติดตามงานที่ชัดเจน เป็นบริการติดตามสถานะงานออนไลน์ ซึ่งนับว่าเป็นวิธีการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่ได้ผลดีขึ้นอย่างมาก <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ☐ แผนงาน/โครงการ/คำสั่ง ☐ แนบภาพถ่ายกิจกรรม/สถานที่

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺) ๒.๑๗ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป แก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การ ให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหา ที่เกิดขึ้นในอนาคตด้วย	มีการค้นหาอุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น จากการประชุมและจากผู้ร้องเรียน และจากแผนติดตามผลการปฏิบัติงาน ศูนย์ราชการสะดวก และนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริการ และนำข้อปัญหามาวางแนวทางปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนี้ ๑. ปัญหาค้นหารูปแปลงที่ดินในระบบ LandsMaps พบปัญหาการปฏิบัติงานการตรวจค้นรูปแปลงที่ดิน ตำแหน่ง พื้นที่ และราคาประเมินที่ดินรายแปลงของกรมธนารักษ์เมื่อใส่ข้อมูลเลขโฉนดที่ดินบางแปลงจะไม่พบข้อมูล จึงได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า มีปัญหาเรื่องการเชื่อมโยงที่ดิน (กรณีมีข้อมูลทะเบียน ไม่มีข้อมูลรูปแปลง) ซึ่งผลการเชื่อมโยงข้อมูลในเดือน..... มีผลการเชื่อมโยงข้อมูลร้อยละ จึงคิดหาวิธีการและประสานงานความร่วมมือกับทุกฝ่าย จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการเชื่อมโยงที่ดิน (กรณีมีข้อมูลทะเบียนไม่มีข้อมูลรูปแปลง) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัดร่วมกันตรวจสอบข้อมูลที่ดินของสำนักงาน ฯ ที่มีข้อมูลทะเบียน ไม่มีข้อมูลรูปแปลงให้ถูกต้องครบถ้วน และจัดทำโครงการตรวจสอบข้อมูลการเชื่อมโยงที่ดิน ภาพลักษณ์ และปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดิน ทำให้ปัจจุบันมีผลการเชื่อมโยงในเดือน มกราคม ๒๕๖๕ ร้อยละ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาการไม่พบข้อมูลรูปแปลงได้ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นและนำปัญหามาวางเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นภายในหน้า ๒. ปัญหาผู้รับบริการต้องการติดตามสถานการณ์และวันเวลาแล้วเสร็จ - ในการประชุมฝ่ายทะเบียนเมื่อช่วงก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้ประสงค์ขอรับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ปริมาณมากและคำถาม

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ที่พบบ่อยครั้งคือต้องการทราบสถานะงาน และเวลาแล้วเสร็จ ประกอบกับช่วงสถานการณ์ระบาดของโรค Covid-๑๙ ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) จึงได้จัดสถานที่ให้ผู้ขอรับบริการนั่งด้านนอกสำนักงานที่ดินเพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยตามมาตรการป้องกันโรค ทำให้ไม่สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ทั้งนี้ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ จึงได้ระดมสมองคิดค้นบริการแบบออนไลน์ ทั้งประเภทงานที่แล้วเสร็จภายในวันเดียว และประเภทงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว ผ่านระบบ Line@ที่ดิน..... ๓. ลดระยะเวลาคิวนัดรับวัด - จากนโยบายกรมที่ดินมีการกำหนดมาตรฐาน และพัฒนาให้รวดเร็วขึ้น โดยลดระยะเวลาการดำเนินการนัดรับวัดจากเดิม ๖๐ วัน ให้เหลือ ๕๐ วัน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ แนบรายงานการประชุม ○ แนบแผนงาน/โครงการ การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย/การถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ○ แนบภาพถ่ายการประชุม ○ แนบรายงานผลการแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺)	๒.๑๘ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาใน การปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมใน การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของ การจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	สำนักงานที่ดินได้มีประชุมประจำเดือนเพื่อทบทวนแนวทาง ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปัญหาในการปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำมีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรโดยการสอนงาน (Coaching) นำองค์ความรู้ที่ได้นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับใช้ มีการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อตอบสนองงานบริการที่แสดงถึงความโปร่งใสในการบริการ และตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดดังนี้ ๑. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินโดยการสอนงาน (Coaching) เพื่อเพิ่มศักยภาพสร้างความรู้ความเข้าใจทักษะและความชำนาญให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานบริการประชาชน และเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน กำหนดทิศทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ๒. มีการนำองค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่ในเว็บไซต์กรมที่ดินกองฝึกอบรม Linkhttps://www.dol.go.th/km/Pages/KMnewPage๑.aspx มาศึกษาเพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจริง ๓. เกิดปัญหาการติดตามสถานะงานจากผู้รับบริการเนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้สามารถแจ้งสถานะงานได้อย่างทันท่วงทีรวดเร็วกว่าการแจ้งแบบหนังสือ สำนักงานที่ดินฯ จึงได้ประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดนาระบบ Line@ที่ดิน มาใช้ในการติดตามสถานะงานที่ผู้ขอมาใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าขณะนี้งานดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดทั้งประเภทงานที่แล้วเสร็จภายในวันเดียวและประเภทงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียวเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการให้บริการ

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ๔. มีระบบการตอบรับการนัดหมายจดทะเบียนรังวัดผ่านระบบ QR Code (Google form) /Line@ที่ดิน และปัจจุบันระบบ e-QLands หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ○ แนบแผนงาน/โครงการ ทุกโครงการ ○ รูปภาพประกอบทุกโครงการ ○ แนบรายงานผลทุกโครงการ
	☐ (๑๖)	๒.๑๙ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง	๑. มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ โดยใช้ระบบ LandsFaxes สามารถรับ-ส่งข้อมูลได้ทันที ๒. มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เช่น ๒.๑ เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ตรวจสอบข้อมูลบุคคลจากเลข ๑๓ หลัก ได้อย่างรวดเร็ว ๒.๒ เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลหนังสือรับรองนิติบุคคล ของบริษัทต่างๆ ๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลผังการใช้ประโยชน์ที่ดินกับกรมโยธาธิการและผังเมืองด้วยระบบ LandsMaps ๒.๔ เชื่อมโยงข้อมูลราคาประเมินกับกรมธนารักษ์ เพื่อตรวจสอบราคาประเมินรายแปลง ๒.๕ เชื่อมโยงข้อมูลรูปแปลงที่ดินกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา ๑๐ แห่งพ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อรองรับ

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบบันทึกรายชื่อที่ดินระหว่างหน่วยงาน ☐ แนบบัตรสำเนา ☐ แนบบรรณานผล ☐ แนบบรรณาค่าขอการบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (LandsFax)
	☐ (☺)	๒.๒๐ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ	๑. สำนักงานที่ดินมีระบบ Call center เบอร์โทรศัพท์ หมายเลข ซึ่งสามารถกดเลขหมายภายในหรือฝ่ายต่างๆ ที่ต้องการติดต่อหากไม่ทราบเลขหมายภายใน สามารถประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการโอนสายประสานส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ขอรับบริการโทรไปยังหมายเลขอื่น ๒. มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ซึ่งผู้รับบริการสามารถเลือกติดต่อฝ่ายที่ต้องการรับบริการได้อย่างสะดวก ๓. การจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น วัน เวลา ที่ติดต่อ เรื่องที่สอบถาม และข้อมูลที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ ๔. มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถาม ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเมื่อมีการตอบกลับหรือแจ้งการแก้ไขปัญหาแล้ว ก็จะมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และจะรวบรวมคำถามเสนอที่ประชุมเพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			๕. มีการอบรมทุกครั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน แล้วนำมาถ่ายทอดให้ที่ประชุมทราบเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ คำสั่ง ○ รายงานผลโดยการจัดเก็บข้อมูลใครโทรมา เรื่องอะไร วันเวลาใครเป็นผู้รับสาย โอนสายให้ใคร เบอร์โทรกลับ ○ รูปภาพกิจกรรมประกอบ
☐ (☺)	๒.๒๑ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	๑. มีการกำหนดมาตรฐานการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน ตามประกาศสำนักงานที่ดิน.... เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการเรื่องการรับโทรศัพท์ เช่น รับสายเมื่อได้ยินเสียงเรียกไม่เกิน ๓ ครั้ง มีการกล่าวทักทายพร้อมแนะนำตัวขณะรับสาย มีการสอบถามข้อมูลของผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาติดต่อ และกล่าวคำลงท้ายเมื่อการสนทนาเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานนั้น อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕ % การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก ๒. มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยการนำประวัติการรับโทรศัพท์ของผู้ให้บริการนำมาใช้วางแผนการตอบโทรศัพท์เพื่อให้การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรกได้อย่างรวดเร็ว โดยนำแนวถามตอบ มาซักซ้อมความเข้าใจผู้ให้บริการเพื่อใช้

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ○ มาตรฐานพฤติกรรมบริการ เรื่องการรับโทรศัพท์ ○ รายงานผล
	☐ (☺)	๒.๒๒ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงาน รายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ	๑. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการรับโทรศัพท์ที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการ เรื่องการรับโทรศัพท์ตามประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัด ... เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ๒. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ มีการรายงานปัญหาและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ในการประชุม จึงได้นำข้อมูลนั้นมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ○ มาตรฐานพฤติกรรมบริการ เรื่องการรับโทรศัพท์ของสำนักงานที่ดิน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้เป็น Call Center ○ แนบคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ○ แนบบันทึกการจับเก็บข้อมูลผู้โทรและแบบรายงานผล

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (๑) ๒.๒๓ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์	มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ในเรื่องข้อมูลการให้บริการ สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ๑. มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan (BCP) ในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติที่สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ โดยในแผนดังกล่าวได้กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองแห่งที่ ๑ ณ สำนักงานที่ดิน..... แห่งที่ ๒ ที่สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ซึ่งมีระยะทางไม่ไกลจากสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ประชาชนสามารถไปขอรับบริการได้อย่างต่อเนื่อง (มีการกำหนดทีมบริการความต่อเนื่องของฝ่ายต่าง ๆ มีการกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีและข้อมูล ด้านบุคลากร และด้านลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่สำคัญ และมีแผนการบริหารงาน) ๒. มีการทำ MOU ระหว่างหน่วยงานตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ ๓. หากเกิดปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๑ สามารถให้เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องพิมพ์ดีดในการพิมพ์สัญญา และสามารถออกไปสั่งและใบเสร็จด้วยวิธีการคิดคำนวณตามหลักเกณฑ์ ๔. มีระบบสำรองไฟขนาดใหญ่ (UPS) สำหรับใช้ทำงานต่อเนื่องกรณีไฟฟ้าขัดข้อง ๕. มีการติดตั้งถังเคมีดับเพลิงตามจุดต่าง ๆ ภายในสำนักงาน และมีการซักซ้อมการใช้งาน

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ แนบแผนการบริหารความเสี่ยง ○ แนบภาพถ่ายการซักซ้อมแผน ○ หนังสือตอบรับ/ประกาศให้ประชาชนทราบสถานที่สำรอง
	☐ (๕)	๒.๒๔ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีการฝึกซ้อม แผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	๑. มีการซ้อมแผนบริหารความเสี่ยงกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน (แผนBCP) เช่น เมื่อคราวมีผู้ติดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา (covid-๑๙) เมื่อ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ โดยในแผนดังกล่าวได้กำหนดให้ใช้พื้นที่สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ซึ่งมีระยะทางไม่ไกลจากสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ประชาชนสามารถไปขอรับบริการได้อย่างต่อเนื่อง (มีการกำหนดทีมบริการความต่อเนื่องของฝ่ายต่างๆ มีการกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีและข้อมูล ด้านบุคลากร และด้านลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่สำคัญ และมีแผนการบริหารงาน) ๒. มีการซ้อมแผนกรณีไฟฟ้าดับ เนื่องจากอุบัติเหตุ หรือไฟฟ้าลัดวงจร เป็นเหตุฉุกเฉินไม่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ ได้ซักซ้อมแผนโดยการปฏิบัติงานโดยใช้แผนสำรอง ให้บริการโดยใช้เครื่องพิมพ์ดีดระบบมือแทน และทำการซ่อมงานในระบบในภายหลัง ทำให้งานบริการต่อเนื่อง ๓. มีการซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย สำนักงานที่ดินจังหวัด เมื่อวันที่ และมีการซักซ้อมแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ แนบแผนการบริหารความเสี่ยง ○ แนบภาพถ่ายการชักซ้อมแผน
	☐ (๕)	๒.๒๕ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ ☐ มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น	๑. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็นของสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบในคราวประชุมประจำเดือนเมื่อเดือน..... ๒. มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ รูปแบบวิดีโอ ๓. กรณีเกิดเหตุการณ์ในสภาวะไม่ปกติ เช่น การระบาดของไวรัสโคโรนา (covid-๑๙) สำนักงานที่ดินจังหวัด ... ได้สร้างความเข้าใจ สื่อสารข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบโดยการประชุมเจ้าหน้าที่ และประกาศประชาสัมพันธ์ถึงข้อปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกวัน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ แนบแผนการบริหารความต่อเนื่อง และหลักฐานการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และประชาชน

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (๕) ๒.๒๖ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ☐ มีความเป็นปัจจุบัน ☐ สามารถรองรับสถานการณ์ COVID ๑๙ ☐ มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน *แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจบุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะสามารถพร้อมดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ	สำนักงานที่ดินจังหวัด ... มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ มีความเป็นปัจจุบัน สามารถรองรับสถานการณ์ Covid-๑๙ และมุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน โดยนำระบบ ...การติดตามสถานะงานแบบออนไลน์ที่ให้บริการติดตามงาน โดยที่ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะงานได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ป้องกันการระบาดของโรค Covid-๑๙ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบแผนการบริหารความต่อเนื่อง และหลักฐานการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และประชาชน ☐ รายงานการประชุมทบทวนแผน

