



คู่มือ

การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)

ของ

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
(ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569)



เรียบเรียงโดย
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



คู่มือ

การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ
สะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

ของ

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

(ฉบับปรับปรุง พ.ศ. **2569**)

เรียบเรียง โดย
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

คำนำ

สืบเนื่องจากนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจกำหนดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับกรมที่ดินมีหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและรังวัดที่ดิน อันได้แก่สำนักงานที่ดินกระจายอยู่ทั่วประเทศ กรมที่ดินจึงมีนโยบายที่จะยกระดับการให้บริการประชาชน โดยผลักดันให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ สมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อมุ่งหน้าพัฒนาให้เป็นองค์กรยุคใหม่ และเป็นระบบราชการ 4.0 สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” และมีความพึงพอใจต่องานบริการ

กรมที่ดิน โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้จัดทำคู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ. 2569 ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน ใช้เป็นแนวทาง การดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กรมที่ดิน

มกราคม 2569

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญ	1
2. นิยาม และความหมาย	2
3. การยื่นใบสมัคร และขั้นตอนการลงทะเบียนสมัคร	3
4. แนวทางการกรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐาน มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	4
5. ระบบ Dashboard	๒๒
6. ระบบ G Survey	๒๓
7. การติดตั้งตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก	๒๕

แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)	2๖
2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ	33
3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์	106

ภาคผนวก

1. หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี ๒๕๖9
2. กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ ในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕
3. ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดประเภทหรือชื่อของสถานที่สาธารณะ สถานที่ทำงาน และยานพาหนะ ให้ส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดของสถานที่และยานพาหนะ เป็นเขตปลอดบุหรี่ หรือเขต สูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๖๑

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญ

นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558

ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก” (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สอดคล้องกับกฎหมายต่างๆ ดังนี้

1) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน 2 มาตรา ดังนี้

มาตรา 7 วรรคสี่ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด

มาตรา 14 วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจ

ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกจึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยวัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก คือ

1) เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2) เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการ

การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์

คือการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น และการต

ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง (Site Visit) สำหรับการตรวจประเมินมาตรฐานหน่วยงานที่สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ

ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง (Site Visit) จะดำเนินการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน

ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งจะตรวจตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก กำหนด และจะแจ้งกำหนดการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ล่วงหน้า เพื่อให้ทุกหน่วยงาน ได้เตรียมความพร้อมด้านเอกสารและด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งการนำเสนอเพื่อให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและราบรื่น

2. นิยามและความหมาย

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ โดยมีแนวคิด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

ศูนย์ราชการสะดวก ใช้หลักคิดเพื่อนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก

มีหลักการบริการ คือ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

รูปแบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงาน มีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้ ได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก มีดังนี้

1) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

2) เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงาน ทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจ

เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่างๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป

3) เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) จุดเดียวได้

4) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

ดังนั้น ภายใต้ศูนย์บริการต่างๆ ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้อยู่เดิม ควรจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย กล่าวคือ อาจมีการพัฒนาโครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ หรือการพัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น โดยมีองค์ประกอบ/ปัจจัยในการให้บริการที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
- 2) ด้านบริการ ต้องมีมาตรฐานในการให้บริการประชาชน
- 3) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- 4) ด้านเทคโนโลยี ช่วยให้บริการสะดวก รวดเร็ว ง่าย ประหยัด

3. การยื่นใบสมัครและขั้นตอนการลงทะเบียนสมัคร

การสมัคร : สมัครผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ www.psc.opm.go.th ในหัวข้อ “GECC Online” ซึ่งสามารถสมัครได้ตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม – 23 กุมภาพันธ์ 2569 (16.30 น.)

เงื่อนไขการสมัครมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. 2569

1. หน่วยงานที่สมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
 - หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชน เช่น ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ
 - กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการที่งานบริการครอบคลุมทุกภารกิจตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น
 - กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการระดับเล็กที่สุดในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า 1 งาน และครบถ้วนตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย

2. ในกรณีที่ตรวจสอบข้อมูลการสมัครพบว่าไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงของหน่วยงาน ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

3. หัวข้อหลักเกณฑ์เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (16 คะแนน) ขอให้หน่วยงานพิจารณาเลือกประเด็นคำตอบตามบัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านสาธารณสุข หรือด้านสาธารณสุขโรค หรือด้านเศรษฐกิจ หรือด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม หรืออื่น ๆ (เลือกตอบได้ 1 ด้าน เท่านั้น) โดยบัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการประจำปี พ.ศ. 2569 แนบท้ายหลักเกณฑ์ดังกล่าว

ทั้งนี้ กรณีหน่วยงานตอบไม่ตรงตามบัญชีการจำแนกลักษณะการให้บริการดังกล่าว **ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตรวจประเมินหลักเกณฑ์เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม**

4. เมื่อหน่วยงานดำเนินการกดส่งใบสมัครผ่านระบบการรับสมัคร GECC Online แล้ว **จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในใบสมัครได้อีก**

5. หากต้องการยกเลิกใบสมัคร จะต้องแจ้งขอยกเลิกใบสมัครพร้อมระบุหมายเลขใบสมัครดังกล่าวผ่านช่อง



ทาง Inbox Facebook Page : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอก ก่อนปิดการรับสมัคร

4. แนวทางการกรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะตอก

เพื่อให้การดำเนินงานการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตอกเป็นไปอย่างถูกต้องเรียบร้อย จึงขอวางแนวทางการกรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะตอก เพื่อให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศสามารถจัดเตรียมเอกสารได้ถูกต้องครบถ้วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบและวิธีการตอบคำถาม คือ การเขียนคำอธิบายพร้อมแนบหลักฐานหรือรูปถ่ายประกอบ
2. โดยคำอธิบายจะต้องไม่เกิน 3,000 ตัวอักษร และแนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB
2. คำอธิบาย ต้องตอบคำถามให้สั้น กระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น และครบทุกประเด็นที่กำหนด
3. รูปถ่ายประกอบ ควรเป็นรูปถ่ายที่สื่อถึงการตอบคำถามในข้อนั้น ๆ ได้อย่างตรงประเด็นในแต่ละข้อคำถามควรมีภาพถ่ายไม่เกิน 2 ภาพ โดยอาจนำภาพถ่ายมาคัดย่อแล้วนำวางลงในไฟล์ Word พร้อมมีคำอธิบายใต้ภาพ

โดยในปี พ.ศ. 2569 หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตอก แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งหมด ๑5 ข้อ ไม่มีคะแนนแต่เป็นเงื่อนไขที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

2.1 เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 👍 มี ๘ ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม ๘ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

2.2 เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี 33 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน 5 ข้อ ข้อละ 2 คะแนน 27 ข้อ และข้อละ 3 คะแนน 1 ข้อ รวม ๖๒ คะแนน

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน



สำนักนายกรัฐมนตรี ได้แบ่งเกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เป็น 3 ระดับ คือระดับพื้นฐาน ระดับก้าวหน้า และระดับเป็นเลิศ ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับมาตรฐาน การให้บริการ (สีตรา+ โล)	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ ได้ (เต็ม 100 คะแนน)
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ	เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์	

แบบประเมินความพร้อม ปี พ.ศ. 2569

 แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ หน่วยบริการประชาชนที่ขอรับรอง ชื่อ	-๒- ๑.๓ หัวข้อหลักเกณฑ์เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๖ คะแนน) ขอให้หน่วยงานพิจารณาเลือกประเด็นคำตอบตามบัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านสาธารณูปโภค หรือ ด้านสาธารณูปโภค หรือ ด้านเศรษฐกิจ หรือ ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม หรือ อื่น ๆ (เลือกตอบได้ ๑ ด้านเท่านั้น) โดยบัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ แบบท้ายหลักเกณฑ์ดังกล่าว ทั้งนี้ กรณีหน่วยงานตอบไม่ตรงตามบัญชีการจำแนกลักษณะการให้บริการดังกล่าว ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตรวจประเมินหลักเกณฑ์เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม ๑.๔ เมื่อหน่วยงานดำเนินการจัดส่งใบสมัครผ่านระบบการรับสมัคร GECC Online แล้ว
--	--

ผู้ประเมิน : หัวหน้าหน่วยงานที่ขอรับรองเป็นผู้ประเมินและขอให้

- หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด**รับทราบ**การประเมินความพร้อม
- หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้นำเรียนอธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป **รับทราบ**การประเมินความพร้อม

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ : 0 2283 4485 0 2283 4526 0 2283 4473

0 2283 4426

ระบบการรับสมัคร GECC Online

ขั้นตอนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

1. หน่วยงานสามารถเข้าสู่หน้าเว็บไซต์การสมัคร GECC Online ได้ 2 วิธี

วิธีที่ 1 ผ่านเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.opm.go.th

ทางลัด แถบเมนูด้านขวา

๑. คลิก หน่วยงานภายใน สป.น.

๒. เลือก ศูนย์บริการประชาชน

วิธีที่ 2 ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน ที่ www.psc.opm.go.th และเลื่อนลงมาที่หัวข้อ ศูนย์ราชการสะดวก จากนั้นคลิกปุ่ม GECC Online เพื่อเข้าสู่ระบบการยื่นใบสมัคร Online

หน้าเว็บศูนย์บริการประชาชน

ระบบสมัคร Online

เลือกหน้าจอลงทะเบียน

2. ระบบจะแสดงหน้าจอ GECC Online ให้คลิก “ลงทะเบียน” สำหรับเข้าใช้งานระบบการสมัครออนไลน์

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
เปิดให้บริการตั้งแต่
วันที่ 5 มกราคม จนถึงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2569 (เวลา 10.30 น.)

เข้าสู่ระบบ

ชื่อผู้ใช้งาน (อีเมล):
รหัสผ่าน:

☐ Remember me

เข้าสู่ระบบ

ลงทะเบียน

คลิกลงทะเบียน

* สำหรับหน่วยงานที่เคยลงทะเบียนไว้แล้ว สามารถใช้ User & Password เดิมได้ โดยให้ข้ามขั้นตอนไปยังส่วนของการเข้าสู่ระบบ GECC ในข้อ 4 (ข้อมูลใบสมัครเดิมที่ท่านเคยลงทะเบียนไว้เมื่อปีที่ผ่านมาจะมีการจัดเก็บไว้)

๓. การลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบ GECC Online

ลงทะเบียนเพื่อขึ้นใบสมัคร GECC Online

๑. กรอกอีเมล (อีเมลกลางของหน่วยงาน)

อีเมล (อีเมลกลางของหน่วยงาน) *

ตรวจสอบอีเมล

๒. คลิก ตรวจสอบอีเมล

รหัสผ่าน *

ยืนยันรหัสผ่าน *

มีสำนักงานขึ้นไว้
หน่วยงานเดิม: สำนักงานปลัด (สงวน) จังหวัดชลบุรี (ABCCS) จังหวัด (0234) นนทบุรี
โทรศัพท์ (++) * ๙๙ / ๙๙

ลงทะเบียน

ยกเลิก

ศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร
เลขที่ 1 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ : 0 2283 4475, 0 2283 4473, 0 2283 4485, 0 2283 4525 โทรศัพท์ : 0 2283 4524-25
โทรสาร : 0 2283 4524-25

* กรณีขึ้นการแจ้งเตือนว่า “อีเมลนี้ได้ลงทะเบียนไว้แล้ว ไม่สามารถใช้ซ้ำได้อีก” ระบบจะนำไปที่หน้า “ลืมหุ้สผ่าน”

ลงทะเบียนเพื่อขึ้นใบสมัคร GECC Online

อีเมล (เป็นเอกสารของหน่วยงาน) *

รหัสผ่าน *

สามารถใช้อีเมลนี้ลงทะเบียนได้

ปุ่ม: ไป

๓. ถ้าขึ้นข้อความแจ้งเตือน
“สามารถใช้อีเมลนี้ลงทะเบียนได้”
ให้กรอกรหัสผ่าน และข้อมูลอื่น ๆ
ให้ครบถ้วน

อีเมล (เป็นเอกสารของหน่วยงาน) *

รหัสผ่าน *

ยืนยันรหัสผ่าน *

ชื่อ *

นามสกุล *

ตำแหน่ง *

กรณทราน/กรม หน่วยงาน *

-- โปรดเลือกหน่วยงาน --

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก *

การบริการราชการ *

-- โปรดเลือก --

ตำแหน่ง/กอง *

ชื่อหน่วยงาน/สาขา *

วิธีการหาค่า ละติจูด ลองจิจูด

1. เปิด Google Map (<https://www.google.com/maps>) และ
ค้นหาตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก
2. คลิกขวาที่ตำแหน่งบนแผนที่ จะปรากฏเลขพิกัดของที่ตั้ง
(ละติจูด, ลองจิจูด)

13.76453, 100.51315

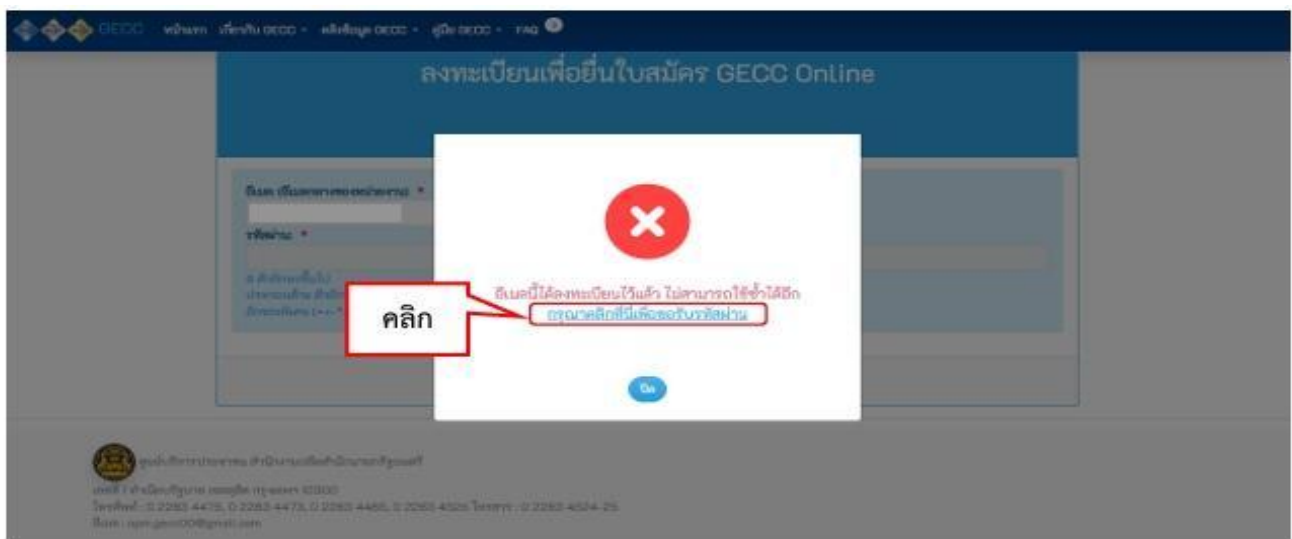
สถานที่ตั้ง/ให้บริการ *

จังหวัด *

-- โปรดเลือก --

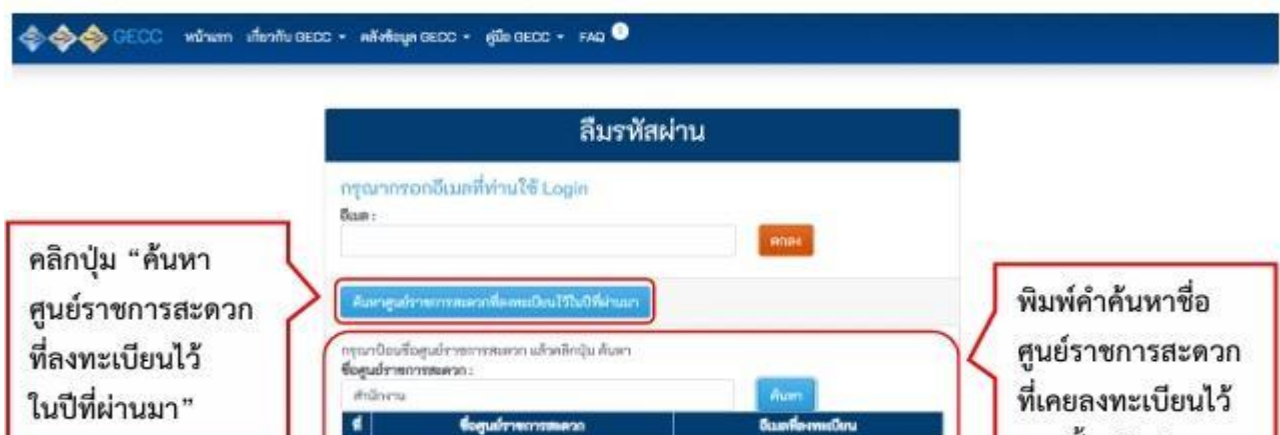
๔. กรอกรหัสเลขพิกัดละติจูดและลองจิจูด
พื้นที่ตั้งของหน่วยงาน

* กรณีขึ้นการแจ้งเตือนว่า “อีเมลนี้ได้ลงทะเบียนไว้แล้ว ไม่สามารถใช้ซ้ำได้อีก” ระบบจะนำไปที่หน้า “ลืมรหัสผ่าน”

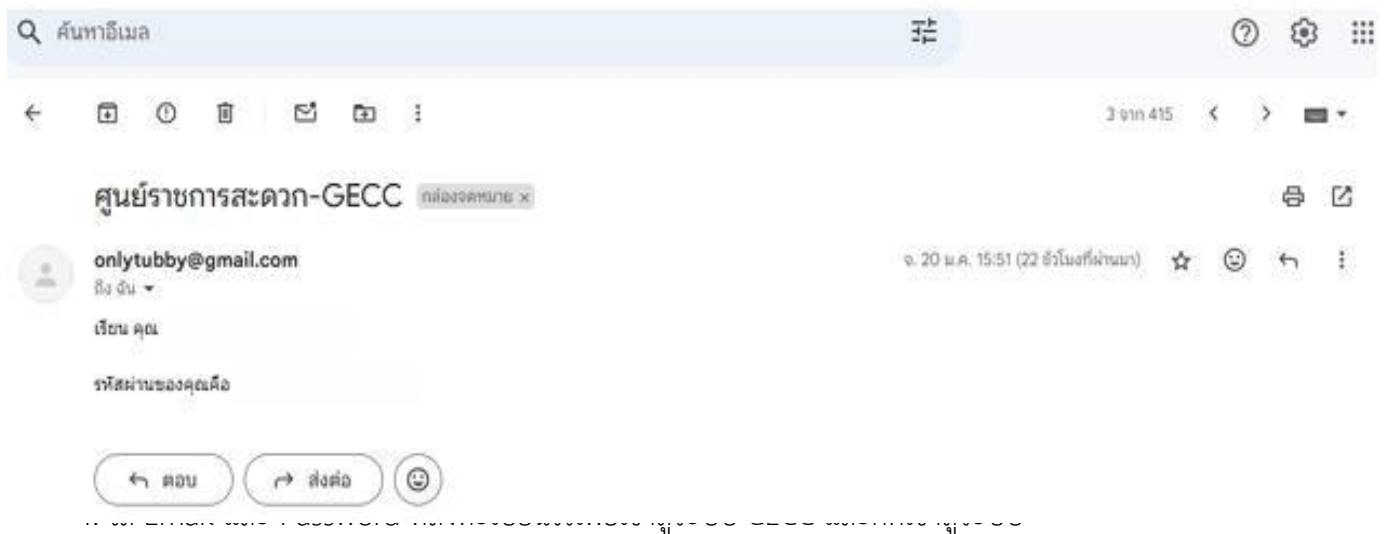


1) หลังจากบันทึกข้อมูลแล้วระบบจะสร้างใบสมัคร จากนั้นให้หน่วยงานคลิกเพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลใบสมัคร

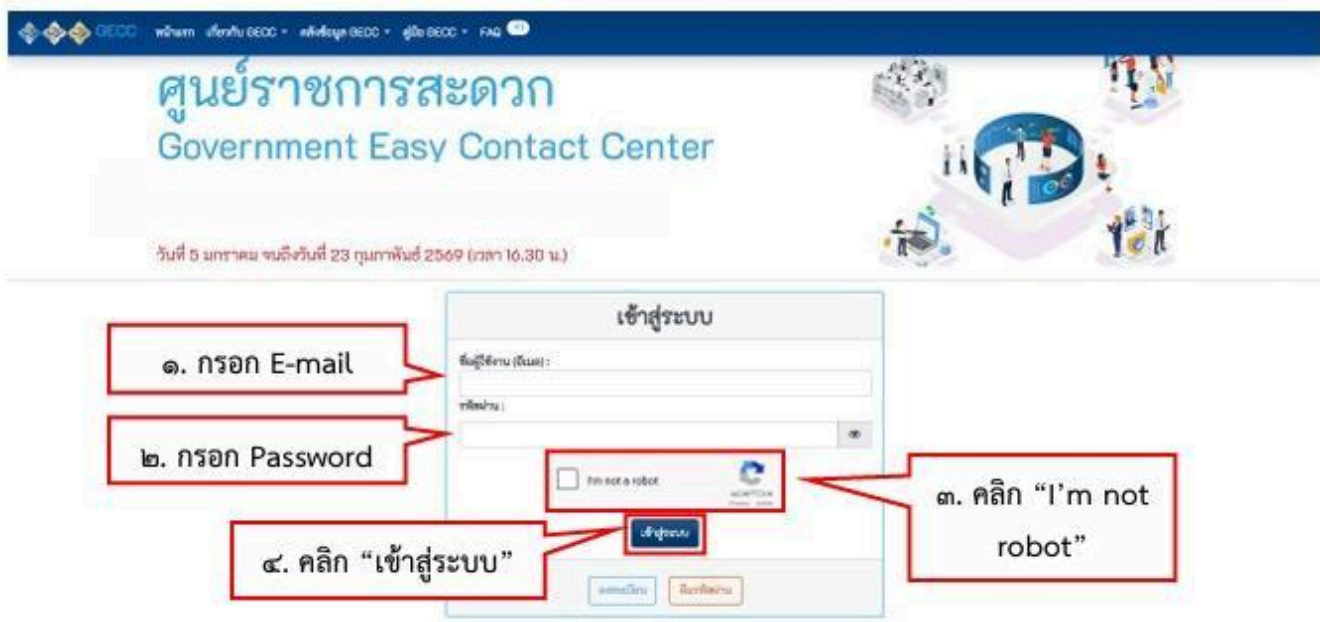
กรอกอีเมลและคลิกปุ่ม “ตกลง” หรือในกรณีที่จำอีเมลที่เคยลงทะเบียนไว้ในปีที่ผ่านมาไม่ได้ หน่วยงานสามารถค้นหาข้อมูลดังกล่าวโดยพิมพ์คำค้นหาจากชื่อศูนย์ราชการสะดวกที่หน่วยงานลงทะเบียน



ตรวจสอบอีเมลที่กรอกในขั้นตอน ลืมรหัสผ่าน จะมีอีเมลแจ้งรหัสผ่านที่ได้ลงทะเบียนไว้



4. ใส่ Email และ Password ที่ลงทะเบียนไว้เพื่อเข้าสู่ระบบ GECC และกดเข้าสู่ระบบ



5. คลิก สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก

รายการใบสมัคร 0

คลิกสร้างใบสมัคร

ข้อมูลใบสมัครในปีที่ผ่านมาจะปรากฏ และสามารถดูข้อมูลที่เคยสร้างไว้ได้ โดยคลิกที่เลขใบสมัคร

6. กรุณาอ่านเงื่อนไขการสมัคร จากนั้นคลิกที่ช่องสี่เหลี่ยม “ยอมรับเงื่อนไขการสมัคร” จากนั้นคลิก “ตกลง”

เงื่อนไขการสมัคร

๑. คลิก “ยอมรับเงื่อนไขการสมัคร”

๒. คลิก “ตกลง”

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก: GECC Test สาธารณูปโภค

สถานที่ตั้งให้บริการ: 1 ถนนพหลโยธิน

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ: เขตดุสิต แขวง/ตำบล: ดุสิต รหัสไปรษณีย์: 10300

มีความประสงค์ขอรับการตรวจประเมินการให้บริการ: ส่วนกลาง

ชื่อหน่วยงาน/สาขา: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

1. เลือกลักษณะการให้บริการตามบัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙

ด้านสถานที่และอาคารใช้ทำการ: * -- โปรดเลือก --

ชื่อผู้ประสานงานหลัก: * ตำแหน่ง: *
 เบอร์โทรศัพท์ 1: * ต่อ: * เบอร์โทรศัพท์ 2: * ต่อ: *
 เบอร์โทรศัพท์: * เบอร์มือถือ: * อีเมล: *

ชื่อผู้ประสานงานสำรอง: * ตำแหน่ง: *
 เบอร์โทรศัพท์ 1: * ต่อ: * เบอร์โทรศัพท์ 2: * ต่อ: *
 เบอร์โทรศัพท์: * เบอร์มือถือ: * อีเมล: *

สำเนา/กอง: * ชื่อ: *

☐ I'm not a robot 

บันทึกข้อมูล ยกเลิก

2. กรอกข้อมูลผู้ประสานงานหลัก/สำรอง

3. คลิก "I'm not robot"

4. คลิก "บันทึกข้อมูล"

1.) หลังจากบันทึกข้อมูลแล้วระบบจะสร้างใบสมัคร จากนั้นให้หน่วยงานคลิกเพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลใบสมัคร

รายการใบสมัคร 1

© สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2560

ที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่เริ่มใบสมัคร	เมนู
1	G690011	GECC Test สาธารณูปโภค	24/12/2568 9:24:09	กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูล

G69XXXX

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก

1. คลิก กรอกข้อมูล

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G690011

สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามขั้นตอนการสมัคร

สามารถแก้ไขข้อมูล

ส่งใบสมัคร

บันทึกข้อมูล

2.2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์พื้นฐาน (👍) ทั้งหมด 8 ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (😊) ทั้งหมด 33 ข้อ รวม 70 คะแนน

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน 3,000 ตัวอักษร
- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

ทั้งนี้ เกณฑ์คุณภาพ ข้อ 1.1 สามารถแนบไฟล์ได้รายการละ 1 ไฟล์ เท่านั้น

ใบสมัครเลขที่ 6690011

๓. เลือกการพัฒนาแบบดิจิทัล

๔. แนบไฟล์หลักฐาน

๑. เลือก มี หรือ ไม่มี

๒. กรอกคำอธิบาย

๕. กด "บันทึก"

2.3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน 3,000 ตัวอักษร

- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ที่พิจารณาได้

ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

ใบสมัครเลขที่ G690011

ขั้นตอนที่ 1

1. เลือก มี หรือ ไม่มี

2. กรอกคำอธิบาย

3. แนบไฟล์หลักฐาน

4. บันทึก

1. เลือก มี หรือ ไม่มี

2. กรอกคำอธิบาย

3. แนบไฟล์หลักฐาน

4. บันทึก

ทั้งนี้ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ข้อ 1.2 หน่วยงานจะต้องดำเนินการกรอกข้อมูล ดังนี้

๑. เลือก มี หรือ ไม่มี

๒. กรอกคำอธิบาย

๓. กรอกตัวเลข (จำนวนเต็มไม่ใส่เครื่องหมายลูกน้ำ [,] ทั้ง ๒ ช่อง โดย
- กลุ่มประชากร (N) หมายถึง ขนาดของประชากร
- กลุ่มตัวอย่าง (n) หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
อ้างอิงข้อมูลจาก Taro Yamane

๔. แนบไฟล์หลักฐาน

๕. บันทึก

2.๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร)

หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
ที่ผ่านการพิจารณาลงนามจากผู้บริหารแล้ว จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้

๑. ดาวน์โหลดเอกสาร เสนอผู้ประเมิน

๒. คลิก "ตอบ"

๓. เลือก มี หรือ ไม่มี

๔. หากเลือก "มี" ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว

๕. คลิก บันทึกข้อมูล

ตัวอย่างแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑



แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

หน่วยบริการประชาชนที่ขอรับรอง ชื่อ

การรับรองมาตรฐาน GECC ☐ ๑. ได้รับการรับรองมาแล้ว ตั้งแต่ปี พ.ศ. ถึง พ.ศ.

ระดับการรับรองที่ได้รับ ☐ พื้นฐาน (สีฟ้า) ☐ ก้าวหน้า (สีเงิน) ☐ เป็นเลิศ (สีทอง)

☐ ๒. ขอรับรองเป็นปีแรก (ยังไม่เคยได้รับได้และตรา GECC)

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม ถึงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ นั้น ข้าพเจ้าได้รับทราบเงื่อนไขการสมัครและขอสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ดังนี้

๑. เงื่อนไขการสมัคร

๑.๑ หน่วยงานที่สมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชนที่เป็นภารกิจของหน่วยงาน เช่น ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ
- กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการที่งานบริการครอบคลุมทุกภารกิจตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น
- กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการระดับเล็กที่สุดในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า ๑ งาน และครบถ้วนตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย

๑.๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อมูลการสมัครพบว่าไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงของหน่วยงาน ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๑.๓ หัวข้อ...

