****

**การตรวจราชการ**

**เพื่อการขับเคลื่อนงานกรมที่ดิน ๔.๐**

****

**สำนักงานตรวจราชการ**

**กลุ่มตรวจราชการ**

**คำนำ**

สำนักงานตรวจราชการได้จัดทำองค์ความรู้เพื่อการส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจการตรวจราชการมาอย่างต่อเนื่อง และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายกรมที่ดิน ๔.๐ และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของกรมที่ดินจึงได้จัดทำคู่มือ การตรวจราชการเพื่อการขับเคลื่อนงานกรมที่ดิน ๔.๐ ขึ้น เพื่อให้บุคลากรกรมที่ดิน ได้ตระหนักถึงบทบาทในบริบทของงานสนับสนุนการตรวจราชการที่สามารถสร้างคุณค่า เรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมทั้งนำความเปลี่ยนแปลง ให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมใหม่ในการทำงาน รวมถึงได้เข้าใจในนโยบายและองค์ประกอบของระบบราชการ ๔.๐ แนวทางในการปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเอง ทีมงานและต่อยอดไปเป็นการพัฒนานวัตกรรมระดับองค์กรตามเจตนารมณ์ของนโยบายกรมที่ดิน ๔.๐ อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ต่อไป

 กลุ่มตรวจราชการ

 สำนักงานตรวจราชการ

กรมที่ดิน

กันยายน ๒๕๖๓

**การตรวจราชการเพื่อการขับเคลื่อนงานกรมที่ดิน ๔.๐**

1. **หลักการและเหตุผล**

 การตรวจราชการเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อให้การขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานบังเกิดผลสำเร็จ รวมทั้งสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานในภาพรวมว่ามีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใดเป็นไปตามนโยบายของหน่วยงานและรัฐบาลหรือไม่ ตลอดจนได้รับรู้รับทราบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในพื้นที่และการให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาพื้นที่ในระดับภาค และเน้นการดำเนินงานในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งจะครอบคลุมทั้งงาน Agenda งาน Area Based และงาน Function Base ส่งผลให้หน่วยงานต้องปรับทิศทางและแผนงานโครงการให้สอดรับกับการขับเคลื่อนในเรื่องของการพัฒนาพื้นที่ระดับภาคตามภารกิจของแต่ละกรม กระทรวง รวมทั้งบุคลากรด้านการตรวจราชการก็จะต้องพัฒนา/ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้อง กับนโยบายรัฐบาล และการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินในทุกด้าน ดังนั้นเพื่อให้การตรวจราชการ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ และเป็นการเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาบุคลากรที่จะเป็นผู้สนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจการตรวจราชการ สำนักงานตรวจราชการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการจึงได้จัดทำองค์ความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนาการทำงานของผู้ช่วยผู้ตรวจราชการให้เป็นมืออาชีพมากขึ้น เพื่อพัฒนาขีดสมรรถนะในเชิงการวิเคราะห์การคิดเชิงระบบ การคิดเชิงสร้างสรรค์ รวมทั้งเสริมสร้างความรู้ในเชิงการบริหารจัดการเพื่อให้มีความพร้อม ในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเสริมสร้างระบบการตรวจราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบกับปัจจุบันได้มีการพัฒนา กรมที่ดิน ได้ยกระดับการพัฒนาและการบริการให้เป็นกรมที่ดิน ๔.๐ โดยได้คำนึงถึงความเหมาะสม ความคุ้มค่าและประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ และได้มีการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมๆ กับปรับปรุง/ปรับตัวและริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นนวัตกรรมต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงสู่กรมที่ดิน ๔.๐ ในขณะเดียวกันได้เน้นความเชื่อมโยงกับภาคส่วนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และได้มุ่งเน้นให้บุคลากรในสังกัดปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อปรับรูปแบบของการทำงานให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

องค์ความรู้ (KM) เรื่อง “การตรวจราชการเพื่อการขับเคลื่อนงานกรมที่ดิน ๔.๐” เล่มนี้ จึงเป็นแหล่งข้อมูล ที่ได้รวบรวมแนวนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ของรัฐบาล แนวทางกับการปฏิบัติงานภายใต้ประเทศไทย ๔.๐ ของกรมที่ดินและสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขาและส่วนแยก เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาระบบ การตรวจราชการของสำนักผู้ตรวจราชการกรมที่ดินและสำนักงานตรวจราชการให้เป็นองค์กร ๔.๐ และสามารถตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี กระทรวงมหาดไทยและกรมที่ดินตลอดจนสามารถยกระดับระบบการตรวจราชการ อันจะส่งผลต่อการกำกับ ดูแลการบริหารจัดการและการบริการ ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศซึ่งเป็นหน่วยรับการตรวจสู่การบริการประชาชนที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม และทันต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในยุคประเทศไทย ๔.๐ และที่สำคัญคือการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการจะสามารถนำนโยบายต่างๆของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยและกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงคาดหวังว่าองค์ความรู้นี้จะส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ เกี่ยวกับระบบราชการ ๔.๐ และงาน ๔.๐ ของกรมที่ดินเพื่อเตรียมความพร้อมในการ ร่วมตรวจและติดตามประเมินผล พร้อมกับสนับสนุนอำนวยการข้อมูลให้กับผู้ตรวจราชการกรมอย่างถูกต้องแม่นยำอยางมีเหตุและผลต่อไป

**๒.วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้บุคลากรสำนักงานตรวจราชการได้ตระหนักถึงบทบาทในบริบทของงานสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน ที่สามารถสร้างคุณค่า เรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมทั้งนำความเปลี่ยนแปลง ให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมใหม่ในการทำงาน

๒) เพื่อสร้างความเข้าใจและพัฒนาต้นแบบกระบวนการทำงานใหม่ๆ ให้ทันกับยุคสมัยและการเปลี่ยนแปลงรวมถึงเข้าใจในนโยบายและองค์ประกอบของระบบราชการ ๔.๐ แนวทางในการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาตนเอง ทีมงาน และต่อยอดไปเป็นการพัฒนานวัตกรรมระดับองค์กรตามเจตนารมณ์ของนโยบายกรมที่ดิน ๔.๐

๓) เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาการเรียนรู้ในเชิงทฤษฎีและนำไปแนะนำ ถ่ายทอด ขยายผล แก่หน่วยรับการตรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อให้ได้คู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีรูปแบบแนวทางอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน การปฏิบัติงานของกิจกรรมตามโครงการ ๔.๐ ของหน่วยงาน

๕) เพื่อถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานให้เป็นมืออาชีพ และสร้างความรู้ ความเข้าใจให้ตรงกันเกิดผลงานที่ได้มาตรฐานบรรลุตามเป้าหมาย

**ขั้นตอน/กิจกรรมการตรวจราชการราชการตามแผนงาน/โครงการกรมที่ดิน ๔.๐**

 ขั้นตอน/กระบวนที่สําคัญตั้งแต่การศึกษาวิเคราะห์แผนงาน/โครงการต่างๆ ตามนโยบาย ๔.๐ ของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล หรือที่เป็นปัญหาสําคัญรวมถึงมีนัยสําคัญต่อนโยบายหรือความเสี่ยงสูง พร้อมทั้งดําเนินการคัดเลือกแผนงาน/โครงการที่จะตรวจติดตามเพื่อบรรจุไว้ ในแผนการตรวจราชการ โดยอาจมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงตามหลักธรรมาภิบาล และคัดเลือกแผนงาน/โครงการผลักดันแผนงาน/โครงการ ๔.๐ กําหนดเป็นเป้าหมาย ตัวชี้วัด รวมทั้งจัดทําปฏิทิน การตรวจราชการประจําปี ดังนี้

| **รอบที่** | **วิธีการตรวจ** | **ระยะเวลา** (ช่วงระหว่างเดือน) |
| --- | --- | --- |
| ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
| ๑ | นำนโยบายที่สำคัญ ระเบียบ คำสั่ง ข้อสั่งการต่างๆ ไปชี้แจงให้หน่วยรับการตรวจทราบเพื่อถือปฏิบัติ (Project Review) รับฟังการบรรยายสรุปแผนงาน/โครงการจากหน่วยรับการตรวจเพื่อรับทราบสถานการณ์ ปัญหาของการดำเนินงานตามแผนงาน / โครงการในพื้นที่และตรวจสอบทานรวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานและการป้องกันความเสี่ยงโดยอธิบายเหตุผลประกอบเพื่อเป็นการตรวจติดตามพิสูจน์สอบทานความเสี่ยงที่เป็นสาเหตุของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒ | ตรวจติดตามความก้าวหน้าของหน่วยรับการตรวจ (Progress Review) ในเรื่องการนำข้อเสนอแนะไปสู่การปฏิบัติจริง ประเมินความเสี่ยงเพิ่ม (ถ้ามี) ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผลงานสำเร็จหรือไม่สำเร็จสรุปเหตุผล หลักฐานสนับสนุน โดยพิจารณาจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะในการทำงาน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๓ | เป็นการตรวจเพื่อประเมินผลความสำเร็จ (Monitoring and Evaluation) สรุปผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดในแผนการตรวจราชการ และแนวทางการดำเนินงานตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน ทั้งกระบวนการและผลลัพธ์  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**การให้ข้อเสนอแนะในการตรวจราชการ**

๑) ข้อเสนอแนะระดับพื้นที่ในกรณีปัญหาที่ตรวจพบและสามารถแก้ไขได้ในพื้นที่ผู้ตรวจราชการกรม ที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเสนอแนะให้แก่หน่วยรับตรวจเพื่อแก้ปัญหาได้ทันท่วงที

๒) ข้อเสนอแนะระดับนโยบายในกรณีปัญหาที่คณะผู้ตรวจราชการมีความเห็นว่าจำเป็นต้องแก้ไขระดับนโยบายจะถูกนำไปพิจารณาถึงสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมเพื่อเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณา และ/หรือผ่านกลไกของการประชุมประจำเดือนของคณะผู้ตรวจราชการกรมร่วมให้ความเห็นและสรุปนำเรียนที่ประชุมผู้บริหารกรมที่ดินประจำเดือน

**ขั้นตอนดำเนินการของคณะผู้ตรวจราชการกรม**

**ก่อนออกตรวจราชการ** ทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นการตรวจราชการที่รับผิดชอบรวบรวม สรุปวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการตรวจราชการในรอบต่างๆ ที่กำหนดตลอดจนประสาน และยืนยันวัน เวลา ในการตรวจราชการของแต่ละพื้นที่และในแต่ละรอบการตรวจกับเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานที่ดิน

**ระหว่างการตรวจราชการ**ร่วมทีมในการตรวจราชการตามกำหนดการวิเคราะห์กระบวนการทำงานของสำนักงานที่ดินเป้าหมายในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่และตรวจติดตามประเด็นปัญหาอุปสรรคและให้ข้อเสนอแนะ

**หลังการตรวจราชการ**ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์จากข้อมูลข้อสังเกตและข้อเท็จจริงที่พบในพื้นที่เพื่อสรุปประเด็นการตรวจราชการจัดทำบันทึกการตรวจราชการลงในสมุดตรวจราชการข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อหน่วยรับการตรวจและสรุปผลการตรวจราชการข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อผู้บริหารส่วนกลาง

**ขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยรับการตรวจ**

 **ก่อนรับการตรวจราชการ** เตรียมข้อมูลการดำเนินงานตามแผนการตรวจราชการและแผนการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ประสานและยืนยันวันเวลาในการรับการตรวจราชการกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายในสำนักงานที่ดินเพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจราชการ

 **ระหว่างการตรวจราชการ** รับการตรวจราชการของทีมตรวจราชการและอำนวยความสะดวก แก่ทีมตรวจราชการในด้านข้อมูลและเอกสารอ้างอิงนำเสนอข้อมูลและตอบข้อซักถามของทีมตรวจราชการในประเด็นที่ทีมตรวจราชการมีข้อสงสัยโดยมีกรอบแนวทางการนำเสนอข้อมูลในการตรวจราชการรับฟัง รับทราบและร่วมอภิปรายสรุปผลการตรวจราชการและการให้ข้อเสนอแนะ ของผู้ตรวจราชการเมื่อเสร็จสิ้นการตรวจเพื่อรับไปดำเนินการต่อไปในพื้นที่

**หลังการตรวจราชการ** หน่วยรับการตรวจดำเนินการตามที่ผู้ตรวจราชการกรมบันทึกไว้ในสมุดตรวจราชการและสรุปผลดำเนินการของหน่วยรับการตรวจ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาและ รีบรายงานผลดำเนินการทั้งหมดให้ผู้ตรวจราชการกรมทราบ

**ตัวอย่างแผนงาน/โครงการตามแผนการตรวจราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓** ที่ขับเคลื่อน และสนองตอบต่อการบรรลุเป้าหมายนโยบายกรมที่ดิน ๔.๐ ดังนี้

**⮚ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาระบบการจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด**

1. โครงการรังวัดออกและตรวจสอบหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (น.ส.ล.)
* **ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบการออกเอกสารสิทธิให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ**

๒. โครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่ ๓ จังหวัด

 ชายแดนภาคใต้

๓. โครงการเดินสำรวจรังวัดรูปแปลงโฉนดที่ดินและเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน

 ด้วยระบบ RTK GNSS Network ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

* **ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ที่มีศักยภาพรองรับ**

**การพัฒนาประเทศและรองรับการบริการในระดับสากล**

๔. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรังวัดที่ดินด้วยระบบดาวเทียม

* **ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยระบบออนไลน์ทั่วประเทศ**

**มีมาตรฐานสากล ด้วยบุคลากรที่มีขีดความสามารถสูง**

๕. แผนงานทะเบียนและรังวัดที่ดินที่ให้บริการแก่ประชาชน

๖. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๒

๗. โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (E-Contacts)

* **งาน/แผนงาน/โครงการที่เป็นจุดเน้นของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย**

ได้แก่การจัดที่ดินทำกินให้ชุมชนภายใต้นโยบายที่ดินแห่งชาติ (คทช.)การพัฒนาการให้บริการประชาชนรองรับประเทศไทย ๔.๐ ฯลฯ

**⮚ งานนโยบายผู้บริหาร / งานตามหลักบริหารราชการ ๔.๐ และอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย** ได้แก่ งานตามแนวนโยบายอธิบดี Smart Land Changes การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของขบวนการประชาชนเพื่อสังคม (P-Move) การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ฯลฯ

**พื้นที่เป้าหมายการตรวจราชการ**

กรมที่ดินได้กำหนดพื้นที่เขตตรวจราชการ เป็น ๑๘ เขตตรวจราชการ ครอบคลุม ๗๗ จังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวทาง การกำหนดเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีและกระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วย

๑. สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวม ๔๖๑ แห่ง

 ๑.๑ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร / สาขา ๑๗ แห่ง

๑.๒ สำนักงานที่ดินจังหวัด / สาขา / ส่วนแยก ๔๔๔ แห่ง

๒. พื้นที่เป้าหมายแผนงาน/โครงการ

 ๒.๑ โครงการรังวัดออกและตรวจสอบหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (น.ส.ล.)