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๓.ด้าน บุคลากร	☐ (๑) ๓.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากร ให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน ☐ มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับ ผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลา ที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....มีการวิเคราะห์ด้านกำลังคน ดังนี้ ๑) มีการวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังสมดุระหว่างปริมาณงานและอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ นำเสนอในที่ประชุมของสำนักงานที่ดินเป็นประจำทุกเดือน เมื่อเกิดปัญหาขาดอัตรากำลังก็จะร่วมประชุมหาหนทางแก้ไขปัญหา ใช้บุคคลากรเจ้าหน้าที่จากฝ่ายต่างๆในสำนักงานมาช่วยปฏิบัติงาน เช่น ฝ่ายอำนวยการมาช่วยงานประชาสัมพันธ์ คัดกรองเอกสาร จ่ายบัตรคิว รวมทั้งอีกทั้งนำเสนอความต้องการด้านอัตรากำลังในการตรวจราชการ ๒) มีการจัดสรรบุคลากรในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน โดยได้จัดทำคำสั่ง เรื่อง การอยู่เวรบริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของสำนักงานที่ดิน ฯ ให้บริการประชาชนสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันในช่วงเวลา..... น และตารางเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนโดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ จะมีเจ้าหน้าที่ท่านใดปฏิบัติแทน ๓) ในช่วงเวลาเช้าหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ให้หัวหน้างานทะเบียนและหัวหน้าฝ่ายทะเบียนมาช่วยอำนวยความสะดวกในจุดแรกรับเพื่อให้คำแนะนำและตรวจเอกสารในเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ ภาพถ่ายผลการวิเคราะห์อัตรากำลัง ☐ ภาพถ่ายการประชุม/รายงานการประชุมเรื่องวิเคราะห์อัตรากำลัง

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			○ แนบบรายงานผลการวิเคราะห์ ○ แนบบคำสั่งการบริหารจัดการรังวัด ○ แนบบรายงานการประชุมเรื่องการบริหารจัดการรังวัด ○ ภาพถ่ายการประชุมการบริหารจัดการรังวัด ○ แนบบคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น ช่วงพักกลางวัน เป็นต้น
☐ (๕)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือ ผู้บังคับบัญชาพนักงานดีเด่น ประจำเดือน เป็นต้น	สำนักงานที่ดินได้ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่ดีเพิ่มเติมจากการประเมินเงินเดือน จึงได้จัดทำโครงการข้าราชการดีเด่นประจำเดือน โดยสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผ่านระบบ QR code หรือ Smile box หรือ แบบประเมินความพึงพอใจรายบุคคล และนำผลสำรวจความพึงพอใจ มาประกาศรายชื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนผู้ให้บริการดีเด่นประจำเดือน โดยจัดทำบอร์ดประกาศเกียรติคุณประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ แนบบแผน/โครงการ ○ แนบบแบบประเมินความพึงพอใจ ○ แนบบภาพถ่ายในขณะผู้รับบริการประเมิน ○ แนบบรายงานการประชุมผลการประเมินหรือภาพถ่ายการประชุม ○ แนบบภาพถ่ายการติดประกาศคุณงามความดี

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				○ แนบภาพถ่ายรางวัลที่ได้รับ
	☐ (☺)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับ เจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบคะแนนการประเมิน 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. มีรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประจำเดือน..... ร้อยละ ...

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ แนบแผน/โครงการ ○ คะแนนสอบ/ใบประกาศนียบัตร ○ แนบภาพถ่ายการอบรม สัมมนา ○ แนบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
	☐ (๕)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ ☐ สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ ☐ สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ☐ การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	๑. สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ โดยมีการจัดทำคู่มือถาม – คำตอบ (FAQ) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถามพื้นฐานหรือคำถามที่พบบ่อย เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการไปในทิศทางเดียวกัน ๒. สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนตามประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัด...เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ซึ่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา มีมาตรฐานพฤติกรรมให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน สามารถแก้ไขหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด และเป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก ๓. การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตเจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตกับผู้รับบริการ และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัด.....เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ โดยเฉพาะการให้บริการกับบุคคลพิเศษ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วย สำนักงานที่ดินได้จัดให้มี

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				ช่องบริการและเจ้าหน้าที่ผู้บริการไว้เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตได้เป็นอย่างดี หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ คู่มือถามตอบ ☐ ประกาศสำนักงาน ☐ แบนรายงานการประชุม ☐ แบนภาพถ่ายการประชุม/การชี้แจงกับผู้รับบริการ
	☐ (☺)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่ นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วน ตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนา การให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	สำนักงานที่ดินจังหวัด..... ได้ร่วมกันริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ประชาชน ดังนี้ ๑. มีการริเริ่มเพื่อพัฒนางานบริการเพิ่มเติมเนื่องจากพบปัญหาจากการบริการ โดย Line /facebook มาใช้ในการติดตามสถานะงานที่ผู้ขอรับบริการสามารถติดตามว่าขณะนี้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดทั้งประเภทงานรังวัดและงานประกาศจดทะเบียน เหมาะกับการใช้งานในช่วงสถานการณ์ Covid-๑๙ ที่ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง เป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ ๒. มีบริการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าและให้บริการสอบถามผ่านช่องทาง Line@ที่ดิน.....และจองคิวรังวัดและยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยระบบ e-QLands ๓. มีระบบการค้นหาตำแหน่งที่ดินผ่านระบบ LandsMaps สามารถค้นหาแปลงที่ดินและเดินทางไปที่ดินโดยใช้ GPS นำทางโดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้ง

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ไว้ให้บริการ และมีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันดังกล่าวไว้ที่โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อสามารถให้บริการแนะนำ ตอบข้อซักถามประชาชนได้ทันที ๔. มีการให้บริการขอหนังสือรับรองราคาประเมิน ขอบภาพลักษณะโฉนดที่ดิน และตรวจสอบหลักทรัพย์ต่างสำนักงานที่ดิน ผ่านระบบ LandsFax ได้ที่สำนักงานที่ดิน โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินของที่ดินแปลงนั้นๆ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน ลดการเดินทาง ลดการแออัด ลดการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด-๑๙ ๕. มีบริการรับชำระเงินผ่านระบบ EDC (Electronic Data Capture) ผ่านบัตรเครดิต และบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ ก้าวสู่สังคมไร้เงินสด ปัญหาว่าผู้มารับบริการเตรียมเงินค่าธรรมเนียมมาไม่เพียงพอ ลดการสัมผัสเงิน ลดการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด-๑๙ ๖. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ พร้อมอุปกรณ์สำนักงาน ในการเตรียมเอกสาร จัดหาแว่นตาให้ยืม มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต Wifi มีจุดบริการน้ำดื่ม และเพิ่มช่องบริการสำหรับบุคคลพิเศษ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ☐ แนบแผนงาน/โครงการ ทุกโครงการ ☐ รูปภาพประกอบทุกโครงการ ☐ แนบรายงานผลทุกโครงการ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺) ๓.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมลล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง ของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	สำนักงานที่ดินจังหวัด.....ได้ร่วมกันกำหนดมาตรฐานการให้บริการช่องทางออนไลน์ ดังนี้ ๑. กำหนดมาตรฐานการให้บริการทางระบบ Online ไว้ โดยได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อกำหนดตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและกำหนดมาตรฐานการตอบกลับ ในช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น ช่องทาง Line@teedin , การแจ้งเตือนวันนัดรังวัดล่วงหน้า , E-mail, และ Facebook เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัด.....เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ที่กำหนดให้ทุกสำนักงานที่ดินในจังหวัด.....ดำเนินการในทิศทางเดียวกันและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ๒. ให้บริการ LandsFax ในการตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องยื่น ณ สำนักงานที่ดินที่เป็นที่ตั้งของที่ดิน ซึ่งเมื่อสำนักงานที่ดิน.....ได้รับคำขอแล้ว หรือได้รับคำร้องจากสำนักงานที่ดินอื่นก็จะดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ตามระเบียบของกรมที่ดินว่าด้วยการตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิและการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๐ คือจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๓๐ นาทีนับแต่ได้รับการแจ้ง

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			๓. ให้บริการติดตามสถานะงานผ่านช่องทาง Line เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะงานที่ขอรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งประเภทงานที่แล้วเสร็จภายในวันเดียวและประเภทงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียวได้ตามมาตรฐานที่กำหนด สำนักงานที่ดินมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการระบบการร้องเรียนโดยกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางออนไลน์ ตามประกาศ สำนักงานที่ดิน..... เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการในแต่ละช่องทาง และมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการในระบบ ในระบบ Online อย่างต่อเนื่องเพื่อแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ๑. การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง ๒. การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที ๓.การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง ๔.การให้บริการ LandsFax มีการตอบกลับภายใน ๓๐ นาที ๕.การให้บริการถามตอบผ่านกระดานถาม-ตอบข้อสอบถาม ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดินและมีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ☐ แนบโครงการฯ (ทุกโครงการ) ☐ ภาพถ่ายแสดงการดำเนินการตามโครงการ (ทุกโครงการ) ☐ รายงานผลการดำเนินการ (ทุกโครงการ) ☐ มาตรฐานพฤติกรรมบริการในแต่ละช่องทาง แนบรายงานผล

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๔. ด้านเทคโนโลยี	☐ (☺) ๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☐ ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบ เสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีในส่วนกลาง เป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อไป ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง ในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)	๑. สำนักงานที่ดินมีระบบสารสนเทศเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โปรแกรมสนับสนุนการให้บริการในสำนักงานที่ดิน คือโปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญต่างๆ ไว้ในฐานข้อมูล เช่น ชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ เลขประจำตัวประชาชน ตำแหน่งที่ดิน เนื้อที่ หมายเลขแบบพิมพ์ ประเภทการได้มา วันที่จดทะเบียนภาระผูกพันต่างๆ ในรูปแบบ Data ไว้ในฐานข้อมูลระบบโปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ซึ่งทุกวันจะมีการสรุปผลการปฏิบัติงานจากโปรแกรมดังกล่าวเสนอผู้บังคับบัญชาให้ทราบเป็นประจำทุกวัน เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และได้ตรวจสอบการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกวัน และตรวจสอบในภาพรวมเป็นประจำทุกสัปดาห์ โดยได้จัดทำคำสั่งปรับปรุงข้อมูลการเชื่อมโยงข้อมูล โดยกำหนดตัวบุคคลและหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่รายงานผลการปรับปรุงข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล ๓ ฐาน ว่าสามารถดำเนินการได้เท่าใดในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละเท่าใด ๒. มีฐานข้อมูลภาพลักษณะเอกสารสิทธิ และข้อมูลรูปแปลงที่ดิน ตามโครงการศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติที่ใช้เป็นข้อมูลในการค้นหารูปแปลงที่ดินตามโปรแกรม Landmaps ๓. มีโปรแกรมบริหารงานช่าง - โปรแกรม DOL CAD - โปรแกรม Auto Lands ๔. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนของสำนักงานที่ดินผ่านระบบ MIS เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในรูปแบบดิจิทัล แทนการรายงานในรูปแบบกระดาษที่ส่งให้ส่วนกลางเป็นประจำทุกเดือน สามารถบันทึกข้อมูลในระบบผ่านเครือข่าย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			อินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้การรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้กรมที่ดินมีข้อมูลสารสนเทศไว้ใช้ในการบริหารจัดการตารางประมาณ บุคลากร ตลอดจนการกำหนดนโยบายของกรมที่ดิน ๕. มีการนำเข้าสู่ข้อมูลจากการให้บริการแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่จะมีการปรับปรุงข้อมูลผู้ถือกรรมสิทธิ์ และประเพณีนิติกรรม ภายหลังจากดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแล้ว เพื่อให้ฐานข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เมื่อมีการขอความร่วมมือตรวจสอบรายชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์จากการหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ หรือกรณีเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาขอตรวจสอบการถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ทั้งการการยื่นคำขอโดยตรง หรือการขอรับบริการผ่านระบบ LandsFax ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าสู่ข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้ ๖. มีการปรับปรุงภาพลักษณะเอกสารสิทธิ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงผู้ถือกรรมสิทธิ์ หรือกรณีมีการจดทะเบียนภาระผูกพันต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานบริการ ระบบ LandsFax ของกรมที่ดิน ๗. มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการ และปรับปรุงฐานข้อมูลโดยจัดทำโครงการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน และการนำเข้าสู่และปรับปรุงรูปแบบที่ดินพร้อมภาพลักษณะเอกสารสิทธิในระบบดิจิทัล ของสำนักงานที่ดิน.....ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้นเพื่อให้สำนักงานที่ดินจังหวัด..... มีข้อมูลทะเบียนที่ดิน ข้อมูลรูปแบบที่ดิน และภาพลักษณะเอกสารสิทธิในระบบดิจิทัล ที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และถูกต้อง เป็นปัจจุบัน อีกทั้งสามารถนำข้อมูลไป

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			พัฒนาระบบงานต่อยอดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอันเป็นผลสำคัญต่อระบบ Landmaps ที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ☐ แนบคำสั่ง ☐ แนบรายงาน ☐ แนบภาพถ่ายขณะดำเนินการ ☐ แนบภาพถ่ายการประชุม ☐ แนบรายงานหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบงาน ☐ แนบบแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์/หรือรายงานผลลัพธ์จากผู้รับบริการ ☐ แนบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินผ่านระบบMIS

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺) ๔.๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแลนโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และ ปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพกำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มี ผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพหน่วยงานสามารถทำได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงาน	ภายใต้พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรมที่ดินจึงจัดทำแนวนโยบายฯ ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาปฏิบัติ โดยสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ได้นำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ กรมที่ดินมาใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการธุรกรรมด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ การปฏิบัติงานและบริหารราชการได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคง ปลอดภัยและเชื่อถือได้ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้ - การรักษาความมั่นคงปลอดภัยการควบคุมการเข้าออกศูนย์สารสนเทศ อุปกรณ์และสถานที่ - การรักษาความมั่นคงปลอดภัยการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดแนวทางการใช้งานของผู้ใช้สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ - กำหนดแนวทางการรักษาความปลอดภัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - กำหนดการควบคุมและบริหารจัดการสินทรัพย์และเครือข่ายสื่อสารให้มี ความมั่นคง ปลอดภัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ - การรักษาความมั่นคงปลอดภัยการสำรองและกู้คืนข้อมูล - การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านการประเมินความเสี่ยงของระบบสารสนเทศ - มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคาม

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			เอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	ไซเบอร์ (Cyberrisk) โดยหน่วยงานกรมที่ดิน หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ○ แนบคำสั่ง ○ แนบรายงาน ○ แนบภาพถ่ายขณะดำเนินการ
	☐ (☺)	๔.๓ คิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรมวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	๑. มีการจัดทำนวัตกรรมเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานที่ดินให้แก่ประชาชน โดยจัดทำโครงการ Line@ ที่ดิน ... เพื่อให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมงานที่ดิน รวมถึงอำนวยความสะดวกในการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ในการจัดเตรียมและส่งเอกสารทางไลน์เพื่อนำมาใช้ในการเตรียมเรื่อง ทำให้ลดเวลารอคิวเพื่อรับบริการที่สำนักงานที่ดิน ๒. มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ช่องบริการผ่านทางระบบ QR code จากนั้นจะนำผลการสำรวจความพึงพอใจ มาประกาศรายชื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัดที่ให้บริการดีเด่นประจำเดือนให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ๓. มีนามบัตรแจกให้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อไว้ติดตามงานกรณีงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว หรือสอบถามเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยภายหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งนามบัตรจะมี รายละเอียดการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่ช่องบริการ ชื่อ รูปภาพ ตำแหน่ง ช่องทางการติดต่อต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งมี QR Code

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการด้วย ๕. จัดทำ QR Code ตัวอย่างหนังสือมอบอำนาจและคู่มือการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก และรวดเร็ว ๖. สามารถนัดหมายล่วงหน้าในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน โดยส่งเอกสารทาง Line หรือ Application e-Qlands และเลือกวันที่จะมาดำเนินการได้ ๗. สามารถแจ้งความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนได้ทันทีโดยการแจ้งผู้ร้องเรียนผ่านทาง Line @ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ... ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ☐ แนบโครงการฯ(ทุกโครงการ) ☐ ภาพถ่ายแสดงการดำเนินการตามโครงการ(ทุกโครงการ) ☐ รายงานผลการดำเนินการ (ทุกโครงการ)

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺) ๔.๔ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลาทุกช่องทางทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ	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 ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ดินไว้ด้วยกันเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เช่น การติดตามสถานะงาน ... การคำนวณภาษีที่ดิน การค้นหารูปแปลง การค้นหาราคาประเมินจากกรมธนารักษ์ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒. มีการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการหรือผู้ที่สนใจตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินได้ ใน E- service โดยผ่าน SmartLands Application (One App เพื่อประชาชน รวมเรื่องที่ดินไว้ใน App เดียว) ที่สามารถให้บริการตามภารกิจได้โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ในบริการต่างๆ ครอบคลุม ๑๘ รายการ ดังนี้ ๑) กับสารานุกรมที่ดิน ๒) การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนและรังวัด ๓) LandsMaps ๔) ตรวจสอบราคาประเมิน ๕) ที่ตั้งสำนักงานที่ดิน ๖) คำนวณภาษีอากร ๗) ขั้นตอนการทำธุรกรรม ๘) นิติบุคคลจัดสรรที่ดินและ

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				อาคารชุด ๙) คั่นหาราคาประกาศที่ดิน ๑๐) เว็บไซต์กรมที่ดิน ๑๑) ร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๒) Line@teedin ๑๓) ข้าราชการจัดจ้าง ๑๔) ถาม-ตอบ และ ๑๕) ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ๑๖) บอกราคา ๑๗) ประเมินความพึงพอใจงานบริการ ๑๘) ค้นหา น.ส.ล. ๓. สำนักงานที่ดินไร้กระดาษ (Zero copy) งดใช้สำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านโดยการใช้การเชื่อมโยงข้อมูล (linkage) กับ กรมการปกครองและการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่าย ที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบแผนงาน/โครงการ (ทุกโครงการ) ☐ แนบบรรณการรายงานผล
๕.เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม	☐ (☺)	๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการ สะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	หากมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๓ เดือน จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR)	☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) สำนักงานที่ดิน.....มีการใช้ระบบปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศระยะที่ ๑ และ ระยะที่ ๒ โดยระบบปฏิบัติการงานทะเบียนและงานรังวัด เป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) เมื่อประชาชนมาจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และทำการรังวัด การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะถูกจัดในฐานข้อมูลของกรมที่ดิน และสามารถเรียกใช้ข้อมูลในการติดต่อครั้งต่อไป รวมถึงข้อมูลดังกล่าวจะเข้าสู่ระบบ LandsMaps เพื่อให้บริการประชาชนในการค้นหาตำแหน่งที่ดิน และฐานข้อมูลที่ดินได้แบ่งปัน เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่ขอใช้ตามบันทึก

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		โดยคิดจากService Level Agreement (ต องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการ เพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลัก หรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยง กันในรูปแบบ Omni Channel และ/หรือ Multi Channel ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงาน บริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการ หลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อ การปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการ ใหม่โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิง วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ	ข้อตกลงการใช้ข้อมูล เช่น กรมธนารักษ์(การประเมินราคาทรัพย์สิน) กรมสรรพากร(การชำระภาษี) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(การชำระภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือ บริการที่เกี่ยวข้องให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจากService Level Agreement (ตongดำเนินการจริงและต่อเนื่อง) ๑. ลดระยะเวลา : สำนักงานที่ดิน มีการปรับปรุงบริการหลักเพื่อให้มีการ บริการที่รวดเร็ว ลดการรอคอย โดยตามคู่มือประชาชนฯ งานบริการ ประเภทโฉนดจอง จำนอง ได้ระบุระยะเวลา ๑๐๐ นาที สำนักงานที่ดินได้ กำหนดช่องบริการประเภทงานด่วน เพื่อลดระยะเวลารอคอย จากเดิม ๑๐๐ นาที ใช้เวลาเพียง ๓๐ นาที ๒. ลดขั้นตอนการติดต่อหน่วยงานอื่น : สำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยง ข้อมูลกับหน่วยงานอื่น เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา โดยเชื่อมโยงข้อมูล บุคคลธรรมดา กับกรมปศุสัตว์ เชื่อมโยงข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ไม่ ต้องใช้เอกสารนิติบุคคล ลดขั้นตอนในการติดต่อกับกรมพัฒนาธุรกิจ การค้า ๑ ขั้นตอน ๓. ลดขั้นตอนการเบิกเงินสด : สำนักงานที่ดินรับชำระเงินด้วยเครื่องEDC ประชาชนไม่ต้องเบิกเงินสด สะดวกในการชำระเงินค่าธรรมเนียม ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของ บริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยงกันในรูปแบบ Omni Channel และ/หรือ Multi Channel ๑. สำนักงานที่ดิน มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการหลัก ผ่านระบบการ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			จองคิวจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัด (e-QLand) โดยประชาชนสามารถเลือกวันและเวลามาติดต่อสำนักงานที่ดินได้ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นงานขายที่ดิน ให้ที่ดิน จำนองที่ดิน เช่า หรือการรังวัดแบ่งแยกที่ดิน โดยระบบดังกล่าว ประชาชนจะได้รับทั้งวันนัดหมาย ค่าใช้จ่ายการทำนิติกรรม เอกสารที่ต้องใช้เพิ่มเติม เพื่อความสะดวกมาเพียงครั้งเดียวครบทุกความต้องการ ๒. สำนักงานที่ดินได้จัดช่องบริการสำหรับประชาชนที่ได้ติดต่อนัดหมายการทำนิติกรรมจากช่องทางระบบ e-QLand เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อไม่ต้องรอคอยเมื่อถึงวันนัด ๓. การให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการหรือผู้ที่สนใจตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินได้ ใน E- service โดยผ่าน SmartLands Application (One App เพื่อประชาชน รวมเรื่องที่ดินไว้ใน App เดียว) ที่สามารถให้บริการตามภารกิจได้โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ในบริการต่างๆ ครอบคลุม ๑๘ รายการ เช่น ๑)สารานุกรมที่ดิน ๒)การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนและรังวัด ๓)LandsMaps ๔)ตรวจสอบราคาประเมิน ๕)คำนวณภาษีอากร ๖)ค้นหาราคาประกาศที่ดิน ๗)ร้องเรียนร้องทุกข์ ๘)Line@teedin เป็นต้น ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป <u>๑.งานบริการข้อมูลข่าวสาร</u> :สำนักงานที่ดิน...มีการให้พัฒนางานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้แก่ ๑.๑ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดินฯให้บริการข้อมูลตามคู่มือประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก รวมถึงมีการจัด

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			เครื่องคอมพิวเตอร์บริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้บริการประชาชนในการสืบค้นข้อมูล ๑.๒ สารานุกรมที่ดินอิเล็กทรอนิกส์: การให้บริการข้อมูลข่าวสารและความรู้งานที่ดินด้วยคลิปวีดีโอสั้นๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจงานที่ดินกับประชาชน <u>๒. งานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์</u> : สำนักงานที่ดิน...มีการพัฒนางานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - มีกล่องใสแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน โดยมีผู้รับผิดชอบคือ - มีโทรศัพท์รับเรื่องร้องเรียน(Call Center) เบอร์โทรศัพท์..... - โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - มีศูนย์ดำรงธรรมประจำสำนักงานที่ดิน.....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - ตรวจสอบคำถาม-การร้องเรียนผ่านช่องทาง Google reviews โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - ช่องทางการร้องเรียนแบบออนไลน์ ได้แก่ (๑) App Line@โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๒) เว็บไซต์.....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๓) Facebook ชื่อ..... โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๔) Facebook Fanpage ชื่อ.....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๕) ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน โดยมีผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับกรมที่ดินคือ..... (๖) อื่นๆ <u>๓. งานจัดที่ดินให้ชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน(คทข.)</u> <u>๔. งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</u> : ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านที่ดิน เพื่อลดความ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ขัดแย้งที่จะไปสู่การฟ้องร้องในศาล <u>๕. การทำแผนที่พิพาทของศาล</u> : ร่วมมือและสนับสนุนกระบวนการยุติธรรม ในการจัดทำแผนที่พิพาทประกอบการพิจารณาทางคดีของศาล <u>๖. การชี้ตำแหน่งที่ดิน</u>: การชี้ตำแหน่งที่ดิน สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรในกระบวนการชำระภาษีเงินได้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ๑. สำนักงานที่ดินได้นำผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการมาวิเคราะห์พบว่ากลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานที่ดินปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ และสำนักงานที่ดินได้มีแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้ง๖ ด้าน คือ (๑)ประเภทงานบริการ โครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า (๒)วันและเวลาเปิดให้บริการ โครงการไม่พักกลางวัน (๓)สถานที่ให้บริการโครงการห้องน้ำสะอาด (๔)ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนงาน (๕)สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญปรับปรุงที่พักรอให้เหมาะสมรองรับกับสถานการณ์โควิด-๑๙ (๖)การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์งานที่ดิน ๒. ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง : นำผลสำรวจความพึงพอใจ มาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากผลสำรวจพบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต้องการให้สำนักงานที่ดินดำเนินการ ดังนี้อยากทราบว่างานที่มาติดต่อกับสำนักงานที่ดินถึงขั้นตอนไหน และจะแล้วเสร็จเมื่อใดอยากให้มีการสอบถามข้อมูลและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับที่ดินทางไลน์ควรมีเก้าอี้สำหรับ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ผู้พิจารณาควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งคอยรับบริการสำนักงานที่ดินได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงงานบริการ โดยสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการ (๑)จัดทำ ระบบLine@ที่ดิน.....เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะงานได้ทันที และจัดทำ Line@ ที่ดินเพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือปรึกษางานที่ดิน (๒)จัดทำโครงการปรับปรุงห้องน้ำคนพิการเพิ่มเติม ดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้คนพิการสามารถใช้งานได้ โดยจัดอุปกรณ์สำหรับคนพิการ สัญญาณเสียงและแสงเพื่อขอความช่วยเหลือ รวมถึงทางลาดคนพิการ(๓)จัดเตรียมเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการและบุคคลพิเศษเพิ่มเติม <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ☐ แนบแผนงาน/โครงการ/คำสั่ง/หนังสือ (ที่เกี่ยวข้อง) ☐ ภาพถ่ายประกอบคำอธิบาย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	☐ (☺) ๕.๒ การยกระดับศูนย์ราชการ สะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี	หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการ ให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึง บริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการ จัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบ รับอัตโนมัติเพื่อสนับสนุนการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มี เครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการ ให้บริการโดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการ ให้บริการช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ผู้รับบริการของหน่วยงาน เครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกเป็น ศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการ ประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพ และออนไลน์ (One Stop Service) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการ พัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ สวนเสีย และ/หรือการ สร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง (Engagement/ Entrepreneurship) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนา	☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อสนับสนุนการ ให้บริการ ๑.งานบริการหลัก :ระบบ e-Qland เลือกวันเวลาเองได้ ลดการรอคอย ระบบ e-Qlands เป็นการจัดการผลกระทบที่มีคนมาใช้บริการ พร้อม ๆ กันจำนวนมาก ระบบ e-Qlands จะวางระบบคิวให้เลือกมาเวลาที่คิวยัง ว่างอยู่ ทำให้ไม่เกิดผลกระทบต่อคิวประจำวัน โดยประชาชนสามารถใช้ งานระบบดังกล่าวได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และจะได้รับทั้งวันนัดหมาย ค่าใช้จ่ายในการทำนิติกรรม และเอกสารที่ต้องใช้เพิ่มเติม เมื่อมาติดต่อ สามารถแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียว ๒. งานร้องเรียนร้องทุกข์ : ระบบ E-Contacts DC นวัตกรรมบริการใน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยกระดับการให้บริการประชาชนโดยเพิ่มช่อง ทางการบริการที่สะดวก รวดเร็วและประหยัดให้แก่ประชาชน รวมถึง ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ ออนไลน์ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชนโดยเพิ่มช่องทางการ ร้องเรียนที่สะดวกและประหยัดให้ประชาชนสามารถลงทะเบียนเข้าใช้งาน ระบบ E-Contacts DC ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถใช้บริการได้ ทันทีจากโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถแนบ เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในรูปแบบไฟล์เอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบดังกล่าวได้ และติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ ด้วยตนเองกับศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินผ่านระบบ E-Contacts DC ได้