-๒-

๑.๓ หัวข้อหลักเกณฑ์เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๖ คะแนน) ขอให้หน่วยงานพิจารณาเลือกประเด็นคำตอบตามบัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านสาธารณสุข หรือด้านสาธารณูปโภค หรือ ด้านเศรษฐกิจ หรือ ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม หรือ อื่น ๆ (เลือกตอบได้ ๑ ด้านเท่านั้น) โดยบัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ แนบท้ายหลักเกณฑ์ดังกล่าว ทั้งนี้ กรณีหน่วยงานตอบไม่ตรงตามบัญชีการจำแนกลักษณะการให้บริการดังกล่าว ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตรวจสอบประเมินหลักเกณฑ์เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

๑.๔ เมื่อหน่วยงานดำเนินการจัดส่งใบสมัครผ่านระบบการรับสมัคร GECC Online แล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในใบสมัครได้อีก

๑.๕ หากต้องการยกเลิกใบสมัคร จะต้องแจ้งยกเลิกในสมัครพร้อมระบุหมายเลขใบสมัครดังกล่าวผ่านช่องทาง Inbox ของ Facebook Page : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ก่อนปิดการรับสมัคร

๒. ข้าพเจ้าได้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของ (ใส่ชื่อหน่วยบริการประชาชนที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC และสถานที่ตั้ง) แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (X)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๕ ข้อ		
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ			
	เกณฑ์พื้นฐาน (สัญญาข้อ: ๕)	มีครบถ้วน ๘ ข้อ		
	เกณฑ์ขั้นสูง (สัญญาข้อ: ๖)	มี ๒๓ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน		
	เกณฑ์เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม	มี ๑๐ ข้อ รวม ๑๐ คะแนน		
๓	เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์	มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน		

หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องพร้อมทั้ง ๓ ข้อ จึงจะได้รับการพิจารณาออกสารสมัครขอรับรองมาตรฐานต่อไป

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง

วันที่ เดือน พ.ศ. ๒๕๖๑

(หัวหน้าหน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC)

หมายเหตุ :

๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด รับทราบการประเมินความพร้อมด้วย

๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้นำเรียนอธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป รับทราบการประเมินความพร้อมด้วย

8. เมื่อกรอกข้อมูลในใบสมัครครบถ้วนแล้ว (สังเกตจากกล่องข้อความแจ้งเตือนข้อมูลที่ยังตอบไม่ครบถ้วนจะหายไป) ปุ่ม “ส่งใบสมัคร” จะปรากฏขึ้นเป็นสีแดง จากนั้นให้คลิก “ส่งใบสมัคร” และระบบจะแจ้งเตือนเพื่อยืนยันส่งใบสมัคร หากคลิกปุ่ม “ยืนยันส่งใบสมัคร” แล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G690011

คลิกส่งใบสมัคร
ส่งใบสมัคร
กรณีสถานที่ว่าง

ข้อมูลหน่วยงาน

ศูนย์ราชการสะดวก

ชื่อศูนย์ : GECC ๖๐๑ อาคารศูนย์ราชการ
สถานที่ตั้ง : อาคาร ๖๐๑ ชั้น ๖ อาคารศูนย์ราชการ
จังหวัด : กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ : เขตดุสิต แขวง/ตำบล : ดุสิต รหัสไปรษณีย์ : 10300

ด้านตามลักษณะการให้บริการ : ๐๖ **ด้านสาธารณูปโภค**

ผู้ประสานงานหลัก

ชื่อ : นายสุภากร งามกิจ
ตำแหน่ง : หัวหน้าศูนย์ราชการสะดวก
เบอร์โทรศัพท์ที่ ๑ : 02-2834411 ต่อ :
เบอร์โทรศัพท์ที่ ๒ : ต่อ :
เบอร์โทรศัพท์ :
เบอร์มือถือ : 0654060925
อีเมล : gccc.gecc@gsa.go.th

ตำแหน่ง/กอง : ศูนย์บริการประชาชน

ผู้ประสานงานสำรอง

ชื่อ :
ตำแหน่ง :
เบอร์โทรศัพท์ที่ ๑ : ต่อ :
เบอร์โทรศัพท์ที่ ๒ : ต่อ :
เบอร์โทรศัพท์ :
เบอร์มือถือ :
อีเมล :

๐๖ **แจ้งข้อมูล**

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก

คลิกส่งใบสมัคร
ส่งใบสมัคร
กรณีสถานที่ว่าง

ข้อมูลหน่วยงาน

ศูนย์ราชการสะดวก

ชื่อศูนย์ : GECC ๖๐๑ อาคารศูนย์ราชการ
สถานที่ตั้ง : อาคาร ๖๐๑ ชั้น ๖ อาคารศูนย์ราชการ
จังหวัด : กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ : เขตดุสิต แขวง/ตำบล : ดุสิต รหัสไปรษณีย์ : 10300

ด้านตามลักษณะการให้บริการ : ๐๖ **ด้านสาธารณูปโภค**

ผู้ประสานงานหลัก

ชื่อ : นายสุภากร งามกิจ
ตำแหน่ง : หัวหน้าศูนย์ราชการสะดวก
เบอร์โทรศัพท์ที่ ๑ : 02-2834411 ต่อ :
เบอร์โทรศัพท์ที่ ๒ : ต่อ :
เบอร์โทรศัพท์ :
เบอร์มือถือ : 0654060925
อีเมล : gccc.gecc@gsa.go.th

ตำแหน่ง/กอง : ศูนย์บริการประชาชน

ผู้ประสานงานสำรอง

ชื่อ :
ตำแหน่ง :
เบอร์โทรศัพท์ที่ ๑ : ต่อ :
เบอร์โทรศัพท์ที่ ๒ : ต่อ :
เบอร์โทรศัพท์ :
เบอร์มือถือ :
อีเมล :

๐๖ **แจ้งข้อมูล**

ข้อความแจ้งเตือน

คุณแน่ใจหรือไม่??

หากยืนยันส่งใบสมัครแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

กดยืนยัน
ยกเลิก

หน้าจอการส่งใบสมัครสมบูรณ์ และการตรวจสอบสถานะใบสมัคร

หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครของตนเองได้ที่แถบคำว่า “สถานะใบสมัคร” หากระบุคำว่า “ส่งใบสมัครแล้ว” คือระบบได้จัดเก็บข้อมูลใบสมัครของท่านเพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว



สถานะ “ส่งใบสมัครแล้ว”

สามารถปริ้นเอกสารใบสมัครได้ โดยคลิกไอคอนรูปเครื่องปริ้น

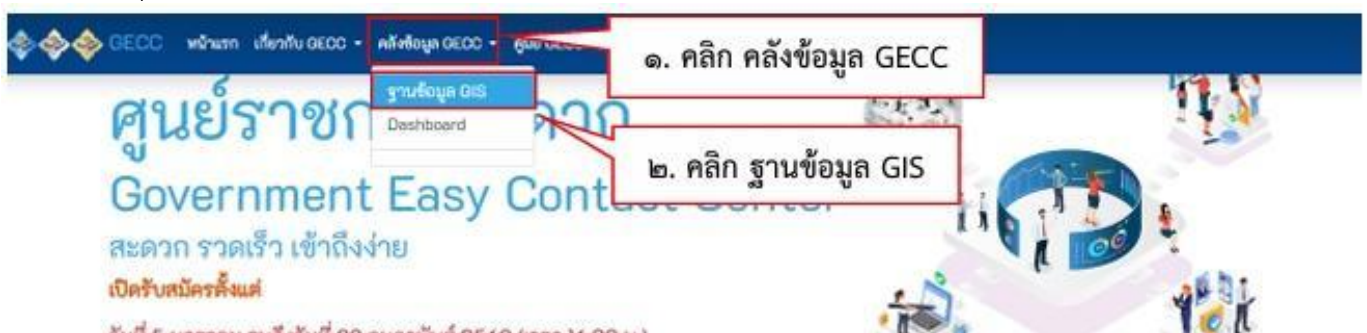


ระบบแจ้งเตือน การส่งใบสมัครเสร็จสมบูรณ์

ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้

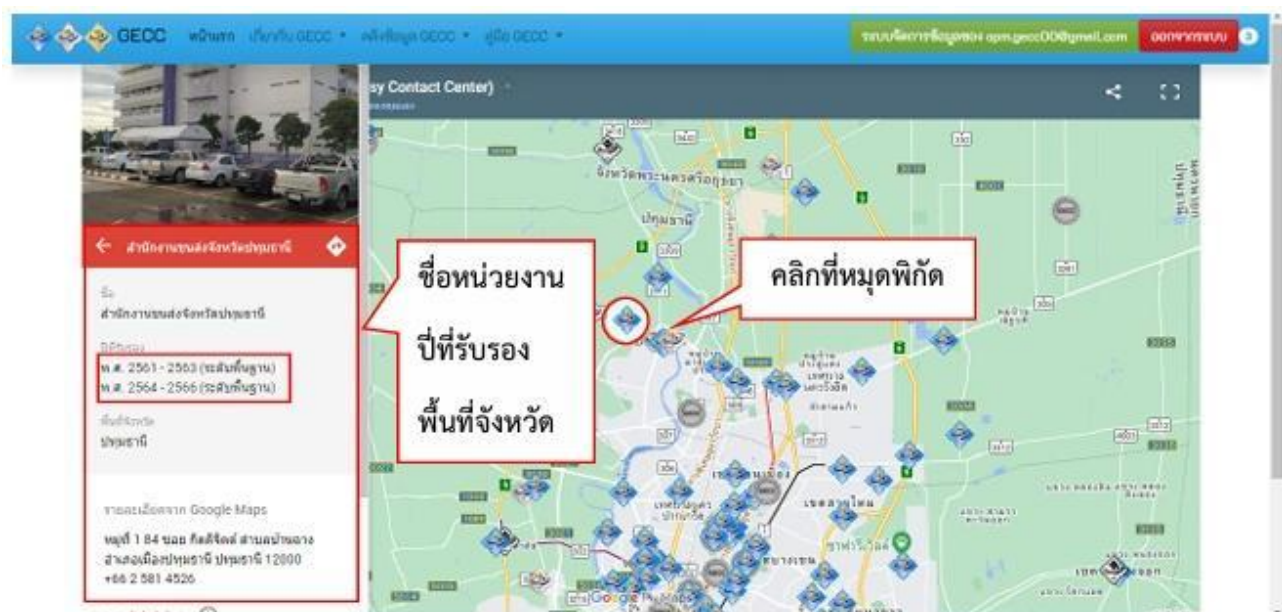
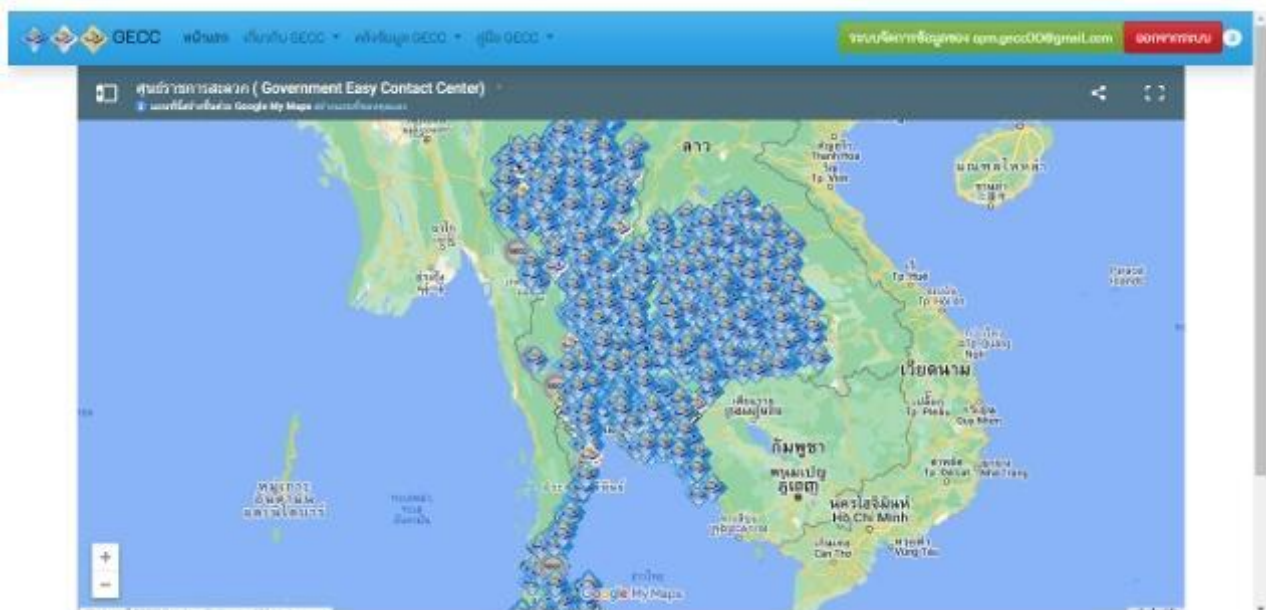
ระบบฐานข้อมูล GIS

เป็นฐานข้อมูลแสดงพิกัดที่ตั้งของหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 จนถึงปัจจุบัน



๑. คลิก คลังข้อมูล GECC

๒. คลิก ฐานข้อมูล GIS



ความหมายสัญลักษณ์



หน่วยงานที่อยู่ระหว่าง



หน่วยงานที่อยู่ระหว่าง



หน่วยงานที่อยู่ระหว่าง

ระบบ Dashboard

เป็นฐานข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 จนถึงปัจจุบัน โดยสามารถค้นหาชื่อหน่วยงานและดูผลการตรวจประเมินมาตรฐานในแต่ละปี



ระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (G Survey)

เป็นระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก และรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศูนย์ราชการสะดวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ

โปสเตอร์ QR Code
G Survey
แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
ประเมินความพึงพอใจหลังรับบริการ

ประชาชนผู้รับบริการ

↓

ประเมินความพึงพอใจ

↓

รวบรวม Feedback

ประเมินความพึงพอใจ

เลือกหน่วยงานที่รับบริการ

-- เลือกเมือง -- / / เลือกจังหวัดจาก หรือเลือกศูนย์ราชการสะดวกในท้องถิ่น

👍

👎

ให้บริการ/ไม่ให้บริการ

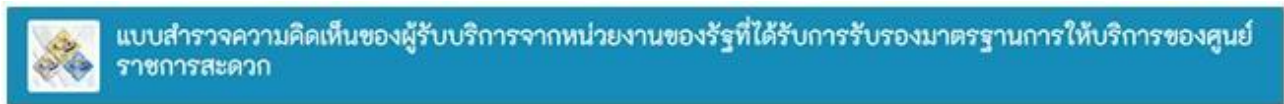
ส่งแบบประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
- ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- จุดให้บริการ ณ สำนักงาน/ที่ตั้งหน่วยงาน
- ช่องทางระบบออนไลน์ของหน่วยงาน



ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ขอความร่วมมือนักบริการทุกท่านช่วยประเมินความพึงพอใจ ดังนี้ เพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ ในฐานะศูนย์ราชการสะดวก และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

ชื่อหน่วยงานที่ท่านรับบริการ

-- โปรดเลือก -- // โดยพิมพ์ชื่อสาขา หรือชื่อศูนย์ราชการสะดวกในช่องค้นหา

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ 20 ปีหรือต่ำกว่า
☐ 21 - 30 ปี

1. จุดให้บริการ ณ สำนักงาน/ที่ตั้งหน่วยงาน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ
วันและเวลาเปิดให้บริการ	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Mind)	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
ระยะเวลาการให้บริการ	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก

2. ช่องทางระบบออนไลน์ของหน่วยงาน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ
การใช้งานสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
ครอบคลุมงานบริการของหน่วยงาน	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
การตอบกลับ/การแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก
การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย	☆☆☆☆☆ โปรดเลือก

ช่องทางออนไลน์ที่ท่านใช้บริการมากที่สุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด

☐ เว็บไซต์ โปรดเลือก
☐ Line Official
☐ Application ของหน่วยงาน
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

เมื่อสำนักงานที่ดำเนินการยื่นรับการส่งใบสมัครเรียบร้อยแล้ว ขอให้พิมพ์ใบสมัคร และจัดเก็บเอกสารที่นำส่งทั้งหมด ไว้ใช้ประกอบการตรวจประเมินของผู้ตรวจราชการกรมที่ติดด้วย ทั้งนี้เมื่อยื่นรับการส่งใบสมัครเรียบร้อยแล้ว สำนักงานที่ติดกรุงเทพมหานครและสาขาให้แจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน เพื่อรวบรวมสำเนาเรียนอธิบดีกรมที่ดิน เพื่อโปรดทราบ สำหรับสำนักงานที่ติดจังหวัด สาขา ส่วนแยก ซึ่งถือเป็นหน่วยงานภูมิภาค เมื่อลงทะเบียนสมัครเรียบร้อยแล้วให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ขอให้แจ้งมายังกรมที่ดิน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) เพื่อจะได้รวบรวมและนำเรียนอธิบดีกรมที่ดิน เพื่อโปรดทราบด้วย

การติดตั้งตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก

ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย



ช่องทางการติดต่อสื่อสารคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน

ที่อยู่ : เลขที่ 1 ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

หมายเลขโทรศัพท์ : 0 2283 4473 , 4475 , 4485 , 4526

หมายเลขโทรสาร : 0 2283 4524 - 25

Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

YouTube Channel : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

มีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละระดับ โดยจะขออธิบายรายละเอียดของแต่ละเกณฑ์ ดังนี้

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งหมด 15 ข้อ

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อหากดำเนินการไม่ครบถ้วนจะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งสิ้น 15 ข้อ เป็นเกณฑ์ที่ไม่มีคะแนน แต่เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่สำนักงานที่ดินต้องดำเนินการให้**มีครบทั้ง 15 ข้อ** ห้ามมิให้ไม่มีข้อใดข้อหนึ่งมิเช่นนั้นจะไม่รับการตรวจประเมินในเกณฑ์ข้ออื่นๆ รวมทั้งจากการตรวจประเมินในพื้นที่ของคณะประเมิน กรณีผ่านการคัดกรองทางเอกสารแล้ว คณะประเมินฯ จะตรวจสอบจากสถานที่บริการจริงว่ามีทุกข้อครบถ้วนหรือไม่โดยข้อคำถามทั้ง 15 ข้อ ประกอบด้วย

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงาน ของสำนักงานที่ดิน
1	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับ <u>ความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่</u> หรือผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 - 19.00 น. - วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. - ช่องทางพิเศษ กรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก			- สำนักงานที่ดินต้องมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับวันและเวลาเปิดให้บริการ - ต้องมีประกาศ/คำสั่ง/จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการใน แต่ละพื้นที่ที่ได้สำรวจไว้ - ต้องมีประกาศแสดงระยะเวลาที่ให้บริการนอกเวลาราชการ เพื่อให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงาน ของสำนักงานที่ดิน
2	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึง สถานที่บริการ สะดวกต่อการเดินทาง			- มีระบบการขนส่งสาธารณะผ่าน จำนวน....ประเภท ได้แก่ (1)... คือ สาย...และสาย...(2)...(3).... (เช่น มี ระบบการขนส่งสาธารณะผ่าน จำนวน 2 ประเภท ได้แก่ (1) รถโดยสาร สาธารณะ บขส. รวม 2 สาย คือ สาย กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ สายกรุงเทพฯ - จันทบุรี (2) รถประจำทางระหว่าง อำเภอ รวม 1 สาย คือ...เป็นต้น - ควรมีป้ายบอกทางมายังสถานที่บริการ - มีวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง - มีที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อ ราชการ และสำหรับคนพิการโดย เฉพาะ

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนัก งานที่ดิน
				- มีการแจ้งวิธีการเดินทางมาติดต่อ ขอรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ทางเว็บไซต์ หรือสื่อ Online * * หากการเดินทางไปยังสำนักงาน ที่ดินไม่สะดวกควรแสดงให้เห็นความ มุ่งมั่นตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวกใน การเดินทางให้ประชาชน **
3	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือ ตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้ อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้ อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอก ทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการ ภายในหน่วยงาน)			- มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือ ตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการทุกจุด อย่างชัดเจน ไม่ทำให้เกิดความสับสน - มีป้ายนำทางผู้รับบริการจาก ภายนอกมายังสำนักงานที่ดิน - ควรมีผังจุดให้บริการแสดงอย่าง ชัดเจน อยู่หน้าสำนักงาน เพื่อให้

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
				ประชาชนทราบก่อนเข้ารับบริการจริง ในจุดต่างๆ
4	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้ อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)			สำนักงานที่ดินควรออกแบบผังทางเดินของงาน ดังนี้ - จุดก่อนเข้ารับบริการ ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการคัดกรองเอกสารก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว - จุดให้บริการ ต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพและทักษะที่จำเป็น สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ - ควรมีการจัดสวนหย่อมหรืออื่นๆ ให้มีลักษณะไม่เหมือนสถานที่ราชการ - จุดบริการที่มีคนมารอรับบริการจำนวนมาก เช่น จุดคัดกรองเอกสาร จุดประชาสัมพันธ์ ควรบริหารจัดการให้ดูสะอาด สบาย หรืออาจแยกออกมาจากจุดบริการอื่นๆ

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
5	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน			1. สำนักงานที่ดินจังหวัด... มีการกำหนดตัวผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน โดยใช้คำสั่งแบ่งงานและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผู้แทนกรณีเจ้าหน้าที่ท่านที่กำหนดไว้ไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถทำงานแทนกันได้ 2. เจ้าหน้าที่ช่องบริการจะมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการ ชื่อผู้รับผิดชอบ รูปถ่าย ตำแหน่ง เบอร์โทรติดต่อไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีคิวอาร์โค้ดที่ป้ายเพื่อให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการด้วย และทุกช่องบริการมีคำสั่งแบ่งงานและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าของงานมีการแจกนามบัตรให้ผู้รับบริการ กรณีผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง 4. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อกับสำนักงานที่ดินจังหวัด. 5. กรณีที่การทำธุรกรรมที่ต้องมีการบริการครั้งที่ 2 ได้จัดให้มีหนังสือแจ้งให้มาดำเนินการ มีการระบุชื่อเจ้าหน้าที่ และเบอร์โทรติดต่อไว้อย่างชัดเจน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
6	มีการออกแบบขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับ การเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว			** สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ ** - พื้นที่ของเจ้าหน้าที่ควรกว้างขวาง สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก - มีเคาน์เตอร์หรือโต๊ะที่สามารถจัดวางเอกสาร และหยิบใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - ** โดยปกติพื้นที่ที่ให้บริการประชาชน ควรมีจำนวนพื้นที่มากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ **
7	มีการจัดสถานที่ให้บริการให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ—และมีการออกแบบในจุดที่สำคัญหรืออันตราย หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ) รวมทั้งป้ายแสดงจุดรวมพลหรือแสดงให้เห็นถึงการแจ้งสถานที่สำรองในการให้บริการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน			- พื้นที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอตามมาตรฐาน - เปลี่ยนหลอดไฟทุกครั้งเมื่อชำรุด - การทาสีภายในอาคารให้มีสีอ่อนหรือสีเคาน์เตอร์เป็นสีอ่อน จะช่วยให้สถานที่ทำงานสว่างขึ้น - มีป้ายสัญลักษณ์แสดงจุดอันตรายต่างๆ เช่น ป้ายแสดงทางหนีไฟ ทางออกฉุกเฉิน - มีอุปกรณ์ดับเพลิงติดตั้งให้ใช้งานได้สะดวก - มีสัญลักษณ์ทางต่างระดับที่มองเห็นได้ชัดเจน - มีสัญลักษณ์อื่นๆ ที่จำเป็น และมองเห็นได้ชัดเจน - ติดตั้งป้ายแสดงจุดรวมพลหรือแสดงให้เห็นถึงการแจ้งสถานที่สำรองในการให้บริการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
8	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น			- มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ - จุดพักรอควรกว้างขวาง อาจอยู่ภายนอกอาคารสำนักงานก็ได้ (แต่ควรมีป้ายแสดงคิวบริการในจุดพักรอด้วย)

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
				- จุดบริการน้ำดื่ม/กาแฟ ควรมีแก้วน้ำบริการ - ป้ายแสดงคิวบริการ ควรเด่นชัด และอยู่ในมุมที่ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน - มุมข้อมูลข่าวสาร ไม่ควรอยู่ในมุมอับ และเข้าถึงง่าย
9	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการ)			- ห้องน้ำควรสะอาด ถูกสุขลักษณะ - ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ควรมีการตรวจสอบ ความดัง-เบา ของกริ่งภายในห้องน้ำ และสัญญาณไฟฉุกเฉิน รวมทั้งเมื่อมีการกดกริ่งและสัญญาณไฟฉุกเฉิน ผู้รับผิดชอบสามารถไปช่วยผู้พิการภายในห้องน้ำได้อย่างทันท่วงที - อาจมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้ เช่น รถเข็น ร่ม เป็นต้น
10	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม			- จัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการตามลำดับ - ป้ายแสดงจุดรับบัตรคิว/ประชาสัมพันธ์ ควรเด่นเห็นได้ชัดเจน - ป้ายแสดงจุดรับบริการต้องสอดคล้องกับผังงาน ตามข้อ 4 - ควรมีป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ครบทุกคน (ทุกฝ่ายรวมทั้งในกองการเงิน) - ตัวเลขควรเป็นเลขอารบิก เพื่อประโยชน์ของชาวต่างชาติ
11	มีจุดแรกรับและมีเจ้าหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย			- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการ ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารเบื้องต้น ก่อนรับบัตรคิวจริงที่จุดประชาสัมพันธ์

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
12	มีการจัดลำดับขั้นตอนและมีแผนผังแสดงขั้นตอนหลักในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการแสดงระยะเวลาและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล			- มีการจัดลำดับขั้นตอนและมีแผนผังแสดงขั้นตอนหลักในการให้บริการอย่างชัดเจน - จัดให้มีผังภาพแสดงจุดต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดิน เพื่อแสดงจุดการให้บริการต่าง ๆ ภายในสำนักงานที่ดินเป็นลำดับ และเข้าใจได้ง่ายอย่างชัดเจน - มีการจัดลำดับขั้นตอนการขอรับบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและมีการทำป้ายประกาศบอกลำดับขั้นตอนของแต่ละฝ่าย ที่เข้าใจง่าย ดัดแปลงได้ จุดให้บริการ เช่น <u>ฝ่ายทะเบียน</u> ขั้นตอนที่ 1 กดบัตรคิว – รอเรียกคิวจากประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนที่ 2 ประชาสัมพันธ์ – ตรวจเอกสาร/จัดคิวบริการ ขั้นตอนที่ 3 รับบริการที่เคาท์เตอร์บริการ ขั้นตอนที่ 4 ชำระเงินค่าธรรมเนียม – นำใบเสร็จส่งคืนเคาท์เตอร์เดิม ขั้นตอนที่ 5 จบงาน /รับโฉนดที่ดิน <u>ฝ่ายรังวัด</u> ขั้นตอนที่ 1 ยื่นคำขอรังวัด ขั้นตอนที่ 2 ทำการนัดรังวัด ขั้นตอนที่ 3 ชำระค่าใช้จ่ายในการรังวัด ขั้นตอนที่ 4 รับใบนัดรังวัด

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
				- ขั้นตอนการให้บริการ e-QLands และการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าด้วยวิธีต่าง ๆ - จัดลำดับการรับบริการด้วยการเปิดช่องทางพิเศษสำหรับให้บริการกรณีจองคิว จดทะเบียนและจองคิวรังวัดทางระบบออนไลน์ และนัดจดทะเบียนล่วงหน้า - มีการแสดงระยะเวลาและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล
13	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ			- มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ที่มีรูปแบบง่าย สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ อาจเป็นระบบกระดาษหรือออนไลน์ก็ได้ - จุดวางแบบประเมิน ควรตั้งในที่เหมาะสม มีแบบประเมินและปากกาพร้อมให้บริการ
14	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม			- มีการกำหนดพื้นที่เป็นเขตปลอดบุหรี่และ/หรือจัดให้มีพื้นที่ที่เป็นเขตสูบบุหรี่ ให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดประเภทหรือชื่อของสถานที่สาธารณะ สถานที่ทำงาน และยานพาหนะ ให้ส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของสถานที่และยานพาหนะเป็นเขตปลอดบุหรี่ หรือเขตสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่ พ.ศ. 2561 - มีการแสดงเครื่องหมาย ให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ลักษณะและวิธีการในการแสดงเครื่องหมายเขตปลอดบุหรี่และเครื่องหมายเขตสูบบุหรี่ พ.ศ. 2561

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)	แนวทางการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน
15	มีที่จอดรถและป้ายสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการตามมาตรฐานการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ			- จัดให้มีที่จอดรถและป้ายสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการตามมาตรฐานการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ - หมายเหตุ จุดจอดรถสำหรับผู้พิการไม่ควรอยู่ไกลจากสำนักงานที่ดินมากนัก

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

2.1 เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 👍 มี ๘ ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม ๘ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

2.2 เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี 33 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน 5 ข้อ ข้อละ 2 คะแนน 27 ข้อ และ ข้อละ 3 คะแนน 1 ข้อ รวม ๖๒ คะแนน

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
-----	--------------	------------------	---

1. ด้าน สถานที่	☐ (☺)	๑.๑ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design หรือพิจารณาปรับปรุงสถานที่ตามความจำเป็นของผู้รับบริการ	☐ ทางลาด* ☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บริการข้อมูลและความช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง กรณีมีผู้มาใช้บริการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ หรือห้องน้ำที่มีราวจับที่มั่นคง* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ กริ่งขอความช่วยเหลือบริเวณที่จอดรถและบริเวณห้องน้ำ* ☐ ทางสัญจร ทางเท้า* ☐ อื่น ๆ ที่คำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ เช่น ลิฟต์ บันได ห้องพัก ห้องน้ำในห้องพัก อื่นๆ โปรดระบุ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงทั้ง ๖ รายการที่มี * หรือมีวิธีการปรับเปลี่ยนบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลพิเศษหรือคนพิการ	ถ่ายภาพแนบไฟล์ โดยบังคับต้องมีภาพดังต่อไปนี้ ☐ ทางลาด* ☐ มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บริการข้อมูลและความช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง กรณีมีผู้มาใช้บริการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* หรือห้องน้ำที่มีราวจับที่มั่นคง* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ มีกริ่งขอความช่วยเหลือบริเวณที่จอดรถและบริเวณห้องน้ำ* ☐ ทางสัญจร ทางเท้า* ☐ อื่น ๆ ที่คำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ระบุ เช่น ลิฟต์ บันได ห้องพัก ห้องน้ำในห้องพักเก้าอี้ ที่พักสำหรับผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ /มีพื้นที่ว่างใต้เคาท์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง อื่นๆ..... - สามารถใช้ได้จริงทั้ง ๖ รายการที่มี * หรือมีวิธีการปรับเปลี่ยนบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลพิเศษหรือคนพิการ - ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ รมรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น
----------------------------	---------------------------------------	--	---	---

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u>ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้ เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของ ประชาชนโดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียว สาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	