 จำนวน ๑๔ จังหวัด

๒.๒ โครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้จำนวน ๓ จังหวัด

๒.๓ โครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินและรังวัดรูปแปลงโฉนดที่ดินให้เป็นมาตรฐาน

 เดียวกันจำนวน ๔๖ จังหวัด

๒.๔ โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๒ จำนวน ๔๖๑ แห่ง

๒.๕ โครงการให้ความสำคัญในการตรวจสอบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่ดิน และการปรับปรุงแก้ไขฐานข้อมูลที่ดินดิจิทัลในระบบคอมพิวเตอร์ให้มีความถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน จำนวน ๔๖๑ แห่ง

๒.๖ โครงการสนับสนุนการให้บริการที่เป็นแนวทางการเป็นศูนย์ราชการสะดวก(GECC)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔๖๑ แห่ง

๒.๗ โครงการประกวดห้องน้ำสะอาดแห่งปี จำนวน ๔๖๑ แห่ง

๓. พื้นที่เป้าหมายตามแผนงาน/โครงการตามแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการของ

ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยและสำนักนายกรัฐมนตรี

พื้นที่เป้าหมายตามนโยบายเร่งด่วนของผู้บริหารและภารกิจงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น โครงการส่งช่างรังวัดเฉพาะกิจไปช่วยเร่งรัดงานรังวัดของสำนักงานที่ดินการดำเนินการเร่งรัดแก้ไขปัญหาคำขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์จากหลักฐาน ส.ค. 1 ค้างดำเนินการ ฯลฯ

**ส่วนที่ ๒**

**ความรู้เกี่ยวกับไทยแลนด์ ๔.๐**



เหตุผลความจำเป็นหรือสาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องมุ่งเน้นเรื่องการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ มาจากหลายปัจจัย กล่าวคือ

1. บริบทของโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง เช่น climate change, urbanization, aging society เป็นต้น ทำให้เกิดความท้าทายจำเป็นต้องมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วทันการณ์ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิวัติทางด้านดิจิตอลและเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน (disruptive change) รวมถึงความก้าวหน้าของการสื่อสารสมัยใหม่ (social media) ต่างทำให้ภาครัฐต้องหันมาปรับตัวและอาศัยเทคโนโลยีดังกล่าวนั้นเพื่อตอบโจทย์และตอบสนองความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายโดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านสถานที่และเวลา
2. ข้อจำกัดเกี่ยวกับขีดความสามารถของภาครัฐเองในการจัดการกับปัญหาและความเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการทำงานข้ามกระทรวง กรม และภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างไปจากโครงสร้างการทำงานในแนวดิ่งตามสายการบังคับบัญชาแบบเดิม รวมทั้งการมีความคล่องแคล่วว่องไว (agility) และสามารถปรับตัว (adaptive) ในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมในลักษณะของการร่วมกันคิดออกแบบ (co-designer) และการร่วมกันเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (co-producer)

โดยสรุป ความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐเป็นเรื่องของความพยายามในการปรับปรุงสภาพชีวิตความเป็นอยู่และการรับใช้ประชาชนด้วยการคิดค้นหาหนทางหรือวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องของการสร้างนวัตกรรมหรือใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมที่มีเท่านั้น แต่ยังเป็นเรื่องของความสามารถในการคิดค้น และสร้างบางสิ่งบางอย่างขึ้นมาจากสิ่งที่ไม่เคยมีอยู่มาก่อน โดยไม่ได้ติดอยู่ในกรอบกับดักของทรัพยากร (เงินทุนทรัพยากรมนุษย์และความสามารถพิเศษ) ที่มีอยู่อย่างจำกัด หรือข้อจำกัดอื่นใด (กฎระเบียบ และสภาพทางกายภาพ) เป็นต้น

ระบบราชการ 4.0 ในการพลิกโฉม (transform) ภาครัฐหรือระบบราชการให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติและรองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better governance, happier citizens) อันจะทำให้ระบบราชการสามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ กล่าวคือ

1. เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) โดยต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือ ภาคส่วนอื่น ๆเช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐ ไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดรับกับการทำงานในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่งขณะเดียวกันก็ยังต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric government) โดยต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า ตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (proactive public services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (big government data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (personalized หรือ tailored services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียวประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตน และผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันไม่ว่าจะมาติดต่อด้วยตนเองอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชั่นทางโทรศัพท์มือถือ

3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & high performance government) โดยต้องทำงานอย่างเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันเพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่รวมทั้ง ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

**ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน**

 (Better Governance, Happier Citizens)

 Collaboration

Innovation

Digitization

**ตาราง สรุปเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการแบบเดิมและระบบราชการแบบใหม่**

| **เดิม** | **ใหม่ (ระบบราชการ 4.0)** |
| --- | --- |
| การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานแม้มีการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงานแต่ยังไม่ใช่การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)  | การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration) |
| การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical approach)  | การทำงานมีความเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิตอลอย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach) |
| ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization) | ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบ/เลือกรูปแบบ/วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization) |
| ระบบการทำงานในแบบอนาล็อค (Analog) | ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิตอลเต็มรูปแบบ (Digitization) |
| การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive) | การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-active) |
| ยึดกฎเกณฑ์ และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented) | สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาดมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Resultsoriented) |
| ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven) | ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric) |
| ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly) | สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less) |
| เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย/เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon request only) | เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access) |
| การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิม ๆ (Routine work) | สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิม และสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability) |
| ต่างหน่วยงานต่างทำงานกันตามลำพัง โดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand alone) | แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared services) |
| วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition) | ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถนาไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions) |
| บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only) | บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services) |
| มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/ Specialist) | มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethicability) |
| ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator) | มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) |

ทั้งนี้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปรับไปสู่ระบบราชการ 4.0 ได้แก่ การสร้างนวัตกรรม (innovation) บนพื้นฐานของการสานพลังความร่วมมือกัน (collaboration) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม รวมทั้งใช้ประโยชน์จากความเป็นระบบดิจิตอล ในการคิดค้นและแสวงหาหนทางหรือวิธีการ (solutions) ใหม่ ๆ อันจะก่อให้เกิดผลกระทบสูง (big impact) เพื่อทำการปรับปรุงและออกแบบนโยบายสาธารณะและการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนที่แปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีคุณภาพในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และช่องทาง ได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด

คุณลักษณะของผู้ประกอบการภาครัฐมีอะไรบ้าง? จากระบบราชการ 4.0 ดังกล่าว ข้าราชการในฐานะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change Leader) มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิดและทำตนให้เหมือนกับเป็นผู้ประกอบการภาครัฐมากขึ้น โดยเฉพาะต้องสามารถเก็บเกี่ยวโอกาสและทำงานในเชิงรุกให้บังเกิดผลอย่างรวดเร็ว มีความสามารถในการสานพลังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและทำงานข้ามหน่วยงานหรือภาคส่วนตนเอง รวมทั้งแสวงหาและเพิ่มทรัพยากรให้อยู่ในระดับ ที่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งทักษะที่จำเป็น (skill sets) ของผู้ประกอบการภาครัฐดังกล่าวนี้ก็อาจจะ ไม่แตกต่างกับผู้ประกอบการในภาคธุรกิจมากนัก กล่าวคือ

1. การสานพลังจากทุกภาคส่วนและสร้างเครือข่าย (collaborating and networking) เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน

2. การทำงานในแนวระนาบผ่านระบบงานที่มีความแตกต่างกันและข้ามหน่วยงานต่างๆ (working across systems) ได้

3. การพรรณนาให้เห็นภาพของการเปลี่ยนแปลง (building narratives for change) เพื่อโน้มน้าวหรือชักจูงให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับและดาเนินการในสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม

4. การปรับตัวและการเรียนรู้ (adapting and learning) อย่างรวดเร็วและทันสถานการณ์

5. การแสวงหาหรือการระดมสรรพกำลังและทรัพยากร (leveraging new resources) เพื่อยกระดับให้สูงขึ้นและเพียงพอต่อการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งปันหรือรวมงบประมาณ เข้าด้วยกัน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและทดลองใช้โมเดลการทำงานแบบใหม่

6. การให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สุดท้าย (focusing on outcomes) ของการเปลี่ยนแปลง ที่คาดหวังจะให้เกิดขึ้นอย่างไรก็ดี โจทย์ความท้าทายที่ต้องเอาชนะก็คือ เราจะพัฒนาขีดความสามารถ (capacity) ของระบบราชการในการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ (public innovation) ได้อย่างไร? เราจะสามารถปลดล๊อคเพื่อดึงเอาศักยภาพของประชาชนผู้ใช้บริการและภาคส่วนต่างๆ ให้เข้ามาร่วมคิดค้น (co-designer) และสร้างด้วยกัน (co-producer) กับภาครัฐได้อย่างไร? ในทางตรงข้าม เราจะสร้างความพร้อมของภาครัฐในการทำงานแบบร่วมมือกับประชาชนผู้ใช้บริการและภาคส่วนต่างๆ ในสังคมได้อย่างไร? เพราะประเด็นดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่ค่อนข้างจะขัดกับธรรมชาติของความเป็นระบบราชการ

**การคิดเชิงออกแบบนั้นเป็นการเชื่อมโยงการคิดริเริ่ม (creativity) และนวัตกรรม (innovation)**

การคิดเชิงออกแบบนั้นเป็นการเชื่อมโยงการคิดริเริ่ม (creativity) และนวัตกรรม (innovation) เข้าด้วยกันโดยเน้นในเรื่องของการกระตุ้นความคิด หรือการสร้างความคิดใหม่ ๆ ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องของการแสวงหาหนทางใหม่ๆ ให้แก่ปัญหาที่มีอยู่ หรือการแสวงหาโอกาสใหม่ โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหรือสถานการณ์ต่าง ๆที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งสร้างนวัตกรรมอันเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ หรือวิธีการใหม่ๆในการทำหรือประกอบธุรกิจ กล่าวอีกนัยหนึ่ง การคิดเชิงออกแบบช่วยทำให้ความคิดริเริ่มต่าง ๆ สามารถนำไปปฏิบัติจนเกิดผลลัพธ์สุดท้ายได้จริงกระบวนการการคิดเชิงออกแบบมักจะประกอบด้วย 3 - 4 ขั้นตอนใหญ่ๆ ดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจในบริบทภาพรวม (understand the broad context) เพื่อเริ่มต้นรับรู้เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ในการรับบริการ ความไม่พึงพอใจ และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ
2. การเข้าถึงสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ (gain empathy for stakeholder’s real needs) โดยอาจจัดให้ข้าราชการได้มีโอกาสเข้ามาสังเกตการณ์ สัมผัสและเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้เห็นถึงปัญหาช่องว่างระหว่างฝ่ายผู้กำกับควบคุมดูแล/ผู้ให้บริการ (regulator/service provider) กับฝ่ายผู้รับบริการ (user) ตลอดจนเริ่มต้นมองหาโอกาสในการปรับปรุง
3. การทดลองด้วยความคิดที่หลายหลาย (experiment with diverse ideas) อันเป็นการระดมสมองเพื่อสำรวจค้นหา (explore) หรือสร้างจินตนาการทางความคิด (ideate) การสร้างต้นแบบ (prototype) รวมทั้งการทดลอง/การทดสอบ (testing) ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง
4. การวางกลยุทธ์ขยายผล (strategize the rollout) อันเป็นการนำผลการทดลองไป การปฏิบัติในวงกว้างต่อไป

**การคิดเชิงออกแบบดังกล่าวนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยสร้างนวัตกรรมภาครัฐได้ในหลายรูปแบบ** ดังนี้

1. นวัตกรรมบริการ (services innovation) อันเป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการหรือ สร้างบริการใหม่ (new or improved service) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะของตัวผลิตภัณฑ์ และบริการ เช่น การให้บริการสุขภาพเคลื่อนที่ health care at home เป็นต้น
2. นวัตกรรมการส่งมอบบริการ (service delivery innovation) อันเป็นการให้บริการ ในรูปแบบใหม่หรือที่แตกต่างไปจากเดิม (new or different way of providing a service) เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์การยื่นและชำระประกันสังคมแบบออนไลน์หรือผ่านทาง mobile app เป็นต้น
3. นวัตกรรมการบริหาร/องค์การ (administrative or organizational innovation) อันเป็น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงานหรือกระบวนงานใหม่ (new process) เช่น การตรวจสอบอาคารตามความเสี่ยง เป็นต้น
4. นวัตกรรมทางความคิด (conceptual innovation) อันเป็นการสร้างมุมมองใหม่หรือ การแสวงหาหนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการโต้แย้งสมมติฐานเดิม ตลอดจน การเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันความคิดใหม่ เช่น smart farmer เป็นต้น
5. นวัตกรรมเชิงนโยบาย (policy innovation) อันเป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายแบบใหม่ซึ่งส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การทำให้กัญชาเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย (decriminalization/legalization) การอนุญาตให้มีการซื้อขาย (tradable permits) เกี่ยวกับอนุพันธ์ล่วงหน้าสภาพอากาศ (weather derivatives) เป็นต้น
6. นวัตกรรมเชิงระบบ (systemic innovation) อันเป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน อันก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างหรือในระดับขั้นพื้นฐาน (system wide change/fundamental transformation) หรือส่งผลกระทบต่อการปรับโครงสร้างหรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ เช่น การแยกส่วนระหว่าง ผู้ซื้อบริการ (purchaser) และผู้ให้บริการ (provider) ทางด้านสาธารณสุข เป็นต้น