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		นวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่ายโดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)	ทันที ๓. งานข้อมูลข่าวสารด้านที่ดิน : Smart Lands Application แอปเดียวจบครบทุกเรื่องที่ดินขึ้น ที่รวบรวมช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการของกรมที่ดินไว้ที่จุดเดียว เพื่อที่จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ลดขั้นตอน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนและที่สำคัญตอบสนองการใช้ชีวิตแบบวิถีใหม่(New Normal) เพียงปลายนิ้วสัมผัส ท่านจะรู้เรื่องของกรมที่ดินทั้งหมด ๑๘ เรื่องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เช่น สารานุกรมที่ดินอิเล็กทรอนิกส์จัดทำขึ้นเพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจด้านที่ดินที่สำคัญและจำเป็นสำหรับประชาชนจัดทำในรูปแบบคลิปวิดีโอเป็นตอน ๆ ความยาวตอนละไม่เกิน ๕ นาที หรือ ระบบ LandsMaps ให้บริการข้อมูลรูปแบบจุดที่ดินกว่า ๓๕ ล้านแปลง เพื่อการค้นหาตำแหน่งที่ดินและรายละเอียดต่างๆทั้งราคาประเมินที่ดิน ผังเมือง หรือระบบคำนวณภาษีอากร เป็นโปรแกรมการคำนวณภาษีอากรเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการคำนวณค่าธรรมเนียมภาษีอากร สำหรับการทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน โดยสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมและภาษีอากรเบื้องต้น ในการทำนิติกรรมประเภท ขาย ขายฝาก ให้ โอนมรดก จำนอง และเช่าผ่านโทรศัพท์มือถือได้เอง โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อ ณ สำนักงานที่ดิน ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการโดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel) สำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆเพื่อให้บริการ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ประชาชน เช่นเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลธรรมดาเข้ากับกรมการปกครอง เชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทำให้การติดต่อทำนิติกรรมไม่ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการไปติดต่อหน่วยงานอื่นๆก่อนมาสำนักงานที่ดิน ปัจจุบันทุกเดือนสำนักงานที่ดินได้ส่งต่อข้อมูลการเปลี่ยนแปลงด้านที่ดินให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ร่วมศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ สวนเสีย และ/หรือการสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Engagement/ Entrepreneurship) มีช่องทางรับคำแนะนำของผู้มีส่วนได้เสีย ๑. ระบบ e-Contact Dc เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงพัฒนาสำนักงานที่ดิน ๒. Line@ ที่ดิน ใกล้เคียงเป็นเพื่อกับสำนักงานที่ดิน เพื่อปรึกษา พุดคุย ติดตาม เสนอแนะงานต่างๆให้กับสำนักงานที่ดิน ๓. QR Code สแกนเพื่อประเมินผลความพึงพอใจ ส่งตรงถึงผู้บริหารส่วนกลาง เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที และเป็นการป้องปรามการ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			ทูลจริต ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่ายโดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center) ๑. สำนักงานที่ดินมีการคิดค้นนวัตกรรม เรื่อง..... และส่งเข้าประกวดโครงการความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของกรมที่ดิน ๒. สำนักงานที่ดิน มีการนำนวัตกรรมที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้น มาให้บริการประชาชน เช่น - ระบบนัดจดทะเบียนล่วงหน้า (e-QLands) เป็น Mobile Application ที่ให้ประชาชนได้นัดหมายทำธุรกรรมล่วงหน้ากับสำนักงานที่ดิน ได้แก่ การจองคิวจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ การนัดจองคิวรังวัด รวมถึงการแจ้งเตือนสถานการณ์ยื่นจองคิวสร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน - LandsMaps เป็นระบบให้บริการค้นหาตำแหน่ง รูปแบบที่ดิน ที่มีรายละเอียดโฉนดที่ดิน ๓๔ ล้านแปลงทั่วประเทศ โดยสามารถค้นหาตำแหน่งรูปแบบที่ดินจากเลขที่โฉนดหรือที่ตั้งของที่ดิน เพื่อดูรูปแบบที่ดิน ราคาประเมินสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ที่ดิน รวมทั้งสามารถตรวจสอบเส้นทางเพื่อเดินทางไปยังแปลงที่ดินดังกล่าว และตรวจสอบสถานที่ตั้งของสำนักงานที่ดินที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย - ตรวจสอบราคาประเมิน เป็นการให้บริการตรวจสอบข้อมูลราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดิน โรงเรือน สิ่งปลูกสร้าง และห้องชุด ผ่านระบบออนไลน์ โดยสามารถตรวจสอบราคาประเมินทุนทรัพย์ผ่าน SmartLands

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			Application ได้ทันทีด้วยตนเอง ทำให้เจ้าของอสังหาริมทรัพย์สามารถทราบมูลค่าของทรัพย์สินของตน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น ประกันหนี้จำนอง ประกันผู้ต้องหา หรือการจัดทำงบประมาณเพื่อจัดซื้อที่ดิน เป็นต้น ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การคำนวณเงินค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้จากการขายอสังหาริมทรัพย์ ภาษีธุรกิจเฉพาะ กรมที่ดินใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์เป็นฐานคำนวณเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม - ค้นหาประกาศที่ดินเป็นระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เพื่อรักษาสิทธิในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต หรือเรียกว่า e-Lands Announcement เพิ่มเติมจากเดิมที่ประกาศในรูปแบบกระดาษ ณ สำนักงานที่ดิน อาทิ จดทะเบียนอาคารชุด จัดตั้งนิติบุคคลบ้านจัดสรร แจกผู้มีส่วนได้เสีย ม.๖๑ ใบแทน มรดก เป็นต้น ช่วยให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปตรวจสอบประกาศของสำนักงานที่ดินในต่างจังหวัดด้วยตนเอง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายควบคู่ไปกับสามารถรักษาสิทธิในที่ดินของตน - สารานุกรมที่ดินอิเล็กทรอนิกส์จัดทำขึ้นเพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจด้านที่ดินที่สำคัญและจำเป็นสำหรับประชาชนจัดทำในรูปแบบคลิปวิดีโอเป็นตอน ๆ ความยาวตอนละไม่เกิน ๕ นาที รายละเอียดที่น่าสนใจจะเป็นแบบง่าย ๆ มุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ดีร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กรมที่ดินและประชาชน โดยจะนำเสนอความรู้ที่สำคัญในงานที่ดินที่ประชาชนมาติดต่อที่สำนักงานที่ดิน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้ เกิดความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการทำงาน ประชาชนเกิดความเข้าใจที่ดีร่วมกัน ลดข้อพิพาท ลดการร้องเรียน เกิดมาตรฐานการทำงานที่ดี

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น</u> ○ แนบแผนงาน/โครงการ/คำสั่ง/หนังสือ (ที่เกี่ยวข้อง) ○ ภาพถ่ายประกอบคำอธิบาย

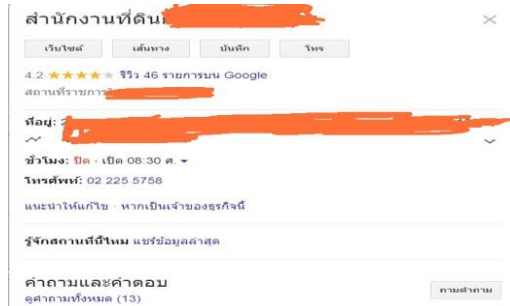
๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่จะสัมภาษณ์ สังเกต และให้คะแนน โดยจะมีการสุ่มตรวจ/สัมภาษณ์ ประชาชน จากคณะกรรมการฯ อย่างน้อย ๓ คน โดยมีหัวข้อการพิจารณา ๓ ประเด็น (คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน) ต้องทำได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน ดังนี้

แนวทางการดำเนินงาน	คะแนนเต็ม
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	๑๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๑๐
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๑๐
<u>รวม</u>	๓๐

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ	
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก	๑. สำนักงานที่ดิน..... ได้มีการทอสอบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนในการรับบริการ ตามศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่เดือน.....เดือน..... ถึงเดือน..... จำนวน ๓ เดือน ได้มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจทั้ง ๓ เดือน โดยในที่นี้ จะนำผลวิเคราะห์มาแสดงเฉพาะ เดือน มกราคม ๒๕๖๕ เท่านั้น โดยวิเคราะห์ความพึงพอใจ ๕ ด้าน และความเชื่อมั่น ๔ ด้าน โดยทอสอบสอบถามจำนวน..... ๑๐๐.....ชุด ปรากฏผลความพึงพอใจ ดังนี้ ๑) ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ ๒) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้อยละ ๒. Third Party ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน จำนวน.....ราย ได้ผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ..... ๓. Third Party โดยนาย/นางสาว.....นักศึกษามหาวิทยาลัย..... อาจารย์ที่ปรึกษา..... ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของการฝึกอบรมจบการศึกษา โดยผลสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจำนวน.....ราย ได้ผลความพึงพอใจร้อยละ..... ๔. Third Party โดยสำนักงานสถิติจังหวัด/หน่วยงานการศึกษาในพื้นที่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน จำนวน.....ราย ได้ผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ..... ๕. สำนักงานที่ดินจัดเก็บโดยวิธีระบบอิเล็กทรอนิกส์ Smile box หรือ QR CODE สแกน เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ พบว่าเดือนธันวาคม/มกราคม มีผู้ประเมินจำนวน.....ราย มีผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ..... ๖. การประเมินผลอิเล็กทรอนิกส์และเป็น Third Party จาก Google Reviwe	
	๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)		
	๑ คะแนน		หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๒ คะแนน		หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๓ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๔ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๕ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร		

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ								
	หมายเหตุ : - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจ โดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้ สาขาก็ได้	พบว่าอยู่ในระดับ..... หลักฐานประกอบ ☐ แนบบแบบสอบถาม ภาพแบบการประเมินกระตาด QR code smile box ☐ แนบบผลการวิเคราะห์ ☐ แนบบภาพ Google Reviwe 								
	๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่าง น้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คะแนน) <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</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	๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓	๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด	๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม	
๑ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓									
๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓									
๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด									
๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม									

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ										
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็วขั้นตอน สิ้นเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ ระยะเวลา (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด)พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน <table><tr><td>๑คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๒คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๓คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๔คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๕คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก</td></tr></table>	๑คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๒คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๓คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๔คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๕คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก	สำนักงานที่ดินจังหวัด..... ได้ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ตั้งแต่ระยะเวลาการเรียกพิจารณากระทั่งสิ้นสุดขั้นตอนการให้บริการ (จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม) ต่อคนต่อเรื่อง ดังนี้ ๑. โฉ่ถอน (ตามคู่มือประชาชนประเภทรายการจำนอง ระยะเวลา ๑๐๐ นาที) กดบัตรคิวเวลา ๐๘.๑๖ น.เจ้าหน้าที่เรียกคิวเพื่อทำการสอบสวน เวลา ๐๘.๒๔ น. (ใช้ระยะเวลารอ ๘ นาที) จนถึงกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเวลา ๐๘.๓๓ น. รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๐๙.๑๘ นาที สามารถลดระยะเวลาได้ประมาณ ๙๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ๒.ขาย (ตามคู่มือประชาชนฯ ระยะเวลา ๑๕๐ นาที) กดบัตรคิวเวลา ๐๘.๒๑ น.เจ้าหน้าที่เรียกคิวเพื่อทำการสอบสวน เวลา ๐๘.๓๐ น. (ใช้ระยะเวลารอ ๙ นาที) จนถึงกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเวลา ๐๙.๑๐ น. รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๔๐.๐๒ นาทีที่สามารถลดระยะเวลาได้ประมาณ ๑๑๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๗๓ ๓.จำนอง(ตามคู่มือประชาชนประเภทรายการจำนอง ระยะเวลา ๑๐๐ นาที) กดบัตรคิวเวลา ๐๘.๒๖ น.เจ้าหน้าที่เรียกคิวเพื่อทำการสอบสวน เวลา ๐๘.๓๓ น. (ใช้ระยะเวลารอ ๗ นาที) จนถึงกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเวลา ๐๘.๕๓ น. รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๑๙.๕๕ นาที สามารถลดระยะเวลาได้ประมาณ ๘๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๘๐ หลักฐานประกอบ ☐ แนบ บ.ท.ด. ๒ ☐ แนบหน้าระยะเวลาคู่มือประชาชนที่ระบุระยะเวลา
๑คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๒คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๓คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๔คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๕คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก											