	 (☺)	๑.๒ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	□ ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในบริเวณจุดให้บริการและโดยรอบหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง การสร้างประโยชน์และเพิ่มมูลค่าของขยะ เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ	สำนักงานที่ดินจังหวัด..... ให้ความสำคัญกับการจัดการขยะ การลดขยะ และการจัดการขยะติดเชื้อ ในบริเวณจุดให้บริการและโดยรอบหน่วยงาน อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงส่งเสริมแนวคิดในเรื่องการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Zero Waste) ให้เกิดขึ้นในสำนักงานที่ดินจังหวัด..... โดยอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินและประชาชน ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการดำเนินงานตามมาตรการลด และคัดแยกขยะมูลฝอย และการจัดการขยะติดเชื้ออย่างเหมาะสม ในสำนักงานที่ดินจังหวัด..... ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด..... ดังนี้ 1. คัดแยกขยะมูลฝอย 4 ประเภท ตามอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้บริเวณสำนักงานฯ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสมต่อไป 2. การดำเนินการตามมาตรการ 3R สู่ 5R - Reduce ใช้น้อย คือใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเพียงพอเท่าที่จำเป็น ใช้ผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสม และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ง่ายต่อการกำจัด ไม่ใช้ฟุ่มเฟือย เช่น รมรงค์ให้เจ้าหน้าที่ใส่ผ้าไทย ใช้ถุงผ้า ตะกร้าแทนการใช้พลาสติก ใช้แก้วส่วนตัว และกล่องใส่อาหารแทนกล่องโฟม - Reuse ใช้ซ้ำ โดยนำสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้งานไปแล้วนำกลับมาใช้อีก ลดการใช้ทรัพยากรและลดปริมาณขยะมูลฝอย เช่น ใช้กระดาษทั้งสองหน้า - Recycle แปรรูปใหม่ โดยนำวัสดุที่สามารถนำมาใช้ใหม่ได้มาแปรรูป เช่น นำขวดพลาสติก หรือกระดาษ ขายเป็นไปแปรรูปใหม่
--	--	--------------------------------------	---	--

			- Reject หลีกเลียงผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วเกิดอันตราย เช่น การใช้ น้ำหมักทำความสะอาด - Repair นำสิ่งของที่ยังพอแก้ไขได้มาซ่อมแซมให้สามารถใช้งาน ได้ 3. ผลักดันการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มารับบริการ เกี่ยวกับแนว คิดการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างการตระหนักรู้ และการทำให้ เห็นเป็นแบบอย่างจากหน่วยงานภาครัฐสู่ประชาชน โดยมีการ สร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง การสร้าง ประโยชน์และเพิ่มมูลค่าของขยะ 3.1 กิจกรรมชาวดิน งดการใช้พลาสติก เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อ เป็นการที่ภาครัฐดำเนินการให้เห็นเป็นแบบอย่างที่ดีต่อประชาชน 3.2 กิจกรรมขวดพลาสติก กระป๋องเปล่าแลกผักสวนครัว โดย ต่อยอดโครงการที่ดินกินได้ เพื่อดึงประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามี ส่วนร่วม 4. มาตรการจัดการขยะติดเชื้อ สำหรับการดำเนินการจัดการขยะ ติดเชื้อเพื่อความปลอดภัยของทุกคน อาทิ หน้ากากอนามัย เป็นต้น 5. สำนักงานที่ดินมีการจัดเก็บขยะเพื่อนำไปกำจัดโดยองค์การ บริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล..... 6. สำนักงานที่ดินยังมีหลุมสำหรับทิ้งเศษอาหารหรือผักผลไม้ที่ เหลือรับประทานที่มีฝาปิดอย่างมิดชิด เมื่อใช้เต็มจะมีการฝังกลบ ปิดปากหลุมใช้เป็นปุ๋ยสำหรับปลูกต้นไม้บนหลุมดังกล่าว และยัง สามารถนำไปทำน้ำหมักชีวภาพไว้ใช้ผสมน้ำบำรุงต้นไม้ หรือมีการจัด ทำถังขยะเปียก ลดโลกร้อน (ถ้ามีทั้ง 2 กิจกรรมก็ใส่ทั้ง 2 กิจกรรม หรือถ้ามีกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งก็ใส่เพียงกิจกรรมที่มีอยู่)
--	--	--	--

				หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น..... บันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการดำเนินงานตามมาตรการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย และการจัดการขยะติดเชื้ออย่างเหมาะสมในสำนักงานที่ดิน ☐ โครงการ/กิจกรรม ลดและคัดแยกขยะมูลฝอย ☐ ภาพการรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก ☐ ภาพที่ใช้กระดาษทั้งสองหน้า ☐ ภาพการจัดถังขยะสำหรับคัดแยกขยะมูลฝอยที่มีทั้งขยะอินทรีย์ ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะทั่วไป ☐ ภาพการจัดเก็บเพื่อกำจัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล ☐ ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย ตัวอย่าง การจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ 
--	--	--	--	--

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>ตัวอย่าง การจัดทำถังขยะเปียก</u> 

	 (☺)	๑.๓ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การใช้พลังงานทดแทน การติดตั้ง Solar Rooftop	สำนักงานที่ดิน..... มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงานตามมติ ครม. เช่น มีกำหนดเวลาเปิด - ปิด เครื่องใช้ไฟฟ้า มีการเลือกใช้อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสำนักงานที่ดินมีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การใช้พลังงานทดแทน การติดตั้งโซลาร์เซลล์ในการส่องแสงสว่างภายนอกอาคารด้วยระบบเปิดปิดอัตโนมัติ การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสำนักงานที่ดินยังได้สนองแนวนโยบายของกระทรวงมหาดไทยโดยการปลูกพืชผักสวนครัว ซึ่งเป็นการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และจะเป็นการ Change for Good มุ่งสร้างชุมชนเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืนและนำไปแบ่งปันแก่คนรอบข้างทำให้ไม่เสี่ยงต่อการรับประทานสารเคมีที่ปนเปื้อนมากับผัก <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ โครงการ/กิจกรรม ส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน ☐ โครงการ/กิจกรรม เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ☐ มาตรการลดการใช้พลังงาน ☐ ป้ายกำหนดเวลาเปิด-ปิด เครื่องใช้ไฟฟ้า ☐ ภาพการใช้อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ☐ ภาพการติดตั้งโซลาร์เซลล์ในการส่องแสงสว่างภายนอกอาคาร
--	--	---	--	--

ชื่อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			☐ ภาพการติดตั้ง Solar Rooftop ☐ ภาพการปลูกต้นไม้รอบอาคาร ☐ ภาพปิดเครื่องปรับอากาศ ☐ ภาพการปลูกพืชผักสวนครัว ☐ ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย ตัวอย่าง การส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน 

2. ด้านบริการ	()	๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก – ย่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก - ย่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานเกินกว่า ๒ ปี)	สำนักงานที่ดิน มีการตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก GECC และมีการทอแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการและคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane ได้จำนวน.....ราย โดยสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการตั้งแต่เดือน.....ถึงเดือน.....ที่ครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น ประกอบด้วย (๑) ประเภทงานบริการ - มีการสำรวจผู้ขอรับบริการว่าต้องการปรับปรุงงานบริการงานประเภทใดมากที่สุด ได้แก่ - งานทะเบียนที่ดิน - งานรังวัดที่ดิน - งานอื่นๆ (2) วันและเวลาเปิดให้บริการ - มีการสำรวจความต้องการวันทำการและเวลาเปิดให้บริการนอกเวลาทำการปกติ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เปิดเวลา 08.00-16.30 น. และพักเที่ยง) หรือ วันจันทร์-ศุกร์ (เปิดเวลา 08.00-16.30 น. และไม่พักเที่ยง) เป็นต้น (3) สถานที่ให้บริการ - มีการสำรวจด้านสถานที่ว่าเหมาะสมในการมาใช้บริการหรือไม่ ต้องเขียนให้สอดคล้องกับแบบสำรวจความต้องการ เช่น สถานที่จัดเตรียมเอกสาร /มุมเขียนหนังสือมอบอำนาจห้องน้ำบริการประชาชน เป็นต้น (4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - มีการสำรวจถึงความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการให้บริการ
----------------------	--	---	---	--

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		* การตรวจประเมินจะพิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	(5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ-มีการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น มีคอมพิวเตอร์ให้บริการตรวจสอบข้อมูลที่ดิน มีบริการ Wifi สำหรับประชาชน หรืออื่น ๆ ตามผลการสำรวจ เช่น ที่นั่งพักรอ อุปกรณ์สำหรับผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น (6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - มีการสำรวจถึงช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารว่าต้องการรับรู้เรื่องใด และต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดบ้าง เช่น การคำนวณค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์ ราคาประเมินที่ดิน/อาคารชุด ค่าใช้จ่ายในการรังวัดที่ดิน อื่น ๆ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก ☐ แบบสำรวจความต้องการของประชาชน<u>ที่มีครบทั้ง 6</u> <u>ประเด็น ทั้งแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์</u> ☐ รายงานการประชุมคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก ☐ ภาพถ่ายขณะทำการสำรวจความต้องการ ☐ เอกสารการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ☐ ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย

	 ()	๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและ สามารถนำไปใช้ในการออกแบบ และ/หรือ ปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ และ ☐ นำผลการสำรวจมาออกแบบและ/หรือ ปรับปรุงการให้บริการ หรืองานบริการ เช่น ปรับการบริการแบบ One Stop Service ลดขั้นตอนระยะเวลาให้น้อยลงเพิ่มเวลา การให้บริการนอกเวลาราชการ	สำนักงานที่ดิน.....ได้นำผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน....คน (จำนวนต้องตรงกับ ข้อ ๒.๑) มาวิเคราะห์พบว่ากลุ่มผู้ รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานที่ดินปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ๑. วันและเวลาเปิดให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้ เปิดบริการในช่วงเวลา.....ร้อยละ.....ซึ่งอยู่ในระดับที่ต้องการมากที่สุด) ๒. ประเภทงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้บริการ นัดจดทะเบียนล่วงหน้าร้อยละ..... ๓. สถานที่ให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... ๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความ ต้องการ..... ๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญพบว่าผู้รับบริการมีความ ต้องการ..... ๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการพบว่าผู้รับบริการ มีความต้องการ..... <u>หมายเหตุ</u> จะต้องมีการประชุมคณะทำงานอำนวยการศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) เพื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างและออก แบบระบบงาน / พัฒนาสถานที่ ตามความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ สรุปผลวิเคราะห์ได้ - ให้สรุปว่าประชาชนมีความต้องการที่จะให้ดำเนินการมากที่สุดใ แต่ละด้านอย่างไร เช่น
--	--	---	--	--

				- สำนักงานที่ดินมีแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้ง 6 ด้าน คือ (1) ประเภทงานบริการ เช่น โครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า (2) วันและเวลาเปิดให้บริการ เช่น โครงการไม่พักกลางวัน (3) สถานที่ให้บริการเช่น โครงการห้องน้ำสะอาด (4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการเช่น ป้ายบอกขั้นตอนงาน (5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น มีคอมพิวเตอร์ให้บริการตรวจสอบข้อมูลข้อมูลที่ดิน มีบริการ WiFi สำหรับประชาชน (6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการเช่น โครงการประชาสัมพันธ์งานที่ดิน การคำนวณค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์ราคาประเมินที่ดิน/อาคารชุด ค่าใช้จ่ายในการรังวัดที่ดิน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ มีการสรุปผลหรือวิเคราะห์ผลการสำรวจจากแบบสำรวจตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทอดแบบตามข้อ ๒.๑ ใช้สูตรอะไรในการคำนวณผลการทอดแบบ (แบบผล) ☐ มีการประชุมคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก (แบบรายงานประชุมและ/หรือรูปภาพ) ☐ แผนงาน/โครงการ (แบบแผนงาน/โครงการ) ที่ทำขึ้นมาจากผลการสำรวจฯ
--	--	--	--	---

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<input data-bbox="1429 256 1458 293" type="checkbox"/> ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย

	() ๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	☐ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าว สามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ตีประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์) ☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	สำนักงานที่ดิน.....มีงานบริการ ดังนี้ ก. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ - ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ - ด้านการออกเอกสารสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด - ด้านการรังวัดที่ดิน สอบเขต แบ่งแยกและรวมโฉนด ข. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ได้แก่ - มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดินฯ และกำหนดผู้รับผิดชอบ (ต้องอยู่ชั้นที่ 1 เห็นและเข้าถึงได้ง่าย) - มีการจัดทำคู่มือประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก - จัดเครื่องคอมพิวเตอร์บริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (มีโครงสร้างองค์กร มีโครงสร้างสำนักงานที่ดิน มีคู่มือประชาชนอยู่ในระบบและค้นหาได้ง่าย) - มีสมุดให้ประชาชนลงชื่อเข้าใช้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เช่น ประกาศขายทอดตลาดของสำนักงานบังคับคดี ประกาศของสรรพากร เป็นต้น ค. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - มีกล่องใสแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน โดยมีผู้รับผิดชอบ คือ... - มีโทรศัพท์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) เบอร์โทรศัพท์..... โดยมีผู้รับผิดชอบคือ.....
--	--	--	--

				- มีศูนย์ดำรงธรรมประจำสำนักงานที่ดิน....โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - ตรวจสอบคำถาม-การร้องเรียนผ่านช่องทาง Google reviews โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - ช่องทางการร้องเรียนแบบออนไลน์ ได้แก่ (1) App Line@ โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๒) เว็บไซต์ โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๓) Facebook ชื่อ โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๔) Facebook Fanpage ชื่อ โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๕) ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน โดยมีผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับกรมที่ดินคือ..... (๖) อื่น ๆ..... <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น  มีคำสั่งแบ่งงานของสำนักงานที่ดิน (แนบคำสั่งและรูปภาพของแต่ละฝ่าย)  มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน (แนบคำสั่ง ภาพถ่าย)  มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 หรือสามารถสแกน QR Code ได้ (แนบรูปภาพ)
--	--	--	--	---

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			 จัดเครื่องคอมพิวเตอร์บริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับงานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (แนบรูปภาพ)  จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อปิดประกาศสำหรับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก (แนบรูปภาพ)  มีคำสั่งกำหนดตัวผู้รับผิดชอบในการรับโทรศัพท์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการรับโทรศัพท์ (แนบคำสั่ง)  มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำสำนักงานที่ดิน (แนบคำสั่ง)  แผนงาน/โครงการในการเปิดช่องทางการร้องเรียนแบบออนไลน์พร้อมทั้งสรุปผลในแต่ละช่องทางเป็นประจำทุกเดือน (แนบแผนและแบบรายงาน คำสั่ง ภาพถ่าย)  ตรวจสอบการปฏิบัติงานผ่านทาง Google reviews ว่าได้ rate กี่ดาว (ภาพถ่าย)  ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย

	 (☺)	๒.๔ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุนขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และ ทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	□ ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงาน ในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไป ในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ - ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ 	1. กรมที่ดินได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ทั้งรูปแบบดิจิทัล และรูปเล่ม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยสำนักงานที่ดินจังหวัด..... ได้รวบรวมหนังสือไว้ ณ ตู้เอกสารชั้น 1 เพื่อความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการค้นหา และอ้างอิงข้อมูล อีกทั้งได้รวบรวม Link ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ไว้ใน QR code และติดไว้ที่เคาท์เตอร์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อความสะดวกในการค้นหา ซึ่งคู่มือดังกล่าวมีการระบุนขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน 2. กรมที่ดินมีการจัดทำสารานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการศึกษาหาความรู้ ซึ่งสำนักงานที่ดิน..... นำลิงค์ข้อมูลดังกล่าวไว้ในไลน์กลุ่มของสำนักงานที่ดิน..... เพื่อความสะดวกในการใช้งาน 3. กรมที่ดิน รวมทั้ง สำนักงานที่ดินต่าง ๆ ได้มีการจัดทำวิดีโอสำหรับบุคลากรกรมที่ดินในเรื่องที่สำคัญ อาทิ ขั้นตอนการดำเนินงาน กฎหมายที่เกี่ยวข้องและสำคัญ เพื่อเป็นคู่มือ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัด.....ได้นำลิงค์ข้อมูลดังกล่าวไว้ในไลน์กลุ่มของสำนักงานที่ดินจังหวัด..... เพื่อความสะดวกในการใช้งาน 4. กรมที่ดินได้จัดทำ e-book ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงานที่ดิน.....ได้นำลิงค์ข้อมูลดังกล่าวไว้ในไลน์กลุ่มของสำนักงานที่ดิน..... เพื่อความสะดวกในการใช้งาน
--	--	---	--	--

			5. มีการทำ QR code รวบรวม FAQ ของกรมที่ดิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สะดวกในการค้นหาและเป็นแนวทางในการตอบคำถาม 6. สำนักงานที่ดิน.....ยังได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์ และการจัดการองค์ความรู้ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และอินโฟกราฟฟิก เพื่อยกย่องบริการของสำนักงานที่ดินสู่ความเป็นเลิศ เพื่อรวบรวมและปรับปรุง องค์ความรู้ด้านที่ดินที่ทันสมัย คู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ และสื่อสารไปสู่บุคลากรของสำนักงานที่ดิน..... ที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกต่อการใช้งาน รวมถึงการประชาสัมพันธ์สู่ประชาชน 7. มีการจัดการเว็บไซต์เพื่อรองรับการบริหารจัดการข้อมูลสำหรับงานด้านที่ดินของสำนักงานที่ดิน ให้เป็นหมวดหมู่ และปรับปรุงข้อมูลและองค์ความรู้ให้ทันสมัย 8. การจัดทำผังภาพ รวบรวมกระบวนการ และความรู้ด้านที่ดินที่จำเป็น จัดทำเป็น QR.code.แสดงไว้ด้านหน้าสำนักงานที่ดิน เพื่อความสะดวกในการใช้งาน 9. การถาม - ตอบ ปัญหาด้านการจดทะเบียนที่ซับซ้อน โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจดทะเบียนและ ผอ. ส่วนต่างๆ ผ่านไลน์กลุ่มสำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน ตลอด 24 ชั่วโมง **ในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการปรับปรุงคู่มือ (เช่นของ สมท. สมส.กองแผน เรื่องแนวทางการแก้ปัญหางานค้าง ประเด็นที่ปรับปรุง.....**
--	--	--	---

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ ภาพถ่ายคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบหนังสือ ☐ ภาพถ่ายคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบ QR Code ☐ ภาพถ่ายแผ่นป้ายแสดง QR Code ☐ ภาพคู่มือการให้บริการหรือคู่มือแนวทางคำถาม-คำตอบ (FAQ) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน ☐ ภาพถ่ายคู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงใหม่ ☐ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์และการจัดการองค์ความรู้ ☐ ภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์สำนักงานที่ดิน ☐ ผังภาพ รวบรวมกระบวนการงาน และความรู้ด้านที่ดินที่จำเป็น จัดทำเป็น QR code แสดงไว้ด้านหน้าสำนักงานที่ดิน เพื่อความสะดวกในการใช้งาน ☐ ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย

	 (☺)	๒.๕ มีระบบและกระบวนการติดตามสถานะผู้รับบริการ (Tracking System) พิจารณาทั้งระบบที่ประชาชนติดตามสถานะ และระบบที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการติดตามไม่ให้ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐานการให้บริการ (SLA) รวมทั้งมีระบบหรือกระบวนการแจ้งเตือนการให้บริการ รวมทั้งแจ้งเตือนในประเด็นอื่น เช่น การป้องกันมิฉ้อฉล	□ ๑ คะแนน = มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ หรือช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application หรือมีระบบการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ในกรณีสถานะคำขอที่จะครบกำหนดหรือเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน □ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ (Notification) โดยช่องทางปกติ หรือช่องทางดิจิทัล โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น การกำหนดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบติดตามเรื่องในการแจ้งเตือน การกำหนดแผนในการส่งออกหนังสือแจ้งเตือน เป็นต้น	สำนักงานที่ดิน..... มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ (Tracking System) โดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือนให้มาจดทะเบียนเป็นหนังสือ ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application หรือมีระบบการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ในกรณีสถานะคำขอที่จะครบกำหนดหรือเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน และมีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ (Notification) โดยช่องทางปกติ หรือช่องทางดิจิทัล โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น การกำหนดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบติดตามเรื่องในการแจ้งเตือน การกำหนดแผนในการส่งออกหนังสือแจ้งเตือน เป็นต้น 1. มีหนังสือแจ้งเตือนเป็นจดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรายงานผลการปฏิบัติงานและการจัดการงานค้างของสำนักงานที่ดิน พ.ศ. 2565 2. มีการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ หรือทาง SMS เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ตอบรับ หากผู้ขอรับบริการไม่มาติดต่อภายในกำหนดที่แจ้งไว้ ก็ให้มีหนังสือแจ้งเตือนตามระเบียบ 3. มีบริการช่องทางดิจิทัลผ่านกลุ่มไลน์ Line @teedin ที่ให้บริการติดตามสอบถามสถานะงาน เป็นการสื่อสาร 2 ทาง 4. มีใบนัดให้มาดำเนินการในครั้งต่อไปโดยกำหนดวันชัดเจน 5. มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบติดตามเรื่องในการแจ้งเตือนการกำหนดแผนในการส่งออกหนังสือแจ้งเตือน
--	--	--	--	--

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			6. มีการกำหนดแผนในการส่งออกหนังสือแจ้งเตือน 7. มีระบบที่เจ้าหน้าที่สามารถใช้ในการติดตามสถานะงาน เพื่อให้การดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐานการให้บริการ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ ภาพหนังสือแจ้งเตือนตามระเบียบดังกล่าวส่งทางไปรษณีย์ ☐ ภาพบริการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ และ Application Line ☐ ภาพบริการผ่านระบบติดตามสอบถามสถานะงาน หรือกรณีข้อสงสัยโดยสอบถามผ่าน Line @ที่ดิน..... ☐ ภาพระบบติดตามงาน หรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย

	 (☺)	๒.๖ มีระบบและกระบวนการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์หรือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีแผนในการผลักดันให้ผู้รับบริการใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น	□ ๑ คะแนน = มีระบบและแสดงให้เห็นถึงการรองรับบริการที่มาในช่องทางออนไลน์ให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) แทนแบบฟอร์มกระดาษ และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital) เช่น ยื่นชำระเงินทางออนไลน์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) รับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) <u>และ</u> มีแผนประชาสัมพันธ์และสื่อสารสร้างการรับรู้ถึงช่องทางออนไลน์ หรือตั้งเป้าหมายให้ผู้รับบริการเข้าถึงช่องทางบริการออนไลน์มากยิ่งขึ้น	1. สำนักงานที่ดิน..... มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1.1 การให้บริการจองคิวนัดจดทะเบียนและนัดรังวัดผ่านระบบออนไลน์ e-QLands ทั้งการนัดจดทะเบียนและนัดรังวัดทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งประชาชนสามารถส่งเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางระบบคิวนัดออนไลน์ และสำนักงานที่ดินจะได้ดำเนินการเตรียมเรื่อง เตรียมเอกสาร สำหรับการจดทะเบียนและการทำคำรังวัดไว้วางหน้า พร้อมกับนัดวันทำธุรกรรมที่สำนักงานที่ดิน ทำให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าปกติ เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลารอรับบริการนาน 1.2 Line @ที่ดิน เป็นช่องทางการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อีกหนึ่งช่องทางสำหรับแจ้งเตือนการให้บริการ และติดตามสถานะของงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที รวมทั้งสอบถามข้อมูล รวมทั้งส่งไฟล์ข้อมูลหรือภาพลักษณะต่าง ๆ ถึงสำนักงานที่ดินได้ 1.3 LandsMaps ประชาชนสามารถค้นหาแปลงที่ดิน สอบถามราคาประเมินรายแปลงของกรมธนารักษ์ ค่าใช้จ่ายในการรังวัด ค่าธรรมเนียมภาษีอากร คิวรังวัด รวมทั้งพื้นที่ผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน (Zoning) ฯลฯ ได้ด้วยการให้บริการออนไลน์ Mobile Application LandsMaps/ตู้ Kios ที่ให้บริการ ณ สำนักงานที่ดิน..... /หรือทางเว็บไซต์กรมที่ดิน ซึ่งสามารถค้นหาได้ด้วยคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานที่ดิน.....มีบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน.....
--	--	---	---	--

				1.4 SmartLands Application ช่องทางการให้บริการประชาชนที่รวบรวม Application การให้บริการต่าง ๆ ของงานที่ดิน รวมไว้ใน Application เดียว เพื่อความสะดวกของประชาชนในการเป็นช่องทางเข้าถึงงานของกรมที่ดิน ที่สามารถให้บริการตามภารกิจได้โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานที่ดิน ในบริการต่าง ๆ ครอบคลุมกว่า 19 รายการ ดังนี้ 1) สารานุกรมที่ดิน 2) การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนและรังวัด (e-QLands) 3) การค้นหารูปแบบที่ดิน LandsMaps 4) ตรวจสอบราคาประเมิน 5) ที่ตั้งสำนักงานที่ดิน 6) คำนวณภาษีอากร 7) ขั้นตอนการทำธุรกรรม 8) นิติบุคคลจัดสรรที่ดินและอาคารชุด 9) ค้นหาประกาศที่ดิน 10) เว็บไซต์กรมที่ดิน 11) ร้องเรียนร้องทุกข์ 12) Line@teedin 13) ข่าวดิจิทัล 14) ถาม-ตอบ 15) ค่าใช้จ่ายการรังวัด 16) ประเมินความพึงพอใจสำนักงานที่ดิน 17) ค้นหา น.ส.ล. 18) รายชื่อ สนง.ช่างรังวัดเอกชน 19. ระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ 1.5 การให้บริการประชาชนต่างสำนักงานที่ดินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ LandsFax โดยเป็นการให้บริการในนิติกรรมประเภท การตรวจสอบหลักทรัพย์ การประเมินราคาทุนทรัพย์ และการขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ 1.6 การให้บริการให้คำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับที่ดินหรือติดต่อสอบถาม ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Line @ที่ดิน /facebook สำนักงานที่ดิน.....
--	--	--	--	--

				1.7 ประกาศสำนักงานที่ดินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Lands Announcement ประชาชนสามารถตรวจสอบประกาศของสำนักงานที่ดินได้ผ่าน Smartphone เพิ่มเติมจากเดิมที่มีการติดประกาศ ณ สำนักงานที่ดินเท่านั้น โดยไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานที่ดิน 1.8 การแจ้งลำดับคิวบริการด้วยระบบ Line ด้วยการสแกน QR code เพื่อทราบลำดับคิวบริการได้ทุกที่ทุกเวลา 1.9 การให้บริการชำระค่าธรรมเนียมด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) การชำระค่าธรรมเนียมด้วย บัตรเดบิต บัตรเครดิต และสแกน QR code เพื่อความสะดวกปลอดภัยสู่สังคมไร้เงินสด 2. สำนักงานที่ดินมีการดำเนินการให้บริการที่ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน ด้วยแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประชาชนไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในการติดต่อทำนิติกรรมกับสำนักงานที่ดิน ดังนี้ 2.1 มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน ซึ่งมีแบบฟอร์มการขอรับบริการในระบบ โดยผู้ขอไม่ต้องกรอกข้อมูลเอง ทำให้ง่ายและสะดวกต่อผู้มารับบริการ และใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบมาให้บริการ และใช้การเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง เมื่อบัตรประชาชนตัวจริงมาแสดง เจ้าหน้าที่ก็จะค้นหาข้อมูลทะเบียนราษฎรมาใช้กับแบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ในโปรแกรม/กรณีที่เป็นนิติบุคคลเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการค้าภายใน
--	--	--	--	---

				2.2 ข้อมูลรายละเอียดทางทะเบียนที่ดินจะจัดเก็บในฐานข้อมูลสารสนเทศของกรมที่ดินและนำมาใช้งานข้อมูลสำหรับผู้รับบริการเคยกออกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป รวมทั้งคำขอรับบริการของฝ่ายรังวัด **จังหวัดที่มีประกาศเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้วให้อธิบายข้อดีและความสะดวกในการติดต่อของผู้รับบริการ..... เช่น ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่ดินตั้งอยู่ ก็สามารถจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ได้ เป็นการสร้างความสะดวก สบาย รวดเร็ว ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี.....** 3. สำนักงานที่ดิน..... มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนในการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วย SmartLands Application ในรูปแบบ One Stop Service โดยประชาชนสามารถยื่นคำขอ ชำระเงิน และรับเอกสารผ่าน Smartphone เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานที่ดิน สามารถดำเนินการได้เองที่ใดก็ได้ 4. สำนักงานที่ดิน.....มีการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์และสื่อสารสร้างการรับรู้ถึงช่องทางออนไลน์ โดยตั้งเป้าหมายให้ผู้รับบริการเข้าถึงช่องทางบริการออนไลน์มากยิ่งขึ้น <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น
--	--	--	--	---

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				☐ ภาพถ่ายระบบจองคิวนัดจดทะเบียนและนัดรังวัดผ่านระบบออนไลน์ e-QLands Line @ที่ดิน LandsMaps และอื่นๆ ☐ รายงานผลการดำเนินการ (ทุกโครงการ) ☐ ภาพถ่ายแสดงแบบฟอร์มในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมทั้งคำขอรับบริการของฝ่ายรังวัด ☐ ภาพถ่ายตัวอย่างหนังสือมอบอำนาจ ☐ ภาพถ่ายตัวอย่างการกรอกข้อความในหนังสือมอบอำนาจ ☐ ภาพถ่ายแผนประชาสัมพันธ์และสื่อสารสร้างการรับรู้ถึงช่องทางออนไลน์ ☐ ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	 (☺) ๒.๗ มีระบบรองรับการบริการไร้รอยต่อ (Seamless) หรือมีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีการให้ความช่วยเหลือเป็นการให้ข้อมูลการรับบริการในช่องทางที่ถูกต้องเป็นอย่างน้อย	☐ ๑ คะแนน = มีฐานข้อมูลช่องทางการติดต่อหน่วยงานพื้นที่นอกเหนือความรับผิดชอบ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการโดยแจ้งช่องทางที่ถูกต้อง (เช่น เบอร์ติดต่อสาขาอื่น) ☐ ๑ คะแนน = มีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นนอกพื้นที่ในความรับผิดชอบ หรือมีระบบรองรับการให้บริการต่างพื้นที่ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและไม่เป็นการผลักภาระให้ผู้รับบริการ	สำนักงานที่ดิน.....มีระบบรองรับการบริการไร้รอยต่อ (Seamless) หรือมีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีการให้ความช่วยเหลือเป็นการให้ข้อมูลการรับบริการในช่องทางที่ถูกต้องเป็นอย่างน้อย เช่น - กรณีมีประชาชนมายื่นขอชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่สำนักงานที่ดิน ซึ่งที่ถูกต้องจะต้องไปชำระที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินสามารถแจ้งรายละเอียดและช่องทางชำระภาษีที่ถูกต้องได้ ผ่าน ระบบ Landsmaps - กรณีที่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดิน เมื่อมีการชำระภาษีอากรที่สำนักงานที่ดินแล้ว สำนักงานที่ดินจะนำส่งบันทึกชำระภาษีอากรไปยังสรรพากรพื้นที่ แจ้งรายการชำระภาษีดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อไป <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีการจัดเก็บฐานข้อมูลช่องทางการติดต่อหน่วยงานพื้นที่นอกเหนือความรับผิดชอบ เช่น  ภาพถ่ายสมุดข้อมูลเบอร์โทรของหน่วยงานอื่น  ภาพถ่ายการเก็บข้อมูลส่งไปยังหน่วยงานอื่น เช่น หนังสือนำส่งบันทึกชำระภาษีอากร (ท.ด.16)  ภาพถ่ายหน้าระบบ landsmaps ที่มีรายการเกี่ยวกับภาษีที่ดิน  ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย

	 ()	๒.๘ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถ ลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	□ มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ □ ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา □ ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น *หมายเหตุ ต้องมีครบทั้ง ๓ ขั้นตอน	มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และติดตามการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน 2. การประชุมคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อติดตามความก้าวหน้าและติดตามผลวิเคราะห์แนวทางการในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการที่ก่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังสามารถให้บริการประชาชนได้ด้วยความสะดวกเร็ว เนื่องจากมีการบริหารจัดการความยากง่ายของงาน ตัวอย่างเช่น 1. การจัดทำจุดบริการเบ็ดเสร็จ OSS (One Stop Service) สำหรับผู้พิการ พระภิกษุสงฆ์ และผู้ที่เคลื่อนไหวร่างกายไม่สะดวก 2. การปรับปรุงด้านสถานที่ อาทิ การปรับปรุงทางลาดคนพิการใหม่ การจัดทำทางสัญจรสำหรับคนพิการ การปรับที่จอดรถคนพิการ การปรับภูมิทัศน์ให้โล่งและโปร่ง รวมไปถึงการจัดทำศูนย์ใกล้เคียงฉุกเฉิน 3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านที่ดินเชิงรุก ด้วยการตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์และการจัดการองค์ความรู้ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และอินโฟกราฟิก เพื่อยกรับงานบริการของสำนักงานที่ดินสู่ความเป็นเลิศ
--	--	---	--	--

				4. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ลดระยะเวลาการดำเนินการการไต่ถอนจำนอง และการจำนอง เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญห เช่น บริการประเภทงานไต่ถอนจำนอง และจำนอง ที่ผู้ขอรับบริการพิมพ์สัญญาจำนองมาเอง ให้บริการ ไม่เกิน 30 นาที จากระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน ๑๐๐ นาที (ไม่รวมเวลารอ) 5. ออกใบแทนแล้วเสร็จภายใน 3 วัน นับจากวันครบประกาศ งานมรดก จดทะเบียนภายใน 3 วัน นับจากวันครบประกาศ/แบ่งแยกแล้วเสร็จภายใน 7 วัน นับจากวันครบประกาศ/งานรังวัดเสนอ จพด. ภายใน 7 วัน นับแต่วันรังวัด (กรณีไม่มีปัญหาข้างเคียง ไม่เกิน 8 ราย/แบ่งแยกสอบเขต) เป็นต้น <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบรายงานการประชุม ☐ แนบภาพถ่ายการประชุม ☐ ภาพกิจกรรม/โครงการ/คำสั่ง ☐ แนบบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทั้ง 2 แบบ ☐ แนบผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจทั้งของสำนักงานที่ดินและหน่วยงานทางส่วนกลาง/หรือหน่วยงานภายนอก
--	--	--	--	---

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				☐ แผนงาน/โครงการ ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ☐ ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย

	 ()	๒.๙ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	□ = มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะผู้รับผิดชอบ หรือจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้ □ มีช่องทาง/ระบบการติดตามความคืบหน้า และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนหน่วยงานจะต้องดำเนินการทั้ง ๒ ประเด็น	สำนักงานที่ดิน.....มีกลไกรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ดังนี้ 1. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ติดตั้งไว้ 2 จุด ชั้นล่าง และชั้นบนอาคารสำนักงาน 2. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อแบบออนไลน์ ป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสำนักงาน ติดตั้งไว้บริเวณจุดพักรับบริการ และจุดประชาสัมพันธ์ 3. ติดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดิน..... ศูนย์ไกล่เกลี่ยอุกฉกรรจ์ 4. มีการกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 5. มีผังงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 6. มีแผนผังการทำงานของกระบวนการพิจารณาเรื่องการร้องทุกข์ 7. มีระบบติดตามงานร้องเรียนร้องทุกข์ (อธิบายการทำงานของระบบคู่มือ หรือ E-contacts DC) ว่าประชาชนหรือผู้บริหารสามารถติดตามได้อย่างไร) 7.1 มีการจัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลในระบบดิจิทัลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเป็นถึงข้อมูลในการค้นหาประเด็นพิพาท เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนต่อไป และเพื่อการสืบค้นติดตามงาน 7.2 มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ติดตามข่าวสาร IO ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้นภายใน 2 ชั่วโมง
--	--	--	---	---

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				7.3 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานปฏิบัติการพิเศษในการเจรจาไกล่เกลี่ยและออกหน่วยเคลื่อนที่เร็วระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเชิงรุกให้ยุติโดยเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นคณะทำงานชุดปฏิบัติการพิเศษเคลื่อนที่เร็ว <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบบรายงานการประชุม ☐ แนบบแบบรายงานผลการแก้ไขปัญหา ☐ แนบบภาพถ่ายการออกหน่วยเคลื่อนที่หรือภาพการรับฟังความคิดเห็นหรือการแก้ไขปัญหา ☐ แนบบคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมที่ดิน

	 (☺)	๒.๑๐ กรณีเกิดข้อร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง)	☐ ๑ คะแนน ■ ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียน หน่วยงานต้องมีมาตรการเชิงรุก โดยนำองค์ความรู้หรือแนวทางปฏิบัติอันเกิดจากประสบการณ์มาช่วยแก้ไขปัญหาคาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้น ■ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการแก้ไขจนเป็นที่ยุติตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน ■ ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียน ต้องสร้างเครือข่ายในการทำงานเชิงรุก ในการป้องกัน/แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต	สำนักงานที่ดิน.....มีการแก้ไขปัญหข้อร้องเรียนจนเป็นที่ยุติได้ร้อยละ.....ระบุ..... โดยเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดได้มีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่และเข้าถึงได้ง่ายเพื่อความสะดวกในการค้นหา การตรวจสอบ ลดความซ้ำซ้อน และติดตามผลการดำเนินการได้รวดเร็ว ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน (E-contacts DC) และสำนักงานที่ดิน.....มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาร้องเรียน ดังนี้ 1. มีการจัดทำคำสั่งจัดตั้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่ยุติ 2. จัดการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน 3. ผลการดำเนินการสำนักงานที่ดิน..... ได้แก้ไขปัญหาร้องเรียนในการให้บริการและข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติเป็นจำนวนร้อยละ..... 4. นำข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจัดทำเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ทราบในการประชุมประจำเดือน และนำมาวางแผนทางปฏิบัติ เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อมิให้เกิดกรณีเดียวกันเกิดขึ้นอีก 5. ร่วมประชุมหารือหรือเป็นคณะทำงานร่วมกับจังหวัด อำเภอท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหข้อร้องเรียนจากประชาชน ๖. เพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงผู้บริหารได้ง่ายเพื่อรับปัญหาของประชาชนมาเป็นงานของสำนักงานที่ดิน
--	--	--	---	---

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			■ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนและสามารถแก้ไขเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงาน จะต้องแสดงระบบส่งต่อ และการประสาน รวมถึงการติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบบรายงานหรือตารางสรุปเรื่องร้องเรียน ☐ ภาพถ่าย/กิจกรรม

	 (☺)	๒.๑๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	□ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	1. สำนักงานที่ดิน..... มีช่องทางการให้บริการการให้คำปรึกษา ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วจากเดิม ในบางช่องทางประชาชนสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้ในลักษณะ Two way communication ได้ และสอดคล้องกับยุค New Normal ได้แก่ 1.1 ช่องทางผู้รับความคิดเห็น ณ สำนักงานที่ดิน 1.2 จดหมาย 1.3 โทรศัพท์ 1.4 ร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานที่ดินโดยตรง 1.5 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด..... โทร..... 1.6 ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน โทร 0 2141 5555 1.7 Line OA @ สำนักงานที่ดิน..... ให้บริการได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับที่ดิน ถาม-ตอบ ติดตามงาน เป็นต้น 1.8 SmartLands Application เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการเกี่ยวกับงานที่ดินมากกว่า 17 รายการ อาทิเช่น การค้นหาแปลงที่ดิน, ราคาประเมินที่ดิน, นัดจดทะเบียนล่วงหน้า, เส้นทางไปตำแหน่งที่ดิน ฯลฯ 1.9 e-contact DC ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน ที่ประชาชนสามารถร้องเรียน และติดตามได้ด้วยตนเอง ทุกที่ทุกเวลา และยังเปิดให้บริการระบบ Call Center โทรศัพท์หมายเลข 0-2141-5555 ให้คำแนะนำ/ปรึกษาในเวลาราชการ โดยไม่หยุดพักกลางวัน
--	--	--	---	--

				1.10 แบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดิน.....ด้วยการ Scan QRcode ผ่านโทรศัพท์มือถือ 1.11 Facebook Fanpage สำนักงานที่ดิน.....ให้บริการข่าวสาร, ถาม-ตอบ, สอบถามสถานะงาน ฯลฯ 1.12 LandsMaps Application ระบบค้นหาแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศ 1.13 e-Lands Announcement ระบบตรวจสอบประกาศสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ โดยไม่ต้องไปตรวจสอบที่สำนักงานที่ดิน เป็นการรักษาสีที่ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่เสียเวลา 1.14 การจองคิวนัดจดทะเบียนและรังวัดที่ดินผ่านระบบ e-QLands ประชาชนจะได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลารอคอย ลดการแออัดในสำนักงานที่ดิน 1.15 ช่องทางการชำระเงินด้วยระบบ EDC สู้สังคมไร้เงินสด สะดวกสบาย ปลอดภัย 2. สำนักงานที่ดินมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการเช่น ผู้พิการ, ผู้สูงอายุ, พระภิกษุ ประกอบด้วย 2.1 จุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียวสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ และพระภิกษุ โดยมีกริ่งขอความช่วยเหลือ มีเจ้าหน้าที่ด้านหน้าดูแลผู้รับบริการตั้งแต่จุดแรกรับ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน
--	--	--	--	--

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			2.2 ศูนย์ใกล้เคียงฉุกเฉิน เป็นการให้บริการด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และผู้รับบริการเป็นกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ หรือผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ให้ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างทันท่วงที 2.3 จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการดูแล โดยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ เพื่อบริการ เชื้อรถคนพิการ และมีช่องทางพิเศษสำหรับรถเข็นบุคคลพิเศษ ตั้งแต่จุดแรกรับจนแล้วเสร็จ 2.4 นอกจากบริการข้างต้นแล้ว หากมีกรณีที่บุคคลพิเศษดังกล่าวไม่สามารถลงจากรถยนต์ได้ จะมีเจ้าหน้าที่ไปรับบริการให้จนแล้วเสร็จที่จุดบริการที่จอดรถคนพิการ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน ตามคำสั่งแบ่งงานของสำนักงานที่ดิน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบบรายงานการประชุม ☐ แนบบภาพถ่ายแสดงการเพิ่มช่องทาง

	) ๒.๑๒ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตอกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตอกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ วัตถุประสงค์ ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานที่ดิน..... มีการดำเนินการจัดทำแผนเพื่อติดตามการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตอก ดังนี้ 1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะตอก จำนวน 2 คณะ ดังนี้ 1.1 คำสั่งสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะตอก (GECC) ของสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา..... 1.2 คำสั่งสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา.....เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสมัครและดำเนินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตอก (GECC) ของสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา.....ติดตามควบคุม และดำเนินการให้เป็นไปตามแผน 2. มีการประชุมคณะทำงานฯ เพื่อจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตอก (GECC) สำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา..... เพื่อปรับปรุงงานบริการอย่างชัดเจน โดยมีการกำหนด หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการและข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3. มีการประชุม Workshop กลุ่มย่อย เพื่อประมวลข้อมูลและรวบรวมเอกสารสำหรับการสมัครขอรับรองมาตรฐาน แผนการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตอก เป็นประจำ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น
--	---	--	---

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์																		
				แผนงาน/โครงการ ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งระบุระยะเวลาที่ดำเนินการ คำสั่งตั้งผู้รับผิดชอบ แนบรายงานการประชุมผลดำเนินการ และข้อเสนอแนะ แนบภาพถ่ายการประชุม แนบตารางกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแผนงาน/โครงการฯ และรายงานการประชุม เช่น (ต้องดำเนินการให้ครบทั้ง 6 หัวข้อ) <table><tr><th>หัวข้อเรื่อง ที่ติดตาม</th><th>วัตถุประสงค์</th><th>ผู้รับผิดชอบ</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th><th>ผลดำเนินการ</th><th>ข้อเสนอการ ปรับปรุงพัฒนา ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</th></tr><tr><td>โครงการไม่ พ กกลางวัน</td><td>เพื่อ.....</td><td>ฝ่าย ทะเบียน</td><td>ม.ค. – ก.ย. ๖7</td><td>ผู้ใช้บริการ เดือน ม.ค. ๖๔ จำนวน ๓๐ ราย</td><td>ควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบเป็น ๒ คน</td></tr><tr><td>โครงการ อ่างน้ำ สะอาด</td><td>เพื่อ.....</td><td>ฝ่ายอำนวย การ</td><td>ก.ย. ๖6 - ก. ย. ๖7</td><td>เดือน ก.ย. ปรับปรุงภูมิ ทัศน์โดยรอบ</td><td>ให้ปรับปรุงประตู ห้องน้ำชาย</td></tr></table>	หัวข้อเรื่อง ที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลดำเนินการ	ข้อเสนอการ ปรับปรุงพัฒนา ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	โครงการไม่ พ กกลางวัน	เพื่อ.....	ฝ่าย ทะเบียน	ม.ค. – ก.ย. ๖7	ผู้ใช้บริการ เดือน ม.ค. ๖๔ จำนวน ๓๐ ราย	ควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบเป็น ๒ คน	โครงการ อ่างน้ำ สะอาด	เพื่อ.....	ฝ่ายอำนวย การ	ก.ย. ๖6 - ก. ย. ๖7	เดือน ก.ย. ปรับปรุงภูมิ ทัศน์โดยรอบ	ให้ปรับปรุงประตู ห้องน้ำชาย
หัวข้อเรื่อง ที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลดำเนินการ	ข้อเสนอการ ปรับปรุงพัฒนา ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง																	
โครงการไม่ พ กกลางวัน	เพื่อ.....	ฝ่าย ทะเบียน	ม.ค. – ก.ย. ๖7	ผู้ใช้บริการ เดือน ม.ค. ๖๔ จำนวน ๓๐ ราย	ควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบเป็น ๒ คน																	
โครงการ อ่างน้ำ สะอาด	เพื่อ.....	ฝ่ายอำนวย การ	ก.ย. ๖6 - ก. ย. ๖7	เดือน ก.ย. ปรับปรุงภูมิ ทัศน์โดยรอบ	ให้ปรับปรุงประตู ห้องน้ำชาย																	

	 (☺)	๒.๑๓ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	□ ๑ คะแนน = มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๒ □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม	สำนักงานที่ดิน..... มีการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน หากมีกรณีเกิดปัญหาจะมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่และระเบียบกฎหมาย มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ดังนี้ 1. จัดสร้างกลุ่มไลน์..... เพื่อให้ประชาชนสอบถามติดตามงานได้ 2. จัดตั้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยจัดส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาในทันที 3. มีการติดตามงานที่ต้องให้บริการครั้งที่ 2 โดยการแจ้งเตือนเป็นหนังสือ ตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรายงานผลการปฏิบัติงาน และการจัดการงานค้างของสำนักงานที่ดิน พ.ศ. 2555 เช่นหนังสือแจ้งให้มาจดทะเบียนมรดกเมื่อครบกำหนดประกาศ, หนังสือแจ้งให้มาจดทะเบียนแบ่งแยกกรณีรังวัดที่ดินเสร็จแล้ว เป็นต้น 4. มีการติดตามผลการปฏิบัติราชการในที่ประชุมประจำเดือน 5. มีการจัดการแก้ไขปัญหาเชิงรุกอย่างสร้างสรรค์ โดยการจัดทำโครงการแก้ไขปัญหางานค้าง 6. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามหนังสือกรมที่ดิน ด่วนที่สุด ที่ มท 0527.3/ว 8979 ลงวันที่ 4 เมษายน 2560 <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น  แผนงาน/โครงการ/คำสั่ง
--	--	--	--	--

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				 แนบภาพถ่ายกิจกรรม/สถานที่

	 (☺)	๒.๑๔ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ (มีบันทึก/ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ <u>และ/หรือ</u> หลักฐาน กระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้)	□ 1 คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ □ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	สำนักงานที่ดิน..... มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่ สร้างนวัตกรรมให้บริการเพื่อปรับปรุงตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงการบริการได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา จนเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ 1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างบุคลากรภายในสำนักงานที่ดิน ในการประชุมประจำเดือน ของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย - โครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เสริมทางลัดที่ดิน..... สำหรับทีม...(ชื่อทีม.....) รวมทั้งมีการตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์ และการจัดการองค์ความรู้ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และอินโฟกราฟิก เพื่อยกระดับ งานบริการของสำนักงานที่ดินสู่ความเป็นเลิศ เพื่อรวบรวม และบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านที่ดินต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดเก็บและวางแผนการสื่อสารต่อบุคลากรของสำนักงานที่ดิน 2. มีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ระดมสมอง มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
--	--	---	--	---

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				- ได้มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ที่ได้รูปแบบมาจากการระดมสมอง ของคณะทำงานประชาสัมพันธ์ และการจัดการองค์ความรู้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และอินโฟกราฟิก เพื่อยกระดับงานบริการของสำนักงานที่ดิน สู่ความเป็นเลิศ ให้นำข้อมูลงานบริการมาสรุปให้เป็นสารสนเทศในลักษณะของข้อมูลในที่ประชุม หัวหน้าสำนักงานจังหวัด เพื่อให้เข้าใจง่าย และรวดเร็ว ในรูปแบบอินโฟกราฟิก เรื่องการจองคิวจดทะเบียน และจองคิวรังวัด เป็นต้น <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบแผนงาน/โครงการ ทุกโครงการ ☐ รูปภาพประกอบทุกโครงการ ☐ แนบบรายงานผลทุกโครงการ

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
	 (☺) ๒.๑๕ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	□ 1 คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) □ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)	กรมที่ดินมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยทำ MOU ร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า ดังนี้ - การเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร กับกรมการปกครอง - การเชื่อมโยงฐานทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า - การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมโยธาธิการและผังเมืองกับกรมที่ดิน - (ตอบคะแนนที่ 2) การเชื่อมโยงข้อมูลรูปแบบแปลงที่ดินกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เพื่อประโยชน์ในการชำระภาษีที่ดินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น  แนบแผนงาน/โครงการ/คำสั่ง/หนังสือ (ที่เกี่ยวข้อง)  ภาพถ่ายประกอบคำอธิบาย

	 (☺)	๒.๑๖ มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยพิจารณา ๓ ประเด็น ☐ สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงการส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานในภูมิภาค) ☐ มีการเก็บข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับผู้รับบริการ ระยะเวลา ☐ มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนา มาตรฐานในการให้บริการระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง/พัฒนา และผลของการปรับปรุง/พัฒนา ก่อนและหลังมีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร	สำนักงานที่ดิน....มีการพัฒนาและดูแลระบบโทรศัพท์ของ Call Center ดังนี้ 1. สำนักงานที่ดิน.....มีระบบ Call center เบอร์โทรศัพท์ หมายเลขจำนวน ซึ่งสามารถกดเลขหมายภายในหรือฝ่ายต่างๆ ที่ต้องการติดต่อหากไม่ทราบเลขหมายภายใน สามารถประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการโอนสายประสานส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ขอรับบริการโทรไปยังหมายเลขอื่น 2. มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ซึ่งผู้รับบริการสามารถเลือกติดต่อฝ่ายที่ต้องการรับบริการได้อย่างสะดวก 3. มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น วัน เวลา ที่ติดต่อ เรื่องที่สอบถาม และข้อมูลที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ 4. มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเมื่อมีการตอบกลับหรือแจ้งการแก้ไขปัญหาแล้ว ก็จะมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และจะรวบรวมคำถามเสนอที่ประชุมเพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป 5. สำนักงานที่ดิน..... มีการปรับปรุงระบบให้บริการประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ “Dol Call Canter” ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ให้บริการ 10 คู่สาย ดูแลระบบโดยกรมที่ดิน “ให้บริการตอบปัญหาและให้คำปรึกษาผ่านระบบ Call Canter โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาและตอบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ในเวลา 08.30 น. – 16.30 น. โดยไม่พักกลางวัน”
--	--	---	--	--

ชื่อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ คำสั่ง ☐ รายงานผลโดยการจัดเก็บข้อมูลโครโทรมา เรื่องอะไร วันเวลาใครเป็นผู้รับสาย โอนสายให้ใคร เบอร์โทรกลับ ☐ รูปภาพกิจกรรมประกอบ

	 ()	๒.๑๗ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์ ☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	1. มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ในเรื่อง ข้อมูลการให้บริการ สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ 2. มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan (BCP) ในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติที่สำนักงานที่ดิน.....ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ โดยในแผนดังกล่าวได้กำหนด ให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองแห่งที่ 1 ณ สำนักงานที่ดิน.....แห่งที่ 2 ที่สำนักงานที่ดิน..... ซึ่งมีระยะทางไม่ไกลจากสำนักงานที่ดิน..... ประชาชนสามารถไปขอรับบริการได้อย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดทีมบริการความต่อเนื่องของฝ่ายต่าง ๆ มีการกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีและข้อมูลด้านบุคลากร และด้านลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่สำคัญ และมีแผนการบริหารงาน) 3. มีการทำ MOU ระหว่างหน่วยงานตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ 4. หากเกิดปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 1 สามารถให้เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องพิมพ์ดีดในการพิมพ์สัญญา และสามารถออกใบสั่งและใบเสร็จด้วยวิธีการคิดคำนวณตามหลักเกณฑ์ 5. มีระบบสำรองไฟขนาดใหญ่ (UPS) สำหรับใช้ทำงานต่อเนื่องกรณีไฟฟ้าขัดข้อง 6. มีการติดตั้งถังเคมีดับเพลิงตามจุดต่าง ๆ ภายในสำนักงาน และมีการซักซ้อมการใช้งาน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น
--	--	--	---	--

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				แนบแผนการบริหารความเสี่ยง แนบภาพถ่ายการชักซ้อมแผน หนังสือตอบรับ/ประกาศให้ประชาชนทราบสถานที่สำรอง

	 (☺)	๒.๑๘ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานตลอดจนสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	□ ๑ คะแนน = มีการทบทวน/ปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน และรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือประเด็นอื่น ๆ ที่กระทบต่อองค์กร □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ และเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น	สำนักงานที่ดิน..... มีการทบทวน/ปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ มีความเป็นปัจจุบันสามารถรองรับสถานการณ์วิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือประเด็นอื่น ๆ ที่กระทบต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต และมุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน 1. มีการทบทวน/ปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องมีความเป็นปัจจุบัน 2. มุ่งเน้นการนำระบบ e-service และเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการบริหารและในการบริการประชาชน 2.1 โดยนำระบบ Line OA @teedin.....ให้บริการติดตามสถานการณ์งานแบบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม ป้องกันการระบาดของโรค Covid-19 และโรคติดต่ออื่น ๆ 2.2 การจองคิวจดทะเบียน/งานรังวัดผ่าน Application e-QLands ทำให้การทำธุรกรรมใช้เวลาสั้นลง ลดความแออัดในสำนักงานที่ดิน 2.3 e-Lands Announcement ระบบในการดูประกาศสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานที่ดิน ดูได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่าน Smartphone
--	--	--	--	--

				2.4 การเข้าถึงข้อมูลหรือกระบวนการงานด้านที่ดินจำเป็นทางออนไลน์ผ่าน SmartlandsApplication 2.5 Landsmaps ระบบการค้นหารูปแปลงที่ดินด้วยระบบสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต บริการข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินและเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อตรวจสอบตำแหน่งของที่ดินเพื่อการติดตามสถานะงานแบบออนไลน์ที่ให้บริการติดตามงาน โดยที่ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะงานได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ป้องกันการระบาดของโรคติดต่ออื่น ๆ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ ดังนี้ (1) ติดประกาศ แผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น ของสำนักงานที่ดินจังหวัดและแผนบริหารความเสี่ยง เช่น จากการจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา (Covid-19) หรือโรคติดต่อแพร่เชื้อของสำนักงานที่ดินไว้บริเวณบอร์ดประกาศของสำนักงานฯ เพื่อให้ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ (2) แจกแจงแผนให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสามารถรับมือและปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างต่อเนื่อง ผ่านที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงานที่ดินและรูปแบบอินโฟกราฟิก
--	--	--	--	--

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่าย ที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบแผนการบริหารความต่อเนื่อง และหลักฐานการสื่อสารของ เจ้าหน้าที่ และประชาชน ☐ รายงานการประชุมทบทวนแผนต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ ภาพถ่าย ที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบแผนการบริหารความต่อเนื่อง และหลักฐานการสื่อสารของ เจ้าหน้าที่ และประชาชน

3. ด้าน บุคลากร	()	๓.๑ มีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ☐ มีคำสั่งหรือตารางมอบหมายการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักกลางวันหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	สำนักงานที่ดิน..... มีการวิเคราะห์ด้านกำลังคน ดังนี้ ๑. มีการวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังสมดุระหว่างปริมาณงานและอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ นำเสนอในที่ประชุมของสำนักงานที่ดินเป็นประจำทุกเดือน เมื่อเกิดปัญหาขาดอัตรากำลังก็จะร่วมประชุมหาหนทางแก้ไขปัญหา ใช้บุคคลากรเจ้าหน้าที่จากฝ่ายต่างๆ ในสำนักงานมาช่วยปฏิบัติงาน เช่น ฝ่ายอำนวยการมาช่วยงานประชาสัมพันธ์ คัดกรองเอกสาร จ่ายบัตรคิว รวมทั้งอีกทั้งนำเสนอความต้องการด้านอัตรากำลังในการตรวจราชการ 2. มีการจัดสรรบุคลากรในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน โดยได้จัดทำคำสั่ง เรื่อง การอยู่เวรบริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของสำนักงานที่ดิน ฯ ให้บริการประชาชนสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันในช่วงเวลา.....น. และตารางเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนโดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ จะมีเจ้าหน้าที่ท่านใดปฏิบัติแทน 3. ในช่วงเวลาเช้าหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ให้หัวหน้างานทะเบียนและหัวหน้าฝ่ายทะเบียนมาช่วยอำนวยความสะดวกในจุดแรกรับเพื่อให้คำแนะนำและตรวจเอกสารเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น  ภาพถ่ายผลการวิเคราะห์อัตรากำลัง
----------------------------	--	--	---	---

ชื่อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				 ภาพถ่ายการประชุม/รายงานการประชุมเรื่องวิเคราะห์อัตรา กำลัง  แนบบรายงานผลการวิเคราะห์  แนบบคำสั่งการบริหารจัดการรังวัด  แนบบรายงานการประชุมเรื่องการบริหารจัดการรังวัด  ภาพถ่ายการประชุมการบริหารจัดการรังวัด  แนบบคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น ช่วงพัก กลางวัน เป็นต้น

	 (☺)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	□ 1 คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น □ ๒ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุหรือตำแหน่งได้ *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	สำนักงานที่ดิน..... มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ ดังนี้ 1. ได้จัดทำโครงการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดีเด่นประจำเดือน สำนักงานที่ดิน..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. เพื่อคัดเลือกข้าราชการดีเด่นประจำเดือน และจัดทำป้ายประกาศเกียรติคุณให้กับข้าราชการผู้มีผลงานดีเด่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ โดยแยกกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ 1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ของทุกฝ่ายที่ให้บริการในสำนักงานที่ดิน..... จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ประจำเดือน โดยวิเคราะห์ผลคะแนนจากเครื่องประเมินความพึงพอใจอิเล็กทรอนิกส์ หรือ QR Code 1.2 กลุ่มงานบริการฝ่ายรังวัด วัดจากผลการปฏิบัติงานประจำเดือนของนายช่างรังวัดแต่ละคนที่รังวัดเสร็จมากที่สุด และมีงานรังวัดค้ำน้อยในแต่ละเดือน 2. สนับสนุนและส่งเสริมการเข้ารับการคัดเลือกในโครงการต่าง ๆ ของกรมที่ดินเพื่อเป็นแรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิเช่น ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการคัดเลือกตามโครงการข้าราชการผู้มีคุณธรรมจริยธรรมดีเด่นของกรมที่ดิน แล้วนำผลงานมาประกอบพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น  แนบแผน/โครงการ
--	--	---	--	--

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				 แนบบแบบประเมินความพึงพอใจ  แนบบภาพถ่ายในขณะผู้รับบริการประเมิน  แนบบรายงานการประชุมผลการประเมินหรือภาพถ่ายการประชุม  แนบบภาพถ่ายการติดประกาศคุณงามความดี  แนบบภาพถ่ายรางวัลที่ได้รับ

	 (☺)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่นจัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	□ 1 คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น □ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผ่านการฝึกอบรม (ตามเกณฑ์ ๑ คะแนน) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	สำนักงานที่ดิน.....มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ โดยการจัดฝึกอบรมระดมสมอง เพื่อการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ ด้วยวิธี 1. การอบรมผ่านทาง Digital Training School ด้วยหลักสูตรที่กรมที่ดินได้กำหนดขึ้นมาเพื่อให้เหมาะสมกับงานบริการของบุคลากรในสำนักงานที่ดิน โดยพัฒนาช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย ที่สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้แบบทุกที่ ทุกเวลา อาทิ E-Learning, E-Library, (E-book คลิปวิดีโอ ฯลฯ) E-School (รวบรวมไฟล์ข้อมูล รวมถึงไฟล์วิดีโอองค์ความรู้ที่สำคัญของงานกรมที่ดิน) และสถานี KM-DOL ที่รวบรวมคลิปวิดีโอและองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในงานด้านที่ดิน อาทิ จากหลักสูตรการให้ความรู้ผ่านระบบออนไลน์ และด้วยองค์ความรู้ด้านที่ดินที่ส่วนกลางได้จัดทำ รวมถึงการประชาสัมพันธ์งานใหม่ ๆ ของกรมที่ดิน มีการเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานีเห็นความสำคัญในการบริหารจัดการองค์ความรู้จำนวนมากดังกล่าว เพื่อรวบรวมจัดการให้เป็นหมวดหมู่ เหมาะสมกับการใช้งานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี อีกทั้งคอยช่วยกันกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์และการจัดการองค์ความรู้
--	--	---	---	---