 โดยสรุป หากมีการประยุกต์ใช้ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ไม่เพียงแต่เป็นการสร้างนวัตกรรมให้เกิดคุณค่าต่อสาธารณะ (public value) เท่านั้นแต่ยังเป็นการเปิดให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองและตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนผู้ใช้บริการ (end-users needs) ได้แม่นตรง ลดความเสี่ยงของความผิดพลาด มีความครอบคลุมครบถ้วนทุกมิติ (comprehensive, holistic view) มากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการแก้ไขปัญหาการขาดบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐ ลดปัญหาความซ้ำซ้อนสิ้นเปลือง รวมทั้งเป็นการเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้อีกด้วย

**ส่วนที่ ๓**

**แนวทางการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐**

**๑. กลไกการขับเคลื่อน**

๑.๑ กระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่ง มท. ที่ ๘๑/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ โดยมีนายเริงศักดิ์ มหาวินิจฉัยมนตรี คณะทำงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นที่ปรึกษาคณะทำงานฯ รองปลัดกระทรวงมหาดไทย (หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น) เป็นประธาน โดยมีผู้แทนจากกรมและหน่วยงานในรัฐวิสาหกิจในสังกัด มท.ร่วมเป็นคณะทำงาน และมีผู้อำนวยการสถาบันดำรงราชานุภาพ สป. และหัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. เลขานุการร่วมมีอำนาจหน้าที่กำหนดแนวทางและรูปแบบการขับเคลื่อนนโยบาย Thailand ๔.๐ และพิจารณาคัดเลือกแผนงานหรือโครงการต้นแบบ ในการขับเคลื่อนที่สอดคล้องกับการดำเนินการตามนโยบาย Thailand ๔.๐ ให้เป็นรูปธรรม และกำกับ ติดตาม ประสานงานร่วมกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของกระทรวงมหาดไทย ทราบเป็นระยะๆ

๑.๒ คำสั่ง มท. ที่๖๑๙/๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งทีมปฎิบัติการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ ประกอบด้วยจำนวน ๓ คณะ ได้แก่

๑) ทีมปฏิบัติการบูรณาการข้อมูลด้านการพัฒนา โดยมี ผอ.สบจ.สป. เป็นหัวหน้าทีม มีอำนาจหน้าที่ในการศึกษา/วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาหน่วยงานตามแนวทางการดำเนินงานขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ โดยกำหนดรูปแบบบูรณาการผลักดันการดำเนินงานด้านข้อมูล และรายงานผลดำเนินงานให้คณะทำงานขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐

๒) ทีมปฏิบัติการเตรียมคนมหาดไทย โดยมี ผอ.สดร.สป. เป็นหัวหน้าทีม มีอำนาจหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดรูปแบบแนวทางการพัฒนาบุคลากรและรายงานผลดำเนินงานให้คณะทำงานขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐

๓) ทีมปฏิบัติการพัฒนาระบบงานและการบริการของกระทรวงมหาดไทย โดยมี ผอ.ศสส.สป. เป็นหัวหน้าทีม มีอำนาจหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบงานและการบริการของกระทรวงมหาดไทยและรายงานผลดำเนินงานให้คณะทำงานขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ ทุกกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ต้องมีโครงการที่เป็นนวัตกรรมหรือรูปแบบของการให้บริการใหม่ๆ ที่โดดเด่นอย่างน้อย ๑ โครงการ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ และนโยบาย Thailand 4.0 และให้ทีมปฏิบัติการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ ทั้ง ๓ ทีม ที่กล่าวมานั้น ดำเนินการขับเคลื่อนงานที่ได้รับมอบโดยมีเป้าหมาย ๑ ผลงาน ต่อ ๑ ทีม เพื่อให้เกิดผลผลิตที่เป็นรูปธรรมและนำไปสู่การปฏิบัติได้

**การปลูกพลังความคิดสร้างสรรค์ให้ข้าราชการรุ่นใหม่**

1. เพื่อสร้างความเข้าใจในหลักคิดเชิงนวัตกรรมสู่ผลงานที่เป็นรูปธรรมและกระตุ้นให้

บุคลากร เกิดความคิดสร้างสรรค์ กล้าคิด ตัดสินใจ กล้าทำ และกล้านำเสนอ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มี ความเป็นเลิศ และส่งเสริมให้เกิดความคิดแบบนอกกรอบอย่างมีเหตุผล สามารถต่อยอดการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรได้ และตระหนักถึงบทบาทของภาครัฐที่สามารถสร้างคุณค่าจากการพัฒนานวัตกรรมในการทำงาน และส่งมอบให้กับประชาชนให้เป็นทางเลือกใหม่ในการบริการสาธารณะ

1. เพื่อสร้างเครือข่ายบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงของกระทรวงมหาดไทยในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์รวมทั้งสามารถประสานงาน และทำงานเป็นทีมร่วมกันได้ตามภารกิจต่างๆสามารถสร้างแรงบันดาลใจและวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในการทำงานเชิงรุกตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ปัจจุบันและสภาพความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้

**ส่วนที่ ๕**

**นโยบายกรมที่ดิน ๔.๐**

จากการที่ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติขึ้นเพื่อใช้เป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลภาครัฐจึงต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ จึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพลิกโฉมระบบราชการ สู่ Government ๔.๐ ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ดังนั้น ระบบราชการก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดรับและส่งเสริมไทยแลนด์ ๔.๐ จึงจําเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการ ซึ่งเป็นฟันเฟืองสําคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศ

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาภาครัฐภายใต้บริบทระบบราชการ ๓.๐. ไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ก็ส่งผลให้เกิดความท้าทายใหม่ๆ เช่น

(๑) จะทำอย่างไรให้การบริการภาครัฐสามารถตอบโจทย์ได้ตามความต้องการเฉพาะบุคคลมากขึ้น ในขณะที่การพัฒนาภาครัฐในบริบท 3.0 เป็นเพียงแค่ต้องการยกระดับการบริการให้มีมาตรฐานเท่านั้น

(๒) จะทำอย่างไรให้หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานแบบบูรณาการร่วมกันได้อย่าง มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบริการที่ลื่นไหล ซึ่งต่างจากเดิมที่มุ่งเน้นพัฒนาให้แต่ละหน่วยงานสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐาน

(๓) จะทำอย่างไรให้ภาครัฐขับเคลื่อนประเทศได้ด้วยการยึดภารกิจเชิงประเด็นโดยไม่เกิดความซ้ำซ้อน ซึ่งต่างจากเดิมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา

(๔) จะทำอย่างไรให้ภาครัฐขับเคลื่อน IT เพื่อพลิกโฉมทุกส่วนของภาครัฐอย่างเป็นองค์รวมซึ่งต่างจากเดิมที่ IT มีบทบาทเพียงแค่สนับสนุนการพัฒนาเป็นครั้งคราว

(๕) จะทำอย่างไรให้ภาครัฐใช้เทคโนโลยีในการปรับสมดุลระหว่างความมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส ซึ่งต่างจากเดิมที่ภาครัฐต้องการเพียงแค่การสร้างกลไกการปฏิบัติงานให้มีความรัดกุม เพื่อป้องกันช่องโหว่ของการทุจริต

สรุปโดยรวมอาจกล่าวได้ว่า ความท้าทายของระบบราชการในบริบทไทยแลนด์ ๔.๐ คือ ทําอย่างไรการบริหารราชการจึงจะมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขจากการได้รับการบริการของภาครัฐ โดยมีการนํานวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน

ดังนั้น ในปัจจุบันสำนักงาน กพร. ได้จัดทำกรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐ ดังนี้

(๑) การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ **(โดยยึดหลักคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี กล่าวคือ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก และภาครัฐอัจฉริยะ)**

(๒) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่ **(โดยการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริตและประโยชน์ส่วนรวม)**

(๓) การจัดระเบียบโครงสร้างใหม่ **(เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับและไม่เกิดความซับซ้อน)**

สำหรับ**การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่** โดยยึดหลักคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดีให้สามารถเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง มีองค์ประกอบอยู่ ๓ ด้าน คือ

(๑) ภาครัฐที่**เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน** สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

- การทำงานต้องเปิดเผยและโปร่งใส โดยบุคคลภายนอก

 - เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้

 - มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน

 - สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้

- เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม

- โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ความดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน

- จัดโครงสร้างให้สอดรับกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะเครือข่ายมากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง

- เชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน

(๒) ภาครัฐที่**ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง**การบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

- ทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า ตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร

- มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

- ให้บริการเชิงรุก ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อหรือร้องขอ

- ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการ ของประชาชน

- ใช้ระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการประชาชน

 (๓) ภาครัฐอัจฉริยะมี**ขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย** สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

- ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง

- สร้างนวัตกรรมหรือมีความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา เพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา

- เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวให้เป็นสำนักงานที่ทันสมัย

- ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทของตนเอง

**ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ ระบบราชการ ๔.๐** สำนักงาน กพร. ได้กำหนดปัจจัยสำคัญอย่างน้อย ๓ ประการ ต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ ระบบราชการ ๔.๐ ดังนี้

(๑) **การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม** เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกันหรือทำงานด้วยกัน ไปสู่การร่วมมือกันเป็นการบริหารกิจการบ้านเมือง ในรูปแบบ**ประชารัฐ**

(๒) **การสร้างนวัตกรรม** เป็นการคิดค้นและหาวิธีการ หรือศึกษาเรื่องใหม่ เพื่อให้เกิด ผลกระทบใหญ่ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจ การเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด

(๓) **การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล** เป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการดำเนินการการให้บริการของราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลาทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

**สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ เพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

สำนักงาน กพร. ได้จัดทำกรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการในรูปแบบระบบราชการ ๔.๐ เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐ นั้นเพื่อเป็นการต่อยอดจากแนวทางดังกล่าวเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ท่านอธิบดีกรมที่ดิน (นายนิสิต จันทร์สมวงศ์) ได้โปรดมอบนโยบาย **Smart Land Changes** ให้กับผู้บริหารกรมที่ดิน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งประกอบด้วย ๘ แนวทาง ดังนี้

**๑. People Centric : One Knowledge**ประกอบด้วย

- ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- ประชาชนต้องมีความรู้เรื่องที่ดิน

- จัดทำ Application “ที่ดินประชาชน”

- เอกชนเข้าใจกระบวนการ

- เจ้าหน้าที่มีความรู้/เป็นที่ปรึกษาให้ประชาชน

**สรุป** งานที่ดิน คือ งานบริการ ดังนั้น “ประชาชนต้องเป็นศูนย์กลาง”ในการบริการ ประชาชนต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องที่ดิน เอกชนมีความเข้าใจขั้นตอนกระบวนการตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง แม่นยำ

ทั้งนี้ แม้ท่านอธิบดีจะสั่งการให้สำนักงานเลขานุการกรม ประสานศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานที่ดินทุกแห่ง จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์งานของกรมที่ดิน เชิงรุก โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงข้อมูลเชิงความรู้ตามภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน สัปดาห์ละ ๑ เรื่อง และมอบหมายที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมสำรวจ (นายวราพงษ์ เกียรตินิยมรุ่ง) และสำนักงานเลขานุการกรม พิจารณาจัดตั้งคณะทำงานในการจัดทำ**สารานุกรมอิเล็กทรอนิกส์** เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานของกรมที่ดิน โดยนำเสนอในรูปแบบ วีดิทัศน์พร้อมจัดทำคำบรรยายภาษาอังกฤษเผยแพร่ในช่องทาง Youtube

**๒. Governance Management** ประกอบด้วย

 - Service Mind

 - ความรวดเร็วการบริการ

 - การอำนวยความสะดวก

 - การลดขั้นตอนการบริการ/คู่มืออำนวยความสะดวก

 - จัดระบบการบริการ (ง่าย/ยาก)

**สรุป** งานที่ดินต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับขับสู้ เต็มใจบริการ อำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนการทำงาน ตามคู่มืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และลดภาระของประชาชนในการทำธุรกรรมตามนโยบาย Thailand ๔.๐ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาจัดทำโครงการ ๑ จังหวัด ๑ สำนักงาน พร้อมจัดทำคู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC (Government Easy Contact Center) เพื่อให้สำนักงานที่ดิน ได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ

**๓. Credibility & Accuracy**ประกอบด้วย

 - เอกสารสิทธิ์ทุกฉบับคือความถูกต้อง ประชาชนเชื่อมั่น/ธุรกิจมั่นใจ

- ขั้นตอนการออกเอกสารสิทธิ์

- ข้อมูลการออกเอกสารสิทธิ์ถูกต้อง/ครบถ้วน

**สรุป** งานที่ดินต้องดำเนินการตามระเบียบกฎหมาย และตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ทุกฉบับถูกต้อง ประชาชนเชื่อมั่น ธุรกิจมั่นใจ ต้องมีการพัฒนากฎหมายให้ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศเพื่อให้เกิดความมั่นคงและส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญจะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเผยแพร่ทางเว็บไซต์กรมที่ดิน กำหนดมาตรฐานการเดินสำรวจออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานให้ละเอียดชัดเจน และจัดทำในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงขอให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก พิจารณาการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดครบถ้วน