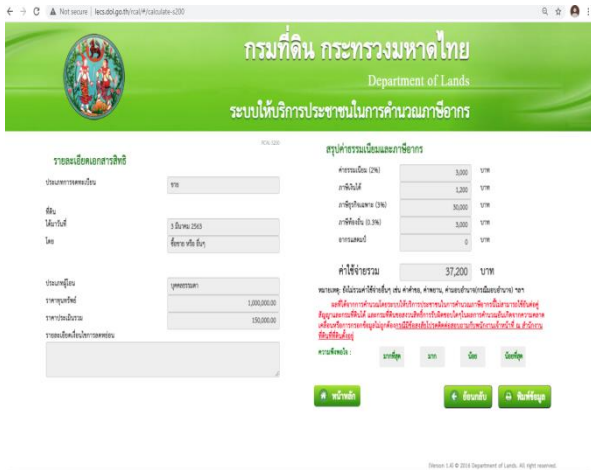
เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
	<u>โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับจากการลดระยะเวลาวิธีการคำนวณ</u> ๑. คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง เช่นจากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ ๑ วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ ๐.๕ วัน ๒. นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวัน คูณกับ 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	
	๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)	สำนักงานที่ดิน..... มีพื้นที่ในการให้บริการทั้งหมด..... ชั้น จึงได้ดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้เข้าถึงบริการหลายช่องเพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็ว โดยได้บริหารจัดการการดำเนินการ โดยได้กำหนดจุดประสงค์การบริการไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ.....(ผู้พิการ พระภิกษุ/สามเณร)..... ไว้ที่ช่องประจำเพื่ออำนวยความสะดวก และช่องอื่นๆประกอบด้วย

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ										
	<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>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr><tr><td>๕ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td></tr></table> หมายเหตุ: คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง	๑.ช่องทางหลัก จำนวน ๓ ช่องทาง ๑.๑ ยื่นคำขอต่อเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ชั้น ๑ ช่องบริการที่ ๑ บริการบุคคลพิเศษ (ผู้พิการ พระภิกษุ/สามเณร) ช่องบริการที่ ๒ - ๓ บริการเรื่องรับคำของานรังวัด แบ่งแยก สอบเขต รวม โฉนด จัดสรร ช่องบริการที่ ๔ - ๗ บริการเรื่อง คำขอใบแทน มรดก อาคารชุด อาคารโรงเรือน ช่องบริการที่ ๘ - ๑๖ บริการเรื่อง รับคำขอช่องทางการด่วน (ไถ่ถอน/จำนอง) (ยกเว้นช่องบริการที่ ๑๐) งานเบ็ดเตล็ด (ขอคัด-ถ่าย เอกสาร, ขอนหนังสือรับรอง ราคาประเมิน, 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 LandsFax ในการสอบถามราคาประเมิน การขอตรวจสอบ หลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ ในที่ดินและห้องชุด การขอ หนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ได้ที่สำนักงานที่ดินใดก็ได้ ไม่ต้อง เดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิ์ตั้งอยู่ ๒.๒ การตรวจสอบตำแหน่งรูปแปลงที่ดินหรือค้นหารูปแปลงที่ดิน Application Landsmap ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการใช้บริการ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ๒.๓ ระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัด
๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)											
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป											
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป											
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)											
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง											

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ										
		(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										
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนจนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	๓.๑ ประเมินจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน) (๕ คะแนน)	สำนักงานที่ดิน..... ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยีในการติดตาม เร่งรัดงานร้องเรียนต่างๆ ทำให้สามารถอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ดังนี้ ๑. การตรวจสอบตำแหน่งรูปแปลงที่ดินหรือคันหารูปแปลงที่ดินระบบ Landsmap หากทราบเลขโฉนดที่ดิน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการ ได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้สำนักงานที่ดินได้จัดเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับสืบค้นข้อมูลรูปแปลงที่ดินด้วยตนเองไว้ ณ สำนักงานที่ดินบริเวณชั้น ๑ ด้วย ๒. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยการยื่นคำขอใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะสามารถสอบถามราคาประเมินด้วยโปรแกรมระบบรับ-ส่งข้อมูล (LandsFax) การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิในที่ดินและห้องชุด การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ได้ที่สำนักงานที่ดินใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิ์ตั้งอยู่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายโดยมีผู้ใช้บริการช่องทางดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ..... และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ.....										
	<table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบยื่นคำขอลิเล็กทรอนิกส์</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>	๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ระบบการร้องเรียนออนไลน์	๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอลิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์(e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)	
๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ											
๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ระบบการร้องเรียนออนไลน์											
๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอลิเล็กทรอนิกส์											
๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์											
๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์(e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)											

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
		๓. การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดที่ดิน (e-QLands) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถใช้ได้ทุกที่ตลอดเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือและเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ โดยเดิมช่องทางรับบริการจองคิวดำเนินการผ่าน LINE OA “@teedin” ซึ่งปีพ.ศ.๒๕๖๔ มีผู้ใช้บริการจำนวน.....ราย โดยสามารถดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ..... ๔. ระบบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน (E Contacts DC) ที่ประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลาโดยระบบดังกล่าวจะประสานส่งต่อมายังสำนักงานที่ดินในพื้นที่ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องผ่านระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ๕. สำนักงานที่ดิน ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ คือการเชื่อมโยงและเรียกใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นิติบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย และอำนวยความสะดวกในการทำนิติกรรมของนิติบุคคล โดยนิติบุคคลผู้ขอจดทะเบียน ไม่ต้องนำเอกสาร/หลักฐานมาแสดงเพื่อประกอบคำขอ โดยมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีการเรียกข้อมูลเพื่อบริการจำนวน.....รายคิดเป็นร้อยละ.....ของนิติบุคคลผู้รับบริการ ๖. การรังวัดด้วยดาวเทียมแบบ RTK GNSS Network สามารถทำการรังวัดได้และได้ผลการรังวัดที่ชัดเจนมีความแม่นยำ เพราะใช้เครื่องมือรับสัญญาณดาวเทียม ผู้ใช้บริการจำนวน.....รายสามารถดำเนินการให้แก่ผู้ขอคิดเป็นร้อยละ.....

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
		๗. มีช่องทางการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) ของธนาคาร ณ สำนักงานที่ดินชำระเงินด้วยบัตรเดบิต บัตรเครดิต และสแกน QR code ผ่าน Mobile App ของธนาคาร ซึ่งทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากมาสำนักงานที่ดินฯ และสามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตในช่วงวิกฤตโควิด-๑๙ เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสธนบัตร ลดการแพร่กระจายของเชื้อได้อีกด้วย ๘. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการประชาชน โดยการขอตรวจสอบราคาประเมินที่ดิน จะออกเอกสารข้อมูลราคาประเมินที่ดินจากระบบอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งกรณีการใช้ระบบโปรแกรมคำนวณค่าใช้จ่ายการโอน http://lecs.dol.go.th/rca/ สามารถออกเอกสารจากผลการคำนวณค่าใช้จ่ายจากระบบดังกล่าวได้ด้วย

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
		 The screenshot shows the official website of the Department of Lands, Thailand. The header features the national emblem and the text 'กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย' (Department of Lands, Ministry of Interior). Below this, it states 'ระบบให้บริการประชาชนในการคำนวณภาษีอากร' (System for providing public service in land tax calculation). The main content area is divided into two columns. The left column contains input fields for 'ประเภทที่ดิน' (Land Type), 'พื้นที่' (Area), 'โฉนดที่ดิน' (Land Title), and 'ราคาที่ดิน' (Land Price). The right column displays calculated values for 'ค่าที่ดิน' (Land Value), 'ค่าที่ดินต่อไร่' (Land Value per Rai), and 'ค่าที่ดินรวม' (Total Land Value). At the bottom, there are buttons for 'คำนวณ' (Calculate), 'พิมพ์' (Print), and 'ส่งข้อมูล' (Submit Data).  The screenshot shows the results of the land area calculation. The header reads 'รายงานสรุปคำนวณที่ดินและภาษีอากร' (Summary Report of Land Calculation and Tax). The main content area displays the calculated values for 'ค่าที่ดิน' (Land Value), 'ค่าที่ดินต่อไร่' (Land Value per Rai), and 'ค่าที่ดินรวม' (Total Land Value). Below this, there is a table showing the breakdown of the land area calculation, including 'พื้นที่' (Area), 'ราคาที่ดิน' (Land Price), and 'ค่าที่ดิน' (Land Value). At the bottom, there are buttons for 'คำนวณ' (Calculate), 'พิมพ์' (Print), and 'ส่งข้อมูล' (Submit Data).

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ										
	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 การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิในที่ดินและห้องชุด การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ได้ที่สำนักงานที่ดินใดก็ได้ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิ์ตั้งอยู่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาในการเดินทางและลดค่าใช้จ่าย โดยมีผู้ใช้บริการช่องทางดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ..... และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ..... ๒. การจูงใจยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดที่ดิน (e-QLands) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือและเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ โดยเดิมช่องทางรับบริการจูงใจดำเนินการผ่าน LINE OA “@teedin” ซึ่งปีพ.ศ.๒๕๖๔ มีผู้ใช้บริการจำนวน..... ราย โดยสามารถดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ..... ๓. สำนักงานที่ดิน ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ คือ การเชื่อมโยงและเรียกใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นิติบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย และอำนวยความสะดวกในการทำนิติกรรมของนิติบุคคล โดยนิติบุคคลผู้จดทะเบียน ไม่ต้องนำเอกสาร/หลักฐานมาแสดงเพื่อประกอบคำขอ โดยมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีการเรียกข้อมูลเพื่อบริการจำนวน.....รายคิดเป็นร้อยละ..... ของนิติบุคคลผู้รับบริการและการเชื่อมโยงเรียกใช้ข้อมูลบุคคลจากกรมการปกครองเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยมีการเชื่อมโยง
๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป											
๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙											
๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙											
๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙											
๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐											

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
		ข้อมูลเรียกใช้จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... ๔. มีช่องทางการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) ของธนาคาร ณ สำนักงานที่ดิน ชำระเงินด้วยบัตรเดบิต บัตรเครดิต และสแกน QR CODE ผ่าน Mobile App ของทุกธนาคาร ซึ่งทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากมาสำนักงานที่ดินฯ และสามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตในช่วงวิกฤตโควิด-๑๙ เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสธนบัตร ลดการแพร่กระจายของเชื้อได้อีกด้วย โดยมีการชำระเงินผ่านระบบดังกล่าวจำนวน.....คิดเป็นร้อยละ.....

ข้อเสนอแนะพิเศษในกรณีการตรวจประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินในพื้นที่

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

สรุปผลการตรวจประเมิน

เกณฑ์ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ด้านคุณภาพ (๗๐ คะแนน)		เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (๓๐ คะแนน) ต้องได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน	ผลคะแนนที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์พื้นฐาน (๒๐ คะแนน) ต้องได้ ๒๐ คะแนน	เกณฑ์ขั้นสูง (๕๐ คะแนน) ต้องได้อย่างน้อย ๓๔ คะแนน		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
☐ ☐ ผ่าน	ได้ ข้อ	ได้ ข้อ	ได้ คะแนน			☐ ☐ เป็นเลิศ
☐ ☐ ไม่ผ่าน	คิดเป็น คะแนน	คิดเป็น คะแนน				☐ ☐ ก้าวหน้า
						☐ ☐ พื้นฐาน

ภาคผนวก

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

Government Easy Contact Center: GECC

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพแบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ เกณฑ์พื้นฐานสัญลักษณ์ ☺ มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๒๐ คะแนน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๒๐ คะแนน

๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน ๒๐ ข้อ และ ๕ คะแนน ๒ ข้อ รวม ๕๐ คะแนน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๔ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน

หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

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		
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการสตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์)มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง“จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวย่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน(เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๑. เกณฑ์พื้นฐาน (๑)

ข้อที่	การดำเนินงาน	ประเมินตนเอง (Self Checklist)		คะแนน
๑. เกณฑ์พื้นฐาน (๑)				
๑. ด้านสถานที่ (๑)				
๑	มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๒. ด้านการบริการ (๑)				
๒	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประสิทธิภาพบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๓	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๔	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน -งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	☐ มี	☐ ไม่มี	
๕	มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๖	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๗	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/ เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๘	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	

ข้อที่	การดำเนินงาน	ประเมินตนเอง (Self Checklist)		คะแนน
๙	เกิดผลลัพธ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๐	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๑	มีการจัดทำแผนการติดตาม ผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๒	มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๓	มีการบูรณาการการทำงานระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๔	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากรข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๕	มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๖	มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๓. ด้านบุคลากร (๒)				
๑๗	มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๘	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากร ให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๙	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๒๐	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	☐ มี	☐ ไม่มี	

๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)	
๑. ด้านสถานที่ (😊)	
☐ (😊)	๑. มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง / พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นสำหรับหนักรถเข็นสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ รวากันตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น ☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้

คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		☐ ๑. คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖ - ๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <u>และต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น</u>
☐ (😊)	๒. มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงาน ☐ ๒ คะแนน = มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนแนวคิด Zero Waste เช่น การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
☐ (😊)	๓. มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง
๒. ด้านบริการ (😊)		
☐ (😊)	๔. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ๑ คะแนน= มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม-คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ☐ ๒ คะแนน = มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปี ที่ผ่านมา
☐ (😊)	๕. มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑. คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS Email Application

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
☐ (☺)	๖. มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการบริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)
☐ (☺)	๗. กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ ☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน
☐ (☺)	๘. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)
☐ (☺)	๙. มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป แก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการ ให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
☐ (☺)	๑๐. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาใน การปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมใน การให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของ การจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
☐ (☺)	๑๑. มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ โทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ
☐ (☺)	๑๒. มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร
☐ (☺)	๑๓. เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากร (☺)		
☐ (☺)	๑๔. มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบคะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
☐ (☺)	๑๕. เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็น <u>สิ่งนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน</u> ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วน ตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนา การให้บริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		ขั้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
☐ (☺)	๑๖. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ใดเปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมลล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง ของการให้บริการระบบออนไลน์และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่องโดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร
๔. ด้านเทคโนโลยี (☺)		
☐ (☺)	๑๗. มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☐ ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อไป ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง ในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)
☐ (☺)	๑๘. มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และ ปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มี ผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพหน่วยงานสามารถทำได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
☐ (😊)	๑๙. คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
☐ (😊)	๒๐. ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในตลอดเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ตลอดเวลาทุกช่องทางทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
๕. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม (😊)		
☐ (😊)	๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	หากมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๓ เดือนจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยงกันในรูปแบบ Omni Channel และ/หรือ Multi