				2. การพัฒนาบุคลากรในการประชุมประจำเดือน ด้วยการสอนแนะนำงาน ตามโครงการพี่สอนน้อง (ชื่อสำนักงานที่ดิน) เพื่อเพิ่มศักยภาพ สร้างความรู้ ความเข้าใจทักษะและความชำนาญให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานบริการประชาชน และเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และ กำหนดทิศทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน 3. การอบรมจากกรมที่ดินด้วยวิธี Application Zoom Web Conference เพื่อเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น เช่น 3.1 การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสำหรับเจ้าหน้าที่งาน ทะเบียน 3.2 เข้าร่วมอบรมโครงการฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักกฎหมายปกครองฯ ผ่านระบบการประชุมออนไลน์ 3.3 หัวข้อวิชา การใช้ระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรม และการรังวัดทางอินเทอร์เน็ต 4. อบรมการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ใช้บริการ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดการให้บริการประชาชนเกิดการ ติดขัด และการบริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว รวมไปถึงการจัด อบรมเจ้าหน้าที่ด้านเว็บไซต์ เพื่อเป็นการพัฒนาการสร้างช่องทางการ สื่อสารถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
--	--	--	--	---

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			5. รวบรวมคำถาม-คำตอบ (FAQs) เกี่ยวกับภารกิจบริการงานที่ดินไว้เพื่อเป็นคู่มือในการตอบคำถามให้กับผู้รับบริการ 6. มีการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักงานที่ดิน โดยในเดือน.....ทอดแบบ สอบถามผู้รับบริการ จำนวน.....ราย นำมาประมวลผลหาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ..... <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น  แนบแผน/โครงการ  คະแนนสอบ/ใบประกาศนียบัตร  แนบภาพถ่ายการอบรม สัมมนา  แนบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

	 (☺)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และ/หรือริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ โดยพิจารณาให้คะแนนในทุกประเด็น ดังนี้ ☐ สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ ☐ มีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้รับบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ☐ มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน..... มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ 1. สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ โดยมีประชุมสื่อสารข้อมูลและวางแนวทางเบื้องต้น การรวบรวมคู่มือ ถาม-ตอบ (FAQ) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถามพื้นฐานหรือคำถามที่พบบ่อย เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถตอบคำถามดังกล่าวได้ในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งจัดทำเป็นลิงค์บันทึกไว้ที่โน้ตกลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน.... เพื่อความสะดวกในการค้นหาและใช้ประโยชน์ ยกตัวอย่างเช่น การให้บริการประชาชนในการจองคิวจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และรังวัดผ่านระบบออนไลน์ ได้มีการประชุมซักซ้อมความเข้าใจและแนวทาง เพื่อสื่อสารสร้างการรับรู้และความเข้าใจและวางแนวทางในกระบวนการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่สร้างความสับสนให้กับประชาชน
--	--	---	---	--

				2. มีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้รับบริการและ สามารถแก้ไข/รับมือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนตามประกาศสำนักงานที่ดิน..... เรื่องการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ซึ่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานที่ดิน มีมาตรฐานพฤติกรรมการให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกันสามารถแก้ไขหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานให้บริการที่กำหนด และเป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวก
--	--	--	--	---

				3. การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตเจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตกับผู้รับบริการ และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประกาศสำนักงานที่ดิน เรื่องการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ โดยเฉพาะการให้บริการกับบุคคลพิเศษ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วย สำนักงานที่ดิน ได้จัดให้มีจุดบริการ One Stop Service เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว และมีเจ้าหน้าที่ ผู้บริการไว้เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ในการตอบข้อคำถามหรือข้อสงสัยผ่านช่องทางออนไลน์ ยังได้มอบหมายเจ้าหน้าที่สำหรับตอบคำถามในเบื้องต้นไว้ ในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่สามารถประมวลปัญหา และส่งต่อข้อคำถามไปยังหัวหน้าฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด รวมทั้งเจ้าพนักงานที่ดิน ด้วยการรับมือสถานการณ์ได้ทันที 4. การให้บริการและให้ความช่วยเหลือด้วยการสื่อสารที่เป็นมิตรด้วยไมตรีจิต 5. หากมีปัญหาอุปสรรค สามารถเข้าถึงการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์เบื้องต้นได้ที่ห้องไกล่เกลี่ยฉุกเฉินของสำนักงานที่ดินรวมถึงสามารถเข้าพบเจ้าพนักงานที่ดิน.....
--	--	--	--	--

			<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบแผนงาน/โครงการ ทุกโครงการ ☐ รูปภาพประกอบทุกโครงการ ☐ แนบรายงานผลงานทุกโครงการ (ตอบเป็นคำถามข้อคะแนนที่ ๒ เกณฑ์ ๓.๔) สำนักงานที่ดิน ได้ร่วมกันพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ประชาชน ดังนี้ 1. มีการริเริ่มเพื่อพัฒนางานบริการเพิ่มเติม เนื่องจากพบปัญหาจากการบริการ โดย Line/facebook มาใช้ในการติดตามสถานะงานที่ผู้ขอรับบริการสามารถติดตามว่าขณะนี้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดทั้งประเภทงานรังวัด และงานประกาศจดทะเบียน เหมาะสมกับการใช้งานในช่วงสถานการณ์ที่ไม่เป็นปกติ เช่น การเกิดโรคระบาด การเกิดน้ำท่วม ฯลฯ ที่ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ 2. มีบริการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าและให้บริการสอบถามผ่านช่องทาง Line@ที่ดิน และจองคิวรังวัด และยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยระบบ e-QLands
--	--	--	--

				3. มีระบบการค้นหาตำแหน่งที่ดินผ่านระบบ LandsMaps สามารถค้นหาแปลงที่ดินและเดินทางไปที่ดินโดยใช้ GPS นำทางโดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งไว้ให้บริการ และมีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันดังกล่าวไว้ที่โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อสามารถให้บริการแนะนำ ตอบข้อซักถามประชาชนได้ทันที 4. มีการให้บริการขอหนังสือรับรองราคาประเมิน ขอบภาพลักษณะ โฉนดที่ดิน และตรวจสอบหลักทรัพย์ต่างสำนักงานที่ดิน ผ่านระบบ LandsFax ได้ที่สำนักงานที่ดิน โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินของที่ดินแปลงนั้นๆ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน ลดการเดินทาง ลดการแออัด ลดการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด-19 5. มีบริการรับชำระเงินผ่านระบบ EDC (Electronic Data Capture) ผ่านบัตรเครดิต และบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ ก้าวสู่สังคมไร้เงินสด ลดปัญหาว่าผู้รับบริการเตรียมเงินค่าธรรมเนียมมาไม่เพียงพอ ลดการสัมผัสเงิน 6. มีการปรับปรุงการให้บริการเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจ 6.1 มีจุดบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว One Stop Service
--	--	--	--	--

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				6.2 เพิ่มพื้นที่รองรับบริการนอกอาคาร บริเวณสวน พร้อมบริการ Wifi <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ คู่มือถามตอบ ☐ ประกาศสำนักงาน ☐ แนบรายงานการประชุม ☐ แนบภาพถ่ายการประชุม/การชี้แจงกับผู้รับบริการ

	(☺) ๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง	□ 1 คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด **การตรวจประเมินอาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม** □ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	สำนักงานที่ดิน..... ได้ร่วมกันกำหนดมาตรฐานการให้บริการช่องทางออนไลน์ ดังนี้ 1. กำหนดมาตรฐานการให้บริการทางระบบ Online ไว้ โดยได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อกำหนดตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและกำหนดมาตรฐานการตอบกลับ ในช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น ช่องทาง Line@teedin , การแจ้งเตือนวันนัดรับโฉนดที่ดิน , E-mail, และ Facebook เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามประกาศสำนักงานที่ดิน.....เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ที่กำหนดให้ทุกสำนักงานที่ดินในจังหวัด.....ดำเนินการในทิศทางเดียวกันและเจ้าหน้าที่ที่รับทราบมาตรฐานทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ 2. ให้บริการ LandsFax ในการตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องยื่น ณ สำนักงานที่ดินที่เป็นที่ตั้งของที่ดิน ซึ่งเมื่อสำนักงานที่ดิน.....ได้รับคำขอแล้ว หรือได้รับคำร้องจากสำนักงานที่ดินอื่นก็จะดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ตามระเบียบของกรมที่ดินว่าด้วยการตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิและการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2560 คือจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 30 นาที นับแต่ได้รับการแจ้ง
--	--	--	---

				3. ให้บริการติดตามสถานะงานผ่านช่องทาง Line เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะงานที่ขอรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งประเภทงานที่แล้วเสร็จภายในวันเดียวและประเภทงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียวได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (ตอบเป็นคำถามข้อคะแนนที่ ๒ เกณฑ์ ๓.5) สำนักงานที่ดินมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการระบบการร้องเรียน โดยกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางออนไลน์ตามประกาศสำนักงานที่ดิน..... เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการในแต่ละช่องทาง และมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการในระบบ ในระบบ Online อย่างต่อเนื่องเพื่อแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 1. การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง 2. การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที 3. การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง 4. การให้บริการ LandsFax มีการตอบกลับภายใน 30 นาที 5. การให้บริการถามตอบผ่านกระดานถาม-ตอบข้อสอบถาม ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดินและมีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบโครงการฯ (ทุกโครงการ)
--	--	--	--	--

ชื่อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				☐ ภาพถ่ายแสดงการดำเนินการตามโครงการ (ทุกโครงการ) ☐ รายงานผลการดำเนินการ (ทุกโครงการ) ☐ มาตรฐานพฤติกรรมบริการในแต่ละช่องทางแนบ รายงานผล

4. ด้านเทคโนโลยี	 (☺)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	□ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีระบบในการจัดเก็บข้อมูล การให้บริการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ นำไปสู่การปรับปรุงบริการหรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานที่ส่วนกลางเป็นผู้จัดเก็บข้อมูล จะต้องแสดงให้เห็นถึงการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่	สำนักงานที่ดิน.....มีระบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการ ดังนี้ 1. มีระบบสารสนเทศเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โปรแกรมสนับสนุนการให้บริการในสำนักงานที่ดิน คือ โปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ไว้ในฐานข้อมูล เช่น ชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ เลขประจำตัวประชาชน ตำแหน่งที่ดิน เนื้อที่ หมายเลขแบบพิมพ์ ประเภทการได้มา วันที่จดทะเบียนการผูกพันต่างๆ ในรูปแบบ Data ไว้ในฐานข้อมูลระบบโปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ซึ่งทุกวันจะมีการสรุปผลการปฏิบัติงานจากโปรแกรมดังกล่าวเสนอผู้บังคับบัญชาให้ทราบเป็นประจำทุกวัน เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และได้ตรวจสอบการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกวัน และตรวจสอบในภาพรวมเป็นประจำทุกสัปดาห์ โดยได้จัดทำคำสั่งปรับปรุงข้อมูลการเชื่อมโยงข้อมูล โดยกำหนดตัวบุคคลและหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่รายงานผลการปรับปรุงข้อมูลการเชื่อมโยงข้อมูล 3 ฐาน ว่าสามารถดำเนินการได้เท่าใดในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละเท่าใด ๒. มีฐานข้อมูลภาพลักษณะเอกสารสิทธิและข้อมูลรูปแปลงที่ดิน ตามโครงการศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติที่ใช้เป็นข้อมูลในการค้นหารูปแปลงที่ดินตามโปรแกรม LandsMaps ๓. มีโปรแกรมบริหารงานช่างโปรแกรม DOL CAD โปรแกรม Auto Lands
-------------------------	--	---	---	---

		□ ๑ คะแนน = หน่วยงานให้ความสำคัญกับข้อมูลเปิด (Open Data) เพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมโดยมีฐานข้อมูลเปิดภาครัฐที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้/มีช่องทางที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับข้อมูลภาครัฐได้	๔. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนของสำนักงานที่ดินผ่านระบบ MIS เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในรูปแบบดิจิทัล แทนการรายงานในรูปแบบกระดาษที่ส่งให้ส่วนกลางเป็นประจำทุกเดือน สามารถบันทึกข้อมูลในระบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้การรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้กรมที่ดินมีข้อมูลสารสนเทศไว้ใช้ในการบริหารจัดการงบประมาณ บุคลากร ตลอดจนการกำหนดนโยบายของกรมที่ดิน 5. มีการนำเข้าข้อมูลจากการให้บริการแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่จะมีการปรับปรุงข้อมูลผู้ถือกรรมสิทธิ์ และประเพณีนิติกรรม ภายหลังจากดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแล้ว เพื่อให้ฐานข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เมื่อมีการขอความร่วมมือตรวจสอบรายชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์จากการหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ หรือกรณีเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาขอตรวจสอบการถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ทั้งการการยื่นคำขอโดยตรง หรือการขอรับบริการผ่านระบบ LandsFax ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลและสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้ 6. มีการปรับปรุงภาพลักษณะเอกสารสิทธิ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงผู้ถือกรรมสิทธิ์ หรือกรณีมีการจดทะเบียนภาระผูกพันต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานบริการ ระบบ LandsFax ของกรมที่ดิน
--	--	---	---

				7. มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการ และปรับปรุงฐานข้อมูล เช่น การจัดทำโครงการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินและการนำเข้าและปรับปรุงรูปแบบที่ดินพร้อมภาพลักษณะเอกสารสิทธิในระบบดิจิทัล ของสำนักงานที่ดิน.....ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. เพื่อให้สำนักงานที่ดินจังหวัด..... มีฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินข้อมูลรูปแบบที่ดิน และภาพลักษณะเอกสารสิทธิในระบบดิจิทัล ที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และถูกต้อง เป็นปัจจุบัน อีกทั้งสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาระบบงานต่อ ยอดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอันเป็นผลสำคัญต่อระบบ Landmaps ที่จะมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบคำสั่ง ☐ แนบรายงาน ☐ แนบภาพถ่ายขณะดำเนินการ ☐ แนบภาพถ่ายการประชุม ☐ แนบรายงานหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบงาน ☐ แนบบแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์/หรือรายงานผลลัพธ์จากผู้รับบริการ
--	--	--	--	--

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				☐ แนบบรรายงานผลการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินผ่านระบบ

	 (☺)	๔.๒ มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	□ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด	ภายใต้พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 กรมที่ดินจึงจัดทำแนวนโยบายฯ ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาปฏิบัติ โดยสำนักงานที่ดิน..... ได้นำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ กรมที่ดินมาใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการธุรกรรมด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ การปฏิบัติงานและบริหารราชการได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยและเชื่อถือได้ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้ 1. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยการควบคุมการเข้าออกศูนย์สารสนเทศ อุปกรณ์และสถานที่ 2. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดแนวทางการใช้งานของผู้ใช้สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ 3. กำหนดแนวทางการรักษาความปลอดภัยการใช้งานอินเทอร์เน็ต และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. กำหนดการควบคุมและบริหารจัดการสินทรัพย์และเครือข่ายสื่อสารให้มีความมั่นคง ปลอดภัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ 5. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยการสำรองและกู้คืนข้อมูล
--	--	---	---	--

		□ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน	6. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านการประเมินความเสี่ยงของระบบสารสนเทศ (ตอบเป็นคำถามข้อคะแนนที่ ๒ เกณฑ์ 4.2) - มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) โดยหน่วยงานกรมที่ดิน (ควรระบุระยะเวลากำหนดการประเมิน/ตรวจสอบ.....) <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบคำสั่ง/แนบรายงาน ☐ แนบภาพถ่ายขณะดำเนินการ ☐
--	--	---	--

ข้อ	การดำเนินการ	แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	

	 (☺)	๔.๓ การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี/ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ * นวัตกรรม คือ การสร้างหรือพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ บริการ หรือแนวคิดใหม่ที่น่าสนใจเพื่อเพิ่มคุณค่า ประสิทธิภาพ หรือแก้ปัญหาเดิมอย่างสร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น	□ 1 คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี/ปัญญาประดิษฐ์ (AI) จากส่วนกลางต้นสังกัดหรือแหล่งอื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน □ 2 คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เช่น การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	สำนักงานที่ดิน..... ได้มีการนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี จากส่วนกลางมาพัฒนาในการให้บริการ ส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น 1. มีการนำ Application Line@teedin ของส่วนกลางมาต่อยอดจัดทำนวัตกรรมเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานที่ดินให้แก่ประชาชน โดยจัดทำโครงการ Line@ ที่ดิน.....เพื่อให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมงานที่ดิน รวมถึงอำนวยความสะดวกในการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ในการจัดเตรียมและส่งเอกสารทางไลน์เพื่อนำมาใช้ในการเตรียมเรื่อง ทำให้ลดเวลารอคิวเพื่อรับบริการที่สำนักงานที่ดิน 2. มีการนำระบบ landsmaps มาใช้ในการหาพิกัดตำแหน่งรูปแปลงที่ดินและสามารถตรวจสอบสิ่งปลูกสร้างเบื้องต้นในบริเวณแปลงที่ดินได้ด้วย 3. มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ช่องบริการผ่านทางระบบ QR code จากนั้นจะนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาประกาศรายชื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัดที่ให้บริการดีเด่นประจำเดือนให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
--	--	---	--	---

	* เทคโนโลยี คือ เครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการบริการให้มีคุณภาพ ตอบโจทย์ยุคดิจิทัล และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เช่น Application ทางรัฐ * ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) คือ เทคโนโลยีที่ทำให้คอมพิวเตอร์และเครื่องจักรสามารถจำลองการเรียนรู้ความเข้าใจ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และความคิดสร้างสรรค์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4. มีนามบัตรแจกให้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อไว้ติดตามงานกรณีงานที่ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว หรือสอบถามเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยภายหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งนามบัตรจะมี รายละเอียดการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่ช่องบริการ ชื่อ รูปภาพ ตำแหน่ง ช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้ง QR Code ให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการด้วย 5. จัดทำ QR Code ตัวอย่างหนังสือมอบอำนาจและคู่มือการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว 6. นำ Application e-Qlands การจองคิวนัดหมายในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ได้นำมาพัฒนาต่อยอดการให้บริการ สามารถนัดหมายล่วงหน้าในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดิน..... 7. สามารถแจ้งความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนได้ทันทีโดยการแจ้งผู้ร้องเรียนผ่านทาง Line @ ของสำนักงานที่ดิน..... ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ 8. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบใหม่ เช่น การรับโอนด/ใบแทนผ่านช่องทาง Drive True ฯลฯ (ถ้ามี)
--	---	---

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ แนบโครงการฯ (ทุกโครงการ) ☐ ภาพถ่ายแสดงการดำเนินการตามโครงการ (ทุกโครงการ) ☐ รายงานผลการดำเนินการ (ทุกโครงการ)

		๔.๔ มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง และสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล และนำมาวิเคราะห์แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้	□ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	สำนักงานที่ดิน..... ได้จัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบเรียลไทม์ และมีการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา เช่น 1. มีการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ โดยการพัฒนาระบบให้บริการออนไลน์ ได้แก่ 1.1 Application Line..... ให้บริการด้านต่างๆ ครอบคลุมงานที่ดินเป็นการประหยัดเวลาเดินทางมาสำนักงานที่ดิน สามารถให้บริการที่หลากหลาย เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับที่ดิน การเตรียมเอกสารนัดจดทะเบียนล่วงหน้า เป็นต้น และยังรวมลิงค์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ดิน เช่น การร้องเรียน / ร้องทุกข์ การค้นหารูปแปลงที่ดิน ค้นหาราคาประเมินจากกรมธนารักษ์ ฯลฯ 1.2 Facebook fanpage สำนักงานที่ดิน..... 1.3 ระบบถามตอบของกรมที่ดินโดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบดูแล เปิด-ปิด ระบบ และตรวจสอบคำถามจากผู้รับบริการ เมื่อทราบว่าเป็นของฝ่ายใดแล้ว ให้รับนำคำถามแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบคำถาม ในเวลาดังนี้ (1) Application Line@ที่ดิน..... ตอบกลับภายใน 15 นาที (2) Facebook สำนักงานที่ดิน..... ตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง (3) อีเมล..... ตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
--	---	--	--	---

			เมื่อตอบคำถามเรียบร้อยแล้วให้ทำรายงานเสนอหัวหน้าผู้รับผิดชอบทราบ แล้วสรุปรายงานประจำเดือนเสนอ เจ้าพนักงานที่ดิน....ทราบ มีการทำข้อมูลสถิติการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์มารายงานผลและวิเคราะห์ข้อมูลในที่ประชุมประจำเดือน 2. มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ 2.1 มีการให้บริการค้นหาแปลงที่ดินผ่านระบบ LandsMaps และยังสามารถให้บริการข้อมูล ด้านที่ดินอีก 18 รายการ เช่น คิวรังวัด ราคาประเมินที่ดิน สอบถามค่าใช้จ่ายในการรังวัด เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมโยธาธิการและผังเมืองเป็นการบูรณาการข้อมูลแผนผังกำหนด การใช้ประโยชน์ที่ดินในรูปแบบดิจิทัลร่วมกับตำแหน่งแปลงที่ดินผ่านระบบ LandsMaps 2.2 มีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างกรมที่ดินกับกรมการปกครอง ผ่านระบบทะเบียนราษฎร ด้วยเครื่อง SMAERT IC Card Reader 2.3 มีการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างกรมที่ดินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในการตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคล เพื่อลดการกรอกรข้อมูลผิดพลาด ลดการใช้เอกสารกระดาษ ลดภาระค่าใช้จ่าย ของประชาชน 2.4 มีระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และยื่นคำขอรังวัดทางออนไลน์ผ่านระบบ e - Qlands บนโทรศัพท์มือถือ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทำให้ประชาชนลดเวลาและค่าใช้จ่าย
--	--	--	--

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				2.5 การให้บริการรูปแบบ e - Service , SmartLand Application เป็น One App เพื่อประชาชน ที่รวมเรื่องที่ดินไว้ในแอปเดียว ให้บริการครอบคลุมเรื่องที่ดินมากกว่า 17 รายการ อาทิเช่น สารานุกรมที่ดิน LandsMaps การจองคิว ราคาประเมิน ที่ตั้งสำนักงานที่ดิน ถาม - ตอบ เว็บไซต์กรมที่ดิน เป็นต้น <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น  แนบแผนงาน/โครงการ (ทุกโครงการ)  แนบบทการรายงานผล
	 (☺)	๔.๕ มีเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคหรือเจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมายเป็นผู้ดูแลระบบ และติดตามดูแลระบบ เพื่อไม่ให้ระบบเกิดการบริการหยุดชะงัก รวมทั้งสามารถแก้ไขระบบได้ภายในมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ และติดตามดูแลระบบ (Monitoring) เพื่อไม่ให้ระบบเกิดการบริการหยุดชะงัก กรณีเป็นระบบที่ส่วนกลางพัฒนาจะต้องมีหน้าที่ประสานงานกับส่วนกลางให้แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u>มีการกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือมีแผนรองรับให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	สำนักงานที่ดิน.....มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ และติดตามดูแลระบบ (Monitoring) ดังนี้ 1. จัดทำคำสั่งสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ และติดตามดูแลระบบ (Monitoring)) เพื่อไม่ให้ระบบเกิดการบริการหยุดชะงัก รวมทั้งสามารถแก้ไขระบบได้ภายในมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งกรณีเป็นระบบที่ส่วนกลางพัฒนาจะต้องมีหน้าที่ประสานงานกับส่วนกลางให้แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน 2. มีการกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือมีแผนรองรับให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อ	การดำเนินการ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				3. จัดทำแผนรองรับให้สามารถแก้ไขระบบได้ภายในมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หลักฐานประกอบการแนบไฟล์ ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☒ แผนงาน/โครงการ ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งระบุระยะเวลาที่ดำเนินการ ☒ คำสั่งตั้งผู้รับผิดชอบ ☒ แนบรายงานการประชุมผลดำเนินการ และข้อเสนอแนะ

ข้อ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๑ คะแนน)		5.1 เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบและปรับปรุงบริการ (๒ คะแนน) □ ๑ คะแนน = มีการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และเปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult) หรือร่วมทำงานกับประชาชน (Involve) เพื่อนำความคิดเห็นมาออกแบบและปรับปรุงบริการให้สะดวก รวดเร็ว เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น □ ๑ คะแนน = มีการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ร่วมคิด ร่วมติดตาม ร่วมประเมิน	สำนักงานที่ดิน..... มีการวิเคราะห์กระบวนการ/ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ผ่านการทบทวนแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการ และนำความคิดเห็นมาออกแบบและปรับปรุงบริการให้สะดวก รวดเร็ว เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น ตัวอย่าง การสำรวจโดยสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการตั้งแต่เดือน.....ถึงเดือน.....ที่ครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น ประกอบด้วย (๑) ประสิทธิภาพบริการ - มีการสำรวจผู้ขอรับบริการว่าต้องการปรับปรุงงานบริการงานประเภทใดมากที่สุด ได้แก่ - งานทะเบียนที่ดิน - งานรังวัดที่ดิน - งานอื่นๆ (2) วันและเวลาเปิดให้บริการ - มีการสำรวจความต้องการวันทำการและเวลาเปิดให้บริการนอกเวลาทำการปกติ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เปิดเวลา 08.00-16.30 น. และพักเที่ยง) หรือ วันจันทร์-ศุกร์

ข้อ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		ผล เช่น การจัดตั้งคณะทำงานฯ ของการตัดสินใจร่วมกันคิด และออกแบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของพื้นที่ และเปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult) หรือร่วมทำงานกับประชาชน (Involve)	(เปิดเวลา 08.00–16.30 น. และไม่พักเที่ยง) เป็นต้น (3) สถานที่ให้บริการ - มีการสำรวจด้านสถานที่ว่าเหมาะสมในการมาใช้บริการหรือไม่ ต้องเขียนให้สอดคล้องกับแบบสำรวจความต้องการ เช่น สถานที่จัดเตรียมเอกสาร /มุมเขียนหนังสือมอบอำนาจ ห้องน้ำบริการประชาชน เป็นต้น (4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - มีการสำรวจถึงความสะดวกของป้ายประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการให้บริการ (5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ-มีการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น มีคอมพิวเตอร์ให้บริการตรวจสอบข้อมูลที่ดิน มีบริการ WiFi สำหรับประชาชน หรืออื่น ๆ ตามผลการสำรวจ เช่น ที่นั่งพักรอ อุปกรณ์สำหรับผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น (6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - มีการสำรวจถึงช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารว่าต้องการรับรู้เรื่องใด และต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดบ้าง เช่น การคำนวณค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์ ราคาประเมินที่ดิน/อาคารชุด ค่าใช้จ่ายในการรังวัดที่ดิน อื่น ๆ และได้้นำผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการจำนวน....คน มาวิเคราะห์พบว่ากลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานที่ดินปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ๑. วันและเวลาเปิดให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้เปิดบริการในช่วงเวลา.....ร้อยละ.....ซึ่งอยู่ในระดับที่ต้องการมากที่สุด)

ข้อ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			๒. ประเภทงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้บริการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าร้อยละ..... ๓. สถานที่ให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... ๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... ๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... ๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการ..... <u>หมายเหตุ</u> จะต้องมีการประชุมคณะทำงานอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างและออกแบบระบบงาน / พัฒนาสถานที่ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ สรุปผลวิเคราะห์ได้ - ให้สรุปว่าประชาชนมีความต้องการที่จะให้ดำเนินการมากที่สุดในแต่ละด้านอย่างไร เช่น - สำนักงานที่ดินมีแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้ง 6 ด้าน คือ (1) ประเภทงานบริการ เช่น โครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า (2) วันและเวลาเปิดให้บริการ เช่น โครงการไม่พักกลางวัน (3) สถานที่ให้บริการเช่น โครงการห้องน้ำสะอาด

ข้อ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			(4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการเช่น ป้ายบอกขั้นตอนงาน (5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ ตรวจสอบข้อมูลข้อมูลที่ดิน มีบริการ WiFi สำหรับประชาชน (6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการเช่น โครงการประชาสัมพันธ์งานที่ดิน การคำนวณค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์ ราคาประเมินที่ดิน/อาคารชุด ค่าใช้จ่ายในการรังวัดที่ดิน <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่ายที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ มีการสรุปผลหรือวิเคราะห์ผลการสำรวจจากแบบสำรวจตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทอดแบบ ใช้สูตรอะไรในการคำนวณผลการทอดแบบ (แบบผล) ☐ มีการประชุมคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก (แบบรายงานประชุมและ/หรือรูปภาพ) ☐ แผนงาน/โครงการ (แบบแผนงาน/โครงการ) ที่ทำขึ้นมาจากผลการสำรวจ ☐ ภาพหรือเอกสารอื่น ๆ ตามคำอธิบาย

ข้อ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๕. เจื่อนไข พิเศษ เพิ่มเติม (๑๑ คะแนน)		5.2 มีการบริการเชิงรุก หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (๒ คะแนน) ☐ บริการเชิงรุกในเชิงป้องกันหรือปราบปราม ☐ บริการเชิงรุกออกสำรวจหรือเยี่ยมบ้าน ☐ บริการเชิงรุกในการให้บริการประชาชนตามภารกิจ เช่น การรับขึ้นทะเบียน การทำบัตร การขออนุญาต ☐ บริการเชิงรุกในเชิงให้ข้อมูลและองค์ความรู้ เพื่อเกิดการพัฒนาค่อยอด *การตรวจประเมินจะพิจารณาว่า การบริการเชิงรุกเป็นภารกิจที่หน่วยงานเป็นผู้คิดริเริ่มหรือเป็นผู้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มดำเนินการ โดยพิจารณาให้ ๑ คะแนนในหน่วยงานที่มีบริการเชิงรุกตามภารกิจของตัวเอง และพิจารณาให้ ๒ คะแนนในหน่วยงานที่มีการบริการเชิงรุกมากกว่า ๑ ประเภท หรือเป็นบริการเชิงรุกที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคล	สำนักงานที่ดิน..... มีการบริการเชิงรุก หรือการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมของประชาชน ดังนี้ 1. จัดให้มีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วในการลงพื้นที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด.... และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ตามคำสั่ง..... 2. มีการให้บริการนอกอาคารสำนักงานที่ดิน สำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่เคลื่อนไหวร่างกายไม่สะดวก 2. การให้บริการแจกใบแทนโฉนดที่ดิน โดยไม่ต้องลงจากรถ 3. การลงพื้นที่ตรวจสอบแปลงที่ดินแบ่งแยกใหม่ที่ไม่มียาราคาประเมินที่ดินเพื่อกำหนดราคาประเมินที่ดิน 4. การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสิ่งปลูกสร้าง กรณีเอกสารเดิมของที่ดินไม่มีรายการสิ่งปลูกสร้าง 5. โครงการอำเภอเคลื่อนที่ เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ข้อมูลและองค์ความรู้ เพื่อเกิดการพัฒนาค่อยอดและประชาชนเข้าถึงงานบริการที่ดินได้ง่าย ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความใกล้ชิดกับประชาชน โดยให้คำปรึกษาปัญหาเรื่องที่ดิน 6. การลงพื้นที่แจกโฉนดที่ดิน