**๔. Problem / Opportunity** ประกอบด้วย

 - ศูนย์ดำรงธรรม (หมอดิน) หมายถึง ศูนย์

 - มาตรฐานการแก้ไขปัญหา : บทบาทเรื่อง/เวลา

 - ฎีกาเรื่องร้องเรียน : ความสำคัญลำดับแรก

 - ปัญหาที่ดิน/ Social media

 - มีข้อมูลที่ครบถ้วน แม่นตรง/รายงานรวดเร็ว

 - รายงานผู้บังคับบัญชาทันเวลา

 - เรื่องที่อยู่ในศาลที่ต้องดูแลเอาใจใส่มีระบบ Warming

**สรุป** งานที่ดินเป็นงานที่ยากซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน หรือหมอดิน ต้องให้คำปรึกษาให้ความกระจ่างแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนเข้าใจ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา สามารถชี้แจงต่อสาธารณชน สื่อมวลชน ตลอดจน สื่อสังคมออนไลน์ได้ ในการลงพื้นที่ตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรม จะตรวจติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ยังไม่ยุติอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือเป็นลำดับแรก และในส่วนของสำนักกฎหมาย จะติดตามความคืบหน้าของคดีอย่างต่อเนื่องโดยวิธีการมีหนังสือราชการสอบถามผลคดีไปยังศาลยุติธรรม ศาลปกครอง พนักงานอัยการ และจังหวัดที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดี และรายงานผลของคำพิพากษาให้ อธิบดีกรมที่ดินทราบ ทั้งนี้ มอบรองอธิบดี (นายสุรพล ศรีวิโรจน์) สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ และสำนักกฎหมาย พิจารณาออกแบบระบบการเชื่อมโยงระหว่างกรมที่ดินและศาลเพื่อติดตามและแจ้งเตือน (Warning) ความคืบหน้าของคดีที่มีการฟ้องร้องกรมที่ดินเป็นจำเลย โดยเฉพาะคดีที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้อง รายงานอธิบดีกรมที่ดินทราบ

**๕. Promotion**ประกอบด้วย

- put the right man on the right job

- ตำแหน่งที่มีศักยภาพ/เสี่ยงต้องตั้งคนเก่งและดี

- ข้อมูลบุคคลที่ครบถ้วน ประวัติที่ดี และไม่มีปัญหา

- การฝึกอบรมต้องมีมาตรฐาน

- ระบบ Knowledge Management

**สรุป** งานที่ดินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินที่มีค่าสูงของประชาชน เกี่ยวข้องกับสิทธิของประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความรู้ความสามารถและเป็นคนดี ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ เป็นคนเก่งคนดี ที่จะเป็นที่ปรึกษาของประชาชนได้ และมีระบบการตรวจสอบที่ดี ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ โดยกองฝึกอบรมและกองการเจ้าหน้าที่ร่วมกันพัฒนาออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการที่สอดคล้องกับทุกระดับชั้น ปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยรองรับกับระเบียบกฎหมายที่มี การปรับแก้หรือเพิ่มแนวทางการปฏิบัติงานตามนโยบายรัฐบาลสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน กำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการอบรมทั้งภาคทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อม ก่อนลงพื้นที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานที่ดิน เพราะงานที่ดินเป็นงานเฉพาะทางที่ต้องมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็น/สำคัญในการทำงาน จัดเก็บเข้าสู่คลังความรู้ของสำนัก/กอง และพัฒนาช่องทาง การเข้าถึงความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เอกสาร คู่มือ เว็บไซต์การจัดการความรู้ของกรมที่ดิน และหน่วยงานภายใน และการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) เพื่อให้นำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีการทบทวน สรุปบทเรียน โดยนำปัญหาอุปสรรคที่ทำให้ผลการดำเนินงานไม่บรรลุผล มากำหนดแนวทางแก้ไขต่อไปมีการฝึกฝนให้มีความเชี่ยวชาญในขั้นพื้นฐานก่อนเพื่อลดปัญหาความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจริง โดยให้กองการเจ้าหน้าที่ ดำเนินการการดังนี้

๑. สรุปเนื้อหา ประเด็นสำคัญจากการประชุม อกพ. กระทรวง แจ้งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา เพื่อทราบเป็นข้อมูลและพึงใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงานและจัดทำบัญชีควบคุมประวัติข้อมูลข้าราชการให้เป็นระบบ

๒. สรุปความคืบหน้าการดำเนินการแต่งตั้งผู้อำนวยการสำนัก/กองจากอำนวยการระดับต้น เป็นอำนวยการ ระดับสูงและดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ตำแหน่งใดที่มีความประสงค์ยกระดับ ต้องจัดเตรียมรวบรวมข้อมูลผลงานที่สำคัญสำหรับเสนอพิจารณา

๓. สรุปข้อมูลสำนักงานที่ดินที่ได้รับอนุมัติจากคณะทำงานพิจารณาจัดตั้งสำนักงานที่ดินสาขาและส่วนแยก ขับเคลื่อนผลักดันให้สำเร็จ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของกลุ่มงานวางแผนและอัตรากำลังฯ

**๖. Innovation**ประกอบด้วย

 - ระบบ RTK มีประสิทธิภาพ ประชาชนยอมรับ

 - บ้านจัดสรร ๔.๐

 - Model นิติบุคคล

 - ระบบการรังวัดที่มีความโปร่งใส

 - สาธารณภัย VS ดูแลเอกสารสิทธิ์

 - Application ที่ดิน /Queueuรังวัด

 - ข้อมูลที่ดิน Big Data

**สรุป** งานที่ดินเป็นงานบริการที่ต้องการประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวก ให้ประชาชน ดังนั้น งานที่ดินจึงต้องนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา มีความถูกต้อง แม่นยำ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การรังวัดที่ดินด้วยระบบดาวเทียม RTK GNSS Network เข้ามาใช้ในการรังวัดที่ดินและทำแผนที่การออกโฉนดที่ดินที่มี ความแม่นยำ การพัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงาน จัดทำระบบการนัดหมายทำนิติกรรมล่วงหน้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้สำนักมาตรฐานและส่งเสริมการรังวัด กำหนดแนวทางการควบคุม กำกับ และบริหารจัดการระยะเวลานัดรังวัดไม่เกิน 60 วัน ออกแบบระบบการตรวจสอบ และสรุปรวบรวมข้อมูลระยะเวลาการนัดรังวัดของสำนักงานที่ดินทุกแห่ง เพื่อนำมาวิเคราะห์กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการอัตรากำลังของช่างรังวัดและปริมาณงานรังวัดในสำนักงานที่ดินให้สอดคล้องกัน ทั้งนี้ ให้สำนักมาตรฐานและส่งเสริมการรังวัด และสำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ ประสานการดำเนินงานร่วมกับผู้ตรวจราชการกรม (นายเสวี จิระเสวี) ในภารกิจ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก(EEC) ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้ความสำคัญมาก โดยให้กองการเจ้าหน้าที่พิจารณาจัดตั้งคณะทำงานสำหรับภารกิจนี้โดยเฉพาะ และให้สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน รับผิดชอบการให้บริการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดิน และการนัดหมายจดทะเบียนล่วงหน้า ซึ่งครอบคลุมถึง การยกร่างแก้ไขระเบียบกฎหมาย การออกแบบโปรแกรมการจดทะเบียน เห็นควรให้หน่วยงานเทคโนโลยีภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเดือนละ ๑ ครั้ง

**๗. Image**ประกอบด้วย

- ประชาสัมพันธ์จุดแข็ง/สม่ำเสมอ

- โฆษกกรมที่ดินให้ข่าว

- การขับเคลื่อนกฎหมายใหม่ๆ ให้ทันสถานการณ์

- Ease of doing business

- เดินสำรวจที่ดิน

**สรุป** งานที่ดินมีกฎหมายหลายฉบับและเกี่ยวพันกับภารกิจของกระทรวงอื่น ๆ มีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจ และมีปัญหาในทางปฏิบัติอยู่เสมอ โดยให้สำนักกฎหมายและสำนักงานบริหารโครงการพัฒนากรมที่ดินและเร่งรัดการออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ ร่วมกันพิจารณาปรับปรุงกฎหมาย และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมที่ดิน ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อย่างน้อย 1 - 3 ฉบับ โดยจัดทำเป็นฉบับภาษาอังกฤษด้วย

**๘. Data & Information Base**ประกอบด้วย

 - 1 จังหวัด 1 ปัญหาที่ดินสาธารณะ

 - ปัญหาที่อยู่ในความสนใจ

 - การเก็บข้อมูล Digital/การสืบค้นสะดวก

 **สรุป** งานที่ดินที่มีปัญหาในพื้นที่ ระหว่างประชาชนกับรัฐ ในเรื่องที่สาธารณะต่าง ๆ ต้องมีการตั้งคณะกรรมการแก้ไขอย่างต่อเนื่องโดยยกระดับเป็นวาระของจังหวัดมีผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอมาช่วยบูรณาการและแก้ไขปัญหาร่วมกัน ที่สำคัญมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความคืบหน้า และให้รายงานประชาชนที่ร้องทุกข์ร้องเรียนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการ ทั้งนี้ ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประสานสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการในส่วนที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการให้กรมที่ดินทราบเพื่อขับเคลื่อนแนวทางการบริหารกรมที่ดิน “Smart Land Changes” ให้เป็นรูปธรรม ต่อไป

**ขั้นตอนการดำเนินการและผังทางเดิน (Flowchart)**

1. ประชุมสรุปแผนงาน/โครงการ ที่ผู้ตรวจราชการคัดเลือก

2. ศึกษาโครงการ/แผนงานที่คัดเลือกสรุปประเด็นความเสี่ยง (ปัญหา/อุปสรรค)

3. จัดทำกรอบแนวทางการตรวจ/ติดตามโครงการ

4. จัดทำรายงานการตรวจติดตามโครงการ/แผนงาน

5. ทบทวนประเด็นการตรวจติดตามโครงการ/แผนงาน

6. จัดทำแนวทางการพัฒนากระบวนการในส่วนที่ต้องปรับปรุง

**ส่วนที่ ๖**

**ตัวอย่างระบบการให้บริการของกรมที่ดิน สู่ระบบราชการ ๔.๐**

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเด็น** | **ชื่อระบบการให้บริการของหน่วยงาน** |
| 1) ระบบการพัฒนาบุคลากรออนไลน์ | 1) การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) |
| 2) ระบบติดตามงานบริการ Tracking | 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ศูนย์ดารงธรรมกรมที่ดิน (E-Contacts DC) 2) ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานของส านักงานที่ดิน (MIS) 3) ระบบติดตามลำดับคิว ผ่าน QR Code 4) ระบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่าน Application Line |
| 3) ระบบ eLibrary | 1) ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์(E-library) |
| 4) ระบบบริหารจัดการ | 1) ระบบบริหารงานบุคคล2) ระบบตรวจสอบเครื่องราชอิสริยาภรณ์3) ระบบการลา (สำหรับรายบุคคล)4) ระบบยื่นคาขอสิทธิการเข้าใช้ระบบสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารกรมที่ดิน5) ระบบงานสารบรรณ |
| 5) ระบบค้นหาข้อกฎหมาย | 1) ระบบคลังข้อกฎหมาย |

**รายละเอียด/ประเด็นการตรวจและผลการตรวจติดตามแผนงาน/โครงการ**

**ตามนโยบายกรมที่ดิน ๔.๐**

**โครงการเดินสำรวจรังวัดรูปแปลงโฉนดที่ดินฯ ด้วยระบบ RTK GNSS Network**

***ปัญหาอุปสรรค/ข้อสังเกต***งานสอบเขต ตามมาตรา ๖๙ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน ยังไม่มีระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนมีเพียงแนวทางปฏิบัติในการเดินสำรวจสอบเขตที่ดิน ตามมาตรา ๖๙ แห่งประมวลกฎหมายที่ดินตามหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๑๖.๕/ว ๑๑๔๕ ลงวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒

**ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข** ขอให้ผู้อำนวยการศูนย์/เจ้าหน้าที่เร่งรัดตรวจสอบ

ดำเนินการออกเอกสารสิทธิที่ดินให้แก่ประชาชนด้วยความถูกต้องเป็นธรรมโดยยึดกฎหมายเป็นหลัก อย่าให้เกิดกรณีเรียกรับเงินจากราษฎร หรือออกเอกสารสิทธิโดยมิชอบเป็นอันขาด หากมีอุปสรรคปัญหาใดๆเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นข้อกฎหมายหรือข้อเท็จจริงที่ยังไม่กระจ่างชัดเจน หรือกรณีที่เกิดจากการข่มขู่คุกคามจากผู้มีอิทธิพลให้ออกเอกสารสิทธิโดยมิชอบ ขอให้พิจารณาด้วยความรอบคอบระมัดระวัง อย่าเพิ่งด่วนสรุปหรือตัดสินใจโดยพลการ ควรนำเรื่องปรึกษาหารือหรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น เพื่อมิให้เกิดความเสียหายใด ๆแก่ราชการ/ประชาชน

**โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรังวัดที่ดินด้วยระบบดาวเทียม**

โดยจัดหาเครื่องรับสัญญาณดาวเทียมแบบเคลื่อนที่ ขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฯ และสนับสนุนยกระดับการรังวัดโดยวิธีแผนที่ชั้นหนึ่งด้วยระบบโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ ดำเนินการในพื้นที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ราชบุรี พัทลุง ภูเก็ต สระแก้ว และอำนาจเจริญ ได้ผลงาน จำนวน ๖ จังหวัด ๒๖ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๒๐ และร้อยละ ๖๕ ของเป้าหมาย ๕ จังหวัด ๔๐ สำนักงาน

***ปัญหาอุปสรรค/ข้อสังเกต***การรับสัญญาณดาวเทียม RTK ในบางพื้นที่ โดยเฉพาะสำนักงานที่ดินจังหวัดตาก สาขาแม่สอด และส่วนแยกแม่ระมาด สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย สาขาสวรรคโลก และสาขาศรีสัชนาลัย เขตติดต่อระหว่างจังหวัด อำเภอ จะใช้เวลาในการรับสัญญาณนานมากหรือรับสัญญาณไม่ได้เลยในบางวัน ทำให้ช่างรังวัดต้องออกไปพื้นที่อีกครั้ง และเครื่องรับสัญญาณดาวเทียม ไม่เพียงพอต่อช่างรังวัด ซึ่งต้องสลับกันใช้ มีผลทำให้ทำงานยังไม่แล้วเสร็จ ต้องรอเครื่องรับสัญญาณดาวเทียม

**ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข** เห็นควรให้กองเทคโนโลยีทำแผนที่พิจารณาเร่งแก้ไขปัญหาอุปสรรคและเห็นควรจัดหาเครื่องรับสัญญาณดาวเทียมให้เพียงพอแก่การใช้งานของช่างรังวัดและให้สำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ของจังหวัดตามพื้นที่ดังกล่าว เตรียมความพร้อมโดยให้ศึกษา ทำความเข้าใจการใช้งานระบบโครงข่ายkRTKkGNSSkNetworkkและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมาใช้กับงานรังวัดในสำนักงานที่ดินให้ถูกต้องได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการจัดสร้างระวางแผนที่ชั้นหนึ่ง เพื่อเป็นมาตรฐานสากลสามารถเชื่อมโยงระบบเดียวกันทั่วประเทศ และศึกษาการนำงานรังวัดไปใช้ปรับปรุงข้อมูลแผนที่รูปแปลงที่ดิน ให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการแผนที่และเป็นสากล

**โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๒**

* ดำเนินการขยายระบบสารสนเทศที่ดินเพื่อการบริการ โดยสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ดิน ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการตามสัญญา
* เพิ่มประสิทธิภาพระบบให้บริการค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศ ทางอินเตอร์เน็ต Lands Maps โดยติดตั้งระบบและอุปกรณ์ ณ ศูนย์สารสนเทศที่ดิน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดินและให้บริการประชาชนฟรีในรูปแบบ Web Based Application และ Mobile Application ได้ทุกที่ประชาชนมีช่องทางเข้าถึงการให้บริการข้อมูลรูปแปลงที่ดินไม่น้อยกว่า ๔ ช่องทาง อยู่ระหว่างดำเนินการตามพระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

***ปัญหาอุปสรรค/ข้อสังเกต*** สำนักงานบางแห่งได้ปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบันเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในวันรุ่งขึ้นได้เรียกข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบ ปรากฏว่า ข้อมูลกลับสู่สภาพเดิมเหมือนไม่มีการปรับปรุงแต่อย่างใด ทำให้ต้องดำเนินการซ้ำ เป็นปัญหาในการเตรียมข้อมูลในการนำเข้าและถ่ายโอนข้อมูลตามขอบเขตของงาน(TOR) ส่วนที่ ๘ และบางพื้นที่ขณะเข้าตรวจราชการ พบว่า กรมที่ดินได้มีหนังสือแจ้งแผนการเข้าดำเนินงาน ส่วนที่ ๖ งานปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท สามารถคอมเทค จำกัด ผู้รับจ้างให้จังหวัดทราบ และบริษัทสามารถคอมเทค จำกัด ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการแล้ว ส่วนบางจังหวัดบริษัทฯ จะเข้าดำเนินการในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ทั้งนี้ ได้สุ่มตรวจการบันทึกข้อมูลหลักฐานทางทะเบียน พบว่า มีสำนักงานที่ดินบันทึกข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และยังมีบางสำนักงานไม่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์บางรายการ โดยภาพรวมสำนักงานที่ดินมีผลการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนที่ดิน และรูปแปลงที่ดินอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป

**ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข**

ให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ในจังหวัดดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก จัดให้มีเจ้าหน้าที่ กำกับ ควบคุม ดูแล การเข้าดำเนินงานการติดตั้งระบบไฟฟ้าและสายสัญญาณฯ ของบริษัท สามารถคอมเทค จำกัด ให้เป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญาจ้าง ภาพรวมสำนักงานที่ดินได้ให้ความสำคัญในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ดินและการเชื่อมโยงข้อมูลที่ดิน ทั้ง ๓ ด้าน (ข้อมูลทะเบียนที่ดิน ข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และข้อมูลรูปแปลงที่ดิน) ให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ครบ ๓ ด้าน พร้อมทั้งทำการสำรองข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกวัน เพื่อเตรียมการนำเข้าและถ่ายโอนข้อมูลตามขอบเขตของงาน (TOR) ส่วนที่ ๘ ต่อไป

**โครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้**

เดินสำรวจออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินในบริเวณพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้และในพื้นที่บริเวณนอกเขตอุทยานแห่งชาติบูโด-สุไหงปาดี และพื้นที่โดยรอบรัศมี ๒ กิโลเมตร นอกเขตอุทยานฯ ได้ผลงาน จำนวน ๑๒,๘๓๐แปลง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓ ของเป้าหมาย ๑๓,๓๖๐ แปลง มีผลการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมาย

***ปัญหาอุปสรรค/ข้อสังเกต***

- สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากมีฝนตกชุกในพื้นที่ความปลอดภัยในพื้นที่มีเหตุการณ์ก่อความไม่สงบในพื้นที่เป็นระยะ ทำให้ไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้ทุกวันเจ้าของที่ดินอยู่ต่างประเทศ บางแปลงช่างเดินสำรวจฯ รังวัดแล้วต้องรอเอกสาร ไม่มาพบเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิตามนัด บางรายติดต่อไม่ได้ บางรายมอบอำนาจ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เจ้าของที่ดินบางรายมีการซื้อขายเปลี่ยนมือ ไม่มีการจดทะเบียนโอนให้ถูกต้อง และเป็นที่มรดกตกทอดไปยังทายาทหลายลำดับชั้นการเรียกเก็บเอกสารการเป็นทายาท ต้องใช้ระยะเวลาและเข้าพื้นที่หลายครั้ง

- พื้นที่ที่เดินสำรวจออกโฉนดที่ดินมีแนวเขตที่สาธารณประโยชน์ไม่ชัดเจน การกันแนวเขตที่ดินต้องใช้เวลาและการประสานงานหลายหน่วยงานเพื่อดำเนินการ รวมถึงปัญหาด้านความปลอดภัย เนื่องจากมีเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่บ่อย ๆ ในทุกสายสำรวจปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยแทบทั้งสิ้น

* เนื่องจากมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) รัฐบาลได้มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๓ และบางจังหวัดมีการปิดพื้นที่เพื่อควบคุมมิให้มีการระบาดของเชื้อโรคเพิ่มมากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการเดินสำรวจฯ ไม่สามารถปฏิบัติงานภาคสนามได้

**ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข**

* มีการขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำท้องถิ่น ประชาชนให้ความร่วมมือและมีมาตรการในเรื่องการจัดชุดคุ้มครองหมู่บ้านให้ดูแลเรื่องความปลอดภัยและประสานกับผู้นำศาสนา ผู้นำท้องถิ่น ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

- ให้ศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินฯ หยุดการปฏิบัติงาน ในภาคสนามในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน และเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบกับเป้าหมาย จึงให้ไปฏิบัติงานภาคสนามทดแทน

- ให้ผู้อำนวยการศูนย์ฯ/เจ้าหน้าที่เร่งรัดตรวจสอบ ดำเนินการออกเอกสารสิทธิที่ดินให้แก่ประชาชนด้วยความถูกต้องเป็นธรรมโดยยึดกฎหมายระเบียบเป็นหลัก ตามนโยบายของกระทรวงฯ อย่างเคร่งครัด อย่าให้เกิดกรณีเรียกรับเงินจากราษฎร หรือออกเอกสารสิทธิโดยมิชอบเป็นอันขาด หากมีอุปสรรคปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นข้อกฎหมาย หรือข้อเท็จจริงที่ยังไม่กระจ่างชัดเจน หรือกรณีที่เกิดจากการข่มขู่คุกคามจากผู้มีอิทธิพลให้ออกเอกสารสิทธิโดยมิชอบ ขอให้พิจารณาด้วยความรอบคอบระมัดระวังหากมีเรื่องใดที่เกินอำนาจหน้าที่ ควรนำเรื่องปรึกษาหารือหรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้นเพื่อมิให้เกิดความเสียหายใด ๆ แก่ราชการ/ประชาชน

- ให้ความสำคัญกับภาคประชาชนในพื้นที่ โดยการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับ แผนดำเนินงานทั้งในส่วนของประชาชน ผู้ปกครองท้องที่ ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานตามโครงการฯ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการเดินสำรวจรังวัดออกโฉนดที่ดินและสอบเขตโฉนดที่ดินด้วยระบบ RTK GNSS Network เพื่อการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการเตรียมการ และการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

- ให้ตระหนักถึงผลดำเนินการออกโฉนดที่ดิน เนื่องจากเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความคาดหวัง ความต้องการอย่างยั่งยืนของพี่น้องประชาชน ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการมีเอกสารสิทธิในที่ดิน เพื่อประโยชน์สุขต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ ความมั่นคงอย่างยั่งยืน ในการถือครองทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง มีแนวเขตที่ดินที่แน่นอน สร้างความชัดเจนเกี่ยวกับการถือครองที่ดินระหว่างรัฐกับประชาชน และประชาชนด้วยกันเอง

- กรณีพื้นที่ดำเนินการของผู้ขอมีแนวเขตที่ดินติดต่อคาบเกี่ยวกับที่ดินสาธารณประโยชน์ ที่ดินราชพัสดุ ให้ใช้ความระมัดระวัง รอบคอบ โดยคำนึงถึงมาตรการการคุ้มครองป้องกันที่ดินของรัฐด้วยและส่งข้อมูลศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินฯ ให้สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ เพื่อเป็นข้อมูล

**โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์(E-Contacts) /การแก้ไขปัญหางานร้องเรียนร้องทุกข์ด้านที่ดิน**

**ปัญหาอุปสรรค/ข้อสังเกต** ได้ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ ในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (E-Contacts) ของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน พบว่า หลายแห่งได้มีการจัดการเรื่องจนเป็นที่ยุติและเร่งดำเนินการทำให้สัดส่วนลดลงในระดับยอมรับได้ เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามบัญชีของ ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน จำนวน ๔๕ เรื่อง ยุติ จำนวน ๑๕ เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการของสำนัก/กอง จำนวน ๒๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด จำนวน ๘ เรื่อง และไม่มีเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกา ขอพระราชทานความช่วยเหลือแต่อย่างใดและพบว่า บางแห่งข้อมูลตามระบบของศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดินกับระบบของจังหวัดมีจำนวนเรื่องไม่ตรงกัน เช่น จังหวัดมหาสารคามและจังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว เจ้าหน้าที่ได้เร่งรัดดำเนินการและมีความเคลื่อนไหว อย่างต่อเนื่อง

**ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข**

ได้เร่งรัดและให้คำแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งหมด โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ค้างนานกว่า ๒ ปี ให้เสร็จสิ้นตามข้อกฎหมาย และระเบียบ ที่เกี่ยวข้องโดยเร่งด่วน รวมทั้ง ให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดทั้งสองจังหวัดให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหา โดยให้แสดงสถานะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบ E-Contacts ให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันกรณีเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ ขอให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดทั้งสองจังหวัดให้ความสำคัญพิจารณาดำเนินการโดยเร่งด่วนหรือหาข้อยุติให้ได้โดยเร็ว โดยถือปฏิบัติตามรูปแบบแนวทางและกรอบระยะเวลาตามที่สำนักงานองคมนตรีกำหนดอย่างเคร่งครัด ตามหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว ๒๕๖๕๘ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ตลอดจนกำชับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินให้ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ถูกต้องตามกฎหมาย อย่าให้เกิดมีกรณีร้องเรียน การปฏิบัติงาน และหากมีให้สกัดปัญหาในพื้นที่สร้างความรับรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องโดยเร็วและ ถือปฏิบัติตามหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว ๒๔๓๐๒ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แก้ไขปัญหางานร้องเรียนร้องทุกข์ด้านที่ดิน และรายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบ พร้อมสำเนา ให้กรมที่ดินทราบ ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือนรวมทั้งสำนัก/กองที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากระบบของศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน จะต้องลงรับในระบบทุกเรื่องที่ได้รับ และจะต้องแสดงความคืบหน้าในระบบทุกครั้งที่มีความเคลื่อนไหวของงาน

**ส่วนที่ ๗**

**ความเสี่ยงของแผนงาน/โครงการ ๔.๐**

**นิยามความเสี่ยง**

**ความเสี่ยง** คือ โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหายการรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

**ความเสี่ยง** คือ เหตุการณ์/การกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน การเปลี่ยนแปลง และส่งผลกระทบ หรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลได้

**ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ** หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกํากับดูแลกิจการที่ดี หรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กร และการขาดการควบคุมที่ดี โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนขององค์กร

**แหล่งที่มาของความเสี่ยง**

เหตุแห่งความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายโดยตรงหรือโดยอ้อม เนื่องจากการขาดระบบงาน การขาดการควบคุมที่ดี การจัดการภายในล้มเหลวจนทำให้เกิดความสูญเสีย และความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยมีสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากร (People Risk) ได้แก่
 • ความด้อยศักยภาพของเจ้าหน้าที่
 – การขาดความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ
 – การขาดความสามารถในการทำงานเป็นทีม
 – การละเลยไม่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
 – การขาดการทำงานแบบมืออาชีพ
 – การขาดความสามารถในการวิเคราะห์หรือใช้วิจารณญานในการตัดสินใจ
 – การตีความข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานผิดพลาด

• การทุจริต
 – การทุจริตหรือกระทำผิดจรรยาบรรณ
 – การใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

• ความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ (Human Error)
 – ความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยมิได้มีเจตนาจะกระทำผิดหรือ ทุจริต
 – ความประมาท เลินเล่อ หรือไม่รอบคอบ

• การบริหารและการจัดการบุคลากร
 – การบริหารทรัพยากรบุคคลไม่เหมาะสม เช่น การมีเจ้าหน้าที่มาก-น้อยเกินไป
 – การด้อยประสิทธิภาพในการสรรหา
 – การมอบหมายงานไม่ตรงตามความสามารถ
 – การขาดการอบรมให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญหรือเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน
 – การขาดเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กร
 – การประเมินผลงานที่ไม่ยุติธรรม
 – ค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม
 – การพึ่งพิงกับพนักงานหลักมากเกินไป