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		Channel ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ
☐ (☺)	๕.๒ การยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี	หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อสนับสนุนการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการโดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการช่องทางให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และ/หรือ การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Engagement/ Entrepreneurship) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่ายโดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เกณฑ์	การประเมิน																				
๑. ความพึงพอใจ ของประชาชนใน การรับบริการ (๑๐ คะแนน)	๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น <table border="1"> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๖ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> </table> หมายเหตุ : - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้ ๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง <table border="1"> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓</td></tr> <tr> <td>๒ คะแนน</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	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๑ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓	๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓	๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด	๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม
๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																				
๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																				
๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																				
๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																				
๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																				
๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																				
๑ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓																				
๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓																				
๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด																				
๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม																				

เกณฑ์	การประเมิน										
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็วขั้นตอนสั้นเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ ระยะเวลา (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน <table border="1" data-bbox="435 483 1481 1021"> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก</td></tr> </table> <u>โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับจากการลดระยะเวลาวิธีการคำนวณ</u> ๑. คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง 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	๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก
๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด										
๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด										
๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด										
๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด										
๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก										

เกณฑ์	การประเมิน										
	๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน) <table border="1" data-bbox="435 465 1481 810"> <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>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td></tr> </table> หมายเหตุ: คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง
๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)										
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป										
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป										
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)										
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง										
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนจนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	๓.๑ ประเมินจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน) <table border="1" data-bbox="435 1227 1481 1668"> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด๒๔ 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>	๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด๒๔ 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)
๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด๒๔ 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)										

เกณฑ์	การประเมิน	
	๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย(N	
	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) ต้องได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน	ผลคะแนนที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์พื้นฐาน (๒๐ คะแนน) ต้องได้ ๒๐ คะแนน	เกณฑ์ขั้นสูง (๕๐ คะแนน) ต้องได้อย่างน้อย ๓๔ คะแนน		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
☐ ผ่าน	ได้ ข้อ	ได้ ข้อ	ได้ คะแนน			☐ เป็นเลิศ
☐ ไม่ผ่าน	คิดเป็น คะแนน	คิดเป็น คะแนน				☐ ก้าวหน้า ☐ พื้นฐาน

ภาคผนวก

กฎกระทรวง

กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ ในอาคาร
สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

พ.ศ. ๒๕๕๕



กฎกระทรวง

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

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกฎกระทรวงนี้

“อุปกรณ์” หมายความว่า เครื่องช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายได้ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในอาคารหรือสถานที่ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

“สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายความว่า เครื่องมือเพื่อการช่วยเหลือทั้งภายในและภายนอกอาคารหรือสถานที่ โดยการสร้าง ติดตั้ง หรือดัดแปลงให้เครื่องมือดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของอาคารหรือสถานที่ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

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

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

“สถานที่” หมายความว่า สถานที่ที่ให้ประชาชนเข้าไปหรือใช้ประโยชน์ได้ทั้งกรณีที่มีการจัดเก็บค่าบริการและกรณีที่ไม่มีการจัดเก็บค่าบริการ และให้หมายความรวมถึงทางสัญจรสาธารณะด้วย

ข้อ ๒ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคารหรือสถานที่ตามกฎหมายกระทรวงนี้ ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ ๓ การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารหรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้นำบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๔ อาคารที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นคนพิการร่วมอยู่ด้วย ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ ๕ อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

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

- (๑๙) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ
- (๒๐) พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ
- (๒๑) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (๒๒) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (๒๓) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ
- ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้
- ข้อ ๖ ในการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร หรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติดำเนินการในเรื่อง ดังต่อไปนี้
- (๑) จัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท สำหรับเป็นข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดใช้เป็นแนวทางในการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการสำหรับคนพิการ
- (๒) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท
- (๓) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือให้ความรู้แก่คนพิการเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดจัดให้มี เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

สันติ พร้อมพัฒน์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

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

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

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

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๕	ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อน ในแนวราบ	(๖) มีพื้นหลักเป็นขนพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของบันไดเลื่อน โดยมีความกว้างไม่น้อยกว่าสามเท่าของความกว้างของขั้นบันไดเลื่อนลูกนอน และมีความลาดชันไม่เกิน ๑ ต่อ ๑๒ (๗) ความเร็วของขั้นบันไดเลื่อนไม่ควรเกิน ๓๐๐ เซนติเมตรต่อนาที (๘) มีระบบหยุดบันไดเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นคนพิการ (๙) มีป้ายหรือสัญลักษณ์ และสัญญาณเสียงบอกทิศทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อน และมีป้ายเตือนห้ามยืนอวัยวะออกจากบันไดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย (๑๐) ในกรณีที่ไต่บันไดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า 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) มีพื้นหลักเป็นขนพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อน (๕) มีระบบหยุดทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นคนพิการ

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๖	ราวกันตกหรือผนังกันตก	(๖) มีป้ายหรือสัญลักษณ์ และสัญญาณเสียงบอกทิศทางจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ของทางลาดเลื่อน และมีป้ายเตือนห้ามยืนอวัยวะออกจาก ทางลาดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย (๗) ในกรณีที่ได้ทางลาดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า ๒๐๐ เซนติเมตร ให้ติดตั้งสิ่งกีดขวางเพื่อป้องกันการเดินเข้าไป (๘) มีปุ่มกดเรียกพนักงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (๑) ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคง แข็งแรง และไม่เป็นอันตราย (๒) สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๑๑๐ เซนติเมตร (๓) ราวกันตกควรติดตั้งต่อเนื่องกันไปโดยไม่มีช่องว่าง ในกรณีที่มีช่องว่างระหว่างราวกันตกกระยะห่างของช่องว่างต้องมีความกว้างสุทธิ 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	สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับ คนพิการ	(๑) อยู่ในตำแหน่งที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสังเกตได้ง่าย (๒) ความสูงของโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้บริการควรมีความสูงในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้บริการได้ โดยมีความสูงสุทธิไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้โต๊ะหรือเคาน์เตอร์เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไปได้ โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๗๕ เซนติเมตร และมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๔๐ เซนติเมตร

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

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	ตู้บริการเงินทอนสำหรับ คนพิการ	(๑) บริเวณด้านหน้าตู้บริการเงินทอนมีพื้นที่กว้างเพียงพอ สำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยม ีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) ความสูงของตู้บริการเงินทอนควรอยู่ในระดับที่รถเข็น คนพิการสามารถใช้งานได้ โดยมีความสูงไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างบริเวณใต้ตู้เพียงพอสำหรับรถเข็น คนพิการเข้าไป (๓) ปุ่มกดสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและมีแสงสว่าง เพียงพอ รวมทั้งมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น

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

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

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

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๙	ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ	(๕) ในกรณีที่มีอาคารหลายอาคารอยู่ในบริเวณเดียวกันและมีการใช้งานร่วมกัน ต้องจัดให้มีทางสัญจรระหว่างอาคารและมีทางสัญจรจากอาคารแต่ละอาคารไปยังลานจอดรถหรืออาคารที่จอดรถหรือทางสาธารณะ โดยมีหลังคาคลุมหรือมีต้นไม้ให้ร่มเงา รวมทั้งติดตั้งอุปกรณ์กันตกในทางสัญจรที่มีการยกระดับหรือมีการตัดผ่านพื้นที่อันตราย (๖) อุปกรณ์ล้อมรอบต้นไม้ในบริเวณทางสัญจร ให้มีพื้นผิวเรียบเสมอกับบริเวณโดยรอบหรือมีระดับต่างกันไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร หรือในกรณีที่เป็นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็ก ขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการ เข้าไปได้ และร่องตะแกรงควรตั้งฉากกับทางสัญจร ในกรณีที่เป็นทางสัญจรสองทิศทาง ร่องตะแกรงควรเป็นแบบตาราง โดยมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ x ๑.๓๐ เซนติเมตร (๗) บ่อพักของท่อระบายน้ำให้มีฝาปิดสนิท โดยมีพื้นผิวเรียบเสมอกับพื้นบริเวณโดยรอบ ในกรณีที่ต่างระดับควรไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร ในกรณีที่ฝาปิดเป็นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการตกลงไป (๑) บริเวณด้านหน้าตู้ไปรษณีย์มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) มีช่องใส่จดหมายสำหรับคนพิการ โดยความสูงของช่องใส่จดหมายอยู่ในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้ ในระดับความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๙๐ เซนติเมตร
๒๐	พื้นที่สำหรับหนัภัยของ คนพิการ	(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 ทางการได้ยินหรือสื่อ ความหมาย	(๑) การประกาศควรมีเสียงดังและสามารถได้ยินอย่างชัดเจน ทุกบริเวณ (๒) ตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายควรมีขนาดใหญ่ เพียงพอสำหรับการมองเห็นได้อย่างชัดเจน โดยติดตั้ง ในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และจัดให้มี แสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน
๒๓	เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการ ฝึกอบรมและมีคุณสมบัติ ตรงกับความต้องการของ คนพิการแต่ละประเภท อย่าง น้อย หนึ่ง คน เพื่อให้บริการคนพิการ	(๑) เจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมในเบื้องต้นเกี่ยวกับ การสื่อสารกับคนพิการแต่ละประเภท เพื่อให้สามารถ สื่อสารกับ คนพิการได้ (๒) เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งาน อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อให้ คำแนะนำในการใช้งานที่ถูกต้องสำหรับคนพิการ (๓) เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพและใส่ใจในการให้บริการ

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

ภาคผนวก

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง กำหนดประเภทหรือชื่อของสถานที่สาธารณะ สถานที่ทำงาน และยานพาหนะ
ให้ส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดของสถานที่และยานพาหนะ
เป็นเขตปลอดบุหรี่ หรือเขตสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่
พ.ศ. ๒๕๖๑

(๓.๓) สถานที่สาธารณะอื่น ๆ

(๓.๓.๑) สถานที่รับดูแลหรือสงเคราะห์เด็ก ผู้เยาว์ หรือสมาคม มูลนิธิ หรือสถานประกอบการในลักษณะเดียวกัน

(๓.๓.๒) สนามเด็กเล่น หรือสถานที่ให้บริการสำหรับเด็กในลักษณะเดียวกัน

ในกรณีสถานที่ตามวรรคหนึ่งมีทางเข้า - ออกอย่างชัดเจน การวัดระยะ ๕ เมตร ให้วัดระยะจากขอบทางเข้า - ออกทั้งสองด้าน ออกไป ๕ เมตร ตามภาพประกอบหมายเลข ๑ แนบท้ายประกาศนี้

ในกรณีสถานที่ตามวรรคหนึ่งไม่มีทางเข้า - ออกอย่างชัดเจน หรือเข้า - ออกได้ทุกทิศทาง การวัดระยะ ๕ เมตร ให้วัดระยะเฉพาะจากขอบทางเข้า - ออกหลักที่ผู้ดำเนินการกำหนดให้เป็นทางเข้า - ออกออกไป ๕ เมตร

ข้อ ๔ ให้สถานที่ดังต่อไปนี้เป็นสถานที่สาธารณะที่ให้มีการคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ โดยกำหนดให้พื้นที่และบริเวณทั้งหมดซึ่งใช้ประกอบการกิจของสถานที่นั้น ทั้งภายในและภายนอกอาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้าง บริเวณที่จัดไว้ให้ผู้มารับบริการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ไม่ว่าจะมียุ้วล้อหรือไม่ก็ตาม เป็นเขตปลอดบุหรี่

(๔.๑) สถานที่ประกอบการเพื่อสุขภาพ

(๔.๑.๑) สถานที่ประกอบกิจการนวดแผนไทย หรือแผนโบราณ

(๔.๑.๒) สถานที่ให้บริการอบความร้อน อบไอน้ำ อบสมุนไพร

(๔.๑.๓) สถานที่ประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพ กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หรือกิจการนวดเพื่อความงาม หรือสถานประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

(๔.๒) สถานศึกษา หรือสถานที่เพื่อการเรียนรู้และฝึกอบรม

(๔.๒.๑) สถานฝึกอบรมอาชีพ อุทยานการเรียนรู้ ศูนย์การเรียนรู้

(๔.๒.๒) หอศิลป์ พิพิธภัณฑ์ หรือสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม

(๔.๒.๓) ห้องสมุดสาธารณะ หรือห้องสมุดประชาชน

(๔.๓) สถานที่สาธารณะที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน

(๔.๓.๑) สถานที่ออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬา ทั้งในร่มและกลางแจ้ง

(๔.๓.๑.๑) สนามกีฬา สถานการกีฬา หรือสถานที่สำหรับแข่งขันกีฬา

(๔.๓.๑.๒) อัฒจันทร์ หรือสถานที่ที่จัดไว้สำหรับดูกีฬา

(๔.๓.๑.๓) โรงยิมเนเซียม ฟิตเนส โยคะ สถานที่ออกกำลังกาย

(๔.๓.๑.๔) สถานที่ฝึกซ้อมไตรฟลอสส์

(๔.๓.๑.๕) สระว่ายน้ำ

(๔.๓.๒) สถานที่ให้บริการ ร้านค้า และสถานบันเทิง

(๔.๓.๒.๑) สถานีบริการน้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ ก๊าซปิโตรเลียมเหลว