ข้อ		แนวทางการพิจารณา		แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
				<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีกิจกรรม/ภาพถ่าย ที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ มีภาพถ่ายกิจกรรม/ขณะลงพื้นที่
๕. เจื่อนไซพิเศษเพิ่มเติม (๑๑ คะแนน)		5.3 ขับเคลื่อนบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทั้งเป็นการนำไปใช้ในการบริการหน้าบ้านกับประชาชน และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ (๓ คะแนน)	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาระบบดิจิทัลแบบครบวงจร (End to end Process) อย่างน้อย ๑ งานบริการหลักที่ประชาชนไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง ☐ ๑ คะแนน = มีการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นมาพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ☐ ๑ คะแนน = มีการคิดค้นนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ด้วยตนเอง โดยยังไม่มีหน่วยงานไหนดำเนินการมาก่อน เพื่อตอบโจทย์ปัญหาการบริการ และเพิ่มศักยภาพ	สำนักงานที่ดิน.....มีการขับเคลื่อนงานบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ดังนี้ 1. มีการกำหนดช่องบริการ ณ จุดเดียวในลักษณะ One Stop Service (OSS) โดยการออกแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียวสำหรับผู้พิการพระภิกษุ รวมทั้งผู้ที่เคลื่อนไหวร่างกายไม่สะดวก 2.กรมที่ดิน ยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ด้วยระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน DOL e-service จำนวน 3 งานบริการ คือ 1.ขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ 2.ตรวจสอบหลักทรัพย์ 3.ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิและหลักฐานทะเบียนที่ดินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ One Stop Service โดยประชาชนสามารถยื่นคำขอ ชำระเงิน และรับเอกสาร ผ่าน Smartphone เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานที่ดินสามารถดำเนินการได้เองที่ใดก็ได้

ข้อ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๕. เจื่อนไซ พิเศษ เพิ่มเติม (๑๑ คะแนน)		5.4 ความเป็นต้นแบบ และการขยายผลการบริการที่เป็นเลิศ (๒ คะแนน) ในการทำงานและบริการประชาชนที่ดีขึ้น ☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานได้รับรางวัลที่แสดงให้เห็นศักยภาพของการบริการหรือประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นเลิศ ☐ ๑ คะแนน = มีหน่วยงานอื่น/ส่วนกลางได้นำนวัตกรรม เทคโนโลยี หรือรูปแบบการบริการไปขยายผลการบริการ *การตรวจประเมินจะพิจารณาจากรางวัลที่หน่วยงานได้รับซึ่งจะต้องเป็นรางวัลที่แสดงถึงศักยภาพในการบริการ/บริหารจัดการภายในพื้นที่ในระยะเวลา ๓ ปีที่ผ่านมา <u>และไม่ใช้</u>รางวัลที่ส่วนกลางได้รับ	<u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีกิจกรรม/ภาพถ่าย ที่สำนักงานที่ดินได้อธิบายไว้ในไฟล์เดียว เช่น ☐ มีภาพถ่ายการขอหนังสือรับรองราคาประเมินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ☐ จัดทำรายงานสรุปผู้ยื่นคำขอผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สำนักงานที่ดิน..... มีผลงาน/โครงการที่ได้รับรางวัล และสำนักงานที่ดินแห่งอื่นสามารถนำไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด เพื่อปรับปรุงพัฒนาสำนักงานที่ดินให้มีมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ดังนี้ 1. สำนักงานที่ดิน.....เป็นหน่วยงานที่ได้รับการรับรองเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เมื่อ ปี พ.ศ. โดยได้มีให้บริการอย่างเต็มที่ด้วยการนำเทคโนโลยีซึ่งกรมที่ดินได้พัฒนามาให้บริการประชาชน เช่น ระบบปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินตามโครงการพัฒนาสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 2 ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ข้อมูลรูปแบบที่ดิน มีจำนวนมากถึง.....แปลง ซึ่งข้อมูลนี้ได้แบ่งปันข้อมูลกับหน่วยงานราชการ เพื่อการบริหารจัดการต่างๆ โดยเฉพาะโครงการ

ข้อ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
		ในภาพรวมหรือประกาศที่ได้รับจากการประเมินองค์กร	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อช่วยเหลือกลุ่มประชาชนให้ตรงตามเป้าหมาย 2. สำนักงานที่ดิน..... ได้รับประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานส้วมระดับประเทศ (HAS) พร้อมป้ายเครื่องหมาย “HAPPY TOILET ส้วมสะอาดได้มาตรฐาน” จากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ตามโครงการสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ส้วมสะอาดน่าใช้ ได้มาตรฐาน HAS เพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ พ.ศ. 2566 ซึ่งเป็นการรับรองว่าห้องน้ำของสำนักงานที่ดิน..... สะอาด ถูกสุขอนามัย ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างปลอดภัย 3. สำนักงานที่ดิน..... ได้รับรางวัลสำนักงานที่ดินบริหารจัดการดีเด่น ตามโครงการคัดเลือกสำนักงานที่ดินบริหารจัดการดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ของกรมที่ดิน ซึ่งเป็นการรับรองว่าสำนักงานที่ดิน..... มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ถูกต้อง ปราศจากการทุจริต คอรัปชั่น เป็นการสร้างสุขทั่วไทยตามนโยบายรัฐบาลและภารกิจของกรมที่ดิน 4. สำนักงานที่ดิน..... ได้รับรางวัลโครงการความคิดสร้างสรรค์ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ของกรมที่ดิน ซึ่งเป็นผลงานที่สามารถนำไปเป็นต้นแบบให้แก่สำนักงานที่ดิน/หน่วยงานอื่น ๆ ฯลฯ

ข้อ		แนวทางการพิจารณา		แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
๕. เงื่อนไข พิเศษ เพิ่มเติม (๑๑ คะแนน)		5.5 มีระบบในการป้องกันการเกิดปัญหา เพื่อไม่ให้ลูกถาม (๒ คะแนน)	☐ ๑ คะแนน = มีกลไกในการบริหารจัดการเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีระบบแจ้งเตือนเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายลูกถามอย่างทั่วถึง และตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้ทันเวลา	***ในกรณีที่สำนักงานที่ดิน.....ได้รับรางวัล (เป็นรางวัลที่สำนักงานที่ดินได้มีการพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ)..... ประจำปี พ.ศ. ฯลฯ ซึ่งสามารถนำไปเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอดหรือได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับ (ให้อธิบายและแสดงให้เป็นภาพที่ชัดเจน) สำนักงานที่ดินจังหวัด..... มีการบริหารจัดการเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น แจ้งเตือนปัญหา เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหาย เพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1. มีการประกาศแจ้งเตือนประชาชนผ่านทางประชาสัมพันธ์และทางโซเชียลช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์กรมที่ดิน ไลน์ เฟซบุ๊ก และแอปพลิเคชัน “คูคิด” โดยมีข้อความดังต่อไปนี้ เตือนภัยระวังมิฉ้อฉล    ปลอมเอกสารราชการ    ไม่มีหน้าที่เก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ข้อ		แนวทางการพิจารณา	แนวทางการอธิบายและหลักฐานที่ใช้ประกอบการแนบไฟล์
			 ไม่มีการอัปเดตข้อมูลทาง LINE  กรณีที่ดินไม่โทรหา   อย่าหลงเชื่อ...ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ  มีเหตุสงสัย..โทรสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ กรณีที่ดิน  โทร 0 2141 5555   ด่วน กรณีที่ดิน เตือนภัยมิจฉาชีพ    ระวัง มิจฉาชีพปลอมเอกสารราชการ ปลอมลายเซ็น อธิบตี !!  กรณีที่ดินไม่มีหน้าที่เก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง  ไม่มีการอัปเดตข้อมูลทาง LINE  อย่าหลงเชื่อ...ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ    มีเหตุสงสัย..โทรสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ กรณีที่ดิน  โทร 0 2141 5555 หรือ แอปพลิเคชัน คู่คิด

๕. เจื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๕ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ //(การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ)

ประเด็น	*ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม	(ตัวอย่าง) แนวทางพิจารณา
---------	--------------------------------	--------------------------

๑. การแก้ไข ปัญหา เพื่อให้ สามารถเข้าถึง บริการได้อย่าง เท่าเทียม (๑ คะแนน)	□ นอกจากการดำเนินการตามกฎหมาย/บังคับใช้กฎหมาย หน่วยงานมีการช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงบริการพื้นฐาน รวมทั้งมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ต้นตอ	สำนักงานที่ดิน....มีการช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงบริการพื้นฐาน รวมทั้งมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ต้นตอ ดังนี้ ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - มีกล่องใสแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน โดยมีผู้รับผิดชอบ คือ... - มีโทรศัพท์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) เบอร์โทรศัพท์..... โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - มีศูนย์ดำรงธรรมประจำสำนักงานที่ดิน....โดยมีผู้รับผิดชอบ คือ..... - ตรวจสอบคำถาม-การร้องเรียนผ่านช่องทาง Google reviews โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... - ช่องทางการร้องเรียนแบบออนไลน์ ได้แก่ (1) App Line@ โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๒) เว็บไซต์ โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๓) Facebook ชื่อ โดยมี (๔) Facebook Fanpage ชื่อ โดยมีผู้รับผิดชอบคือ..... (๕) ศูนย์ดำรงธรรมที่ที่ดิน โดยมีผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับกรมที่ดินคือ..... (๖) อื่น ๆ..... <u>หลักฐานประกอบการแนบไฟล์</u> ต้องมีทุกโครงการ/กิจกรรม/ภาพถ่าย
--	--	--

๒. การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานและภาคส่วนอื่น (๑ คะแนน)	☐ มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีภูมิคุ้มกันทางสังคม	สำนักงานที่ดิน..... มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ดังนี้ 1. มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ โดยการใช้โปรแกรมระบบรับ - ส่งข้อมูล (LandsFax) ในการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิในที่ดินและห้องชุด การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิตั้งอยู่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาในการเดินทางและลดค่าใช้จ่าย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีผู้ใช้บริการตรวจสอบหลักทรัพย์ จำนวน.....เรื่อง ขอสำเนาเอกสารสิทธิจำนวน.....เรื่อง และประเมินราคาที่ดิน จำนวน.....เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน.....เรื่อง 2. มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก ดังนี้ 2.1 เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากทะเบียนกลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว 2.2 เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อประสานความร่วมมือในการพัฒนาให้มีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบและวิธีการทางเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้ขอบเขตอำนาจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแก่กรมที่ดิน ประกอบด้วย ข้อมูลรายการหนังสือ
--	--	---

		รับรองนิติบุคคลและรายละเอียดวัตถุประสงค์ บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น หนังสือบริคณห์สนธิ และข้อบังคับของนิติบุคคล ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดขั้นตอนการขอสำเนาเอกสาร เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยได้จัดทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกในการขออนุญาตของทางราชการ ระหว่าง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมที่ดิน และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีผู้ให้บริการ จำนวน.....ราย มีการเรียกใช้ข้อมูล.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... 2.3 เชื่อมโยงข้อมูลผังการใช้ประโยชน์ที่ดินกับกรมโยธาธิการและผังเมืองด้วยระบบ LandsMaps 2.4 เชื่อมโยงข้อมูลราคาประเมินที่ดินกับกรมธนารักษ์ เพื่อตรวจสอบราคาประเมินรายแปลง 2.5 มีแพลตฟอร์มกลาง (Platform) เพื่อการบูรณาการระบบทะเบียนทรัพย์สินตามโครงการบูรณาการระบบทะเบียนทรัพย์สิน (กรมที่ดิน) โดยบูรณาการข้อมูลการบริการร่วมกับ 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย กรมที่ดิน กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และกรมธนารักษ์ เพื่อให้ครอบคลุมการบริการรับ-ส่งข้อมูลที่ดิน ตามมาตรา 10 มาตรา 59 มาตรา 92 และที่เกี่ยวข้อง แห่งพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เพื่อสนับสนุนการดำเนินการส่งข้อมูลรูปแบบที่ดินและข้อมูลเอกสารสิทธิของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่
--	--	--

		อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดิน..... และสาขา จำนวน..... สำนักงาน ได้ใช้ปรับปรุงฐานข้อมูลประกอบการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง นอกจากนี้ยังมีช่องทางในการทำงานความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม มูลนิธิ เพื่อยกระดับการให้บริการให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ดังนี้ 1. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ 0 - 2702 - 5578 - 82 ในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 16.30 น. 2. ช่องทางอีเมล..... 3. ช่องทางจดหมาย ส่งจดหมายมายังที่อยู่สำนักงานที่ดิน..... 4. การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน ณ จุดบริการร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานที่ดิน..... 5. หน่วยเคลื่อนที่เร็ว คณะทำงานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว สำนักงานที่ดิน... โดยให้ผู้มีความรับผิดชอบโดยตรงลงพื้นที่เพื่อจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในกรณีเร่งด่วน (ในบางกรณีต้องมีการประสานงานขอลงพื้นที่ร่วมกับผู้ปกครองท้องที่/อบต./เทศบาล หรือเจ้าของที่ดินข้างเคียง ฯลฯ) 6. Application Line ในชื่อ @ที่ดิน..... รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางไลน์ เพื่อความสะดวกในการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการประสานกับผู้ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาในข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
--	--	---

		7. Facebook : สำนักงานที่ดิน..... และ Facebook Fanpage : สำนักงานที่ดิน... 8. ศูนย์ดำรงธรรมที่ดินมีระบบ E-Contacts DC ที่ประชาชน/ผู้ร้อง สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และติดตามได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา และยังเปิดใช้โทรศัพท์หมายเลข 0 - 2141 -5555 Call Center (10 คู่สาย) 9. การประชุมคณะกรรมการจัดสรรที่ดิน 10. การติดต่อประสานงานกันโดยตรง 11. การจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน (MOU) 12. การประชุม การประชุมคณะกรรมการพิจารณาอนุญาต 13. การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
๓. การติดต่อ หน่วยงาน และ การตรวจสอบ ข้อมูลของผู้รับ บริการด้วยตนเอง (๑ คะแนน)	☐ หน่วยงานมีช่องทางการติดต่อและการเข้าถึงที่ง่ายไม่ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทันที รวมทั้งมีช่องทางที่ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้ง่าย	สำนักงานที่ดิน..... มีพื้นที่ในการให้บริการทั้งหมด 2 ชั้น จึงได้ดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงบริการหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็ว ประกอบด้วย 1. ช่องทางหลัก จำนวน 5 ช่องทาง 1.1 ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย บริเวณชั้น 1 ให้บริการงานทะเบียน มีช่องบริการ จำนวน.....ช่อง บริการ ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

		บริเวณชั้น 2 บริการงานรังวัดที่ดินมีช่องบริการ จำนวน.... ช่องบริการให้บริการจดทะเบียนงานรังวัด กำหนดวันนัดรังวัด ชำระค่าธรรมเนียม และรับโฉนดรังวัด 1.2 สอบถามเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ หมายเลข..... 1.3 มีการแจ้งเป็นหนังสือไปยังผู้รับบริการ 1.4 บริการให้คำปรึกษา ร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสำนักงานที่ดิน..... 1.5 ห้องเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด..... โดยตรง 2. ช่องทางบริการอื่น ๆ 2.1 การให้บริการจองคิวนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและรังวัดผ่านระบบออนไลน์ (e-QLands) 2.2 ระบบ LandsFax สอบถามราคาประเมิน การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ได้ที่สำนักงานที่ดินใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิตั้งอยู่
๔. องค์ความรู้ของบุคลากรและการสื่อสารมีความชัดเจน (ยกตัวอย่าง	☐ บุคลากรมีองค์ความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ	1. กรมที่ดินได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับปฏิบัติงานมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทั้งรูปแบบดิจิทัล และรูปเล่ม มอบให้เจ้าหน้าที่สำหรับใช้ประกอบการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยสำนักงานที่ดินจังหวัด..... ได้รวบรวมหนังสือ ไว้ ณ ตู้เอกสารชั้น 1 เพื่อความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการค้นหา และอ้างอิงข้อมูล อีกทั้งได้รวบรวม Link ที่จำเป็นสำหรับการ

สถานการณ์ที่เกิดขึ้น) (๑ คะแนน)		ปฏิบัติงาน ไว้ใน QR code และติดไว้ที่เคาท์เตอร์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อความสะดวกในการค้นหา 2. กรมที่ดินมีการจัดทำสารานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการศึกษาหาความรู้ ซึ่งสำนักงานที่ดิน..... นำลิงค์ข้อมูลดังกล่าวไว้ในไลน์กลุ่มของสำนักงานที่ดิน..... เพื่อความสะดวกในการใช้งาน 3. กรมที่ดิน รวมทั้ง สำนักงานที่ดินต่าง ๆ ได้มีการจัดทำวิดีโอสำหรับบุคลากรกรมที่ดินในเรื่องที่สำคัญ อาทิ ขั้นตอนการดำเนินงานกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสำคัญ เพื่อเป็นคู่มือ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัด.....ได้นำลิงค์ข้อมูลดังกล่าวไว้ในไลน์กลุ่มของสำนักงานที่ดินจังหวัด..... เพื่อความสะดวกในการใช้งาน 4. สำนักงานที่ดิน..... มีการให้ความช่วยเหลือเป็นการให้ข้อมูลการรับบริการในช่องทางที่ถูกต้องเป็นอย่างน้อย เช่น กรณีมีประชาชนมายื่นขอชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่สำนักงานที่ดิน ซึ่งที่ถูกต้องจะต้องไปชำระที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินสามารถแจ้งรายละเอียดและช่องทางชำระภาษีที่ถูกต้องได้ ผ่านระบบ Landmaps
๕. การพัฒนาระบบดิจิทัล	☐ มีระบบตรวจสอบสิทธิ์ ☐ มีระบบแจ้งเตือนและติดตามสถานะให้บริการ	สำนักงานที่ดิน..... มีการดำเนินการพัฒนาระบบดิจิทัลในงานบริการที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนี้

ในงานบริการที่สำคัญ ของหน่วยงาน (๑ คะแนน) หน่วยงานจะต้อง ดำเนินการ ให้ครบถ้วน	☐ มีระบบยื่นคำขอ ☐ มีระบบส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ☐ มีระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล	1. มีระบบตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงข้อมูลหรือกระบวนการงานด้านที่ดิน จำเป็นทางออนไลน์ผ่าน Smartlands Application 2. มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับ บริการ เช่น แจ้งเตือนให้มาจดทะเบียนเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ และมีการติดตามสถานะผู้รับบริการช่องทางดิจิทัล ผ่านไลน์ @teedin ให้บริการติดตามสอบถามสถานะงานเป็นการเฉพาะราย ทุกที่ ทุกเวลา 3. มีระบบยื่นคำขอการจองคิวจดทะเบียน/งานรังวัดผ่าน Application e-QLands 4. มีระบบส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ 5. มีระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งเอกสาร ของสำนักงาน เลขานุการกรม 6. มีระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล - การเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร กับกรมการปกครอง - การเชื่อมโยงฐานทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า - การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมโยธาธิการและผังเมืองกับกรมที่ดิน - การเชื่อมโยงข้อมูลรูปแบบแปลงที่ดินกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เพื่อประโยชน์ในการชำระภาษีที่ดินขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น
--	--	--

บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

การจำแนกหน่วยงานเป็นไปตามลักษณะการให้บริการ โดยพิจารณาภารกิจ การให้บริการหลักของหน่วยงาน ดังนี้

ด้าน	หน่วยงาน
ด้าน สาธารณสุข	1. โรงพยาบาล 2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/อำเภอ 3. ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๕. ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ๖. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
ด้าน สาธารณูป โภค	๑. การไฟฟ้านครหลวง ๒. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๓. การประปานครหลวง ๔. การประปาสวนภูมิภาค ๕. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๖. ท่าอากาศยาน ๗. สำนักงานเจ้าท่า ๘. การรถไฟแห่งประเทศไทย ๙. แขวงทางหลวง ๑๐. ไปรษณีย์สาขา
ด้าน เศรษฐกิจ	๑. ธนาคารของรัฐ ได้แก่ ๑.๑ ธนาคารออมสิน ๑.๒ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ๑.๓ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ๑.๔ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ๑.๕ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมแห่งประเทศไทย ๑.๖ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ๑.๗ ธนาคารกรุงไทย

ด้าน	หน่วยงาน
	๒. บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ๓. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ๔. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ๕. สำนักงานคลังจังหวัด ๖. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/สาขา ๗. สำนักงานสรรพากรพื้นที่/สาขา ๘. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ๙. ด้านศุลกากร ๑๐. สำนักงานเกษตรจังหวัด/อำเภอ ๑๑. สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ๑๒. สำนักงานประมงจังหวัด/อำเภอ ๑๓. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด/อำเภอ ๑๔. สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ๑๕. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ๑๖. สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ๑๗. สำนักงานสถิติจังหวัด ๑๘. สำนักงานพลังงานจังหวัด ๑๙. สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ๒๐. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ๒๑. สำนักงานชลประทาน ๒๒. สำนักงานพัฒนาที่ดิน ๒๓. สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด

ด้าน	หน่วยงาน
ด้านสังคม และ กระบวนการ ยุติธรรม	๑. สถานศึกษา ๒. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ๓. องค์การบริหารส่วนจังหวัด/เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ๔. สำนักงานเขต ๕. ที่ทำการปกครองจังหวัด/อำเภอ ๖. สำนักงานจังหวัด ๗. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด/อำเภอ ๘. ศูนย์ดำรงธรรม ๙. สำนักงานขนส่งจังหวัด ๑๐. สำนักงานที่ดินจังหวัด/อำเภอ ๑๑. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด ๑๒. สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ ๑๓. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ๑๔. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด ๑๕. สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ๑๖. สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด ๑๗. เรือนจำจังหวัด/เรือนจำอำเภอ/ทัณฑสถาน/สถานพินิจ ๑๘. สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ๑๙. สำนักงานแรงงานจังหวัด ๒๐. สำนักงานจัดหางานจังหวัด ๒๑. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ๒๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ๒๓. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๔. ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ๒๕. ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ๒๖. ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ๒๗. ศูนย์บริการประชาชน ๒๘. ศูนย์บริการออกหนังสือรับรองความประพฤติ

ด้าน	หน่วยงาน
	๒๙. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ๓๐. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ๓๑. ตำรวจท่องเที่ยว ๓๒. ตำรวจทางหลวง ๓๓. สถานีตำรวจนครบาล/ภูธร ๓๔. ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๓๕. ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ ๓๖. บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด ๓๗. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ๓๘. กรมการกงสุล
อื่น ๆ นอกเหนือ จาก ที่กำหนด)	เช่น ๑. สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด ๒. สำนักงานสถิติจังหวัด/อำเภอ ๓. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ๔. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด ๕. สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ๖. พิพิธภัณฑ์ ๗. อุทยานแห่งชาติ ๘. สวนสัตว์ ๙. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ๑๐. กองทุนการออมแห่งชาติ ๑๑. สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ๑๒. หน่วยงานอื่นใดของรัฐ (ใหม่)

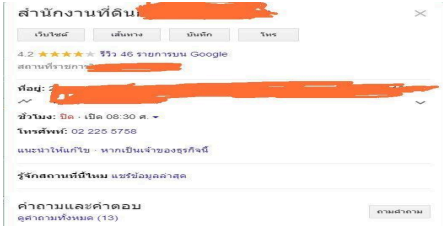
- สัญลักษณ์ 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี 3 ข้อ

เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่จะสัมภาษณ์ สังเกต และให้คะแนน โดยจะมีการสุ่มตรวจ/สัมภาษณ์ประชาชน จากคณะกรรมการฯ อย่างน้อย 3 คน โดยมีหัวข้อการพิจารณา 3 ประเด็น (คะแนนเต็ม 30 คะแนน) ต้องทำได้อย่างน้อย 16 คะแนน ดังนี้

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ	
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)	พิจารณาจากวิธีการจัดเก็บข้อมูลและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้รับบริการทั้งหมด เป็นต้น	กรณีสำนักงานที่ดินจังหวัด.....สำรวจเอง 1. สำนักงานที่ดิน..... มีการทอแบบสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนในการรับบริการ ตามศูนย์ราชการสะดวก โดยมีการสำรวจความพึงพอใจในทุก ๆ 3 เดือน (รายไตรมาส) รวม 4 ไตรมาส โดยในแต่ละไตรมาส ทอแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน..... ราย จากผู้ใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ย.....ราย โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 10% (การคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางยามานะ) จัดเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกประเภทงานทะเบียน และบริการงานรังวัด ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และมีการสรุปรายงานผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก ทุกไตรมาส ทอแบบสำรวจความพึงพอใจ ทั้งแบบกระดาษและการสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (Scan QR code) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานที่ดิน..... เฉลี่ยในรอบปี ได้เท่ากับ ดังนี้ 1.1 การสำรวจความพึงพอใจในรอบไตรมาส 1 ปี 2568 (ตุลาคม-ธันวาคม 2567) ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม ร้อยละ.....	
	๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (3 คะแนน)		
	1 คะแนน		หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง
	2 คะแนน		สำรวจโดยส่วนกลาง
	3 คะแนน		จัดเก็บข้อมูลโดย third party
๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน)			
กลุ่มประชากร (N) = ... คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = ... คน			
1 คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ +-10%		

เกณฑ์	การประเมิน		ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
	☐ 2 คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 5\%$	1.2 การสำรวจความพึงพอใจในรอบไตรมาส 2 ปี 2568 (มกราคม-มีนาคม 2568) ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม ร้อยละ.....
	☐ ๓ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm ๓\%$	1.3 การสำรวจความพึงพอใจในรอบไตรมาส 3 ปี 2568 (เมษายน-มิถุนายน 2568) ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม ร้อยละ.....
	หมายเหตุ : ในการประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะใช้ค่าความเชื่อมั่น (confidence level) 95% ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion) 50% และให้คณะอนุฯพิจารณาตามตาราง และหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ		1.4 การสำรวจความพึงพอใจในรอบไตรมาส 4 ปี 2568 (กรกฎาคม-กันยายน 2568) ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม ร้อยละ.....
	๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (4 คะแนน)		2. มีการทบทวนแบบสอบถามความพึงพอใจภาพรวมในการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ด้วยเครื่องสำรวจความพึงพอใจ เป็นประจำทุกเดือน โดยให้ประชาชนผู้รับบริการกดประเมินอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าช่องรับบริการแต่ละช่อง และนำมาประมวลคะแนน รายงานผู้บังคับบัญชา ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ความพึงพอใจในภาพรวม เฉลี่ย เท่ากับ ร้อยละ.....
	☐ 1 คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	
	☐ 2 คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๗๐ – ๘๐	
	☐ 3 คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๘๐ – ๙๕	
	☐ 4 คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	
	หมายเหตุ : หากจัดเก็บหลายช่องทางให้หาค่าเฉลี่ยจากทุกช่องทาง และต้องเป็นผลจากการสำรวจในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา และอนุกรรมการฯพิจารณาปรับลดคะแนนตามความเหมาะสม กรณีหน่วยงานแสดงผล		3. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการรับบริการด้านสถานที่ (ห้องน้ำประชาชน) ด้วยการประเมินผู้ใช้บริการด้วยแบบประเมินอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าห้องน้ำ เป็นประจำทุกเดือน รายงานต่อผู้บังคับบัญชาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ความพึงพอใจในภาพรวม เฉลี่ย เท่ากับร้อยละ..... ผลสำรวจจากหน่วยงานภายนอก 4. การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยงานกลาง ตามโครงการคัดเลือกสำนักงานที่ดินบริหารจัดการดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีการตรวจประเมิน 5 ประเด็น 9 ตัวชี้วัดหลัก ได้แก่ ด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐาน

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
	ความพึงพอใจที่ไม่ใช่ภาพรวม หรือผลพึงพอใจในการกิจหลักในการให้บริการ	ข้อมูลทะเบียนที่ดินและการควบคุมคุณภาพของงานบริการ การเร่งรัดงานบริการประชาชน และการสนับสนุนงานนโยบายของกรมที่ดิน ผลประเมินของสำนักงานที่ดินได้คะแนน คิดเป็นร้อยละอยู่ในระดับ ดีมาก 5. ระบบการประเมินความพึงพอใจ ตามโครงการ Scan ปัญหาปรับปรุงความคิดเห็นของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลโดยกรมที่ดิน (ส่วนกลาง) 6. มีการประเมินความพึงพอใจผ่าน Google Review หรือการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทาง Social ต่างๆ เช่น Facebook Tiktok เป็นต้น <u>หลักฐานประกอบ</u> ☐ แนบบแบบสอบถาม ภาพแบบการประเมินกระดาษ QR code smile box ☐ แนบบผลการวิเคราะห์ ☐ แนบบภาพ Goole Review ☐ แนบบภาพการแสดงความคิดเห็น ใน facebook tiktok 

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ										
2.ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10 คะแนน)	พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)) <table><tr><td colspan="2">๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)</td></tr><tr><td> 1 คะแนน </td><td>ช่องทางหลัก 1 ช่องทาง</td></tr><tr><td> 1 คะแนน </td><td>เพิ่มช่องทาง Chat/Line ในการบริการที่นอกเหนือจากการติดต่อสอบถามข้อมูล</td></tr><tr><td> 1 คะแนน </td><td>เพิ่มช่องทาง e-Service ต่างไปจากช่องทางหลัก</td></tr><tr><td> 1 คะแนน </td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นต้น)เหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย 1 เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr></table>	๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)		1 คะแนน	ช่องทางหลัก 1 ช่องทาง	1 คะแนน	เพิ่มช่องทาง Chat/Line ในการบริการที่นอกเหนือจากการติดต่อสอบถามข้อมูล	1 คะแนน	เพิ่มช่องทาง e-Service ต่างไปจากช่องทางหลัก	1 คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นต้น)เหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย 1 เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	2. สำนักงานที่ดิน....มีความสะดวกในการติดต่อราชการ ดังนี้ 2.1 จำนวนช่องทางการให้บริการ (โดยใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลักหมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสาร online หรือ e-payment เป็นต้น สำนักงานที่ดิน..... มีพื้นที่ในการให้บริการทั้งหมด 2 ชั้น จึงได้ดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงบริการหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวก ให้เกิดความรวดเร็ว ประกอบด้วย (1) ช่องทางหลัก จำนวน 5 ช่องทาง - ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย บริเวณชั้น 1 ให้บริการงานทะเบียน มีช่องบริการ จำนวน.....ช่องบริการ ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมบริเวณชั้น 2 บริการงานรังวัดที่ดินมีช่องบริการ จำนวน.... ช่องบริการ ให้บริการจดทะเบียนงานรังวัด กำหนดวันนัดรังวัด ชำระค่าธรรมเนียมและรับใบนัดรังวัด (2) เพิ่มช่องทาง Application Line @ที่ดิน..... เพื่อการติดตามสถานะ สอบถามข้อมูลและขอคำปรึกษา (๓) เพิ่มช่องทาง e-Service เช่น การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ ได้ที่สำนักงาน
๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)												
1 คะแนน	ช่องทางหลัก 1 ช่องทาง											
1 คะแนน	เพิ่มช่องทาง Chat/Line ในการบริการที่นอกเหนือจากการติดต่อสอบถามข้อมูล											
1 คะแนน	เพิ่มช่องทาง e-Service ต่างไปจากช่องทางหลัก											
1 คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นต้น)เหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย 1 เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)											

เกณฑ์	การประเมิน		ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
	1 คะแนน	เพิ่มช่องทางอื่น ๆ เช่น Drive Thru การบริการข้ามหน่วยงาน เป็นต้น	ที่ดินใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิ์ตั้งอยู่ (๔) เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุก เช่น การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ แจกโฉนดในพื้นที่ (๕) เพิ่มช่องทางบริการอื่น ๆ เช่น Drive Thru การบริการข้ามหน่วยงาน หรือ ด้วยการสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหาร รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ เช่น จัดทำช่องบริการ OSS:One Stop Service สำหรับผู้พิการ พระภิกษุ และผู้ที่เคลื่อนไหว ร่างกายไม่สะดวก (เพื่ออำนวยความสะดวกโดยดำเนินการเปิดเสร็จตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการที่จุดเดียว) หรือมีช่องทางการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มากกว่า 10 ช่องทาง หรือเพิ่มช่องทางการไกล่เกลี่ยฉุกเฉิน ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยฉุกเฉิน เพื่อให้เกิดการประนีประนอมและทำให้ คู่กรณีจบเรื่องได้อย่างเป็นที่พอใจ
	๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น (๕ คะแนน)		2.2 จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น
	1 คะแนน	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์	(๑) จำนวนการใช้บริการจองคิวนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและรังวัดผ่านระบบออนไลน์ (e-QLands) มีปริมาณเพิ่มขึ้นมากกว่าปีที่แล้ว ซึ่งเป็นระบบที่สามารถใช้ได้ทุกที่ตลอดเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือและเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ โดยเดิมช่องทางรับบริการจองคิวดำเนินการผ่าน LINE OA “@teedin” ตั้งแต่ มกราคม 2567 ถึง มกราคม 2568 (อย่างน้อย 6 เดือน) มีผู้ใช้บริการจำนวน.....ราย โดยสามารถดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ.....
	2 คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการน้อยกว่าร้อยละ ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	
	3 คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ 70 - 79 เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	
	4 คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ 80 -89 เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
	 5 คะแนน มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด หมายเหตุ : การตรวจประเมินจะต้องพิจารณาว่า หน่วยงานมีการระบุสัดส่วนเป็นตัวเลขเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการออนไลน์และ Walk-in โดยจะต้องผลการจัดเก็บจำนวนผู้ใช้บริการในรอบไม่น้อยกว่า ๖ เดือนที่ผ่านมา	(๒) สำนักงานที่ดิน ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ คือ การเชื่อมโยงและเรียกใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นิติบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย และอำนวยความสะดวกในการทำนิติกรรมของนิติบุคคล โดยนิติบุคคลผู้จดทะเบียน ไม่ต้องนำเอกสาร/หลักฐานมาแสดงเพื่อประกอบคำขอ โดยมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีการเรียกข้อมูลเพื่อบริการจำนวน.....รายคิดเป็นร้อยละ.....ของนิติบุคคลผู้รับบริการและการเชื่อมโยงเรียกใช้ข้อมูลบุคคลจากกรมการปกครองเพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลเรียกใช้จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... (๓) มีช่องทางการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) ของธนาคาร ณ สำนักงานที่ดิน ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเครดิต และสแกน QR CODE ผ่าน Mobile App ของทุกธนาคาร ซึ่งทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากมาสำนักงานที่ดิน โดยมีการชำระเงินผ่านระบบดังกล่าวจำนวน.....คิดเป็นร้อยละ..... (๔) สำนักงานที่ดิน...ให้บริการ walk – in ตั้งแต่ มกราคม .2567 ถึง มกราคม 2568 จำนวนราย (อย่างน้อย 6 เดือน) (๕) ผลการให้บริการ walk – in ตั้งแต่ มกราคม 2567 ถึง มกราคม 2568 เปรียบเทียบ กับให้บริการออนไลน์ผ่านระบบ (e-QLands) ปรากฏว่าการให้บริการออนไลน์มีจำนวนมากกว่า ร้อยละ..... <u>หลักฐานประกอบ</u>  แนบ บ.ท.ด. 2

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ												
		แนบน้หาระยะเวลาคู่มือประชาชนที่ระบุระยะเวลา												
3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)	พิจารณาจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนนระบบละ 1 คะแนน ตามตาราง <table><tr><td> 1 คะแนน </td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง</td></tr><tr><td> 1 คะแนน </td><td>มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลบริการ หรือ ฐานข้อมูลเปิดของหน่วยงาน</td></tr><tr><td> 1 คะแนน </td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์</td></tr><tr><td> 1 คะแนน </td><td>มีระบบยื่นคำขอออนไลน์</td></tr><tr><td> 1 คะแนน </td><td>มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน</td></tr><tr><td> 1 คะแนน </td><td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/</td></tr></table>	1 คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	1 คะแนน	มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลบริการ หรือ ฐานข้อมูลเปิดของหน่วยงาน	1 คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์	1 คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์	1 คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน	1 คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/	สำนักงานที่ดิน.... ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยีในการติดตาม เฝ้าระวังงานร้องเรียนต่างๆ ทำให้สามารถอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง ดังนี้ 1. การตรวจสอบตำแหน่งรูปแปลงที่ดินหรือคันหารูปแปลงที่ดินด้วยตนเอง ระบบ LandsMaps ได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง 2. เพิ่มช่องทางการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยโปรแกรมระบบรับ - ส่งข้อมูล (LandsFax) การขอตรวจสอบหลักทรัพย์การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิในที่ดินและห้องชุด การสอบถามหรือขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ ได้ที่สำนักงานที่ดินใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินที่หนังสือแสดงสิทธิ์ตั้งอยู่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 3. การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดที่ดิน (e-QLands) ที่สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือและเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระบบ ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ ในการจองคิวและยื่นเอกสารล่วงหน้า
1 คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง													
1 คะแนน	มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลบริการ หรือ ฐานข้อมูลเปิดของหน่วยงาน													
1 คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์													
1 คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์													
1 คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน													
1 คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/													

เกณฑ์	การประเมิน		ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
		e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	4. ระบบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน (E Contacts DC) ที่ประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา และสามารถติดตามเรื่องผ่านระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเอง 5. สำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงและเรียกใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย และอำนวยความสะดวกในการทำนิติกรรมโดย ไม่ต้องนำเอกสาร/หลักฐานมาแสดงเพื่อประกอบคำขอ ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมการปกครอง 6. ใช้ระบบการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบ RTK GNSS Network สามารถทำการรังวัดได้และได้ผลการรังวัดที่ชัดเจน มีความแม่นยำ เพราะใช้เครื่องมือรับสัญญาณดาวเทียม 7. มีช่องทางการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) ของธนาคาร ณ สำนักงานที่ดิน ชำระเงินด้วยบัตรเดบิต บัตรเครดิต และสแกน QR CODE ผ่าน Mobile App ของทุกธนาคาร ซึ่งทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยไม่ต้องนำเงินสดจำนวนมากมาสำนักงานที่ดินฯ และสามารถตอบโต้ภัยการใช้ชีวิตในช่วงวิกฤตโควิด-19 หลีกเลี่ยงการสัมผัสธนบัตร ลดการแพร่กระจายของเชื้อได้อีกด้วย 8. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน การใช้ระบบโปรแกรมคำนวณภาษีอากร http://lecs.dol.go.th/rca/ สามารถแสดงผลการคำนวณค่าใช้จ่ายจากระบบดังกล่าวได้ด้วย และการใช้ระบบสืบค้น/เปิดเผยข้อมูลใบอนุญาตดูตรวจราย / การอนุญาตจัดสรร / ข้อมูลสำนักงานช่างรังวัดเอกชน
	☐ 1 คะแนน	มีระบบติดตามสถานะการให้บริการ	
	☐ 1 คะแนน	มีระบบร้องเรียนออนไลน์ และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน	
	☐ 1 คะแนน	มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น วันนัดหมาย กำหนดต่ออายุใบอนุญาต	
	☐ 1 คะแนน	มีบริการอื่นที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	

เกณฑ์	การประเมิน	ตัวอย่างแนวทางการอธิบายและหลักฐานประกอบ
		9. มีการออกเอกสารการประกาศที่ปิด ณ สำนักงานที่ดินไปยังผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรักษาสิทธิในที่ดินผ่านระบบ e-Lands Announcement ช่างรังวัดเอกชน <u>หลักฐานประกอบ</u> ☐ แนบ บ.ท.ด. 2 ☐ แนบหน้าระยะเวลาคู่มือประชาชนที่ระบุระยะเวลา

ข้อเสนอแนะพิเศษในกรณีการตรวจประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินในพื้นที่

1. เจ้าหน้าที่ที่ดินจังหวัด สาขา ไม่จำเป็นต้องชี้แจงข้อซักถามทั้งหมด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้ชี้แจงได้
2. คณะกรรมการตรวจประเมินในพื้นที่จะขอเอกสารประกอบการตรวจ 2 - 3 ชุด หรือสามารถประสานงานกับเลขานุการของคณะกรรมการตรวจประเมินในแต่ละคณะได้
3. เมื่อคณะกรรมการประเมินขอเอกสารเพิ่มเติม ต้องส่งให้คณะกรรมการประเมินภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากการตรวจเสร็จสิ้น

สรุปผลการตรวจประเมิน

เกณฑ์ด้านกายภาพ	เกณฑ์ด้านคุณภาพ (70 คะแนน)		เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (30 คะแนน)	ผลคะแนนที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์พื้นฐาน (8 คะแนน)	เกณฑ์พื้นฐาน (62 คะแนน)		ผ่าน	ไม่ผ่าน	

☐ ผ่าน	ได้.....ข้อ	ได้.....ข้อ	ได้.....คะแนน			☐ เป็นเลิศ
☐ ไม่ผ่าน	คิดเป็น.....คะแนน	คิดเป็น.....คะแนน				☐ ก้าวหน้า
						☐ พื้นฐาน

ภาคผนวก

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center: GECC

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

หน่วยงานที่สมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชน
2. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการที่งานบริการครอบคลุมทุกภารกิจตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น
3. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการระดับเล็กที่สุดในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า 1 งาน และครบถ้วน ตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งหมด ๑5 ข้อ

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

2.1 เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 👍 มี ๘ ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม ๘ คะแนน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

2.2 เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี 33 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน 5 ข้อ ข้อละ 2 คะแนน 27 ข้อ ข้อละ 3 คะแนน 1 ข้อ รวม ๖๒ คะแนน

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน

ระดับมาตรฐาน การให้บริการ (สี ตรา+โล่)	เกณฑ์การประเมิน			ผล คะแนน ได้ (เต็ม 100 คะแนน)	
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ			เกณฑ์ที่ ๓ ด้าน ผลลัพธ์
๑. ระดับพื้นฐาน  ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	มี 15 ข้อ หน่วยงานจะต้อง ดำเนินการ ให้ครบถ้วนทุกข้อ	เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๘ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๘ คะแนน หน่วยงานจะ ต้องดำเนินการ ให้ครบถ้วน	เกณฑ์ขั้นสูง : มี 33 ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน ๕ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน ๒๗ ข้อ และข้อละ ๓ คะแนน ๑ ข้อ รวม ๖๒ คะแนน	มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน รวม 30 คะแนน	70 - 79 คะแนน
๒. ระดับก้าวหน้า  การนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีมา ปรับใช้ สอดคล้อง กับ ความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างมี ประสิทธิภาพ					๘๐ – ๘๙ คะแนน

๓. ระดับเป็นเลิศ  การคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เน้นการมีส่วนร่วมและระบบดิจิทัลแบบครบที่สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา					๙๐ – ๑๐๐ คะแนน
---	--	--	--	--	------------------------------

เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

**แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและแนวทาง
การพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ**

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน/...../๒๕๖๙

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

*** เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน**

ข้อ ที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณา ต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณา ต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่หรือผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. - ช่องทางพิเศษ กรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก		
2.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการ สะดวกต่อการเดินทาง		
3.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้องค์กรพิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
4.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้ อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
5.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน		
6.	มีการออกแบบขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับ การเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
7.	มีการจัดสถานที่ให้บริการให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ-และมีการออกแบบในจุดที่สำคัญหรืออันตรายหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ดิดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ) รวมทั้งป้ายแสดงจุดรวมพลหรือแสดงให้ถึงการแจ้งสถานที่สำรองในการให้บริการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน		

8.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก๊วอึ้งพักรอ เป็นต้น		
9.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการ ของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการ)		
10.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
11.	มีจุดแรกรับและมีเจ้าหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลา รอคอย		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณา ต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณา ต่อ)
12.	มีการจัดลำดับขั้นตอนและมีแผนผังแสดงขั้นตอนหลักในการรับบริการอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการแสดงระยะเวลาและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล		
13.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
14.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		
15.	มีที่จอดรถและป้ายสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการตามมาตรฐานการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ		
ผลประโยชน์	ผ่าน	ไม่ผ่าน	

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. ด้านสถานที่			
☐ (☺)	๑.๑ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือ ความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิด อารยสถาปัตย์ หรือ Universal design หรือ พิจารณาปรับปรุงสถานที่ตามความจำเป็นของผู้รับบริการ	☐ ทางลาด* ☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บริการข้อมูลและความช่วยเหลือ กลุ่มเปราะบาง กรณีมีผู้มาใช้บริการ * ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ หรือห้องน้ำที่มีราวจับที่มั่นคง* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ*	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		☐ กริ่งขอความช่วยเหลือบริเวณที่จอดรถและบริเวณห้องน้ำ* ☐ ทางสัญจร ทางเท้า* ☐ อื่น ๆ ที่คำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ เช่น ลิฟต์ บันได ห้องพัก ห้องน้ำในห้องพัก อื่นๆ โปรดระบุ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงทั้ง ๖ รายการที่มี * หรือมีวิธีการปรับเปลี่ยนบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลพิเศษหรือคนพิการ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u>ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนโดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียว สาธารณะ รมรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	
☐ (☺)	๑.๒ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในบริเวณจุดให้บริการ และโดยรอบหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง การสร้างประโยชน์และเพิ่มมูลค่าของขยะ เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
☐ (☺)	๑.๓ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การใช้พลังงานทดแทน การติดตั้ง Solar Rooftop	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. ด้านบริการ		
☐ (👍) ๒.1 มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหา การให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประสิทธิภาพบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก - ย่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้อง กำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ 📌 ประสิทธิภาพบริการ 📌 วันและเวลาเปิดให้บริการ 📌 สถานที่ให้บริการ 📌 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 📌 สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ 📌 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี) * การตรวจประเมินจะพิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงาน ว่าครบทั้ง 6 ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงาน ทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	
☐ (👍) ๒.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและสามารถนำไปใช้ในการออกแบบ และ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ	📌 มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ 📌 นำผลการสำรวจมาออกแบบและ/หรือปรับปรุง การให้บริการหรืองานบริการ เช่น ปรับการบริการแบบ One Stop Service ลดขั้นตอนระยะเวลาให้น้อยลง เพิ่มเวลา การให้บริการนอกเวลาราชการ	

☐ (👍)	2.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	📌 งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน 📌 งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์) 📌 งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	
☐ (☺)	๒.๔ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอนระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ - ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ	

		 - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ 	
☐ (☺)	๒.๕ มีระบบและกระบวนการติดตามสถานะผู้รับบริการ (Tracking System) พิจารณาทั้งระบบที่ประชาชนติดตามสถานะ และระบบที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการติดตามไม่ให้ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐานการให้บริการ (SLA) รวมทั้งมีระบบหรือกระบวนการแจ้งเตือนการให้บริการ รวมทั้งแจ้งเตือนในประเด็นอื่น เช่น การป้องกันมิฉ้อฉล	☐ ๑ คะแนน = มีระบบ และมีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ หรือช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application หรือมีระบบการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ในกรณีสถานะคำขอที่จะครบกำหนดหรือเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน ☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ (Notification) โดยช่องทางปกติ หรือช่องทางดิจิทัล โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น การกำหนดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบติดตามเรื่องในการแจ้งเตือน การกำหนดแผนในการส่งออกหนังสือแจ้งเตือน เป็นต้น	

□ (☺)	๒.๖ มีระบบและกระบวนการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์หรือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีแผนในการผลักดันให้ผู้รับบริการใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น	□ ๑ คะแนน = มีระบบและแสดงให้เห็นถึงการรองรับบริการที่มาในช่องทางออนไลน์ให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) แทนแบบฟอร์มกระดาษ และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital) เช่น ยื่นชำระเงินทางออนไลน์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) รับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และ มีแผนประชาสัมพันธ์และสื่อสารสร้างการรับรู้ถึงช่องทางออนไลน์ หรือตั้งเป้าหมายให้ผู้รับบริการเข้าถึงช่องทางบริการออนไลน์มากยิ่งขึ้น	
□ (☺)	๒.๗ มีระบบรองรับการบริการไร้รอยต่อ (Seamless) หรือมีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีการให้ความช่วยเหลือเป็นการให้ข้อมูลการรับบริการในช่องทางที่ถูกต้องเป็นอย่างน้อย	□ ๑ คะแนน = มีฐานข้อมูลช่องทางการติดต่อหน่วยงานพื้นที่นอกเหนือ ความรับผิดชอบ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการโดยแจ้งช่องทางที่ถูกต้อง (เช่น เบอร์ติดต่อสาขาอื่น) □ ๑ คะแนน = มีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นนอกพื้นที่ใน	

		ความรับผิดชอบ หรือมีระบบรองรับการให้บริการต่างพื้นที่ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและไม่เป็นการผลักภาระให้ผู้รับบริการ	
☐ (👍))	๒.๘ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ☐ ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา ☐ ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น *หมายเหตุ ต้องมีครบทั้ง ๓ ขั้นตอน	
☐ (👍))	๒.๙ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ = มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะผู้รับผิดชอบ หรือจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้ ☐ มีช่องทาง/ระบบการติดตามความคืบหน้า และแนวทางการแก้ไขปัญหที่ชัดเจนหน่วยงานจะต้องดำเนินการทั้ง ๒ ประเด็น	
☐ (😊))	๒.๑๐ กรณีเกิดข้อร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง)	☐ ๑ คะแนน ▪ ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียน หน่วยงานต้องมีมาตรการเชิงรุก โดยนำองค์ความรู้หรือแนวทางปฏิบัติอันเกิดจากประสบการณ์มาช่วยแก้ไขปัญหาคาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้น ▪ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการแก้ไขจนเป็นที่	

		ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ □ ๒ คะแนน ▪ ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียน ต้องสร้างเครือข่ายในการทำงานเชิงรุกในการป้องกัน/แก้ไขปัญห ข้อร้องเรียนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ▪ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนและสามารถแก้ไขเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงาน จะต้องแสดงระบบส่งต่อ และการประสาน รวมถึงการติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
□ (☺)	๒.๑๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	□ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	

☐ (👍)	๒.๑๒ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ วัตถุประสงค์ ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
☐ (☺)	๒.๑๓ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๒ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหายอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหามาตามความเหมาะสม	
☐ (☺)	๒.๑๔ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ (มีบันทึก/ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ <u>และ/หรือ</u> หลักฐาน	☐ 1 คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการนำกระบวนการที่ถูกต้องแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผล การพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	

	กระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้)		
☐ (☺)	๒.๑๕ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ 1 คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) ☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)	
☐ (☺)	๒.๑๖ มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยพิจารณา ๓ ประเด็น ☐ สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึง การส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานในภูมิภาค) ☐ มีการเก็บข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับผู้รับบริการ ระยะเวลา ☐ มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนา มาตรฐานในการให้บริการระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง/พัฒนา และผลของการ	

		ปรับปรุง/พัฒนา ก่อนและหลังมีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร	
☐ ()	๒.๑๗ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์ ☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	
☐ ()	๒.๑๘ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานตลอดจนสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ ๑ คะแนน = มีการทบทวน/ปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือประเด็นอื่น ๆ ที่กระทบต่อองค์กร ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ และเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น	

3. ด้านบุคลากร			
☐ (👍)	๓.๑ มีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ☐ มีคำสั่งหรือตารางมอบหมายการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักกลางวันหรือช่วงเวลาที่มียุ้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
☐ (☺)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ 1 คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่น ประจำเดือน เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุหรือตำแหน่งได้ *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
☐ (☺)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษา ดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ 1 คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผ่านการฝึกอบรม (ตามเกณฑ์ ๑ คะแนน) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	
☐ (☺)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และ/หรือริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ โดยพิจารณาให้คะแนนในทุกประเด็น ดังนี้	

		□ สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ □ มีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้รับบริการ และสามารถแก้ไข ปัญหาหรือรับมือกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ □ มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนา งานบริการที่เกิดจากประสบการณ์ การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนา แก้ไข <u>ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของ หน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนา</u> การให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบาย จนสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
--	--	--	--

☐ (☺)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้ อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง	☐ 1 คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามได้ตามมาตรฐานที่กำหนด **การตรวจประเมินอาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม** ☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
4. ด้านเทคโนโลยี			
☐ (☺)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีระบบในการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ นำไปสู่การปรับปรุงบริการหรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานที่ส่วนกลางเป็นผู้จัดเก็บข้อมูล จะต้องแสดงให้เห็นถึงการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ ☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานให้ความสำคัญกับข้อมูลเปิด (Open Data)	

		เพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีฐานข้อมูลเปิดภาครัฐที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้/ มีช่องทางที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับข้อมูลภาครัฐได้	
☐ (☺))	๔.๒ มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพหน่วยงานสามารถทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	
☐	๔.๓ การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี/ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาพัฒนาและ	☐ 1 คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี/ปัญญาประดิษฐ์ (AI) จาก	

(☺)	แสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ * นวัตกรรม คือ การสร้างหรือพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ บริการ หรือแนวคิดใหม่ที่น่าสนใจเพื่อเพิ่มคุณค่าประสิทธิภาพ หรือแก้ปัญหาเดิมอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น * เทคโนโลยี คือ เครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการบริการให้มีคุณภาพ ตอบโจทย์ยุคดิจิทัล และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เช่น Application ทางรัฐ * ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) คือ เทคโนโลยีที่ทำให้คอมพิวเตอร์และเครื่องจักรสามารถจำลองการเรียนรู้ความเข้าใจ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และความคิดสร้างสรรค์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	ส่วนกลางต้นสังกัดหรือแหล่งอื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน □ 2 คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เช่น การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
☐ (☺)	๔.๔ มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง และสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้	□ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน	

		และ มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	
☐ (☺)	๔.๕ มีเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ดูแลระบบ และติดตามดูแลระบบ เพื่อไม่ให้ระบบเกิดการบริการหยุดชะงัก รวมทั้งสามารถแก้ไขระบบได้ภายในมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ และติดตามดูแลระบบ (Monitoring) เพื่อไม่ให้ระบบเกิดการบริการหยุดชะงัก กรณีเป็นระบบที่ส่วนกลางพัฒนาจะต้องมีหน้าที่ประสานงานกับส่วนกลางให้แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือมีแผนรองรับให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	
๕. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม (๑๑ คะแนน)			
5.1	เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบและปรับปรุงบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการวิเคราะห์ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และเปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult)	

	(๒ คะแนน)	หรือร่วมทำงานกับประชาชน (Involve) เพื่อนำความคิดเห็นมาออกแบบและปรับปรุงบริการ ให้สะดวก รวดเร็ว เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น □ ๑ คะแนน = มีการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ร่วมคิด ร่วมติดตาม ร่วมประเมินผล เช่น การจัดตั้งคณะทำงานฯ ของการตัดสินใจร่วมกันคิด และออกแบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของพื้นที่	
5.2	มีการบริการเชิงรุก หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (๒ คะแนน)	□ บริการเชิงรุกในเชิงป้องกันหรือปราบปราม □ บริการเชิงรุกออกสำรวจหรือเยี่ยมบ้าน □ บริการเชิงรุกในการให้บริการประชาชนตามภารกิจ เช่น การรับขึ้นทะเบียน การทำบัตรการขออนุญาต □ บริการเชิงรุกในเชิงให้ข้อมูลและองค์ความรู้ เพื่อเกิดการพัฒนาต่อยอด *การตรวจประเมินจะพิจารณาว่า การบริการเชิงรุกเป็นภารกิจที่หน่วยงานเป็นผู้คิดริเริ่มหรือเป็นผู้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มดำเนินการ โดยพิจารณาให้ ๑ คะแนนในหน่วยงานที่มีบริการเชิงรุกตามภารกิจของตนเอง และพิจารณาให้ ๒ คะแนนในหน่วยงานที่มีการบริการเชิงรุกมากกว่า ๑ ประเภท	

		หรือเป็นบริการเชิงรุกที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคล	
5.3	ขับเคลื่อนบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทั้งเป็นการนำไปใช้ในการบริการหน้าบ้านกับประชาชน และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ (๓ คะแนน)	□ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาระบบดิจิทัลแบบครบวงจร (End to end Process) อย่างน้อย ๑ งานบริการหลักที่ประชาชนไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง □ ๑ คะแนน = มีการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นมาพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ □ ๑ คะแนน = มีการคิดค้นนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ด้วยตนเอง โดยยังไม่มีหน่วยงานไหนดำเนินการมาก่อน เพื่อตอบโจทย์ปัญหาการบริการ และเพิ่มศักยภาพในการทำงานและบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น	
5.4	ความเป็นต้นแบบ และการขยายผลการบริการที่เป็นเลิศ (๒ คะแนน)	□ ๑ คะแนน = หน่วยงานได้รับรางวัลที่แสดงให้เห็นศักยภาพของการบริการหรือประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นเลิศ □ ๑ คะแนน = มีหน่วยงานอื่น/ ส่วนกลางได้นำนวัตกรรม เทคโนโลยี หรือรูปแบบการบริการไปขยายผลการบริการ *การตรวจประเมินจะพิจารณาจากรางวัลที่หน่วยงานได้รับ	

		ซึ่งจะต้องเป็นรางวัลที่แสดงถึงศักยภาพในการบริการ/บริหารจัดการภายในพื้นที่ในระยะเวลา ๓ ปีที่ผ่านมา <u>และไม่ใช้รางวัล</u> ที่ส่วนกลางได้รับในภาพรวมหรือประกาศที่ได้รับจากการประเมินองค์กร	
5.5	มีระบบในการป้องกันการเกิดปัญหา เพื่อไม่ให้ลุกลาม (๒ คะแนน)	□ ๑ คะแนน = มีกลไกในการบริหารจัดการเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน □ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีระบบแจ้งเตือนเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายลุกลามอย่างทั่วถึง และตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้ทันเวลา	

๕. เจอนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ

ประเด็น/ คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรง พยาบาล สนง. สาธารณสุข)	ด้านสาธารณสุข (เช่น การไฟฟ้า/การ ประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/ สำนักงานขนส่ง/สำนัก งานพาณิชย์/สรรพสามิต/ สรรพากร/ศุลกากร/ ธนาคาร ประกันสังคม/ คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและ กระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง. คุมประพฤติ/สนง.บังคับ คดี/ประกันสังคม/สำนัก งานสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน/สำนัก งานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่ กำหนด)
๕.๑ ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน					
๑. การแก้ไข ปัญหา เพื่อให้ สามารถเข้าถึง บริการ ได้อย่าง เท่าเทียม (๑ คะแนน)	☐ มีระบบการบริหาร จัดการ ของหน่วยงานใน การลดความแออัด และระยะเวลารอ คอยในการ รับบริการ (เช่น telemedicine การรับยาที่บ้าน)	☐ หน่วยงานมีการ ดำเนินการที่จะทำให้ผู้ รับบริการเข้าถึง สาธารณสุข/บริการที่ เป็นมาตรฐานโดยไม่ ต้องร้องขอและกรณี ที่สาธารณสุขขาด ความต่อเนื่อง (เช่น น้ำ ไม่ไหล ไฟดับ) จะมี มาตรการในการดำเนินการ ได้อย่างรวดเร็ว	☐ หน่วยงานมีการนำข้อมูล เชิงลึก ในพื้นที่มาส่งเสริมหรือผลักดัน นโยบายให้เข้าถึงแหล่ง ความรู้ แหล่งเงินทุน และโอกาส ของประชาชน	☐ นอกจากการดำเนินการ ตามกฎหมาย/บังคับใช้ กฎหมาย หน่วยงานมีการ ช่วยเหลือประชาชนให้ เข้าถึงบริการพื้นฐาน รวม ทั้งมีแนวทางในการแก้ไข ปัญหาที่ต้นตอ	☐ หน่วยงานมีการนำ ข้อมูลเชิงลึก ในพื้นที่มาออกแบบ บริการที่ลด ความยุ่งยาก ซับซ้อน

๒. การ บูรณาการการ ทำงานร่วมกับ หน่วยงานและ ภาคส่วนอื่น (๑ คะแนน)	☐ มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในการจัดหามาตรการด้านสาธารณสุข และกรณีของโรงพยาบาลมีการบูรณาการการทำงานระหว่างโรงพยาบาลในการส่งต่อผู้ป่วย โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล	☐ มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานและภาคส่วนอื่นในการจัดหาสาธารณสุข และการป้องกันเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน	☐ มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับ	☐ มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีภูมิคุ้มกันทางสังคม	☐ มีการบูรณาการการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งตอบสนองนโยบายที่สำคัญของประเทศ
--	---	--	--	---	--

๕. เจอนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ

ประเด็น/ คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ
---------------------------	--

	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรง พยาบาล สนง. สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การ ประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/ สำนักงานขนส่ง/สำนัก งานพาณิชย์/สรรพสามิต/ สรรพากร/ศุลกากร/ ธนาคาร ประกันสังคม/ คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและ กระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง. คุมประพฤติ/สนง.บังคับ คดี/ประกันสังคม/สำนัก งานสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน/สำนัก งานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่ กำหนด)
๓. การติดต่อ หน่วยงาน และ การตรวจสอบ ข้อมูลของผู้รับ บริการด้วยตน เอง (๑ คะแนน)	☐ หน่วยงานมีช่อง ทางการติดต่อ ฉุกเฉินที่ติดต่อได้ ตลอด 24 ชม. และมีการตอบ สนองต่อเหตุ อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีช่องทาง ที่ให้ประชาชน สามารถตรวจสอบ ข้อมูล/ประวัติการ รักษาพยาบาล ของตนเองได้โดย ง่าย	☐ หน่วยงานมีช่อง ทางการติดต่อฉุกเฉินที่ ติดต่อได้ตลอด 24 ชม. และมีการตอบสนองต่อ เหตุอย่างรวดเร็ว รวมทั้ง มีช่องทางที่ให้ ประชาชนสามารถตรวจ สอบข้อมูลของตนเอง ได้โดยง่าย	☐ หน่วยงานมีช่องทางการ ติดต่อ และการเข้าถึงที่ง่ายไม่ ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ บริการ ได้ทันที รวมทั้ง มีช่องทางที่ ให้ประชาชนสามารถตรวจ สอบข้อมูล ของตนเองได้โดยง่าย	☐ หน่วยงานมีช่องทางการ ติดต่อ และการเข้าถึงที่ง่ายไม่ ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชน สามารถใช้บริการได้ทันที รวมทั้งมีช่องทางที่ให้ ประชาชนสามารถตรวจ สอบข้อมูลของตนเอง ได้โดยง่าย	☐ หน่วยงานมีช่อง ทางการติดต่อ และการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชน สามารถใช้บริการ ได้ทันที รวมทั้ง มีช่อง ทางที่ให้ประชาชน สามารถตรวจสอบ ข้อมูลของตนเอง ได้โดยง่าย
๔. องค์กรความรู้ ของบุคลากร และการสื่อสาร	☐ บุคลากรมีองค์ ความรู้ที่สามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำ	☐ บุคลากรมีองค์ความรู้ที่ สามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำ และ	☐ บุคลากรมีองค์ความรู้ที่ ครอบคลุมที่สามารถให้คำ	☐ บุคลากรมีองค์ความรู้ด้าน กฎหมายและ กระบวนการยุติธรรมที่	☐ บุคลากรมีองค์ความรู้ และการสื่อสารเกี่ยวกับ ภารกิจของหน่วยงาน

มีความชัดเจน (ยกตัวอย่าง สถานการณ์ที่ เกิดขึ้น) (๑ คะแนน)	และมีความเข้าใจ เข้าใจผู้ป่วย เพื่อให้ บริการ ด้วยความเต็มใจ	มีข้อมูล ของผู้รับบริการ แบบราย พื้นที่/รายบุคคล เพื่อให้ ความต้องการได้ตรงกับ สภาพ ของปัญหา	ปรึกษาแนะนำในการแก้ไข ปัญหาด้านเศรษฐกิจ	สามารถ ให้คำปรึกษาและแก้ไข ปัญหา ของผู้รับบริการ	แก่ผู้รับบริการได้อย่าง ชัดเจน
--	---	---	--	---	-----------------------------------

๕. เจอนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ

ประเด็น/ คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรง พยาบาล สนง. สาธารณสุข)	ด้านสาธารณสุขปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การ ประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/ สำนักงานขนส่ง/สำนัก งานพาณิชย์/สรรพสามิต/ สรรพากร/ตุลาการ/ ธนาคาร ประกันสังคม/ คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและ กระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง. คุมประพฤติ/สนง.บังคับ คดี/ประกันสังคม/สำนัก งานสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน/สำนัก งานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่ กำหนด)
๕.๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม					
๕. การพัฒนาระบบดิจิทัล	☐ มีระบบจองคิว ล่วงหน้า	☐ มีระบบแจ้งเตือนและ ติดตามสถานะ การให้บริการ	☐ มีระบบตรวจสอบสิทธิ ☐ มีระบบยื่นคำขอ	☐ มีระบบตรวจสอบสิทธิ ☐ มีระบบแจ้งเตือนและ ติดตามสถานะให้บริการ	☐ มีระบบตรวจสอบ ข้อมูล ☐ มีระบบยื่นคำขอ

ในงานบริการที่สำคัญ ของหน่วยงาน (๑ คะแนน) หน่วยงานจะต้อง ดำเนินการ ให้ครบถ้วน	☐ telemedicine/ การให้คำปรึกษา ผ่านช่องทางออนไลน์ ☐ มีช่องทางการ สื่อสารทาง อิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย ๒ ช่องทาง ☐ มีระบบการชำระเงินผ่าน e-payment	☐ มีระบบยื่นคำขอ ☐ มีระบบส่งเอกสารทาง อิเล็กทรอนิกส์ ☐ มีระบบการชำระเงิน ผ่าน e-payment ☐ มีระบบเชื่อมโยงและ แลกเปลี่ยนข้อมูล	☐ มีระบบส่งเอกสารทาง อิเล็กทรอนิกส์ ☐ มีระบบการชำระเงินผ่าน e-payment (ในกรณีที่มีการ ชำระเงิน) ☐ มีระบบเชื่อมโยงและ แลกเปลี่ยนข้อมูล	☐ มีระบบยื่นคำขอ ☐ มีระบบส่งเอกสารทาง อิเล็กทรอนิกส์ ☐ มีระบบเชื่อมโยงและ แลกเปลี่ยนข้อมูล	☐ มีระบบส่งเอกสาร ทางอิเล็กทรอนิกส์ ☐ มีระบบการชำระเงิน ผ่าน e-payment (ในกรณีที่มี การชำระเงิน) ☐ มีระบบเชื่อมโยงและ แลกเปลี่ยนข้อมูล
---	---	--	--	---	--

บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

การจำแนกหน่วยงานเป็นไปตามลักษณะการให้บริการ โดยพิจารณาภารกิจ การให้บริการหลักของหน่วยงาน ดังนี้

ด้าน	หน่วยงาน
ด้าน สาธารณสุข	5. โรงพยาบาล 6. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/อำเภอ 7. ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 8. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๕. ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ๖. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
ด้าน สาธารณูป โภค	๑. การไฟฟ้านครหลวง ๒. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๓. การประปานครหลวง ๔. การประปาส่วนภูมิภาค ๕. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๖. ท่าอากาศยาน ๗. สำนักงานเจ้าท่า ๘. การรถไฟแห่งประเทศไทย ๙. แขวงทางหลวง ๑๐. ไปรษณีย์สาขา
ด้าน เศรษฐกิจ	๑. ธนาคารของรัฐ ได้แก่ ๑.๑ ธนาคารออมสิน ๑.๒ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ๑.๓ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ๑.๔ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ๑.๕ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมแห่งประเทศไทย ๑.๖ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ๑.๗ ธนาคารกรุงไทย

ด้าน	หน่วยงาน
	๒. บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ๓. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ๔. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ๕. สำนักงานคลังจังหวัด ๖. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/สาขา ๗. สำนักงานสรรพากรพื้นที่/สาขา ๘. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ๙. ด้านศุลกากร ๑๐. สำนักงานเกษตรจังหวัด/อำเภอ ๑๑. สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ๑๒. สำนักงานประมงจังหวัด/อำเภอ ๑๓. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด/อำเภอ ๑๔. สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ๑๕. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ๑๖. สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ๑๗. สำนักงานสถิติจังหวัด ๑๘. สำนักงานพลังงานจังหวัด ๑๙. สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ๒๐. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ๒๑. สำนักงานชลประทาน ๒๒. สำนักงานพัฒนาที่ดิน ๒๓. สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด

ด้าน	หน่วยงาน
ด้านสังคม และ กระบวนการ ยุติธรรม	๑. สถานศึกษา ๒. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ๓. องค์การบริหารส่วนจังหวัด/เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ๔. สำนักงานเขต ๕. ที่ทำการปกครองจังหวัด/อำเภอ ๖. สำนักงานจังหวัด ๗. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด/อำเภอ ๘. ศูนย์ดำรงธรรม ๙. สำนักงานขนส่งจังหวัด ๑๐. สำนักงานที่ดินจังหวัด/อำเภอ ๑๑. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด ๑๒. สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ ๑๓. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ๑๔. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด ๑๕. สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ๑๖. สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด ๑๗. เรือนจำจังหวัด/เรือนจำอำเภอ/ทัณฑสถาน/สถานพินิจ ๑๘. สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ๑๙. สำนักงานแรงงานจังหวัด ๒๐. สำนักงานจัดหางานจังหวัด ๒๑. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ๒๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ๒๓. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๔. ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ๒๕. ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ๒๖. ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ๒๗. ศูนย์บริการประชาชน ๒๘. ศูนย์บริการออกหนังสือรับรองความประพฤติ

ด้าน	หน่วยงาน
	๒๙. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ๓๐. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ๓๑. ตำรวจท่องเที่ยว ๓๒. ตำรวจทางหลวง ๓๓. สถานีตำรวจนครบาล/ภูธร ๓๔. ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๓๕. ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ ๓๖. บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด ๓๗. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ๓๘. กรมการกงสุล
อื่น ๆ นอกเหนือ จาก ที่กำหนด)	เช่น ๑. สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด ๒. สำนักงานสถิติจังหวัด/อำเภอ ๓. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ๔. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด ๕. สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ๖. พิพิธภัณฑ์ ๗. อุทยานแห่งชาติ ๘. สวนสัตว์ ๙. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ๑๐. กองทุนการออมแห่งชาติ ๑๑. สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ๑๒. หน่วยงานอื่นใดของรัฐ

- สัญลักษณ์ 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง

เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เกณฑ์	การประเมิน																						
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	พิจารณาจากวิธีการจัดเก็บข้อมูลและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด เป็นต้น <table border="1"> <tr> <td colspan="2">๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๓ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td>☐ ๑ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง</td> </tr> <tr> <td>☐ ๒ คะแนน</td><td>สำรวจโดยส่วนกลาง/เขตพื้นที่</td> </tr> <tr> <td>☐ ๓ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">กลุ่มประชากร (N) = คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = คน</td> </tr> <tr> <td>☐ ๑ คะแนน</td><td>ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 10\%$</td> </tr> <tr> <td>☐ ๒ คะแนน</td><td>ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$</td> </tr> <tr> <td>☐ ๓ คะแนน</td><td>ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 3\%$</td> </tr> </table> หมายเหตุ : ในการประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะใช้ค่าความเชื่อมั่น (confidence level) ๙๕% ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion) ๕๐% และการตรวจประเมิน จะพิจารณาตามตาราง และหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ <table border="1"> <tr> <td colspan="2">๑.๓ ผลความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชน (๔ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td>☐ ๑ คะแนน</td><td>น้อยกว่าร้อยละ ๗๐</td> </tr> </table>	๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๓ คะแนน)		☐ ๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง	☐ ๒ คะแนน	สำรวจโดยส่วนกลาง/เขตพื้นที่	☐ ๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party	๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน)		กลุ่มประชากร (N) = คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = คน		☐ ๑ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 10\%$	☐ ๒ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$	☐ ๓ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 3\%$	๑.๓ ผลความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชน (๔ คะแนน)		☐ ๑ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๓ คะแนน)																							
☐ ๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง																						
☐ ๒ คะแนน	สำรวจโดยส่วนกลาง/เขตพื้นที่																						
☐ ๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party																						
๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน)																							
กลุ่มประชากร (N) = คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = คน																							
☐ ๑ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 10\%$																						
☐ ๒ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$																						
☐ ๓ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 3\%$																						
๑.๓ ผลความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชน (๔ คะแนน)																							
☐ ๑ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๗๐																						

เกณฑ์	การประเมิน	
	☐ ๒ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๗๐ – ๘๐
	☐ ๓ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๘๐ – ๙๕
	☐ ๔ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป
	หมายเหตุ : หากจัดเก็บหลายช่องทางให้หาค่าเฉลี่ยจากทุกช่องทางและต้องเป็นผลจากการสำรวจในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา และการตรวจประเมินจะพิจารณาปรับลดคะแนนตามความเหมาะสม กรณีหน่วยงานแสดงผลความพึงพอใจที่ไม่ใช่ภาพรวม หรือผลพึงพอใจในภารกิจหลักในการให้บริการ	

๒. ความสะดวก ในการติดต่อ ราชการ โดย พิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้ หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการ ช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้ บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้ บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)) โดยประเมินคะแนนช่องทางละ ๑ คะแนน	
	๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)	
	☐ ๑ คะแนน	ช่องทางหลัก ๑ ช่องทาง
	☐ ๑ คะแนน	เพิ่มช่องทาง Chat/Line ในการบริการที่นอกเหนือจ ติดต่อสอบถามข้อมูล
	☐ ๑ คะแนน	เพิ่มช่องทาง e-Service ต่างไปจากช่องทางหลัก
	☐ ๑ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมา บริการ (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน การออกหน่วย เคลื่อนที่ เป็นต้น)
	☐ ๑ คะแนน	เพิ่มช่องทางอื่น ๆ เช่น Drive Thru การบริการข้าม เป็นต้น
	หมายเหตุ : การตรวจประเมินจะต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้ บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (โดยใน ช่องทางดังกล่าวต้องสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า ๓ เดือน)	
๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น (๑		
☐ ๑ คะแนน	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์	

เกณฑ์	การประเมิน
	□ ๒ คะแนน มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ น้อยกว่า ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด □ ๓ คะแนน มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่า ๗๐ – ๗๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด □ ๔ คะแนน มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่า ๘๐ - ๘๙ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด □ ๕ คะแนน มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่า ๙๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด
	<u>หมายเหตุ</u> : การตรวจประเมินจะต้องพิจารณาว่า หน่วยงานมีการ ระบุสัดส่วนเป็นตัวเลขเปรียบเทียบระหว่างการใช้บริการออนไลน์และ Walk-in โดยจะต้องผลการจัดเก็บจำนวนผู้ใช้บริการในรอบไม่น้อยกว่า ๖ เดือนที่ผ่านมา

เกณฑ์	การประเมิน																				
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ตลอดเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	พิจารณาจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน ตามตาราง <table border="1" data-bbox="368 499 1281 2011"> <tr> <td data-bbox="368 499 616 647"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 499 1281 647"> เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบ จนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง </td></tr> <tr> <td data-bbox="368 647 616 752"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 647 1281 752"> มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลบริการ หรือฐานข้อมูลเปิดของหน่วยงาน </td></tr> <tr> <td data-bbox="368 752 616 902"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 752 1281 902"> มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ </td></tr> <tr> <td data-bbox="368 902 616 1052"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 902 1281 1052"> มีระบบยื่นคำขอออนไลน์ </td></tr> <tr> <td data-bbox="368 1052 616 1202"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 1052 1281 1202"> มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือหน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน </td></tr> <tr> <td data-bbox="368 1202 616 1503"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 1202 1281 1503"> มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ </td></tr> <tr> <td data-bbox="368 1503 616 1653"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 1503 1281 1653"> มีระบบติดตามสถานะการให้บริการ </td></tr> <tr> <td data-bbox="368 1653 616 1803"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 1653 1281 1803"> มีระบบร้องเรียนออนไลน์ และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน </td></tr> <tr> <td data-bbox="368 1803 616 1908"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 1803 1281 1908"> มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น วันนัดหมาย กำหนดต่ออายุใบอนุญาต </td></tr> <tr> <td data-bbox="368 1908 616 2011"> ☐ ๑ คะแนน </td><td data-bbox="616 1908 1281 2011"> มีบริการอื่นที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ </td></tr> </table>	☐ ๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบ จนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	☐ ๑ คะแนน	มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลบริการ หรือฐานข้อมูลเปิดของหน่วยงาน	☐ ๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์	☐ ๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์	☐ ๑ คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือหน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน	☐ ๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	☐ ๑ คะแนน	มีระบบติดตามสถานะการให้บริการ	☐ ๑ คะแนน	มีระบบร้องเรียนออนไลน์ และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน	☐ ๑ คะแนน	มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น วันนัดหมาย กำหนดต่ออายุใบอนุญาต	☐ ๑ คะแนน	มีบริการอื่นที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ
☐ ๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบ จนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง																				
☐ ๑ คะแนน	มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลบริการ หรือฐานข้อมูลเปิดของหน่วยงาน																				
☐ ๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์																				
☐ ๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์																				
☐ ๑ คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือหน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน																				
☐ ๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์																				
☐ ๑ คะแนน	มีระบบติดตามสถานะการให้บริการ																				
☐ ๑ คะแนน	มีระบบร้องเรียนออนไลน์ และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน																				
☐ ๑ คะแนน	มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น วันนัดหมาย กำหนดต่ออายุใบอนุญาต																				
☐ ๑ คะแนน	มีบริการอื่นที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ																				

เกณฑ์	การประเมิน

ภาคผนวก

กฎกระทรวง

กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ
 ในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์
 ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕

เล่ม ๑๓๐ ตอนที่ ๔ ก หน้า ๑ ราชกิจจานุเบกษา ๑๖ มกราคม ๒๕๕๖



กฎกระทรวง

กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร
สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

พ.ศ. ๒๕๕๕

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

ข้อ ๑ ในกฎกระทรวงนี้

หน้า ๓

เล่ม ๑๓๐ ตอนที่ ๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๑๖ มกราคม ๒๕๕๖

(๑๙) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ

(๒๐) พื้นที่สำหรับหนักรถของรถคนพิการ

(๒๑) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(๒๒) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(๒๓) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้

ข้อ ๖ ในการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร หรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติดำเนินการในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับ

หน้า ๔

เล่ม ๑๓๐ ตอนที่ ๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๑๖ มกราคม ๒๕๕๖

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

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) ในกรณีที่มิที่มีที่นั่งเกินกว่าห้าร้อยที่นั่งขึ้นไป ให้เพิ่มที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหนึ่งต่อทุกหนึ่งร้อยที่นั่งที่เพิ่มขึ้น (๕) จัดที่นั่งสำหรับผู้ทำหน้าที่ล่ามภาษามือ โดยให้มีแสงสว่างเพียงพอที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๒

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 โดยสามารถรับน้ำหนักได้ตั้งแต่สองร้อยกิโลกรัมขึ้นไป หรือสามารถรับน้ำหนักรถเข็นคนพิการชนิดขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ได้ (๒) ขึ้นบันไดเลื่อนแต่ละขั้นควรมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยขึ้นบันไดควรมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๒๐ เซนติเมตร หรือมีระบบในการยึดขึ้นบันไดสองชั้นไว้ด้วยกันเพื่อรองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการ (๓) ขอบด้านนอกของขึ้นบันไดเลื่อนควรมีสีที่แตกต่างไปจากสีในบริเวณข้างเคียง (๔) ติดตั้งราวจับในระดับที่สูงจากพื้น ๘๐ ถึง ๘๕ เซนติเมตร โดยราวจับต้องเคลื่อนที่ในทิศทางขึ้นหรือลงพร้อมกับบันไดเลื่อน (๕) บริเวณทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อนต้องมีสิ่งกีดขวางและให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส โดยพื้นผิวต่างสัมผัสต้องอยู่ห่างจากบันไดเลื่อนในระยะ ๓๐ ถึง ๓๕ เซนติเมตร

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๕	ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อน ในแนวราบ	(๖) มีพื้นหลักเป็นขานพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของบันไดเลื่อน 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) มีพื้นหลักเป็นขานพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อน (๕) มีระบบหยุดทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นคนพิการ

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ

๕

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

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

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

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

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

๑๐

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

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

ภาคผนวก

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง กำหนดประเภทหรือชื่อของสถานที่สาธารณะ สถานที่ทำงาน และยานพาหนะ

ให้ส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดของสถานที่และยานพาหนะ

เป็นเขตปลอดบุหรี่ หรือเขตสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่

พ.ศ. ๒๕๖๑

สถานที่สาธารณะที่ให้มีการคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่
ประกอบภารกิจของสถานที่นั้น ทั้งภายในและภายนอกอาคาร
ให้ผู้มารับบริการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ไม่ว่าจะมิวี่ล้อม
เข้า - ออกของสถานที่ เป็นเขตปลอดบุหรี่
ณสุขและส่งเสริมสุขภาพ

หคลินิก โรงพยาบาล รวมถึงสถานพยาบาลตามกฎหมาย

รพยาบาลสัตว์ รวมถึงสถานพยาบาลสัตว์ตามกฎหมาย

มัย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สถานบริการสุขภาพ

ถานที่เพื่อการเรียนรู้และฝึกอบรม

เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน

ษาระดับที่ต่ำกว่าอุดมศึกษา

ตวิชา สถานที่สอนกีฬา ดนตรี ขับร้อง การแสดง

ที่ประกอบกิจกรรมในลักษณะเดียวกัน

รถม้า หรือรถที่เชลตวอนลากจูงเพื่อโดยสาร

ข) กระเช้าโดยสาร

ค) เรือโดยสาร เรือสำราญ แพโดยสาร แพขนานยนต์

ง) รถฉุกเฉิน รถดับเพลิง รถพยาบาล หรือรถอื่นที่ได้รับ
ไฟสัญญาณแสงวับวาบ หรือให้ใช้เสียงสัญญาณไซเรนหรือ

จ) รถไฟ รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน รถราง

ฉ) เครื่องบิน หรืออากาศยาน เรือเหาะ (Zeppelin)

ช) ยานพาหนะสาธารณะอื่นใด ทั้งประเภทประจำทาง

หรือยานพาหนะ หรือสถานที่ในลักษณะเดียวกันที่ใช้สำหรับ
ขนส่งผู้โดยสาร

๑) ป้ายรถโดยสารประจำทางและพื้นที่โดยรอบของป้าย
จากเสากลาง หรือจากส่วนขอบริมสุดของที่พักรถโดยสาร

๒) ท่าเทียบเรือ ท่ารับส่งคนโดยสาร

๓) จุดพักรถคอยรับส่งผู้โดยสารของรถตู้ แท็กซี่ รถสองแถว

ข้อ ๕ ให้สถานที่ดังต่อไปนี้เป็นสถานที่สาธารณะที่ให้มีการคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ โดยกำหนดให้พื้นที่และบริเวณทั้งหมดซึ่งใช้ประกอบภารกิจของสถานที่นั้น ทั้งภายในและภายนอกอาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้าง บริเวณที่จัดไว้ให้ผู้มารับบริการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ไม่ว่าจะมียุ้งล้อหรือไม่มีก็ตาม เป็นเขตปลอดบุหรี่ แต่สามารถจัดให้มีเขตสูบบุหรี่ เป็นการเฉพาะได้ ในพื้นที่นอกอาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างได้

(๕.๑) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

(๕.๒) สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๕.๓) ท่าอากาศยาน

ข้อ ๖ ให้สถานที่ดังต่อไปนี้ เป็นสถานที่สาธารณะที่มีการคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ โดยกำหนดให้พื้นที่เฉพาะส่วนที่ระบุ รวมถึงบริเวณทั้งหมดซึ่งวัดจากพื้นที่ที่ระบุ หรือจากประตู หน้าต่าง ทางเข้า ทางออก ท่อหรือช่องระบายอากาศเป็นระยะทาง ๕ เมตร เป็นเขตปลอดบุหรี่

(๖.๑) พื้นที่ภายในและคาดฟ้าของอาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างของ

(๖.๑.๑) ห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า

(๖.๑.๒) สถานที่ทำงานของเอกชน

(๖.๑.๓) โรงงานอุตสาหกรรม หรือสถานประกอบการที่มีการผลิตสินค้า

(๖.๑.๔) สนามกอล์ฟ

(๖.๑.๕) อุทยานประวัติศาสตร์ อุทยาน หรือวนอุทยานแห่งชาติ โบราณสถาน สวนพฤกษศาสตร์ พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง อนุสรณ์สถาน

(๖.๒) พื้นที่ภายในและคาดฟ้าของอาคาร โรงเรือน พื้นที่ใต้หลังคา และบริเวณ ชานชาลาของ

(๖.๒.๑) สถานีขนส่งผู้โดยสาร

(๖.๒.๒) สถานีรถไฟ สถานีรถไฟฟ้ สถานีรถไฟใต้ดิน สถานีรถราง

(๖.๒.๓) ท่าเรือโดยสาร

(๖.๓) บริเวณโรงพักคอย ห้องหรือสถานที่สำหรับใช้ประโยชน์ร่วมกัน และทางเดิน ภายในอาคารโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างของ

(๖.๓.๑) อาคารชุด หรือคอนโดมิเนียม

(๖.๓.๒) ห้องเช่า หอพัก แมนชั่น อพาร์ทเมนต์ คอนโด หรือสถานที่ให้บริการ ในลักษณะเดียวกัน

(๖.๓.๓) โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ หรือสถานที่พักตากอากาศในลักษณะ เดียวกัน

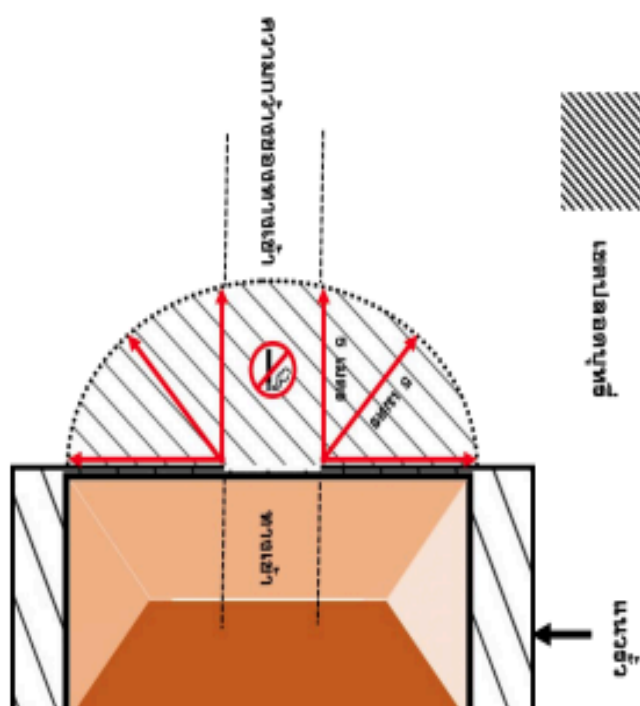
หรือให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม หรืออาหารและเครื่องดื่ม
อาหารและเครื่องดื่ม ที่ไม่มีระบบปรับอากาศ
จากพื้นที่ที่ระบุ หรือจากประตู หน้าต่าง ทางเข้า ทางออก
ตามภาพประกอบหมายเลข ๒ แนบท้ายประกาศนี้

พ.ศ. ณ วันที่ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

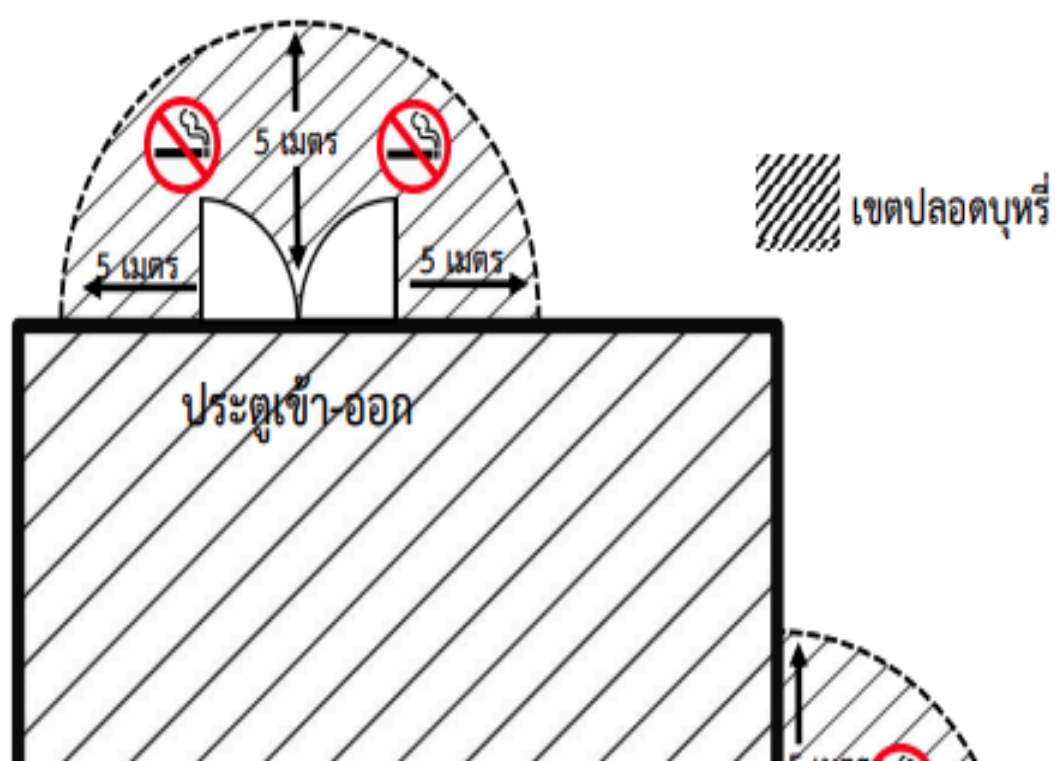
ปิยะสกล สกลสัตยาทร

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

ภาพประกอบหมายเลข ๓



ภาพประกอบหมายเลข ๒



GECC STANDARD

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