• การบริหารทรัพยากรขององค์กร

 – การบริหารทรัพยากรขององค์กรไม่เหมาะสม เช่น ไม่มีอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวก

 หรือมีไม่เพียงพอต่อความจำเป็นในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ไม่อยู่ในสภาพที่ดีต่อการใช้งาน

 – การมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับงานหรือล้าสมัย

**2. ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน(Process Risk)**

• ความบกพร่องของการบริหารองค์กรที่ได้คุณภาพ (Model / Methodology Error)

* ความบกพร่องของการวางแผนการใช้โปรแกรมเพื่อการบริหารและการจัดการแบบบูรณาการ(Plan – Do – Check – Act)
* ความผิดพลาดในการพัฒนากำหนดสูตรการคำนวณต่าง ๆ เช่นการกำหนดน้ำหนักของกลยุทธ์ พันธกิจ แผนงานและโครงการต่าง ๆ ของ องค์กรในการก้าวสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนด ในกรณีที่เป็นสถาบันการเงินก็จะเป็นความผิดพลาดจากการกำหนดอัตราส่วนทางการเงิน การประเมินมูลค่าหลักทรัพย์/ทรัพย์สิน/หนี้สินและการประเมินมูลค่าหลักประกันผิดพลาด
* ข้อบกพร่องของวิธีการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานไม่มี

ประสิทธิภาพเพียงพอ

* การรายงานผลต่าง ๆ ไม่ถูกต้อง และขาดการติดตาม
* ผลิตภัณฑ์ และบริการที่ไม่เหมาะสม
* การกำหนดน้ำหนักของงบประมาณเพื่อขับเคลื่อนแผนงานของการบรรลุเป้าหมาย
* ที่ไม่สัมพันธ์กับวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ขององค์กร
* การออกแบบ/พัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการไม่สอดคล้องกับทิศทางของพันธกิจและวิสัยทัศน์
* ผลิตภัณฑ์/บริการมีความซับซ้อนหรือมีข้อบกพร่อง หรือไม่อาจวัดผลความสำเร็จที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้มีผลประโยชน์ร่วมไม่พึงพอใจ

• การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ของผู้กำกับเกิดจากการกำกับดูแลและกฎระเบียบที่องค์กรเผชิญอยู่ หากองค์กรวางแผนการปฏิบัติต่าง ๆ ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของทางการหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลความเสี่ยงจากการตีความข้อกฎหมายที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร

• การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ (Communication)

– การเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อข้อความทำให้ตีความผิดพลาด

– การสื่อสารที่ไม่ทั่วถึงทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

– การขาดการประสานงาน/ร่วมมือที่ดีระหว่างฝ่ายงาน

– ข้อมูลที่เผยแพร่ภายนอกองค์กรไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องกันก่อให้เกิดความ

 ไม่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะกรณีที่มีการนำข้อมูลไปใช้อ้างอิง

• ระบบงานขาดมาตรฐานและการควบคุมที่ดี
– การขาดมาตรฐาน/คู่มือ/แนวทางและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน
– การขาดระบบการตรวจสอบ/การควบคุม/การรักษาความปลอดภัยที่ดีหรือมี
 ไม่เพียงพอความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี (Technology Risk)

•  การรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานที่ดี
– การขาดระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจน

 การสำรองข้อมูล หรือมีแต่ด้อยประสิทธิภาพ
– การขาดมาตรการควบคุมและตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ
– การขาดแผนสำรองฉุกเฉิน

•  ระบบงานมีข้อผิดพลาดหรือล้มเหลว
– ความผิดพลาด/ความสูญเสียของระบบ เนื่องจากอัคคีภัย ภัยธรรมชาติ
– ปัญหาด้านเทคนิค กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
– ระบบสูญเสียความสามารถบางส่วน/ทั้งหมด จากการทำลายของไวรัสคอมพิวเตอร์

•  ความบกพร่องของโปรแกรมคอมพิวเตอร์
– ความผิดพลาด/ไม่สมบูรณ์ของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ความบกพร่องของระบบ
 การสื่อสาร
– การขัดข้องของระบบการสื่อสาร เช่น Computer Network , โทรศัพท์ , โทรสาร

•  สารสนเทศที่ใช้ในการบริหารและปฏิบัติงานไม่น่าเชื่อถือ
– ข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่สมบูรณ์ ไม่ถูกต้อง
– ระบบข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้
– การมีหลายระบบที่แสดงข้อมูลในลักษณะเดียวกัน แต่แสดงข้อมูลไม่สอดคล้อง/ไม่ตรงกัน

**3. ความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก (External Risk)**
– ความไม่แน่นอนของนโยบายของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
– การสูญเสียที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินหรือรายได้อันเนื่องมาจากอุบัติภัยต่าง ๆ

 ที่ไม่คาดคิด เช่นไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว
– ความเสียหายจากการที่คู่ค้าหรือคู่สัญญาขององค์กรไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลง

 หรือปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับองค์กรได้
– ความเสียหายจากการที่คู่ค้าหรือคู่สัญญาขององค์กร ใช้องค์กรเป็นเครื่องมือในการ

 ฟอกเงินและกระทำผิดกฎหมาย
– การขาดแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ
– ไม่มีการทำประกันภัย ในธุรกรรมใด ๆ ที่มีความเสี่ยง

**ส่วนที่ ๘**

**ข้อสังเกตและประเด็นการตรวจราชการและผลการพัฒนาตามตัวชี้วัดสู่การพัฒนา ยุคกรมที่ดิน 4.0 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

กรอบแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบการดำเนินงานกรมที่ดิน ๔.๐ เป็นการประเมินผลการดำเนินการทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ ตามประเด็นที่ได้กำหนดคลอบคลุม ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านระบบงานบริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านอื่นๆ

**ตัวชี้วัดที่ ๑** ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

 **สรุปการดำเนินงานเดิม**

 มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และมีการจัดทำโครงการ/กิจกรรมย่อย

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน



1. มีการนำแผน Action Plan ไปสื่อสารเพื่อถ่ายทอดให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ ในการประชุมประจำเดือน ณ สำนักงานที่ดิน และได้จัดทำคำสั่งแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ
2. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน โดยหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบโครงการ และมีการรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงานที่ดินทุกเดือน
3. นำแนวทางฯ ไปสื่อสารเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ การเตรียมเอกสาร ขั้นตอน และรายละเอียดในการติดต่อขอรับบริการ
4. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนฯ โดยหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบโครงการ และมีการรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงานที่ดินทุกเดือน

**ตัวชี้วัดที่ ๒** ความสำเร็จของการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย

**ตัวชี้วัดที่ ๒.๑** ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

**ช่องทางที่ 1** การให้บริการงานทะเบียนตามลำดับคิว

**ช่องทางที่ 2** การให้บริการงานด้านรังวัดตามคิวรังวัด

**ช่องทางที่ 3** การให้บริการจดทะเบียนต่างสำนักงาน

**ช่องทางที่ 4** เปิดบริการช่องงานด่วน (งานเบ็ดเตล็ด)

**ช่องทางที่ 5** เปิดบริการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

**ช่องทางที่ 1** มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า

**ช่องทางที่ 2** มีการให้บริการจดทะเบียนต่างสำนักงาน

**ช่องทางที่ 3** การให้บริการงานด้านรังวัดเอกชน

**ช่องทางที่ 4** เปิดบริการระบบรับส่งข้อมูลที่ดินต่างสำนักงาน (LandsFax)

**ช่องทางที่ 5** การให้บริการช่องทาง Applicationline ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

**ช่องทางที่ 6** การให้บริการช่องทาง Application Line และ Line@ ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 7** เปิดให้บริการประเมินราคาห้องชุดทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

**ตัวชี้วัดที่ ๒.๒** จำนวนช่องทางการให้บริการ

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

**ช่องทางที่ 1** การให้บริการงานทะเบียนตามลำดับคิว

**ช่องทางที่ 2** การให้บริการงานด้านรังวัดตามคิวรังวัด

**ช่องทางที่ 3** การให้บริการจดทะเบียนต่างสำนักงาน

**ช่องทางที่ 4** เปิดบริการช่องงานด่วน (งานเบ็ดเตล็ด)

**ช่องทางที่ 5** เปิดบริการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

**ช่องทางที่ 1** มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
 ล่วงหน้า

**ช่องทางที่ 2** มีการให้บริการจดทะเบียนต่างสำนักงาน

**ช่องทางที่ 3** การให้บริการงานด้านรังวัดเอกชน

**ช่องทางที่ 4** เปิดบริการระบบรับส่งข้อมูลที่ดินต่างสำนักงาน (LandsFax)

**ช่องทางที่ 5** การให้บริการช่องทาง Application line ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 6** การให้บริการช่องทาง Application Line และ Line@ ของ สำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 7** เปิดให้บริการประเมินราคาห้องชุดทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

**ตัวชี้วัดที่ ๓** ระดับความสำเร็จของการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

**ช่องทางที่ 1** การให้บริการงานทะเบียนตามลำดับคิว

**ช่องทางที่ 2** การให้บริการงานด้านรังวัดตามคิวรังวัด

**ช่องทางที่ 3** การให้บริการจดทะเบียนต่างสำนักงาน

**ช่องทางที่ 4** เปิดบริการช่องงานด่วน (งานเบ็ดเตล็ด)

**ช่องทางที่ 5** เปิดบริการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า

**ช่องทางที่ 6** ขยายเวลาการปฏิบัติงาน เช่น จากเดิม 08.30 น. เป็นเวลา 08.00 น. – 16.30 น.
 โดยไม่หยุดพักเที่ยง

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. จัดให้มีโครงการจดทะเบียนแบ่งแยกไม่เกิน 9 แปลงให้รับโฉนดภายในวันเดียว เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในการจดทะเบียนแบ่งแยกแปลงย่อยไม่เกิน 9 แปลง

2. จัดให้มีโครงการขอทราบราคาประเมินห้องชุดผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานที่ดิน

3. จัดให้มีโครงการนำเข้าภาพลักษณ์เอกสารการจดทะเบียนอาคารชุดและนิติบุคคลอาคารชุด

4. จัดให้มีโครงการแจ้งเตือนงานผ่านทางApplication line

**ตัวชี้วัดที่ ๔** ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ

**ตัวชี้วัดที่ ๔.๑** จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำมาใช้ในการให้บริการ

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

**ระบบที่ ๑** การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการรับคิวอัตโนมัติ

**ระบบที่ ๒** การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจดทะเบียน

**ระบบที่ ๓** การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการตรวจสอบหลักทรัพย์

**ระบบที่ 4** การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในออกใบเสร็จรับเงิน

**ระบบที่ 5** การเขียนแผนที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

**ระบบที่ ๑** การเชื่อมต่อข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกรมการปกครอง

**ระบบที่ 2** การเชื่อมต่อกับกรมธุรกิจการค้า

**ระบบที่ 3** การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจดทะเบียน

**ระบบที่ 4** การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการตรวจสอบหลักทรัพย์

**ระบบที่ 5** การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการรับคิวอัตโนมัติ

**ตัวชี้วัดที่ ๔.๒** ระดับความสำเร็จของการจัดระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินประจำวัน

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

1. มีการกำหนดแนวทางระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินประจำวันโดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินเป็นประจำทุกวัน
2. มีคำสั่งกำหนดหน้าที่การตรวจสอบฐานข้อมูล
3. มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติตามคำสั่งแบ่งงานของฝ่ายทะเบียน
4. มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่รายงานผลการดำเนินการทุกวัน
5. มีการรายงานผลการดำเนินงาน โดยเจ้าหน้าที่รายงานหัวหน้าฝ่ายและเสนอเจ้าพนักงานที่ดิน ทราบทุกวัน

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีคำสั่งกำหนดหน้าที่การตรวจสอบฐานข้อมูล

2. มีการกำหนดแนวทางระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินประจำวัน

3. โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินเป็นประจำทุกวัน

4. มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติตามคำสั่งแบ่งงานของฝ่ายทะเบียน

5. มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่รายงานผลการดำเนินการทุกวัน

1. มีการรายงานผลการดำเนินงาน โดยเจ้าหน้าที่รายงานหัวหน้าฝ่าย และเสนอเจ้าพนักงานที่ดินทราบทุกวัน

**ตัวชี้วัดที่ ๔.๓** ระดับความสำเร็จของระบบการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินในภาพรวม

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

1. กำหนดแนวทางระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินในภาพรวมโดยการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนตรวจสอบการปรับปรุงข้อมูลจากฐานข้อมูล และเสนอหัวหน้างานตรวจสอบเป็นประจำทุกวัน
2. มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ ตามคำสั่งสำนักงานที่ดิน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน
3. มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่รายงานให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนทราบ
4. มีการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อเสนอรายงานให้เจ้าพนักงานที่ดินทราบ
5. มีการรายงานผลการดำเนินงานโดยหัวหน้าฝ่ายทะเบียนรายงานให้เจ้าพนักงานที่ดินทราบและสั่งการ

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่การตรวจสอบฐานและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน
2. มีการกำหนดแนวทางระบบการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูล โดยยึดถือตามแนวทางที่กรมที่ดินได้กำหนดวิธีการไว้ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตามแนวทาง
3. มีการวางแนวทางระบบตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินในภาพรวมโดยการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนตรวจสอบการปรับปรุงข้อมูลจากฐานข้อมูล และเสนอหัวหน้างานตรวจสอบเป็นประจำทุกวัน
4. มีการนำแนวทางฯ ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ ตามคำสั่งสำนักงานที่ดิน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่รายงานให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนทราบ
6. มีการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อเสนอรายงานให้เจ้าพนักงานที่ดินทราบ
7. มีผลการเชื่อมโยงข้อมูลที่ดิน ข้อมูลทะเบียน ข้อมูลรูปแปลง ได้ มากกว่า ๙๕-99 เปอร์เซ็นต์

**ตัวชี้วัดที่ ๔.๔** ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลทะเบียนที่ดิน\*

**สรุปการดำเนินงานเดิม-**

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

 จากการสุ่มตรวจทะเบียนที่ดินจากโฉนดที่ดิน/น.ส.๓ก จำนวน............................ฉบับ ปรากฏว่าข้อมูลถูกต้องตรงกัน จำนวน....................................ฉบับ (คิดเป็นร้อยละ............................)