รวมทั้งสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง

- (๔.๓.๒.๒) ธนาคาร หรือสถาบันการเงิน ตั๋วเงินอัตโนมัติ หรือ
 บริการด้านการเงินอัตโนมัติ
- (๔.๓.๒.๓) สถานที่จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม หรืออาหารและเครื่องดื่ม
 ที่มีระบบปรับอากาศ
- (๔.๓.๒.๔) สถานที่เสริมความงาม หรือสถานที่ให้บริการด้านความงาม
- (๔.๓.๒.๕) อุโมงค์รถ ศูนย์รถยนต์ หรือสถานที่ให้บริการด้านรถยนต์
 รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน
- (๔.๓.๒.๖) อาคารจอดรถ อาคารจอดรถแล้วจร อาคารจอดรถชั่วคราว
 (๔.๓.๒.๗) ร้านจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภค และร้านขายยา
 (๔.๓.๒.๘) ร้านตัดผม ร้านตัดเสื้อ ร้านซักรีด หรือร้าน สถานที่
 หรือจุดให้บริการซักอบผ้าอัตโนมัติ หรือร้าน สถานที่ หรือจุดที่ให้บริการในลักษณะอื่นใด
- (๔.๓.๒.๙) โรงมหรสพ โรงละคร โรงภาพยนตร์ หรือสถานที่
 แสดงมหรสพชั่วคราว
- (๔.๓.๒.๑๐) สถานที่บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต หรือเกม
 ทุกประเภท
- (๔.๓.๒.๑๑) สถานที่ให้บริการคาราโอเกะ หรือสถานบันเทิงอื่น ๆ
 ในลักษณะเดียวกันและสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ
- (๔.๓.๓) สถานที่สาธารณะอื่น
- (๔.๓.๓.๑) สถานที่ทางศาสนา ศาสนสถาน หรือสถานที่สำหรับ
 ปฏิบัติพิธีกรรมตามความเชื่อของศาสนา ลัทธิ หรือนิกายต่าง ๆ
- (๔.๓.๓.๒) สถานที่รับดูแลหรือสงเคราะห์ ผู้หญิง ผู้ชรา ผู้พิการ
 หรือสมาคม มูลนิธิ หรือสถานประกอบการในลักษณะเดียวกัน
- (๔.๓.๓.๓) สถานที่รับดูแลหรือสงเคราะห์สัตว์ หรือสมาคม มูลนิธิ
 หรือสถานประกอบการในลักษณะเดียวกัน
- (๔.๓.๓.๔) สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สวนสนุก สวนน้ำ
- (๔.๓.๓.๕) สถานที่จัดนิทรรศการ ประชุม อบรม หรือสัมมนา
- (๔.๓.๓.๖) สถานที่สำหรับจัดงานเลี้ยง หรือสังสรรค์
- (๔.๓.๓.๗) ตลาด ตลาดนัด ตลาดน้ำ ตลาดถนนคนเดิน หรือ
 สถานที่ที่จัดไว้ให้ผู้ค้ามาชุมนุมเพื่อจัดแสดงและจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะถูกจัดเป็นประจำทุกวัน
 ตามวันเวลาที่กำหนดหรือเป็นครั้งคราว
- (๔.๓.๓.๘) ห้อง ตู้ หรือยานพาหนะที่ให้บริการสุขาสาธารณะ

(๔.๓.๓๙) ตู้โทรศัพท์สาธารณะ หรือสถานที่ให้บริการโทรศัพท์
สาธารณะ

(๔.๓.๓๙) ลิฟต์โดยสารของสถานที่สาธารณะทุกประเภท

(๔.๔) ยานพาหนะและสถานที่พักเพื่อรถยนต์

(๔.๔.๑) ยานพาหนะสาธารณะ ในขณะที่ให้บริการไม่ว่าจะมีผู้โดยสารหรือไม่ก็ตาม

(๔.๔.๑.๑) รถโดยสารประจำทาง

(๔.๔.๑.๒) รถแท็กซี่ รถยนต์ส่วนบุคคลที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน

(๔.๔.๑.๓) รถจักรยานยนต์รับจ้าง หรือรถสามล้อรับจ้าง

(๔.๔.๑.๔) รถตู้โดยสาร

(๔.๔.๑.๕) รถโรงเรียน ยานพาหนะทุกประเภทที่ใช้รับส่งนักเรียน

หรือนิสิตนักศึกษา

(๔.๔.๑.๖) ยานพาหนะรับส่งบุคลากร พนักงาน คนงาน ของส่วนราชการ

รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ รวมทั้งของเอกชน

(๔.๔.๑.๗) รถบรรทุกคนโดยสาร

(๔.๔.๑.๘) รถม้า หรือรถที่ใช้สัตว์อื่นลากจูงเพื่อโดยสาร

(๔.๔.๑.๙) กระเช้าโดยสาร

(๔.๔.๑.๑๐) เรือโดยสาร เรือสำราญ แพโดยสาร แพขนานยนต์

(๔.๔.๑.๑๑) รถฉุกเฉิน รถดับเพลิง รถพยาบาล หรือรถอื่นที่ได้รับ

อนุญาตจากผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติให้ใช้ไฟสัญญาณแสงวับวาบ หรือให้ใช้เสียงสัญญาณไซเรนหรือ
เสียงสัญญาณอย่างอื่น

(๔.๔.๑.๑๒) รถไฟ รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน รถราง

(๔.๔.๑.๑๓) เครื่องบิน หรืออากาศยาน เรือเหาะ (Zeppelin)

(๔.๔.๑.๑๔) ยานพาหนะสาธารณะอื่นใด ทั้งประเภทประจำทาง

และไม่ประจำทาง

(๔.๔.๒) จุดพักคอยรถยนต์ หรือสถานที่ในลักษณะเดียวกันที่ใช้สำหรับ
รถยนต์สาธารณะซึ่งไม่ได้ตั้งอยู่ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร

(๔.๔.๒.๑) ป้ายรถโดยสารประจำทางและพื้นที่โดยรอบของป้าย
รถโดยสารประจำทางในระยะรัศมี ๓ เมตร จากเสากลาง หรือจากส่วนขอบริมสุดของที่พักรถโดยสาร
แล้วแต่กรณี

(๔.๔.๒.๒) ท่าเทียบเรือ ท่ารับส่งคนโดยสาร

(๔.๔.๒.๓) จุดพักคอยรับส่งผู้โดยสารของรถตู้ แท็กซี่ รถสองแถว

รถสามล้อ และรถจักรยานยนต์

หน้า ๒๓

เล่ม ๑๓๕ ตอนพิเศษ ๒๗๙ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

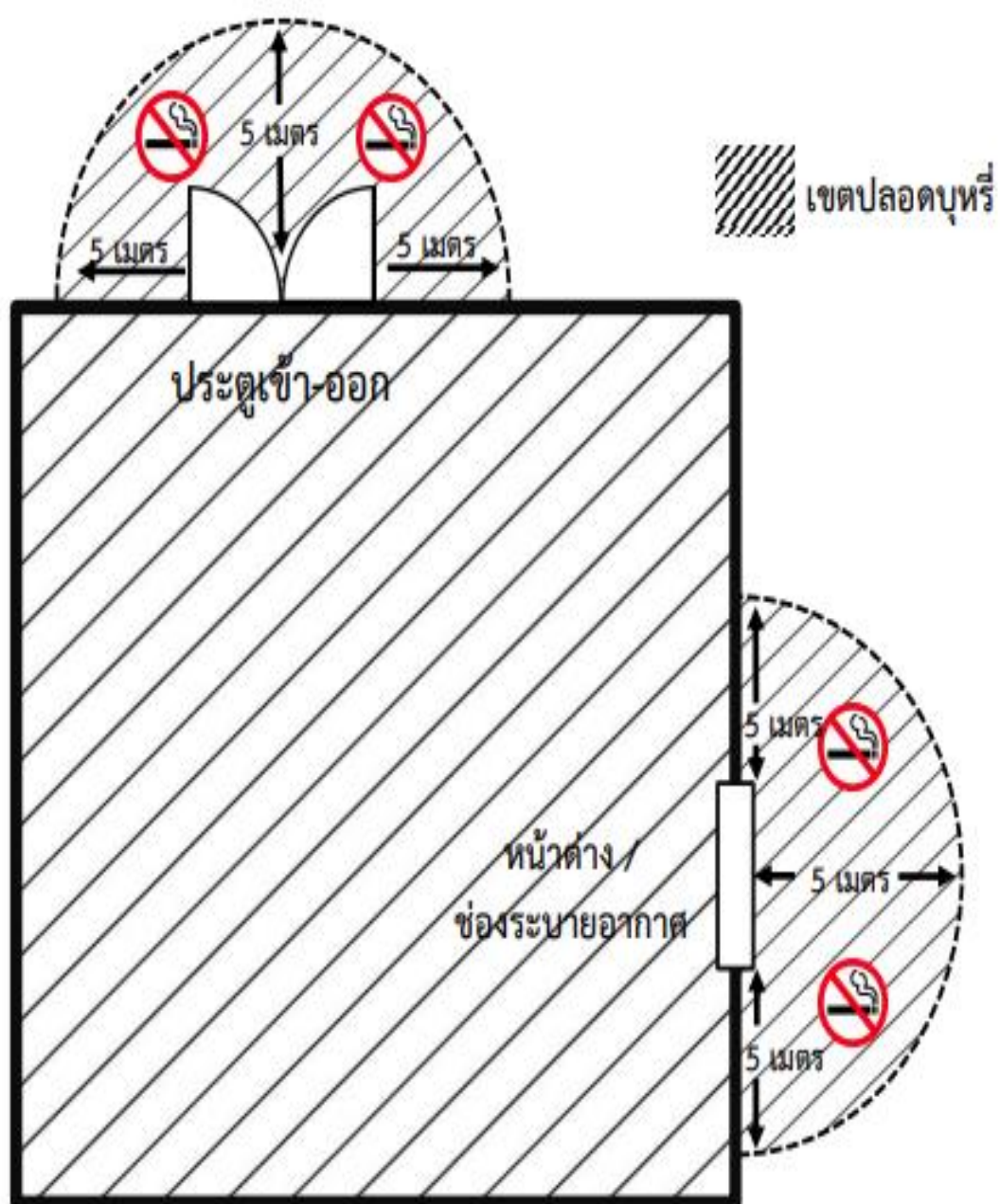
(๖.๔) บริเวณที่จำหน่าย หรือให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม หรืออาหารและเครื่องดื่ม
 ของสถานที่จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม หรืออาหารและเครื่องดื่ม ที่ไม่มีระบบปรับอากาศ
 การวัดระยะ ๕ เมตร ให้วัดระยะจากพื้นที่ที่ระบุ หรือจากประตู หน้าต่าง ทางเข้า ทางออก
 ท่อหรือช่องระบายอากาศออกไป ๕ เมตร ตามภาพประกอบหมายเลข ๒ แนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

ปิยะสกล สกลสัตยาทร

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

ภาพประกอบหมายเลข ๒



ภาคผนวก

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา
๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ (Coronavirus Disease ๒๐๑๙ (COVID -๑๙))
สำหรับสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

พ.ศ. ๒๕๖๔

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))

สำหรับสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) สำหรับสถานประกอบกิจการ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วเพื่อให้สถานประกอบกิจการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากการแพร่กระจายและการรับสัมผัสเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และให้ผู้มีหน้าที่สามารถปฏิบัติถูกต้องตามสุขลักษณะ มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการประกอบกิจการนี้ด้วย

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๔ แห่งกฎกระทรวงควบคุมสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขโดยคำแนะนำของคณะกรรมการสาธารณสุขจึงได้ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) สำหรับสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) สำหรับสถานประกอบกิจการ พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“สถานประกอบกิจการ” หมายความว่า สถานที่ที่ใช้ในการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“ผู้ดำเนินการกิจการ” หมายความว่า เจ้าของ หรือผู้ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินการของสถานประกอบกิจการนั้น

“ผู้ติดเชื้อ” หมายความว่า ผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))

“เชื้อไวรัส” หมายความว่า เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))

“ดิจิทัล” หมายความว่า เทคโนโลยีที่ใช้วิธีการนำสัญลักษณ์ศูนย์และหนึ่งหรือสัญลักษณ์อื่นมาแทนค่าสิ่งทั้งปวง เพื่อใช้สร้างหรือก่อให้เกิดระบบต่าง ๆ เพื่อให้มนุษย์ใช้ประโยชน์

“ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล” หมายความว่า การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้และให้หมายรวมถึงข้อมูลและการสื่อสารที่เกิดจากการให้บริการหรือการประยุกต์ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต หรือโครงข่ายโทรคมนาคม รวมทั้งการให้บริการโดยปกติของดาวเทียมและระบบเครือข่ายที่คล้ายคลึงกันที่เชื่อมต่อกันเป็นการทั่วไป

“ระดับ ๑” หมายความว่า สถานการณ์ที่ไม่พบผู้ติดเชื้อไวรัสทั้งในสถานประกอบการกิจการ และในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นที่ตั้งของสถานประกอบการกิจการ และในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีพื้นที่ติดต่อกันนั้น แต่ยังพบการระบาดของเชื้อไวรัสภายในประเทศและต่างประเทศ

“ระดับ ๒” หมายความว่า สถานการณ์ที่ไม่พบผู้ติดเชื้อในสถานประกอบการกิจการ แต่พบว่ามีประวัติการพบผู้ติดเชื้อ ซึ่งอยู่ในระยะแพร่เชื้อตามที่กรมควบคุมโรคกำหนด เข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการกิจการนั้น หรือพบผู้ติดเชื้อในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น หรือในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

“ระดับ ๓” หมายความว่า สถานการณ์ที่พบผู้ติดเชื้อในสถานประกอบการกิจการนั้น

ข้อ ๕ กรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสอยู่ในระดับ ๑ ให้ผู้ดำเนินการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันความเสี่ยง ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีการทำความสะอาดอาคารสถานประกอบการกิจการ พื้น ผนัง ด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะบริเวณพื้นผิวที่มีการสัมผัสบ่อยหรือสัมผัสร่วมกัน เช่น ลูกบิดประตู ราวบันได ปุ่มกดลิฟต์โดยสาร แก้วน้ำ โต๊ะสำหรับรับประทานอาหาร ห้องน้ำและห้องส้วม ต้องดูแลความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องสุขลักษณะเป็นประจำทุกวัน