**ตัวชี้วัดที่ ๕** ระดับความสำเร็จของการนำหลักระบบการประกันคุณภาพมาตรฐาน

 การให้บริการมาใช้

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

ไม่มีการนำหลักระบบการประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการมาใช้ในสำนักงานที่ดินแต่อย่างใด

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการให้บริการจดทะเบียนแบ่งแยกไม่เกิน 9 แปลง สามารถรับโฉนดที่ดินได้ในวันจดทะเบียน
2. มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาใช้อย่างเคร่งครัด และกำหนดแนวทางในการนำหลักประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการมาใช้จำนวน 3 กระบวนงานคือ

 2.1 กระบวนงานจำนอง ไถ่ถอนจำนอง

2.2 กระบวนงานลงชื่อผู้จัดการมรดก

2.3 กระบวนงานรังวัดสอบเขตที่ดิน

1. นำแนวทางในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ไปสื่อสารให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติ โดยจัดให้มีการประชุม ชี้แจงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

**ตัวชี้วัดที่ ๖** ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย

**ตัวชี้วัดที่ ๖.๑**ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการกำหนดแนวทางในการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงดังนี้

**ช่องทางที่ 1** บริการตอบข้อซักถามผ่านทางเบอร์โทรศัพท์สำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 2** คู่มือแนะนำประชาชน

**ช่องทางที่ 3** ผ่านทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 4** ผ่านทาง [www.fecebook.com/สนง.ที่ดิน](http://www.fecebook.com/%E0%B8%AA%E0%B8%99%E0%B8%87.%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99)

**ช่องทางที่ 5** ผ่านทาง E-mail Address

**ช่องทางที่ 6** ผ่านทาง application line ของสำนักงานที่ดิน

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

**ช่องทางที่ 1** ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์

**ช่องทางที่ 2** จัดทำ Line@ สำนักงานที่ดิน ให้บริการปรึกษาและคำแนะนำ เกี่ยวกับ
 ที่ดินผ่านไลน์

**ช่องทางที่ 3** ตอบข้อซักถามโดยพบเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

**ช่องทางที่ 4** บริการตอบข้อซักถามผ่านทางเบอร์โทรศัพท์สำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 5** คู่มือแนะนำประชาชน

**ช่องทางที่ 6** ผ่านทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 7** แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของสำนักงานที่ดิน

มีการนำแนวทางการให้บริการไปสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ และปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ โดยจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยหัวหน้าฝ่ายผู้รับผิดชอบ และมีการสรุปประเด็นปัญหา-อุปสรรคแจ้งในการประชุม

**ตัวชี้วัดที่ ๖.๒** จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

**ช่องทางที่ ๑** ติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง

**ช่องทางที่ 2** ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์สำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 3** ผ่านทาง application line ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 4** ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมที่ดิน [www.dol.go.th](http://www.dol.go.th)

**ช่องทางที่ 5** ผ่านทาง [www.fecebook.com/ สำนักงานที่ดิน](http://www.fecebook.com/%20%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99)

**ช่องทางที่ 6** ผ่านทาง E-mail Address ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 7** ผ่านทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ สำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 8** ผ่านทางเว็บไซต์ http://dolwms.dol.go.thตรวจค้นหาตำแหน่งที่ดินฟรี

**ช่องทางที่ ๙** ผ่านทาง application line ของสำนักงานที่ดิน

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

**ช่องทางที่ ๑** สอบถามเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ตามช่องบริการได้โดยตรง

**ช่องทางที่ 2** สอบถามปัญหาข้อข้องใจผ่านทางเบอร์โทรศัพท์สำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 3** ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์

**ช่องทางที่ 4** คู่มือแนะนำประชาชน/แผ่นพับประชาสัมพันธ์

**ช่องทางที่ 5** ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ Call Center ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 6** ผ่านทาง application line ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 7** ผ่านทาง [www.fecebook.com/ สนง.ที่ดิน](http://www.fecebook.com/%20%E0%B8%AA%E0%B8%99%E0%B8%87.%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99)

**ช่องทางที่ 8** ผ่านทาง E-mail Address ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 9** ผ่านทางเว็บไซต์ http://dolwms.dol.go.th ตรวจค้นหาตำแหน่งที่ดินฟรี

**ช่องทางที่ 10** ผ่านทางบริการข้อมูลโฉนดที่ดิน ดูราคาประเมิน ค่าใช้จ่ายในการรังวัด

 คิดค่าธรรมเนียม ภาษี อากรฟรี

**ตัวชี้วัดที่ ๗** ความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย

**ตัวชี้วัดที่ ๗.๑** ระดับความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

**ช่องทางที่ ๑** ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ ๒** ผ่านทาง www.fecebook.com ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ ๓** ผ่านทาง E-mail Address ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ ๔** ผ่านทางตู้รับความคิดเห็น

**ช่องทางที่ 5** ผ่านการทอดแบบแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นใน

 คุณภาพการให้บริการ

**ช่องทางที่ 6** ผ่านทาง application line ของสำนักงานที่ดิน

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

 **ช่องทางที่ ๑** เข้าพบเจ้าพนักงานที่ดินได้โดยตรง

**ช่องทางที่ 2** ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเจ้าพนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 3** กดกริ่งรับฟังความคิดเห็น เพื่อขอพบเจ้าพนักงานที่ดิน หรือผู้แทน

**ช่องทางที่ 4** จัดทำ Line@ ที่ดิน ให้บริการปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับที่ดินผ่านไลน์

**ช่องทางที่ 5** ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานที่ดินฯ

1. มีการนำช่องทางการให้บริการไปสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ และปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ โดยการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์

2. มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยหัวหน้าฝ่ายผู้รับผิดชอบ

3. รายงานผลการทอดแบบแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

**ตัวชี้วัดที่ ๗.๒** จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

**ช่องทางที่ ๑** เข้าพบเจ้าพนักงานที่ดินได้โดยตรง

**ช่องทางที่ 2** ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเจ้าพนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 3** ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ ๔** ผ่านทาง www.fecebook.com/ สำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 5** ผ่านทาง E-mail Address ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 6** ผ่านทางตู้รับความคิดเห็น

**ช่องทางที่ 7** ผ่านการทอดแบบแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นใน

 คุณภาพการให้บริการ

**ช่องทางที่ ๘** ผ่านทาง application line ของสำนักงานที่ดิน

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

 **ช่องทางที่ ๑** เข้าพบเจ้าพนักงานที่ดินได้โดยตรง

**ช่องทางที่ 2** ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเจ้าพนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 3** กดกริ่งรับฟังความคิดเห็น เพื่อขอพบเจ้าพนักงานที่ดิน หรือผู้แทน

**ช่องทางที่ 4** จัดทำ Line@ ที่ดิน ให้บริการปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับที่ดินผ่านไลน์

**ช่องทางที่ 5** ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานที่ดินฯ

**ตัวชี้วัดที่ ๘** ระดับความสำเร็จของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

 ไม่มีการกำหนดแนวทางในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการแต่อย่างใด

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการกำหนดแนวทางในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ 6 ช่องทาง ดังนี้
	1. ช่องบริการเบ็ดเตล็ดถ่ายเอกสาร ประเมินราคา ถ่ายระวาง ตรวจสอบกรรมสิทธิ์
	2. ช่องบริการสำหรับประชาชนที่นัดจดทะเบียนล่วงหน้า
	3. ช่องบริการทั่วไป
	4. ช่องบริการงานด่วน ไถ่ถอน จำนอง
	5. ช่องบริการด้วยระบบรับส่งข้อมูลที่ดินต่างสำนักงาน (LandsFax)
	6. ช่องบริการข้อมูลโฉนดที่ดินฟรี ดูราคาประเมิน ค่าใช้จ่ายในการรังวัด

 คิดค่าธรรมเนียมภาษีอากร

1. มีการนำช่องทางการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการไปสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบและปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์
2. มีการรายงานผลการดำเนินงานให้เจ้าพนักงานที่ดินทราบ

**ตัวชี้วัดที่ ๙** ความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย

**ตัวชี้วัดที่ ๙.๑** ระดับความสำเร็จของการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการกำหนดแนวทางในการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลาย มีเพียงช่องทางการร้องเรียน 3 ช่องทาง คือ

**ช่องทางที่ ๑** กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ ๒** ร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานที่ดินโดยตรง

**ช่องทางที่ 3** ตู้แสดงความคิดเห็น

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการกำหนดแนวทางในการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความ เป็นธรรมที่มีความหลากหลายดังนี้มีจำนวน 6 ช่องทาง

**ช่องทางที่ ๑** เข้าพบเจ้าพนักงานที่ดิน ได้โดยตรง

**ช่องทางที่ 2** ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเจ้าพนักงานที่ดินฯ โดยตรง

**ช่องทางที่ 3** กดกริ่งรับฟังความคิดเห็น เพื่อพบเจ้าพนักงานที่ดิน หรือผู้แทน

**ช่องทางที่ 4** ผ่านทางไลน์เจ้าพนักงานที่ดินโดยตรง

**ช่องทางที่ 5** ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานที่ดินฯ

**ช่องทางที่ 6** จัดทำ Line@ ให้บริการปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับที่ดินผ่านไลน์

2. มีการนำช่องทางการเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่มีความหลากหลายไปสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ และปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์โดยการปิดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

3. มีการติดตามผลการดำเนินงานโดยหัวหน้าฝ่ายอำนวยการผู้รับผิดชอบ

4. มีการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อรายงานในที่ประชุมประจำเดือน

5. มีการรายงานผลการดำเนินงานให้เจ้าพนักงานทราบ ในที่ประชุมประจำเดือน

**ตัวชี้วัดที่ ๙.๒** จำนวนช่องทางที่ให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรม

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

**ช่องทางที่ ๑** กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ ๒** ร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานที่ดินโดยตรง

**ช่องทางที่ 3** ตู้แสดงความคิดเห็น

**ช่องทางที่ 4** ผ่านการทอดแบบแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพ
 การให้บริการ

**ช่องทางที่ 5** ผ่านทาง **application line**ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 6** ผ่านศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

มีช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนขอความเป็นธรรม จำนวน 6 ช่องทาง

**ช่องทางที่ ๑** เข้าพบเจ้าพนักงานที่ดิน ได้โดยตรง

**ช่องทางที่ 2** ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเจ้าพนักงานที่ดินฯ โดยตรงที่

**ช่องทางที่ 3** กดกริ่งรับฟังความคิดเห็น เพื่อพบเจ้าพนักงานที่ดิน หรือผู้แทน

**ช่องทางที่ 4** ผ่านทางไลน์เจ้าพนักงานที่ดินโดยตรง

**ช่องทางที่ 5** ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานที่ดิน

**ช่องทางที่ 6** จัดทำ Line@ ให้บริการปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับที่ดินผ่านไลน์

**ตัวชี้วัดที่ ๑๐** ระดับความสำเร็จของการนำแผนป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติ

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการกำหนดแผนปฏิบัติการนำแผนป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติประกอบด้วย 4 กิจกรรม

1.1 ควบคุม จัดทำบัญชีเบิกจ่ายสารบบที่ดิน

1.2 จัดทำป้ายชื่อ – สกุล พร้อมตำแหน่งประจำตัวบุคคลในสำนักงานขณะปฏิบัติงาน

1.3 จัดทำป้ายชื่อ – สกุล พร้อมตำแหน่งประจำโต๊ะช่องบริการ

1.4 หากมีข้อสงสัยเข้าพบเจ้าพนักงานที่ดิน ได้โดยตรง

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการกำหนดแนวทางการนำแผนป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติดังนี้

๑.1 ปิดประกาศขั้นตอนในการปฏิบัติงาน กระบวนงาน แสดงรายการลำดับคิวผ่านจอภาพให้ประชาชนทราบ

* 1. จัดทำป้ายชื่อ – สกุล ตำแหน่ง พร้อมเบอร์โทรศัพท์ ประจำโต๊ะทุกช่องบริการ
	2. จัดทำป้ายแสดงตน โดยมี ชื่อ-ตำแหน่ง ของเจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานหากมีข้อสงสัยสามารกเข้าพบเจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง ได้โดยตรง

๑.4 ในการประชุมประจำเดือนได้น้อมนำพระบรมราโชวาทมาเป็นหลักในการปฏิบัติงานโดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

๒. มีการปิดประกาศขั้นตอนการขอรับบริการให้ประชาชนทราบ

๓. มีการติดตามผลการดำเนินงานโดยเจ้าพนักงานที่ดินสาขา

4. รายงานผลการดำเนินงานให้เจ้าพนักงานที่ดินสาขาทราบทุกเดือนเพื่อทราบ หรือสั่งการ เน้นย้ำในที่ประชุม

**ตัวชี้วัดที่ ๑๑** ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านทะเบียน

**ตัวชี้วัดที่ ๑๒** ร้อยละของผลการเร่งรัดงานบริการด้านรังวัด

**ตัวชี้วัดที่ ๑๓** ร้อยละของงานรังวัดที่ดำเนินการแล้วเสร็จเฉลี่ยต่อเดือนเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

**ตัวชี้วัดที่ ๑๔** ร้อยละของผลการเร่งรัดงานด้านวิชาการที่ดิน

**ตัวชี้วัดที่ ๑๕** จำนวนนวัตกรรม/รูปแบบการพัฒนาเพื่อการบริการ

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

**นวัตกรรมที่ 1** โครงการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า โดยดำเนินการงานเรื่องที่ต้องมีการประกาศ เมื่อครบประกาศจะแจ้งผู้ขอนัดจดทะเบียนล่วงหน้า

**นวัตกรรมที่ 2** โครงการให้บริการแต่เช้า เพื่อบริการประชาชนและหน่วยงานของรัฐในการมาขอรับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เพิ่มขึ้น โดยการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายมาปฏิบัติงานให้บริการประชาชนระหว่างเวลา 08.00 น. ถึง 16.30 น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง

**นวัตกรรมที่ 3** บริการข้อมูลโฉนดที่ดินฟรี ดูราคาประเมิน ค่าใช้จ่ายในการรังวัด คิดค่าธรรมเนียม ภาษี อากรโดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ให้บริการประชาชน ค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดินด้วยระบบสารสนเทศ ทางอินเตอร์เน็ตตู้ KIOSK

**นวัตกรรมที่ 4** ระบบรับส่งข้อมูลที่ดินต่างสำนักงาน (Lands Fax) ในการรับคำขอตรวจสอบหลักทรัพย์ คำขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และขอรับรองราคาประเมินที่ดิน

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

**นวัตกรรมที่ ๑** การรังวัดกรณีจำกัดเนื้อที่ สามารถเห็นรูปแปลงที่ดิน เนื้อที่ได้ในวันรังวัดจากคอมพิวเตอร์โน๊ตบุ๊ค

**นวัตกรรมที่ 2** สืบค้นตำแหน่งที่ดินด้วยตัวเองของฝ่ายรังวัด ด้วยโปรแกรม Google map

**นวัตกรรมที่ 3** การให้บริการค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดินด้วยโปรแกรม LandsMaps ใน
 การสอบสวนของฝ่ายทะเบียน

**นวัตกรรมที่ 4** การใช้โปรแกรม Land Mapซึ่งประกอบการชี้ตำแหน่งที่ดินออกไปรังวัดที่ดิน

**นวัตกรรมที่ 5** การใช้โปรแกรม LandMap เพื่อประกอบการชี้ตำแหน่งที่ดินเพื่อสอบถามการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมกรณีมีสิ่งปลูกสร้าง

**นวัตกรรมที่ 6** การเชื่อมโยงกรมการปกครอง (ทะเบียนราษฎร์) เพื่อพิจารณาการสั่งหนังสือมอบอำนาจ

**นวัตกรรมที่ 7** โครงการกรมที่ดินยกระดับด้านบริการสู่ “สังคมไร้เงินสด”

**ตัวชี้วัดที่ ๑๖** ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนงาน/ขั้นตอนการให้บริการ

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านกระบวนงาน/ขั้นตอนการให้บริการ หรือความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 79และได้สรุปประเมินผลความพึงพอใจและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการ นำเข้าที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงาน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงานทราบ

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการทอดแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ
2. มีโครงการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประทับใจของผู้รับบริการผ่านระบบจอสัมผัส (TABLET)
3. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบจอสัมผัส (TABLET) ตามช่องที่รับบริการ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๗**  ระดับความสำเร็จของการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ตามโครงการปรับปรุงภาพลักษณ์การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง โดยกำหนดในเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน คือกำหนดการแก่งกายตามที่รัฐบาล และกรมที่ดิน กำหนด ซึ่งมีการแจ้งในที่ประชุมให้ข้าราชการรับทราบ

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

มีการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ โดย กำหนดไว้ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ และด้านการแต่งกาย

1. มีการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ คือ

๑.๑ เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน ในเรื่องการรับ
 โทรศัพท์ และการบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๑.2 กำหนดพฤติกรรมการแต่งกายในการปฏิบัติราชการข้าราชการชายและหญิงวันจันทร์
 ต้องแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบปฏิบัติราชการ นอกนั้นต้องแต่งกายด้วยชุดสุภาพ

1. มีโครงการส่งเสริมการแต่งกายด้วยผ้าไทย เพื่อเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมไทย และร่วม สืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายแบบไทย โดยกำหนดให้ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์

๓. ได้มีการเน้นย้ำในเรื่องการให้บริการ การพูดจาสุภาพในการให้บริการประชาชน และพฤติกรรมข้าราชการที่ดี ในการประชุมประจำเดือนทุกครั้ง

4. มีการนำแนวทางในการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ไปสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทราบ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๘** ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล ของข้าราชการ และสำนักงานที่ดิน

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการกำหนดแนวทางการเปิดช่องทางให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและสำนักงานที่ดิน

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. จัดทำโครงการข้าราชการสำนักงานที่ดิน โปร่งใส ใส่ใจบริการ
2. มีการกำหนดแนวทางการเปิดช่องทางให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและสำนักงานที่ดิน ดังนี้

 **ช่องทางที่ ๑** เข้าพบเจ้าพนักงานที่ดินฯ ได้โดยตรง

 **ช่องทางที่ 2** ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเจ้าพนักงานที่ดินฯโดย

 **ช่องทางที่ 3** ผ่านทางไลน์เจ้าพนักงานที่ดินโดยตรง

 **ช่องทางที่ 4** ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานที่ดิน

 **ช่องทางที่ 5** ผ่านทางตู้รับความคิดเห็น

 **ช่องทางที่ 6** แบบสำรวจความพึงพอใจ

 **ช่องทางที่ 7** ผ่าน Application Line

 **ช่องทางที่ 8** ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามโครงการคลินิก 24 ชั่วโมง

1. มีเปิดช่องทางให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานข้าราชการ ไปสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ และปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนฯ โดยหัวหน้าหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบโครงการ และมีการรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงานที่ดินทุกเดือน
2. มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนฯ โดยหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการ
3. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนฯ โดยหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบโครงการสรุปรายงานเสนอเจ้าพนักงานที่ดินทราบในรายงานการประชุม

**ตัวชี้วัดที่ ๑๙** ระดับความสำเร็จของการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรดังนี้

1.1 จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการของกรมที่ดิน หรือหน่วยงานภายนอก

1.2 โครงการสอนงาน Coaching

1.3 โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานบริการประชาชน

1.4 กิจกรรมสอนแนะในที่ประชุมประจำเดือน

1.5 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP1, IDP2, IDP3)

2. มีการนำแนวทางในการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร ไปสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ

3. มีการติดตามผลและจัดทำรายงาน

4. มีการรายงานผลการดำเนินงานให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด

**ตัวชี้วัดที่ ๒๐** ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านกระบวนงาน/ขั้นตอนการให้บริการ หรือความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 79 และได้สรุปประเมินผลความพึงพอใจและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการ นำเข้าที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงาน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงานทราบ

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการทอดแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจได้ ร้อยละ 95.56
2. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบจอสัมผัส (TABLET) ตามช่องที่รับบริการ
3. มีการสรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกเดือน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกเดือนปรากฏดังนี้

ประจำเดือนมีนาคม 2563 ผลความพึงพอใจ 96.13 %

ประจำเดือนเมษายน 2563 ผลความพึงพอใจ 95.75 %

ประจำเดือนพฤษภาคม 2563 ผลความพึงพอใจ 96.00%

**ตัวชี้วัดที่ ๒๑** จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร

**ตัวชี้วัดที่ ๒๒** จำนวนรายการสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์มาตรฐาน

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ☑**

**☑** ๑. ป้ายบอกทางแสดงที่ตั้งของสำนักงานที่ดิน/ที่ว่าการอำเภอ กรณีสำนักงานที่ดินอยู่ใน
 ที่ว่าการอำเภอ

**☑** ๒. ป้ายแสดงจุดบริการ เช่น จุดประชาสัมพันธ์ จุดรับบัตรคิว จุดรับคำขอ ฯลฯ

**☑** ๓. ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการประชาชน

**☑** ๔. ระบบคิวอัตโนมัติ/คิวบริการรูปแบบอื่น ๆ กรณีสำนักงานที่ดินอำเภอ

**☑** ๕. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

**☑** ๖. เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขอรับบริการ

**☑** ๗. เทคโนโลยีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**☑** ๘. ที่พักรอสำหรับประชาชนที่เพียงพอและเหมาะสม

**☑** ๙. น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม สำหรับประชาชน

**☑** ๑๐. สถานที่/ป้ายบอกทางแสดงที่ตั้งที่จอดรถสำหรับประชาชน

**☑** ๑๑. หนังสือพิมพ์/วารสาร/สิ่งพิมพ์ สำหรับประชาชน

**☑** ๑๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน

**☑** ๑๓. โทรทัศน์ หรือสื่อเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ

**☑** ๑๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น

**☑** ๑๕. บัตรแสดงชื่อ-สกุล พร้อมตำแหน่งประจำตัวบุคลากรขณะปฏิบัติงาน

**☑** ๑๖. ป้ายชื่อ-สกุล พร้อมตำแหน่งของบุคลากรประจำโต๊ะ/เคาน์เตอร์

**☑** ๑๗. สถานที่ประกอบศาสนกิจ (รายการให้เลือก)

**☑** ๑๘. เครื่องปรับอากาศ/พัดลม

**☑** ๑๙. ป้ายแสดงวิสัยทัศน์กรมที่ดิน

**☑** ๒๐. ห้องน้ำ/ป้ายบอกทางแสดงที่ตั้งห้องน้ำสำหรับประชาชน

**☑** ๒๑. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน (รายการให้เลือก)

**☑** ๒๒. ทางลาดสำหรับประชาชน/สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ ฯลฯ

**ตัวชี้วัดที่ ๒๓** ความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่

**ตัวชี้วัดที่ ๒๓.๑** ระดับความสำเร็จของการพัฒนาอาคารสถานที่

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการจัดทำโครงการพัฒนาอาคารสถานที่ จำนวน 5 โครงการ

1.1 โครงการกิจกรรม 5ส.

1.2 โครงการปรับปรุงการจัดเก็บหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน

1.3 โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบสำนักงาน

1.4 โครงการขยายพื้นที่ให้บริการประชาชน

1.5 โครงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อและเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการจัดทำโครงการพัฒนาอาคารสถานที่ จำนวน 5 โครงการ

1.1 โครงการกิจกรรม 5ส.

1.2 โครงการปรับปรุงการจัดเก็บหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน

1.3 โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบสำนักงาน

1.4 โครงการขยายพื้นที่ให้บริการประชาชน

1.5 โครงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อและเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (COVID-19)

3. มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามแผน

4. มีการสรุป เสนอเจ้าพนักงานที่ดินทราบ

**ตัวชี้วัดที่ ๒๓.๒** จำนวนพื้นที่ (ตามที่กำหนด) ที่ได้รับการพัฒนา

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

พื้นที่ที่ ๑ การพัฒนาภายนอกอาคารโดยรอบสำนักงาน

พื้นที่ที่ ๒ การพัฒนาพื้นที่การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด

พื้นที่ที่ ๓ การพัฒนาห้องเก็บสารบบและห้องเก็บหลักฐานแผนที่

พื้นที่ที่ ๔ การพัฒนาห้องน้ำสำหรับประชาชน

พื้นที่ที่ ๕ การพัฒนาห้องน้ำเจ้าหน้าที่

พื้นที่ที่ 6 ปรับปรุงโรงเก็บหลักเขตที่ดิน

พื้นที่ที่ 7 พื้นที่ตีเส้นจราจร

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

พื้นที่ที่ ๑ การพัฒนาภายนอกอาคารโดยรอบสำนักงาน

พื้นที่ที่ ๒ การพัฒนาพื้นที่การให้บริการประชาชน

พื้นที่ที่ ๓ การพัฒนาห้องเก็บสารบบและห้องเก็บหลักฐานแผนที่

พื้นที่ที่ ๔ การพัฒนาห้องน้ำสำหรับประชาชน

พื้นที่ที่ ๕ การพัฒนาห้องน้ำเจ้าหน้าที่

**ตัวชี้วัดที่ ๒๔** ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 ได้สรุปประเมินผลความพึงพอใจและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการประกาศให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงานทราบ

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

มีการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินได้ร้อยละ 94.66 ได้สรุปประเมินผลความพึงพอใจและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการประกาศให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อหน้าหน่วยงานทราบ

**ตัวชี้วัดที่ ๒๕** ระดับความสำเร็จของการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

**สรุปการดำเนินงานเดิม**

มีการกำหนดแนวทางในการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมไว้จำนวน 2 โครงการ

1.1 โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

* 1. โครงการประหยัดกระดาษ Reuse กระดาษมือสอง

- โครงการลด ละ และเลิกใช้ภาชนะโฟม Polystyrene บรรจุอาคาร

- โครงการจัดส่วนหย่อมเพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์

- โครงการช่วยชาติประหยัดพลังงาน ส่งเสริมการใช้หลอด LED

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด**

1. มีการกำหนดแนวทางในการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

 1.1 โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

 1.2 โครงการประหยัดกระดาษ Reuse กระดาษมือสอง

 1.3 โครงการลด ละ และเลิกใช้ภาชนะโฟม บรรจุอาหาร

 1.4 โครงการช่วยชาติประหยัดพลังงาน ส่งเสริมการใช้หลอด LED

 1.5 โครงการมอบความสุขให้กับประชาชนเนื่องในวันปีใหม่

2. มีการนำแนวทางในการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ไปสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทราบในรายงานการประชุมประจำเดือน

3. มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยหัวหน้าฝ่ายผู้รับผิดชอบโครงการ

**ตัวชี้วัดที่ ๒๖** ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖2 (ในภาพรวม)

**สรุปการดำเนินงานตามตัวชี้วัด -**

**ตัวชี้วัดที่ ๒๗** ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖2 (งบลงทุน)

**สรุปแนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัด -**

**ผลที่คาดว่าจะได้รับจากองค์ความรู้ดังกล่าวที่คาดว่าจะได้รับ**

๑. มีองค์ความรู้ KM เป็นแนวทางการตรวจราชการ การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้สนับสนุนภารกิจการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรม รวมทั้งหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องสังกัดกรมที่ดิน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานและเป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการขับเคลื่อนภารกิจ/นโยบายที่สำคัญ

๒. มีแนวทางการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกกรมที่ดิน ส่งผลต่อการบูรณาการการทำงานและทรัพยากรทุกภาคส่วนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๓. มีผลการตรวจราชการให้กับผู้บริหารกรมที่ดินได้ทราบผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น