(๒) จัดให้มีการระบายอากาศที่ดีและเพียงพอ กรณีมีระบบปรับอากาศต้องมีอัตราการระบายอากาศเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดูแลบำรุงรักษาระบบปรับอากาศอย่างสม่ำเสมอ ตรวจสอบให้อยู่ในสภาพดี และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๓) จัดให้มีพื้นที่ปฏิบัติงานและพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยหนึ่งคนต่อสี่ตารางเมตร หรือมีมาตรการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อยหนึ่งเมตร เว้นแต่จะมีมาตรการป้องกันรูปแบบอื่นตามคำแนะนำของเจ้าพนักงานสาธารณสุข

(๔) จัดให้มีการทำความสะอาด เครื่องมือ เครื่องใช้ ภาชนะ อุปกรณ์และเครื่องจักรเกี่ยวกับกระบวนการผลิตและการประกอบกิจการที่มีการสัมผัสบ่อย หรือสัมผัสร่วมกัน ก่อนและหลังประกอบกิจการ หรือให้บริการทุกครั้ง

(๕) จัดให้มีอ่างล้างมือพร้อมน้ำและสบู่อย่างเพียงพอ หากไม่สามารถจัดให้มีอ่างล้างมือได้ ต้องจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ หรือแอลกอฮอล์เข้มข้นไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบ วางไว้ในจุดที่สามารถใช้ได้อย่างสะดวกและเพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณที่ทำการผลิต ประงประกอบอาหาร หรือบริเวณที่ให้บริการ

(๖) ให้มีภาชนะบรรจุ หรือภาชนะรองรับที่เหมาะสมและเพียงพอกับประเภทและปริมาณของมูลฝอย โดยการจัดเก็บให้จัดเก็บใส่ถุงพลาสติกมัดปากถุงให้มิดชิด นำไปกำจัดอย่างถูกสุขลักษณะ และทำความสะอาดภาชนะบรรจุหรือภาชนะรองรับและบริเวณที่ตั้งภาชนะนั้นอย่างสม่ำเสมอ

(๗) จัดให้มีอุปกรณ์ทำความสะอาด น้ำยาทำความสะอาด สารฆ่าเชื้อ อย่างเพียงพอ

(๘) จัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันตนเองสำหรับพนักงานทำความสะอาดอย่างเพียงพอ เช่น ถุงมือยาง หน้ากากอนามัย รองเท้าบูท และคิบบายสำหรับเก็บมูลฝอยใส่ถุง

(๙) ให้ผู้ดำเนินการกำกับ ดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อ รักษาความสะอาดของร่างกายอย่างสม่ำเสมอ สวมใส่เสื้อผ้าที่สะอาดและมีสุขอนามัยส่วนบุคคลที่ดี

(๑๐) จัดให้มีการวัดอุณหภูมิของผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ และมีการลงทะเบียนเข้าและออกจากสถานประกอบกิจการ ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทางราชการกำหนด เช่น ไทยชนะ หรือใช้การบันทึกข้อมูล

(๑๑) ให้ผู้ดำเนินการกำกับ ดูแลคัดกรองผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินตนเองก่อนเข้าทำงานทุกวัน ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลตามที่กรมอนามัยกำหนด เช่น ไทยเซฟไทย (Thai Save Thai) หากพบว่า มีอาการป่วยจากเชื้อไวรัสหรือสัมผัสใกล้ชิดผู้ติดเชื้อภายในระยะเวลาที่อาจมีความเสี่ยงในการเป็นผู้ติดเชื้อให้หยุดปฏิบัติงานทันที กรณีผู้มาติดต่อมีประวัติเข้าไปในสถานที่เสี่ยง หรือสัมผัสใกล้ชิดผู้ติดเชื้อภายในระยะเวลาที่อาจมีความเสี่ยงในการเป็นผู้ติดเชื้อให้งดเข้าไปในสถานประกอบกิจการ

ในกรณีกิจการตามข้อ ๓ กิจการที่ ๙ เกี่ยวกับการบริการตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเรื่องกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้ผู้ใช้บริการต้องประเมินตนเองก่อนเข้ารับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลตามที่กรมอนามัยกำหนด เช่น ไทยเซฟไทย (Thai Save Thai) หากพบว่ามีความเสี่ยงที่อาจจะเป็นผู้ติดเชื้อให้งดเข้าใช้บริการ

ผู้ดำเนินการต้องกำกับ ดูแล ให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มาติดต่อ และผู้ใช้บริการ สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ตลอดระยะเวลาที่อยู่ในสถานประกอบกิจการ ยกเว้นขณะดื่มหรือรับประทานอาหาร

(๑๒) ให้ดำเนินการเฝ้าระวังโดยการประเมินสถานประกอบกิจการ ในการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลตามที่กรมอนามัยกำหนด เช่น ไทยสตอปโควิดพลัส (Thai Stop COVID Plus)

(๑๓) กรณีที่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานประกอบการกิจการ ต้องจัดบริการที่ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย ป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคและต้องจัดให้มีอ่างล้างมือหรือเจลแอลกอฮอล์หรือแอลกอฮอล์เข้มข้นไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบไว้ด้วย

ข้อ ๖ กรณีสถานประกอบการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสอยู่ในระดับ ๒ ให้ผู้ดำเนินการปฏิบัติตามมาตรการในระดับ ๑ และดำเนินการตามมาตรการในระดับ ๒ ดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) ให้เพิ่มมาตรการในการทำความสะอาดจุดสัมผัสร่วมในข้อ ๕ (๑) อย่างน้อยวันละสองครั้ง หรือเพิ่มความถี่มากขึ้นหากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และอาจฆ่าเชื้อด้วยสารฆ่าเชื้อโรค

(๒) เมื่อทราบว่าผู้ติดเชื้อเข้ามาในสถานประกอบการตามช่วงเวลา หรือลำดับเหตุการณ์ที่อาจแพร่เชื้อไวรัสได้ ตามที่ได้รับแจ้งข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือได้รับแจ้งจากผู้ที่เชื่อถือได้ ให้หยุดการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อทำความสะอาดสถานประกอบการ เครื่องปรับอากาศ หรือระบบระบายอากาศ แล้วจึงเปิดการดำเนินการได้ ทั้งนี้ กรณีเป็นกิจการตามข้อ ๓ กิจการที่ ๙ เกี่ยวกับการบริการตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเรื่องกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กรมอนามัยกำหนดเพิ่มเติมด้วย

(๓) จัดให้มีมาตรการลดความแออัด ลดการสัมผัสในสถานประกอบการกิจการ เช่น ลดการรวมกลุ่มในสถานประกอบการ กิจการจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เช่น เหลือเวลาทำงาน ปฏิบัติงานที่บ้าน การประชุมผ่านระบบเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ และจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเดียวกัน เช่น การจองผ่านระบบเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ การนัดเวลาเข้ารับบริการล่วงหน้า

(๔) จัดทำทะเบียนบันทึกประวัติและข้อมูลการเดินทางของผู้ปฏิบัติงาน กรณีที่มีการเดินทางไปในพื้นที่หรือสถานที่เสี่ยง และให้มีมาตรการป้องกันควบคุมโรค เช่น การกักตัวเพื่อสังเกตอาการ

(๕) จัดให้มีการตรวจหาเชื้อไวรัสให้แก่นักงานตามความเหมาะสม กรณีตรวจแล้วได้ผลที่มีความเป็นไปได้มากที่สุดที่จะเป็นผู้ติดเชื้อ ให้รายงานต่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยทันที และปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคตามที่กฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อกำหนด

(๖) ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับวัคซีนป้องกันการติดเชื้อไวรัส ตามที่กรมควบคุมโรคกำหนด

(๗) ให้เพิ่มมาตรการในการคัดกรองในข้อ ๕ (๑๑) ในกรณีมีบุคคลภายนอกที่เข้ามาให้บริการหรือปฏิบัติงานในสถานประกอบการกิจการมากกว่าหนึ่งชั่วโมง ต้องดำเนินการประเมินตนเองผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลตามที่กรมอนามัยกำหนดด้วย

(๘) ให้เพิ่มมาตรการกรณีที่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานประกอบการกิจการ ในข้อ ๕ (๑๓) โดยจัดให้มีที่นั่งรับประทานอาหารเป็นการเฉพาะ ที่สามารถป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส เช่น แยกที่นั่งแต่ละบุคคล หรือจัดให้มีฉากกั้น

ข้อ ๗ กรณีสถานประกอบการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสอยู่ในระดับที่ ๓ ให้ผู้ดำเนินการปฏิบัติตามมาตรการในระดับ ๒ และมาตรการในระดับ ๓ ดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) ให้สถานประกอบกิจการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค ในบริเวณสถานประกอบกิจการ ที่คาดว่าผู้ติดเชื้ออยู่ในสภาพแวดล้อมในสถานประกอบกิจการนั้นทันที โดยพิจารณาหยุดกิจกรรม หรือการให้บริการ ในแผนกที่มีผู้ปฏิบัติงานติดเชื้อและบริเวณที่เกี่ยวข้อง และให้เปิดการดำเนินกิจการต่อไปได้ ในวันถัดจากวันที่ทำความสะอาดแล้วเสร็จหนึ่งวัน หรือตามที่เจ้าพนักงานสาธารณสุขตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขกำหนด หรือใช้มาตรการอื่นตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดแล้วแต่กรณี เช่น การควบคุม การระบาดของเชื้อไวรัสในสถานประกอบกิจการ โดยดำเนินการภายใต้มาตรการควบคุมป้องกันโรค อย่างเคร่งครัด ได้แก่ ควบคุมการเดินทางระหว่างที่ทำงานกับที่พักอาศัย ห้ามผู้ปฏิบัติงานแวะระหว่าง การเดินทาง เมื่อถึงที่พักอาศัยแล้วต้องอยู่ภายในที่พักอาศัยเท่านั้น และควบคุมไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานออกไป ภายนอกสถานประกอบกิจการ (Bubble and Seal) หรือตามมาตรการที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

(๒) ให้เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดสถานประกอบกิจการ อย่างน้อยทุกสองชั่วโมง หรือหลังการให้บริการ โดยเฉพาะในจุดเสี่ยงหรือจุดที่มีการสัมผัสร่วม

กรณีสถานประกอบกิจการที่ให้บริการเป็นรอบ เช่น ประเภทการเลี้ยงสัตว์ให้ประชาชนเข้าชม และการให้เข้าชมหรศพ ให้ทำความสะอาดทุกครั้งหลังจากมีผู้ใช้บริการในแต่ละรอบ

(๓) ให้เพิ่มการดูแลการระบายอากาศในสถานประกอบกิจการให้มีการถ่ายเทอากาศบริเวณ ที่พบผู้ติดเชื้อทันที และปรับปรุงระบบระบายอากาศให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจติดตั้งอุปกรณ์เพิ่ม เช่น เครื่องกรองอากาศหรือพัดลมดูดอากาศให้เพียงพอ กรณีห้องส้วมให้เปิดพัดลมดูดอากาศ ออกตลอดเวลาการใช้งาน

(๔) ให้มีการจัดการมูลฝอยประเภทที่ปนเปื้อนน้ำมูก น้ำลาย สารคัดหลั่ง เช่น หน้ากากอนามัย กระดาษทิชชู ชุดตรวจและน้ำยาที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยการติดเชื้อ SARS-CoV-2 (เชื้อก่อโรค COVID-19) แบบตรวจหาแอนติเจนด้วยตนเอง (COVID-19 Antigen test self-test kits) ที่ใช้งานแล้ว ในแผนกที่มีผู้ปฏิบัติงานผู้ติดเชื้อและบริเวณที่เกี่ยวข้อง ให้จัดที่ทิ้งมูลฝอยติดเชื้อ เป็นการเฉพาะ แยกเก็บรวบรวม และทำลายเชื้อไวรัส โดยใส่ถุงบรรจุมูลฝอยติดเชื้อที่ทำจากพลาสติก หรือวัสดุอื่นที่มีความเหนียวไม่ฉีกขาดง่าย ทนทานต่อสารเคมีและการรับน้ำหนัก กันน้ำได้ ไม่รั่วซึม และไม่ดูดซึม จำนวนสองชั้น ถุงชั้นแรกให้ราดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ หรือน้ำยาฟอกขาว จากนั้นมัดปากถุง ให้แน่นแล้วซ้อนด้วยถุงแดงบรรจุมูลฝอยติดเชื้ออีกหนึ่งชั้นมัดปากถุง ให้แน่นอีกครั้ง หากไม่มีถุงแดง ต้องมีข้อความ “มูลฝอยติดเชื้อ” ปรากฏบนถุงบรรจุมูลฝอยติดเชื้อ

มูลฝอยติดเชื้อตามวรรคหนึ่ง ให้เก็บรวบรวมเพื่อการเก็บขนและกำจัดแบบมูลฝอยติดเชื้อ หรือเก็บรวบรวมแยกไว้เฉพาะตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด และจัดให้มีเจ้าหน้าที่กำกับดูแล การจัดการมูลฝอยติดเชื้อ ให้เป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการกำจัดมูลฝอยติดเชื้ออย่างเคร่งครัด

หน้า ๒๐

เล่ม ๑๓๘ ตอนพิเศษ ๒๒๓ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๗ กันยายน ๒๕๖๔

ข้อ ๘ ให้สถานประกอบกิจการดำเนินการตามมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากเชื้อไวรัสตามระดับของสถานการณ์การแพร่ระบาด โดยเพิ่มมาตรการจากระดับ ๑ เป็นระดับ ๒ หรือจนถึงระดับ ๓ หรือโดยลดมาตรการจากระดับที่ ๓ เป็นระดับที่ ๒ หรือเป็นระดับที่ ๑ แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามที่เจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือเจ้าพนักงานสาธารณสุขตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขกำหนด

ข้อ ๙ ในกรณีที่สถานประกอบกิจการใดมีมาตรการกำหนดไว้โดยเฉพาะที่มีความเข้มข้นมากกว่ามาตรการตามประกาศนี้ ให้ปฏิบัติตามมาตรการนั้นต่อไปได้ และให้ปฏิบัติตามมาตรการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

สาริต ปิตุเตชะ

รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข ปฏิบัติราชการแทน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข