**หมวด 1 การนำองค์การ**

1.1ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และ การบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- |
| **Basic**  -ผู้บริหารของส่วนราชการ ได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อ พันธกิจและภาระหน้าที่ของ ส่วนราชการ (Mission based)  -มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำองค์การเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งส่วนราชการ  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดชัดเจน ตอบสนองต่อ พันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ  🗹 ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึง  🗹 ส่วนราชการมีระบบการสื่อสารภายในองค์การทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์ | คณะผู้บริหารกรมที่ดิน มีบทบาทในการกำหนดทิศทางขององค์การ ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้น และ ระยะยาว และยุทธศาสตร์ มีการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้บุคลากรทั้งส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาคโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตังชี้วัดให้กับ บุคลากรในสังกัด ในที่ประชุมประจำเดือน และมีการเผยแพร่วิสัยทัศน์ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์กรมที่ดิน แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน การประชุมวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference System) หนังสือที่ดินสัมพันธ์ วารสารที่ดิน เป็นต้น ทั้งนี้ ยังได้มีการจัดทำแผนโปสเตอร์และแผ่นพับ เพื่อเผยแพร่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของ กรมที่ดินไปสู่บุคลากรในสังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในกรมที่ดิน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย และมีการติดแผ่นโปสเตอร์เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ เพื่อประชาสัมพันธ์ในสำนักงานที่ดิน ให้ผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และในทุกๆ ครั้ง ที่มีการจัดสัมมนาหรืออบรมข้าราชการ ผู้บริหารจะมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนนโยบายของผู้บริหารให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับทราบ และแผนการตรวจราชการประจำปีของผู้ตรวจราชการ รอบที่ 1 ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้นำนโยบายที่สำคัญ ระเบียบ คำสั่ง ข้อสั่งการต่างๆ ชี้แจงหน่วยรับการตรวจทราบและถือปฏิบัติ (Project Reviwe) ซึ่งประเด็นเรื่องวิสัยทัศน์ เป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ตรวจราชการได้เน้นย้ำให้บุคลากรได้รับรู้รับทราบและให้ดำเนินการเพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์ พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และมีการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศและการถ่ายทอดสู่ประชาชน ว่ามีการเผยแพร่ จัดทำป้าย จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หรือไม่ ประการใด |
| **Advance**  -ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อ พันธกิจแลภาระหน้าที่ของ ส่วนราชการและสอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ (Alignment with National Strategies)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ   * สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ * ตระหนักถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวกและ เชิงลบทั้งทางตรงและทางอ้อม | ผู้บริหารกรมที่ดินนำวิสัยทัศน์กรมที่ดินมาทบทวนและพิจารณาว่ามีความสอดคล้องและสามารถขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ต่างๆ ที่ปรากฏในยุทธศาสตร์ชาติ โดยกรมที่ดินมีภารกิจที่สามารถขับเคลื่อนใน 5 ประเด็น คือ  1. ด้านความมั่นคง  2. ด้านความสามารถในการแข่งขัน  3. ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม  4. การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม  5. ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ |
| **Significance**  -ผู้บริหารของส่วนราชการ ได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ สอดรับกับทิศทาง การพัฒนาและยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์พื้นที่สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน  (Innovation,Citizen-centric) | 🗹 การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของ ส่วนราชการ  - บูรณาการยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี)  - สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรมการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน | ผู้บริหารกรมที่ดินได้มีการต่อยอดนวัตกรรมการพัฒนางานด้านสารสนเทศ โดยมีโปรแกรม Landsmaps เป็นระบบการให้บริการค้นหาตำแหน่งแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสนเทศทางอินเตอร์เน็ตซึ่งเป็นนวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่รูปแบบหนึ่ง และยังมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการข้อมูลแผนที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บนแนวคิดในการใช้ข้อมูลรูปแปลงดิจิทัลของกรมที่ดินร่วมกับ Service ของ Google Maps ซึ่งประชาชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และเอกชน สามารถทราบตำแหน่งที่ดิน เส้นทางการเดินทาง สภาพพื้นที่ฯ ซึ่งได้มีการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงจากเดิม ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงโดยผ่าน Moblie Application ชื่อ Landsmaps และยังได้เพิ่มช่องทางการให้บริการคำนวณค่าใช้จ่ายสุทธิในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ค่าใช้จ่ายในการรังวัด คิวรังวัด ราคาประเมินรายแปลง และข้อมูลที่ตั้งของสำนักงานที่ดิน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้และยังสามารถรองรับการบูรณาการและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกในอนาคตได้ หากในอนาคตมีการทำข้อตกลงในการเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease .of .Doing. business) ด้านการจดทะเบียนทรัพย์สินของประเทศ และยังสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาการบริการต่างสำนักงานด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการบริการที่ปลายทาง (Landsfax) โดยเปิดให้บริการในงาน 3 ประเภท ได้แก่ การตรวจสอบหลักทรัพย์ การประเมินราคาทุนทรัพย์ และการขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และมีการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยกรมที่ดินได้ลงนามบันทึกข้อตกลงกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สามารถเชื่อมโยงข้อมูลใน 4 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลรายการหนังสือรับรองนิติบุคคลและรายละเอียดวัตถุประสงค์ บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น หนังสือบริคณฑ์สนธิ และข้อบังคับของนิติบุคคล |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

**1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส**

| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- |
| **Basic**  -นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ  -มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นถึงมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและติดตามรายงานผล | 🗹 แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันทุจริต  🗹 มาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน  🗹 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล | ผู้บริหารกรมที่ดินมีการมอบนโยบายด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องโปร่งใส ยุติธรรม มีการประกาศเจตนารมณ์ในการไม่ทุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส จัดพิมพ์หนังสือยุทธศาสตร์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔ ติดตามรายงานสรุปผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ประจำกรมที่ดิน มุ่งเน้นให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ส่งเสริมระบบคุณธรรมจริยธรรมและให้ความสำคัญกับแผนและผลการปฏิบัติงาน |
| **Advance**  -การประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการ และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ  -การรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นเพิ่มเติมถึงมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก เช่น การวิเคราะห์จุดเสี่ยงที่จะทุจริตในกระบวนการทำงาน(ตามหมวด 6) /การบริหารบุคลากร (หมวด 5) รวมถึงการเก็บรวมรวม/วิเคราะห์ข้อมูล(หมวด 4) โครงการตามยุทธศาสตร์ (หมวด 2) เพื่อค้นหาวิธีการควบคุมจุดที่มีความเสี่ยงต่อการทุจริต และมีการรายการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ รวมทั้งตัวชี้วัดในการป้องกันทุจริต โดยกรมที่ดินควรกำหนดตัวชี้วัดดังกล่าว เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงานของกรม | 🗹 มีตัววัดในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ  🗹 มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เช่น พัฒนากระบวนการทำงานให้โปร่งใส มีระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ สร้างกระบวนการติดตาม ตรวจสอบการทุจริตและการปกป้องผู้ร้องเรียน  🗹 เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ | กรมที่ดินมีการสร้างความตระหนักรู้ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยจัดให้มีโครงการข้าราชการกรมที่ดินยุคใหม่ ไม่รับ ไม่โกง เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ให้สามารถแยกระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ส่วนรวมได้ มีการติดตามผล ประเมินผลยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมกรมที่ดิน มีการเปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะทางเว็บไซต์ของกรมที่ดิน และเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ |
| **Significance**  -ผลการประเมินความโปร่งใสในระดับองค์การโดยองค์การอิสระระดับชาติหรือนานาชาติ  -เป็นแบบอย่างที่ดีและ การสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 มีดัชนีความโปร่งใสจากการประเมินโดยองค์การอิสระและมีผลลัพธ์ที่ดี  🗹 มีการส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice : BP) ด้านความโปร่งใส มีการสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส  🗹 ได้รับรางวัลด้าน ความโปร่งใสจากองค์การภายนอก | กรมที่ดินมีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มีผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๒.๓๕ ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานระดับสูงมาก และมีดัชนีความโปร่งใสได้คะแนนสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๘๘.๗๖ มีการคัดเลือกข้าราชการกรมที่ดินผู้มีคุณธรรมจริยธรรมดีเด่น เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติคุณและเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการ และมีการสมัครเข้าร่วมโครงการเสนอผลงานรับการคัดเลือกรางวัลองค์กรโปร่งใส |

**1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก**

| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- |
| **Basic**  -การสื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์  -การสร้างกลไกที่เอื้อให้ประชาชนและเครือข่ายภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน | 🗹 ส่วนราชการมีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน  🗹 ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม  🗹 มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน | กรมที่ดินมีระบบการสื่อสารหลายช่องทางและสร้างสภาพแวดล้อมมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งการสื่อสารแบบทางเดียว เช่น การประชุมมอบนโยบายการประชุม/อบรม/สัมมนาการปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ หนังสือเวียน จดหมายข่าว ฯลฯ และการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การประชุมระบบวีดิทัศน์ทางไกล (VCS) และ VDO Streaming อินเตอร์เน็ต อินทราเน็ต กลุ่มไลน์ เป็นต้น และประชุมระดมสมอง เพื่อให้เกิดความคิดเห็น ความคิดต่าง และเพื่อให้เกิดแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน เช่น การประชุมติดตามความก้าวหน้าตามนโยบาย Thailand.4.0,.การประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามรายงานการจัดอันดับความ ยาก - ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ด้านการจดทะเบียนทรัพย์สิน รวมถึงการประชุมติดตามงานประจำเดือนของกรมที่ดิน เป็นต้น  กรมที่ดินมีการปรับปรุงแก้ไขประมวลกฎหมายที่ดิน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพภาครัฐตามนโนบาย Thailand 4.0 ด้านการ จดทะเบียนที่ดิน มาตรา 69, 69 ทวิ และมาตรา 71 โดยมีสาระสำคัญ  1) กรณีการรังวัดหากที่ดินข้างเคียงทำการรังวัดด้วยแผนที่ชั้นหนึ่งแล้ว ไม่ต้องมาระวังชี้แนวเขต  2) ให้สามารถยื่นคำขอทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ในสำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้ หรืออาจยื่นผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  (อยู่ระหว่างดำเนินการ คาดว่าจะเสนอคณะรัฐมนตรีภายในเดือนมิถุนายน 2561)  กรมที่ดินยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง การเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน ได้มีการเพิ่มผู้แทนภาคประชาชน ได้แก่ ประธานหอการค้าจังหวัด นายกองค์กรบริหารส่วนจังหวัด ประธานชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้าน และ ผู้แทนคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด เข้าไปมีส่วนร่วมในคณะกรรมการกำหนดพื้นที่ที่จะทำการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินในแต่ละจังหวัดเพื่อช่วยกันควบคุมกำกับดูแล และระมัดระวังมิให้มีการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเข้าไปในเขตที่ของรัฐ นอกจากนี้ยังเพิ่มกระบวนการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคัดกรองบุคคลว่าเป็นเจ้าของที่ดินที่แท้จริงหรือไม่ โดยให้คณะกรรมการหมู่บ้านช่วยกันตรวจสอบรายชื่อเพื่อป้องกันมิให้มีการออกหนังสือแสดงสิทธิ์ในที่ดินทับซ้อนกัน  - กรมที่ดินได้เปิดโอกาสให้ ประธานหอการค้าจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดประธานชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้าน และ ผู้แทนคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด เข้าไปมีส่วนร่วมในคณะกรรมการกำหนดพื้นที่ที่จะทำการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินในแต่ละจังหวัดเพื่อช่วยกันควบคุมกำกับดูแล และระมัดระวังมิให้มีการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเข้าไปในเขตที่ดินของรัฐ  กรมที่ดินมีการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้และจัดอบรมตามแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ ด้านการจดทะเบียนที่ดินตามนโยบาย Thailand 4.0 และตามแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐเพื่อ การอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ด้านการจดทะเบียนทรัพย์สิน ดังนี้  1) ประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดย เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา และอำเภอ เข้าร่วมประชุม  2) ประชาสัมพันธ์สื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์กรมที่ดินผ่านทางโปรแกรม LandsMaps, Fecebook, Line เป็นต้น  3) ประชาสัมพันธ์สื่อสารมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น  4) ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมการเสวนาการปฏิรูปงานบริการภาครัฐเพื่อการอำนวยความสะดวกทางธุรกิจในการประชุมใหญ่สามัญประจำปีสมาชิกสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการภาคเอกชนทั้งไทยและต่างประเทศเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** |
| **Advance**  -การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชนและท้องถิ่น  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นเพิ่มเติมด้านการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น | 🗹 มีการตั้งเป้าหมายที่ ท้าทาย รองรับการเปลี่ยนแปลง  🗹 มีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น | - กรมที่ดินมีการกำหนดตั้งเป้าหมายเรื่องอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing.Business).ด้านการจดทะเบียนทรัพย์สินให้ประเทศไทยเป็นอันดับ 1 ของอาเซียน (ปัจจุบันสิงคโปร์อันดับ 1 และมาเลเซียอันดับ 2) โดยการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจให้สอดรับผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากธนาคารโลกทั้งในระยะสั้น และระยะปานกลาง - ระยะยาว- มีการร่วมลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกในการขออนุญาตของทางราชการ ระหว่าง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมที่ดิน และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานใน 4 ประเภท ประกอบด้วย 1) ข้อมูลรายการหนังสือรับรองนิติบุคคลและรายละเอียดวัตถุที่ประสงค์ 2) บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น 3) หนังสือบริคณห์สนธิ และ 4) ข้อบังคับของนิติบุคคล เพื่อลดขั้นตอนการขอสำเนาเอกสาร รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้รับบริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม |
| **Significance**  -การสร้างนวัตกรรมที่มีผลกระทบสูงและเชิงนโยบายที่นำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government - Lab) โดยนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ | - กรมที่ดินมีแผนการดำเนินการในมาตรการระยะยาวในเรื่องการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐด้านการจดทะเบียนที่ดินตามนโยบาย Thailand 4.0 ดังนี้  1) การเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมืออุปกรณ์รังวัดด้วยวิธีแผนที่ชั้นหนึ่ง (RTK GNSS Network) โดยการติดตั้งสถานี  รับสัญญาณดาวเทียม 121 สถานี ดังนี้  \* มีอยู่เดิม 11 สถานี ติดตั้งปี 2559 50 สถานี ติดตั้งปี 2560 30 สถานี ปี 2561 อยู่ระหว่างดำเนินการ 30 สถานี  โดยมีการประกาศพื้นที่ยกระดับการรังวัดด้วยวิธีแผนที่ชั้นหนึ่งโดยระบบโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์  (RTK GNSS Network) ดังนี้ ปี 2554 จำนวน 3 จังหวัด ปี 2560 จำนวน 15 จังหวัด ปี 2561 จำนวน 18 จังหวัด ปี 2561 จำนวน 41 จังหวัด  2) การรังวัดเฉพาะรายจัดทำรูปแปลงที่ดินด้วยระบบ RTK GNSS Network มีผลการดำเนินงาน ดังนี้  - 1 มกราคม 2555 ถึงปัจจุบันให้บริการในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ จำนวน 329, 083 แปลง  - 1 สิงหาคม 2560 ถึงปัจจุบันให้บริการในพื้นที่ 15 จังหวัด จำนวน 93, 337 แปลง  - รวมทั้งสิ้น 18 จังหวัด จำนวน 422, 420 แปลง |

**1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์**

| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- |
| **Basic**  -การประเมินและติดตาม  โครงการ กระบวนการ และ  ยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบ  เชิงลบต่อสังคม  -การติดตามตัวชี้วัดและ  ผลการดำเนินการของ  องค์การอย่างต่อเนื่อง  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 ประเมินความเสี่ยงโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจส่งผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง  🗹 เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นก่อน/ระหว่าง/หลัง ดำเนินโครงการ  🗹 กำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง  🗹รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน | กรมที่ดินมีการประเมินความเสี่ยงโครงการกระบวนการในการจัดทำแผนและในการตรวจสอบดังนี้  - ในการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเมื่อกำหนดพื้นที่ที่จะดำเนินการเดินสำรวจเพื่อออกโฉนดที่ดินจะต้องประสานกรรมการหมู่บ้านในพื้นที่เรื่องการตรวจสอบเพื่อรับรองว่าผู้นำเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเป็นเจ้าของที่ดิน และจังหวัดจะต้องทำแผนผังพื้นที่ที่จะเดินสำรวจฯ ประกาศไว้ในพื้นที่ให้ราษฎรทราบล่วงหน้าไม่น้องกว่า 30 วัน หลังจากรังวัดเสร็จต้องจัดประชุมให้กรรมการหมู่บ้านรับรองอีกครั้งหนึ่ง  - ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบเสนอผู้บริหารตามระยะเวลามาตรฐานของกรมบัญชีกลาง (60 วัน)  - สรุปข้อทักท้วง และผลการดำเนินการรายไตรมาส และรายปี เสนอผู้บริหารและคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป.) |
| **Advance**  -การติดตามรายงาน  ผลกระทบ โดยผ่านกลไกการ  สื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล  เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา  อย่างทันการณ์ประชาชน  ภาคเอกชน และท้องถิ่น  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัล ที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์  🗹 สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและ ทันเหตุการณ์ | กรมที่ดินมีคำสั่งที่ 158/2560 ลงวันที่ 13 มกราคม 2560 ปรับปรุงคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการข่าวสารกรมที่ดิน (IO) เพื่อทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับกรมที่ดินที่ปรากฏต่อสาธารณชน ตลอดจนข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง Social Network ในทุกรูปแบบ เพื่อเป็นการติดตามประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ แล้วรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ ผ่านแอบพลิเคชั่น Line รวมทั้งการประสานงานผ่านโทรศัพท์ โทรสาร และหนังสือราชการ และมีคณะทำงานและหน่วยติดตาม ซึ่งได้แต่งตั้งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเป็นคณะทำงานในศูนย์ปฏิบัติการข่าวสารกรมที่ดิน มีการจัดเก็บเอกสารแบบเรียงตามลำดับวัน/เดือน/ปี ซึ่งต้องใช้เวลาในการค้นหานาน จึงมีการจัดทำโครงการปฏิบัติการข่าวสารออนไลน์ (IO Online) คัดแยกเอกสารเป็นจังหวัด จัดทำระบบจัดเก็บ ค้นหา ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งสามารถสืบค้นทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านออนไลน์ที่เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาได้ทุกพื้นที่ที่เชื่อมต่อ internet ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้ โดยมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เฝ้าระวังและติดตามเหตุการณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ ที่ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อสารมวลชนทุกรูปแบบและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้นภายใน 2 ชั่วโมงนับแต่มี การเสนอข่าว และรายงานข้อเท็จจริงโดยละเอียดให้ศูนย์ดำรงธรรมพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 10.00 น. ของวันถัดไป |
| **Significance**  -การติดตามผลการดำเนินการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคมสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | 🗹 ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิง  - ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ   * ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี) * ยุทธศาสตร์ชาติ   - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม  🗹 ส่วนราชการมีการติดตามตัววัด โดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม | กรมที่ดินมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม เช่น- มีแผนปฏิบัติการโครงการเดินสำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี,ยะลา,นราธิวาส) และบริเวณพื้นที่นอกเขตอุทยานแห่งชาติบุโด - สุไหงปาดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2561 เพื่อแก้ไขปัญหาที่ดินทำกินของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว และป้องกันปัญหาการบุกรุกเขตป่าไม้เพิ่มขึ้น- มีการจัดทำโครงการจัดที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยให้กับประชาชนที่ยากจนที่ไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรือมีน้อยไม่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ พร้อมทั้งจัดสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่ ถนนที่เป็นทางสัญจรระหว่างชุมชน และถนนเข้าสู่ที่ทำเกษตรกรรม ซึ่งสามารถขนส่งผลผลิตไปจำหน่ายได้สะดวก รวดเร็ว เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความเข้าแข็งของชุมชน รวมถึงการจัดระเบียบการถือครองที่ดินสาธารณะประโยชน์ไม่ให้เกิดการบุกรุกพื้นที่อนุรักษ์ที่เป็นการทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงของประชาชานและลดข้อพิพาทระหว่างรัฐกับราษฎรเกี่ยวกับสิทธิครอบครองที่ดินของรัฐ ตลอดจนปัญหาด้านเศรษฐกิจของประเทศชาติ โดยการนำที่ดินของรัฐมาจัดให้ประชาชนเข้าอยู่อาศัยทำกิน เป็นการจัดระเบียบการถือครองที่ดินของรัฐและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด- มีการบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในส่วนของที่ดินอันเป็น สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทพลเมืองใช้ร่วมกันให้มีหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงครบถ้วนทุกแปลง โดยการจัดทำแผนที่รูปแปลงที่ดินให้มีแนวเขตที่ชัดเจน แน่นอน สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ตามสภาพการใช้ของที่ดินสาธารณประโยชน์แปลงนั้นได้ เป็นการลดข้อพิพาทและการบุกรุก หรือยึดถือที่ดินของรัฐ เพื่อเป็นมาตรฐานในการดูแลรักษาและบริหารจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด - มีการรายงานผลการดำเนินการและติดตามตัววัดเชิงยุทธศาสตร์เป็นประจำทุกเดือน (กผ.01) |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ยังไม่ชัดเจนว่ามีการติดตามผลการดำเนินการและวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นสังคม และประเทศชาติในแง่ของเศรษฐกิจ /สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม และหากผลการดำเนินงานสร้างผลกระทบเชิงลบ หรือ ผลกระทบที่ไม่เป็นที่ต้องการ ควรแสดงให้เห็นถึงการจัดการสถานการณ์ การเรียนรู้เพื่อกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน และนำมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในอนาคต

**คะแนนเฉลี่ยหมวด 1 จากผู้ตรวจ 4.75**

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์**

**2.1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  -กระบวนการวางแผน  ยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบทั้งระยะสั้นและระยะยาวตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ  -แนวทางการถ่ายทอด  ยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ | 🗹 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุ พันธกิจส่วนราชการทั้งระยะสั้น ระยะยาว  🗹 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน  🗹 วางแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึง  -ประโยชน์สุขประชาชน  -รองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์การ/นอกประเทศความต้องการของ | กรมที่ดินมีแผนยุทธศาสตร์ด้านที่ดินระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2557-2566) เป็นแผนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยใช้หลักการในการวางแผนตามสถานการณ์ (Scenario Planning) เป็นแนวคิดที่ให้ผู้บริหารระดมสมอง โดยมีประเด็นที่ต้องวิเคราะห์และร่วมกันคิด คือความจำเป็นในการพัฒนาจากการคาดการณ์สถานการณ์ที่เกิดขั้นในอนาคต ซึ่งมีประเด็นย่อยๆ คือ (1) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อภารกิจในอนาคต (2) เป้าหมายในอนาคตของภารกิจ (3) ความเสี่ยงของภารกิจ (4) ความเปลี่ยนแปลงที่ต้องดำเนินการของภารกิจ (5) บทเรียนความสำเร็จและความล้มเหลวที่สำคัญที่ผ่านมา และ(6) แนวโน้มการพัฒนาตามภารกิจ รวมถึงวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการกำหนดความจำเป็นในการพัฒนา มีการประเมินศักยภาพและสภาพแวดล้อมของภารกิจโดยใช้หลัก SWOT Analysis และนำมากำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจประเด็นยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ในการวางแผนยุทธศาสตร์ได้มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ร่วมกับการคาดการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น และในการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ได้มีการปรับกลยุทธ์ เป้าหมายตามแผนปฏิบัติการให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ และทรัพยากรที่ได้รับในแต่ละปี อย่างเช่นรัฐบาลมีนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล และระบบราชการ 4.0 กรมที่ดินจึงต้องปรับตัว ทั้งปรับกระบวนการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ โดยยุทธศาสตร์ของกรมที่ดินได้กำหนดให้รองรับกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นนี้ ทั้งนี้ กรมที่ดินได้เผยแพร่ แผนยุทธศาสตร์ด้านที่ดินระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2557-2566) โดยการแจ้งเวียนแผนดังกล่าว โดยจัดทำเป็นสรุปสาระสำคัญในรูปแบบ แผ่นพับ โปสเตอร์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แจกให้บุคลากรของหน่วยงานส่วนกลาง 25 สำนัก/กอง และหน่วยงานส่วนภูมิภาค จำนวน 830 แห่ง อีกทั้งได้เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์กรมที่ดิน และได้แปลงไปสู่การปฏิบัติโดยได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีกรมที่ดิน ทั้งแผนภาพรวมขององค์กร และแผนสำนักงานที่ดินในการให้บริการประชาชน อีกทั้งหน่วยงานภายใน กรมที่ดินได้มีการจัดทำ แผนกลยุทธ์ต่างๆ เฉพาะด้าน ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ด้านที่ดิน เช่นแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (พ.ศ. 2560 - 2564) และเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ให้บุคลากรได้ทราบ เป็นต้น |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | ประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป  🗹แนวทาง/ช่องทาง การสื่อสาร ถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ |  |
| **Advance**  -แผนยุทธศาสตร์ตอบสนอง  ความท้าทายของส่วนราชการมีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลง ที่กำลังจะเกิดในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง(รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำระบบดิจิทัลมาใช้) | 🗹การวิเคราะห์ความ ท้าทายและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบ ต่อการปฏิบัติงาน การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคส่วนต่างๆ  🗹การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานที่ตอบสนองต่อความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลง | แนวโน้มของการใช้เทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างก้าวกระโดด ประกอบกับความต้องการรับบริการของประชาชนในด้านที่ดิน มีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความต้องการที่หลากหลายในการรับบริการ รวดเร็ว มั่นคง และโปร่งใส อีกทั้งฐานข้อมูล ด้านที่ดินมีความสำคัญต่อการตัดสินใจด้านนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ จำต้องพัฒนาองค์กรอย่างก้าวกระโดดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านบุคลากร กระบวนการ ช่องทางการเข้าถึงการรับบริการของประชาชน - มีการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาจากการคาดการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งพิจารณาในประเด็นย่อยๆ ดังนี้1. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อภารกิจในอนาคต โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือมีระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ทันสมัยรวดเร็ว และปลอดภัยมีประสิทธิภาพ มีระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ครอบคลุมทั้งที่ดินของรัฐ และเอกชน มีระบบ/ศูนย์สำรองข้อมูล (DR-SITE)2. เป้าหมายในอนาคตของภารกิจ เป็นการคาดการณ์ว่าภารกิจของกรมที่ดิน หากดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิผล เป้าหมายที่คาดว่าจะเป็นในอนาคต เช่น ประชาชนจะมีหลักทรัพย์ให้ใช้ในการทำธุรกรรม เพื่อการเข้าถึงการลงทุนได้ จะมีศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่ ที่สามารถให้บริการและรองรับการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆอย่างยั่งยืน มีการให้บริการข้อมูลด้านที่ดินและแผนที่สามารถให้บริการได้ในระดับสากล3. ความเสี่ยงของภารกิจ คาดการณ์ว่าหากมีการดำเนินการผิดพลาด ไม่มีประสิทธิภาพ มีปัจจัยความเสี่ยงที่ต้องคำนึง อย่างเช่น เรื่องภัยคุกคามทางระบบคอมพิวเตอร์ การจัดเก็บฐานข้อมูลที่ดินไม่มีประสิทธิภาพ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
|  |  | 4. ความเปลี่ยนแปลงที่ต้องดำเนินการของภารกิจ เพื่อการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการคาดการณ์ที่จะต้องนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบูรณาการร่วมกัน พัฒนาระบบข้อมูลแผนที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน พัฒนาระบบข้อมูลทะเบียนที่ดินให้มีความชัดเจนทั้งที่ดินภาครัฐและเอกชน เป็นต้น5. วิเคราะห์ถึงบทเรียนความสำเร็จและความล้มเหลวที่สำคัญที่ผ่านมาเห็นว่าผู้บริหารระดับสูงทุกระดับให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูล มีความชัดเจนและความต่อเนื่องในการขับเคลื่อนภารกิจไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์การ การพัฒนา กรมที่ดินอย่างเป็นระบบซึ่งจากการวิเคราะห์ความจำเป็นที่เป็นความท้าทายของหน่วยงาน ทำให้เห็นแนวโน้มในการพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะเร่งด่วน (ภายใน 3 ปี) ระยะกลาง (5 ปี) ระยะยาว (10 ปี) และกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย โดยเฉพาะประเด็นความท้าทายของหน่วยงานในการปรับรูปแบบการทำงานขององค์กรที่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้าบริหารจัดการและบริการประชาชน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการออกเอกสารสิทธิให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบข้อมูลและแผนที่แห่งชาติ ที่มีศักยภาพ รองรับการพัฒนาประเทศและรองรับการบริการในระดับสากล และยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยระบบออนไลน์ ทั่วทั้งประเทศมีมาตรฐานสากล ด้วยบุคลากรที่มีขีดความสามารถสูง สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบข้อมูลและแผนที่แห่งชาติ ที่มีศักยภาพ รองรับการพัฒนาประเทศและรองรับการบริการในระดับสากล และยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยระบบออนไลน์ ทั่วทั้งประเทศมีมาตรฐานสากล ด้วยบุคลากรที่มีขีดความสามารถสูง มีแผนงานที่ตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยเฉพาะปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัล รวมถึงรัฐบาลให้ความสำคัญกับการเป็น รัฐบาลดิจิทัล แผนงานและโครงการของกรมที่ดินถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต้องการในการเข้าถึงทั้งการให้บริการและการรับทราบข้อมูลต่างๆมากขึ้น อีกทั้งกระบวนการในการบริหารจัดการก็ถูกปรับเปลี่ยนเพื่อสร้างคุณค่าของงานด้านที่ดินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลด้านที่ดินและพัฒนาระบบข้อมูลด้านที่ดิน ผ่านโครงการต่างๆ อย่างเช่น โครงการศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ และโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ซึ่งปัจจุบัน สามารถพัฒนาต่อยอดการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลด้านที่ดินในหลายมิติ สำหรับให้บริการประชาชน รวมถึงภาคเอกชนในการประเมินสภาพธุรกิจและการลงทุน เช่น Application LandsMapsค้นหารูปแปลงที่ดิน Landfaxการให้บริการในสำนักงานที่ดินโดยมีการ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** |  | ทำนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อีกทั้งมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมโยธาธิการและผังเมือง และกรุงเทพมหานครอันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นต้น- กรมที่ดินเล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยี และทิศทางของการนำเทคโนโลยีเข้ามากับงานบริการของภาครัฐ ซึ่งจากการคาดการณ์สถานการณ์เพื่อวิเคราะห์ความจำเป็น ถึงปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีความสำคัญต่อภารกิจ เป้าหมายในอนาคตด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงของภารกิจ ฯสามารถกำหนดแนวโน้มในการพัฒนาตามภารกิจด้านเทคโนโลยี เช่น ระยะเร่งด่วนที่จะต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดทั่วประเทศ ระยะกลาง ให้มีการพัฒนางานบริการแบบ e-service พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และระยะยาว คือการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ให้ครอบคลุมทุกสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 4 สำหรับรองรับแนวโน้มการพัฒนาดังกล่าวไว้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยระบบออนไลน์ ทั่วทั้งประเทศมีมาตรฐานสากล ด้วยบุคลากรที่มีขีดความสามารถสูง มีการกำหนดเป้าประสงค์เพื่อรองรับแผนงานในการนำระบบดิจิทัลมาปรับกระบวนการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก เชื่อมั่นในงานบริการของกรมที่ดิน 1. ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระบบงานบริการด้านที่ดินที่มีมาตรฐานสากล 2. การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีประสิทธิภาพ |
| **Significance**  -สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว | 🗹 แผนยุทธศาสตร์ และแผนงานที่สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ เช่น  -มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง | กรมที่ดินมีการพัฒนางานบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศตามเป้าหมายในยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยระบบออนไลน์ทั่วทั้งประเทศมีมาตรฐานสากล ด้วยบุคลากรที่มีขีดความสามารถสูง กรมที่ดินมีการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยมาอย่างต่อเนื่อง ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินระยะที่ 1 และระยะที่ 2 มีการบูรณาการข้อมูล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่หลากหลายในปัจจุบัน ขณะเดียวกันประชาชนต้องเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ- กรมที่ดินได้พัฒนาต่อยอดนวัตกรรมจากการพัฒนางานด้านสารสนเทศมาโดยตลอด โปรแกรม Landsmapsระบบให้บริการค้นหาตำแหน่งแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ตเป็นนวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่รูปแบบหนึ่ง สำหรับการให้บริการเชิงพื้นที่ทางเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการข้อมูลแผนที่ ผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต บนแนวคิดในการใช้ข้อมูลรูปแปลงที่ดิจิทัลของกรมที่ดินร่วมกับ service ของ Google Maps ซึ่งประชาชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และเอกชน สามารถทราบตำแหน่งที่ดิน เส้นทางการเดินทาง สภาพพื้นที่ฯ ซึ่งได้พัฒนาช่องทางการเข้าถึง |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | -มีแผนการยกระดับการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำเข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา | จากเดิม ผ่าน DOLWMS (Department of Lands Web Service) ปัจจุบันสามารถเข้าถึงโดยผ่าน Mobile Application ชื่อ Landsmaps และเพิ่มการให้บริการคำนวณค่าใช้จ่ายสุทธิในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ค่าใช้จ่ายในการรังวัด คิวรังวัด ราคาประเมินรายแปลง และข้อมูลการเดินทางไปยังสำนักงานที่ดิน ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันเวลา โดย ประชาชนไม่ต้องไปที่สำนักงานที่ดิน ลดภาระค่าใช้จ่าย และทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการประชาชนด้านอื่นๆในปริมาณต่อวันเพิ่มขึ้น และยังสามารถรองรับการบูรณาการ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก ในอนาคตได้ หากในอนาคตมีการทำข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการจัดอันดับความยาก – ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing business) ด้านการจดทะเบียนทรัพย์สินของประเทศดีขึ้น และยังสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ - กรมที่ดินตระหนักว่าการมารับบริการด้านที่ดินที่สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่ในบางครั้งอาจต้องเสียเวลาเดินทาง เสียค่าใช้จ่าย เกิดความไม่สะดวก เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการภาครัฐที่รวดเร็ว จึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาต่อยอดเทคโนโลยีด้านสารสนเทศ ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยระบบออนไลน์ทั่วทั้งประเทศมีมาตรฐานสากล ด้วยบุคลากรที่มีขีดความสามารถสูง ได้แก่ - พัฒนาการบริการต่างสำนักงานด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการบริการที่ปลายทาง (Landsfax) โดยเปิดให้บริการ สำหรับโฉนดที่ดิน น.ส.3 ก. น.ส.3 และหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด ในงาน 3 ประเภท คือสามารถทำการตรวจสอบหลักทรัพย์ การประเมินราคาทุนทรัพย์ และการขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ - พัฒนา Application LandsMaps ซึ่งเป็นการให้บริการค้นหาตำแหน่งแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ต โดยที่ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลตำแหน่งที่ตั้งของแปลงที่ดินได้ทุกที่ ผ่านทางอินเตอร์เน็ต ผู้ใช้งานเพียงใช้งานผ่าน Smartphone หรือเว็บไซต์ www.dolwms.dol.go.th ก็ทำให้ทราบข้อมูลรูปแปลงที่ดิน ตำแหน่ง สภาพพื้นที่ อีกทั้งได้เพิ่มบริการคำนวณค่าใช้จ่ายสุทธิในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ค่าใช้จ่ายในการรังวัด คิวรังวัด ราคาประเมินรายแปลงและข้อมูลการเดินทางไปยังสำนักงานที่ดิน อันเป็นการพัฒนาต่อยอดไปเรื่อยๆ Application LandsMaps นี้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันเวลา โดยไม่ต้องรอคิวเพื่อรอรับบริการที่สำนักงานที่ดิน - ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยกรมที่ดินได้ลงนามบันทึกข้อตกลงกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์(องค์กรมหาชน) เมื่อวันที่ 19เมษายน 2560 สามารถเชื่อมโยงข้อมูลใน 4 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลรายการหนังสือรับรองนิติบุคคล และรายละเอียดวัตถุประสงค์ บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น หนังสือบริคณฑ์สนธิ และข้อบังคับของนิติบุคคลประเทศ |

**2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  - การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาวรวมทั้งการสร้างการเปลี่ยนแปลง | 🗹 มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ  🗹 กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนอง พันธกิจของส่วนราชการและการเปลี่ยนแปลง | - แผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ระยะยาว แผนยุทธศาสตร์ด้านที่ดิน 10 ปี มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในแต่ละระดับ ทั้งยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย ยุทธศาสตร์กรมที่ดิน และกลยุทธ์กรมที่ดิน ระยะสั้น ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ เป้าหมายการให้บริการกระทรวงมหาดไทย เป้าหมายการให้บริการกรมที่ดิน โดยได้มีการจัดทำเป็นแผนภูมิองค์ประกอบของแผนปฏิบัติการในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ - การจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อประกอบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ ได้มีการจัดทำโครงการการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแผนงาน/โครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ที่ 4 - กรมที่ดินแผนยุทธศาสตร์ด้านที่ดิน 10 ปี ประกอบด้วย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์เป็นตัวขับเคลื่อนแต่ละพันธกิจ และได้มีการกำหนดเป้าประสงค์และตัวขี้วัด ในแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้1. พันธกิจ คุ้มครองสิทธิด้านที่ดินให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย :ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดเป้าประสงค์ 1.1 ที่ดินของรัฐมีแนวเขตที่ชัดเจน มีความครบถ้วน ถูกต้อง ใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการประเทศได้อย่างคุ้มค่าตัวชี้วัด (1) แปลงที่ดินของรัฐที่ได้รับการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง(2) ฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ดินสาธารณประโยชน์ มีความถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ร้อยละ 901.2 ที่ดินของรัฐได้รับการบริหารจัดการและนำไปใช้เพื่อผู้ด้อยโอกาสอย่างมีประสิทธิภาพตัวชี้วัด (1) ผู้ด้อยโอกาสได้รับการจัดที่ดินและที่อยู่อาศัยในที่ดินของรัฐ(2) ผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับการจัดที่ดินมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นร้อยละ 802. พันธกิจ บูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชนมีความเป็นเอกภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ :ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการออกเอกสารสิทธิให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศเป้าประสงค์ ประชาชนได้รับเอกสารสิทธิประเภทโฉนดที่ดินประเภทเดียวกันทั่วประเทศตัวชี้วัด เอกสารสิทธิในที่ดินเป็นโฉนดที่ดินประเภทเดียว ในปี 2566 |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนอง พันธกิจของส่วนราชการและการเปลี่ยนแปลง | 3. พันธกิจ เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ที่มีระบบฐานข้อมูลที่ดินของประเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถรองรับการใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ประเด็นยุทธศาสตร์ 3 พัฒนาระบบข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ที่มีศักยภาพ รองรับการพัฒนาประเทศและรองรับการบริการในระดับสากลเป้าประสงค์ รัฐมีฐานข้อมูลที่ดินและแผนที่รูปแปลงที่ดินที่เป็นเอกภาพ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศตัวชี้วัด (1) ร้อยละของข้อมูลที่ดินและแผนที่รูปแปลงที่ดินมีความครบถ้วน ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 90(2) ร้อยละของการบูรณาการฐานข้อมูลที่ดินที่จัดเก็บของหน่วยงานอื่น ร้อยละ 904. พันธกิจ ให้บริการด้านทะเบียนที่ดินของประเทศไทยที่มีความทันสมัย บริการออนไลน์ทั่วทั้งประเทศ และเชื่อมโยงกับสากลพร้อมทั้งมีบุคลากรด้านทะเบียนที่ดินของประเทศที่มีขีดความสามารถสูงในระดับสากล ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยระบบออนไลน์ทั่วทั้งประเทศเป้าประสงค์ 1. ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระบบงานบริการด้านที่ดินที่มีมาตรฐานสากลตัวชี้วัด (1) ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่องานบริการด้านที่ดิน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 (2) งานบริการของกรมที่ดินได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ภายในปี 2566 2. การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีประสิทธิภาพตัวชี้วัด ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความทันสมัยรองรับผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 90 |
| **Advance**  -มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดกับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** | 🞎 มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย | - |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  -มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทั้งทางตรง ทางอ้อมที่ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจสังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** | 🞎 วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้  🞎 วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคมสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศ | **-** |

**2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วน โดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  -แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงานชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก | แผนปฏิบัติการ  🗹 รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน  🗹 ถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การ | กรมที่ดินได้จัดทำแผนปฏิบัติการ กรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ ในภาพรวมสำหรับหน่วยงานส่วนกลาง ทั้ง 25 สำนัก/กอง และสำนักงานที่ดิน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานที่ขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านภายใต้แผนยุทธศาสตร์ด้านที่ดินระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2557 - 2566) ซึ่งภายในแผนปฏิบัติการมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์อย่างชัดเจนรวมถึงแผนปฏิบัติการ ในระดับพื้นที่ ได้แก่ แผนปฏิบัติการ (แผนการให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน) ประจำปีงบประมาณสำหรับขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในสำนักงานที่ดินให้มีความทันสมัย ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ซึ่งแผนปฏิบัติการทั้ง 2 แผนดังกล่าว ระบุถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภารกิจ และกระบวนงานที่ชัดเจน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน ซึ่งหน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน ได้นำแผนปฏิบัติการประจำปีไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละหน่วยงาน อีกทั้งมีแผนงาน /โครงการที่บรรจุในแผนฯ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการโดยหัวหน้าส่วนราชการ และกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทั้ง 2 แผนทุกเดือน ตามแบบ ก.ผ.01 สำหรับ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** ควรมีการวัดประสิทธิผลของการสื่อสารสู่การปฏิบัติควบคู่กันด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าเกิดความร่วมมือ และความเข้าใจที่ถูกต้องในการปฏิบัติ และหากไม่เกิดความร่วมมือ ควรมีวิธีการจัดการที่เหมาะสม | 🗹 มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล | หน่วยงานส่วนกลาง และ บทด. 72/73 สำหรับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค |
| **Advance**  -แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการครอบคลุมทุกส่วนงานชัดเจน และเน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การทำน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value) | แผนปฏิบัติการคำนึงถึง 🗹 ประสิทธิภาพควบคู่กับประสิทธิผล (การทำน้อยได้มาก)  🗹 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร การลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจรวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน | กรมที่ดินมีขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการประกอบคำขอตั้งงบประมาณประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2561 และได้ทำการทบทวนเป้าหมายและตัวชี้วัดในการบริการ โดยนำผลการดำเนินงานต่อหน่วยเมื่อเทียบกับงบประมาณ  - กรมที่ดินได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการประชาชนบนฐาน Web Application ในหลากหลายด้าน ดังนี้  1. การขยายฐานการให้บริการต่างพื้นที่ โดยประชาชนสามารถยื่นคำขอการจดทะเบียนประเภท ขาย ให้ และจำนองได้ทุกแห่ง การขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์  2. การให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน เพื่อประชาชนได้เตรียมความพร้อมก่อนมาติดต่อสำนักงานที่ดิน เป็นการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมกับสำนักงานที่ดิน และการวางแผนธุรกิจต่างๆ โดยเฉพาะการลงทุนเกี่ยวกับการจัดหาที่ดินและอาคารสำนักงาน ได้แก่ การตรวจสอบราคาประเมินทุนทรัพย์ (LandsFax) การคำนวณค่าธรรมเนียมภาษีอากรเบื้องต้น การค้นหาตรวจสอบข้อมูลรูปแปลงที่ดิน (Land Map) ค่าใช้จ่ายในการรังวัด การค้นหาข้อมูลการจัดสรรที่ดินและข้อมูลการจดทะเบียนอาคารชุด  3. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ปัญหา และข้อแนะนำผ่านระบบศูนย์ ดำรงธรรมนำสุขคลายทุกข์ประชาชน Online พร้อมตอบปัญหาต่างๆ อย่างรวดเร็วเป็นระบบ และสามารถตอบประชาชนได้  - กรมที่ดินได้ร่วมมือกับหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย ดังนี้  1. กรมการปกครอง ในด้านการตรวจสอบฐานข้อมูลทะเบียนบุคคล และนิติบุคคลในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม  2. กรมพัฒนาการค้า และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในการเชื่อมโยงข้อมูลเล็กทรอนิกส์ เพื่อการอำนวยความสะดวกในการขออนุญาตของทางราชการ  3. การทำบันทึกข้อตกลงในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ร่วมกัน |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**  - การวางแผนปฏิบัติการที่มีการวัดประสิทธิภาพควบคู่ประสิทธิผล หรือการทำน้อยได้มาก เกิดจากการวิเคราะห์ และกำหนดจุดสำคัญที่จำเป็นต้องทุ่มเททรัพยากรลงไป เป็นจุดสำคัญที่ใส่ทรัพยากรเพียงน้อย แต่เกิดผลกระทบมาก (จุดยุทธศาสตร์) ซึ่งต่างจากการกระจายทรัพยากรไปทุกๆจุดพอๆกัน ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ (จุดที่ไม่สำคัญกลับได้รับทรัพยากรเท่ากันกับจุดที่เป็นส่วนสำคัญ ทำให้ส่วนที่สำคัญ ทำงานได้อย่างไม่มีประสิทธิผล) ดังนั้น การทุ่มเททรัพยากรควรสัมพันธ์กับการวิเคราะห์ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของภารกิจ (ตาม OP ข้อ 1) และ การวิเคราะห์ความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน (ภารกิจสำคัญมาก/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลมาก ก็ทุ่มเททรัพยากรมาก) ดังนั้นจึงควรแสดงให้เห็นถึงวิธีการที่เป็นระบบในการวิเคราะห์หา "จุดยุทธศาสตร์" ที่ใช้ทรัพยากรน้อย แต่ให้ผลการดำเนินการมาก เพื่อให้สามารถกำหนด Action Plan ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  -แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกและการใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ | แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยพิจารณา  🗹 แผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง  🗹 แผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี | - กรมที่ดินให้ความสำคัญกับบุคลากร ภายใต้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดจำเป็นต้องมีการวางแผนอัตรากำลังให้สอดคล้อง ทั้งรองรับกับทรัพยากรของหน่วยงานที่มี รองรับกับการวางแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบออนไลน์ และรองรับการปรับกระบวนงานต่างๆที่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลกรมที่ดิน พ.ศ. 2560 - 2564 ภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาตร์ เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทิศทางขององค์กร ซึ่งครอบคลุมทั้งประเด็นการวางแผนอัตรากำลัง แผนพัฒนาบุคลากร แผนการบริหารทรัพยากรบุคคล และแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
|  | 🗹 แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก |  |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ยังไม่พบการบูรณาการแผนงานด้านบุคลากรและแผนการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน ควรแสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์กับแผนงานด้านอื่นๆของหน่วยงานตามที่กล่าวมา ว่าได้มีการเชื่อมโยงทรัพยากรต่างๆ ทั้งบุคลากร ข้อมูล สารสนเทศของหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทั้งภายในและภายใน เพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการอย่างไร

**2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิผล**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  - การติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผนและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลสู่สาธารณะ(Open by default)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว  - รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้  - เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้  - การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ | กรมที่ดิน มีระบบการติดตามรายงานผลการดำเนินการ และตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานในสังกัด โดยสั่งการให้ทุกหน่วยงานรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามแบบรายงานที่กำหนด ส่งให้กองแผนงานทราบเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งกองแผนงาน จะประมวลสรุปผลและวิเคราะห์ ประเมินผลความก้าวหน้าในภาพรวม ทุกรอบไตรมาส (3 เดือน 6 เดือน 9 เดือนและ12 เดือน) นำเสนอผู้บริหาร เพื่อทราบและกำกับ ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีการเผยแพร่การรายงานผลลงในเว็บไซต์กรมที่ดินให้แก่ข้าราชการและบุคคลภายนอกได้รับทราบในภารกิจหลักและภารกิจยุทธศาสตร์ต่าง ๆ หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลัก ได้มีการวางระบบการติดตามประเมินผล โดยให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติในระดับพื้นที่รายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นประจำทุกเดือน เพื่อรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ส่งให้กองแผนงาน เพื่อรวบรวมในภาพรวมของกรมที่ดิน ซึ่งระบบการรายงานผลจากหน่วยงานระดับพื้นที่ จะช่วยให้การเร่งรัดติดตามงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ตรงเป้าหมาย รวมทั้งหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพ มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน นำเสนอผู้บริหารและในที่ประชุมกรม ฯ เป็นประจำทุกเดือนนอกจากนี้ ผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน ยังได้ลงไปตรวจติดตามแผนงาน /โครงการต่างๆ ตามภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจปกติ ตลอดจน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระดับพื้นที่ อีกทั้ง วางระบบการติดตามประเมินผลเป็นกรอบแนวทางเดียวกันในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ และรายงานผลการตรวจราชการให้ผู้บริหารทราบ และเร่งหาแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Advance**  -การคาดการณ์ของผลการ ดำเนินการตามแผนการแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection) | 🗹 แผนมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้  - สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดทั้งในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้  - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้  🗹 มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น  🗹 มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง | กรมที่ดิน สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นได้ โดยนำเสนอผู้บริหารให้ความเห็นขอบ ถ้าแผนปฏิบัติการนั้น เป็นแผนที่เชื่อมโยงกับเอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปี ก็สามารถชี้แจงเหตุผล ซึ่งต้องนำเสนอผ่านรัฐมนตรีให้ ความเห็นชอบ ไปยังสำนักงบประมาณ |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** -ควรแสดงให้เห็นถึงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปว่าได้มีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น และมีการปรับแผนอย่างไรทั้งในกรณ๊ที่บรรลุผล/ไม่บรรลุผล โดยอาจยกตัวอย่างมาบางส่วน เช่น แนบลิงค์หรือช่องทางในการเข้าถึงรายงานการวิเคราะห์ทบทวน/แผนดังกล่าว หรือแนบไฟล์บางส่วนมาแสดงให้เห็นชัดเจน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  -การเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกและการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลา เชิงรุก อย่างมีประสิทธิผล(Proactive and effective)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ยังไม่พบการดำเนินการเพื่อการเตรียมการเชิงรุกในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งการเตรียมการเชิงรุก อาจแสดงให้เห็นได้โดยเกิดการทดลองกลยุทธ์/มาตรการหรือการให้บริการใหม่ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การทดลองและเรียนรู้ (Test and Learn) จะทำให้องค์กรมีความพร้อม และมีการเตรียมการเชิงรุกสำหรับอนาคต เช่น ส่วนราชการหลายแห่งมีการเตรียมความพร้อมสู่สังคมไร้เงินสด และเมื่อถึงเวลาที่ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแล้ว ส่วนราชการดังกล่าวจะสามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสนี้ได้ดีกว่าองค์กรอื่น เนื่องจากเตรียมการเชิงรุกมาก่อน หรือบริษัท SCG เริ่มมีการทดลองออกแบบบ้านสำหรับผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 4-5 ปีที่แล้ว ที่ยังไม่มีความต้องการบ้านสำหรับผู้สูงอายุเกิดขึ้น เมื่อถึงเวลาที่ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ SCG จะสามารถตอบสนอง หรือใช้ประโยชน์จากโอกาสนี้ได้ดีกว่าองค์กรอื่น เนื่องจากเตรียมการเชิงรุกมาก่อน เป็นต้น | 🗹 ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผนโดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร  🗹 มีการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง  🗹 มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ | การติดตามผลการดำเนินการตรวจติดตามแผนงานตามแผนงาน/โครงการต่างๆ ตามภารกิจยุทธศาสตร์ โดยผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งของผู้ตรวจราชการ ที่ต้องตรวจติดตาม เพื่อให้การดำเนินการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศเป็นไปตามแผนด้วยความเรียบร้อย และหากพบประเด็นปัญหา ความเสี่ยง หรือ อุปสรรค์ที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้ ผู้ตรวจราชการฯจะสามารถให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติได้ทันที |

**คะแนนเฉลี่ยหมวด 2 จากผู้ตรวจ 3.75**

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ**

| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- |
| **Basic**  -การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนอง  ความต้องการที่แตกต่าง  (Customer centric)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** -จากที่อธิบายมา เป็นการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรแสดงให้เห็นเพิ่มเติมว่าได้มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางดังกล่าว มาวิเคราะห์เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างไร | 🗹 นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก   * ช่องทางต่างๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจแบบสอบถามความคิดเห็นการประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์การ/ภายนอกองค์การ/เครือข่าย เป็นต้น * ฐานข้อมูลของส่วนราชการ | กรมที่ดินมีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีช่องทาง/วิธีการการรับฟัง/การสื่อสาร ที่หลากหลาย เช่น ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งรวบรวมปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไว้ ข้อมูลปัญหาจากเวทีประชาคม การจัดทำสัญญาประชาคม การประชุมต่างๆ ในระดับพื้นที่ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสารสนเทศผ่านกลไกต่างๆ โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์จากการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  1. มีการทอดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นประจำทุกเดือนและนำแบบสำรวจที่ได้มาสรุปหาจุดเด่นและจุดด้อย ของงานบริการด้านต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น และจัดทำเป็นระเบียบ/แนวทางปฏิบัติ/คู่มือ  2. จัดทำโครงการการประเมินความพึงพอใจด้วยระบบจอสัมผัส.TABLET.เพื่อพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน สะท้อนเสียงตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับระบบราชการ 4.0 และเป็นการปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านบริการ ส่งผลให้มีการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการอย่างเต็มที่  3. จัดประชุมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งทางส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (ทาง Video conference) เป็นประจำทุกเดือน เพื่อรับทราบนโยบายของผู้บริหาร ผลการปฏิบัติงานประจำเดือนและข้อหารือในเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้ข้อสรุปและนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน |
| **Advance**  -การใช้ข้อมูลและ เทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิผล (Digital technology, Customer centric)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นถึงการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางที่กล่าวมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวัง โดยอาจจะตัวอย่างในบางประเด็น เช่น ได้รับข้อมูลความเห็นความต้องการจากช่องทาง facebook ผู้รับบริการมีความต้องการ ความคาดหวังในเรื่องใด มีกี่เรื่อง คิดเป็นร้อยละเท่าใดของเรื่องทั้งหมด เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารในการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการต่างๆเหล่านั้น เป็นต้น | 🗹 ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล และช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ Facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ   * รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่นรูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และข้อความ * ค้นหาความต้องการความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น | กรมที่ดินได้เก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศ มีการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและการบริหารงาน เช่น ข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านอินเตอร์เนต เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของศูนย์ดำรงธรรมได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีการเชื่อมโยงบูรณการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน  - กรมที่ดิน มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินการ ผ่านทาง Facebook“ ประชาสัมพันธ์ กรมที่ดิน” เพื่อเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารกับประชาชน  - จัดทำโครงการบริการรับปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับที่ดินผ่านไลน์ (Application Line) และ Facebook เพื่อเพิ่มช่องทางและเป็นทางเลือกในการขอรับบริการเกี่ยวกับที่ดิน พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนสามารถสอบถามปัญหาและข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์ โดยไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีในการติดต่อราชการ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ |
| **Significance**  -การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายใน และภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ควรมีการอธิบายให้เห็นว่า หน่วยงานได้มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกมาวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการและผุ้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างไร อาจแนบโมเดล flowchart หรือขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการและคาดหวังเพื่อทำนายความต้องการ และคาดหวังทั้งในปัจจุบัน และอนาคต เพื่อกำหนดวิธีการดำเนินการ/วางนโยบายเชิงรุกได้อย่างไร - ยังไม่พบการดำเนินการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 🗹 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การเพื่อ   * วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย * วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น * กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต | กรมที่ดินนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาปรับปรุงกระบวนงาน โดยเพิ่มช่องทางให้บริการประชาชนโดยการออกระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และขอหนังสือรับรองการประเมินทุนทรัพย์ ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งได้ด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2560 |

**3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์**

| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- |
| **Basic**  -การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ เป็นต้น | - กรมที่ดินมีการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางและรูปแบบที่หลากหลาย เช่น สำรวจผ่านระบบออนไลน์ และสำรวจโดยตรงไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีละ 1 ครั้ง มีกล่องรับฟังความคิดเห็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถยื่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ และนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการที่เหมาะสมและเกิดภาพลักษณ์ขององค์การที่ดีขึ้นนำผลสรุปจากการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 5 ด้าน คือ  1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรการให้บริการ  3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  4. ด้านคุณภาพการให้บริการ  5. ด้านความโปร่งใส  นำมาวิเคราะห์หาข้อปรับปรุงการให้บริการด้านดังกล่าว ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการของสำนักงานฯ  นอกจากนี้ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยระบบจอสัมผัส (TABLET) เพื่อเป็นการรองรับยุทธศาสตร์ประเทศ 4.0 ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ งานบริการของสำนักงานที่ดิน จึงนำระบบเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการบริการ เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการบริการประเมินความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงและยังมีการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ผู้บริการทราบ เป็นการปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้มีงานด้านบริการ ส่งผลให้มีการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ |
| **Advance**  -การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นเพิ่มเติมในการนำผลการประเมินความพึงพอใจ ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ความต้องการ และโอกาสในการปรับปรุงเพื่อแก้ปัญหาในเชิงรุกได้อย่างไร โดยอาจยกตัวอย่างมาแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนกระบวนการวิเคราะห์ เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาในเชิงรุก | 🗹 นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก | - จากการที่ได้รับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จากการทอดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้มีข้อเสนอเรื่องการรับข้อมูลข่าวสารขอสำนักงานที่ดินเป็นจำนวนมากจึงได้จัดทำโครงการบริการรับปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับที่ดินผ่านไลน์ (Application Line) และ Facebook เพื่อเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเป็นทางเลือกในการขอรับบริการสอบถามปัญหาและข้อสงสัยเกี่ยวกับที่ดินโดยตรงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และได้จัดทำจอ LED ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน และกรมที่ดิน ให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีอีก หนึ่งทาง |
| **Significance**  -การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน กับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ | 🞎 บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อ   * แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น * เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม | - |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน**

**3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ**

| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- |
| **Basic**  -การบริการที่ตอบสนอง  ความต้องการและความ  คาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง  🗹 มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก  🗹 มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง | - กรมที่ดินมีกระบวนการในการทบทวนความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการส่งมอบการให้บริการ และมีช่องทางถ่ายทอด/สื่อสารไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักผ่าน Social Network เช่น การชี้แจงทำความเข้าใจในประเด็นที่ประชาชนมีข้อสงสัยผ่าน Facebook Live  - มีการนำเทคโนโลยีและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการการเผยแพร่ข้อมูลของส่วนราชการ และรับข้อมูลจากผู้รับบริการ โดยมีการเปิดช่องทางการสื่อสารดังนี้  1. การเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์กรมที่ดิน และเว็บไซต์ของสำนักงานที่ดิน  2. การเปิด Application Face book และ Line ของสำนักงานที่ดิน เพื่อให้ประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูล หรือข้อร้องเรียนต่างๆ และยังใช้เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน  3. ผู้รับบริการสามารถดาวน์โหลดฐานข้อมูลด้านที่ดินเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง หรือขอแก้ไขฐานข้อมูลได้  4. Application Mobile ชื่อ LandsMaps ของกรมที่ดินเปิดให้ผู้รับบริการสามารถเข้าไปค้นหารูปแปลงที่ดินได้โดยไม่ต้องใส่เลขที่โฉนดแต่ค้นหาจากการระบุพื้นที่ในแผนที่  - มีการจัดประชุมผู้บริหาร เป็นประจำทุกเดือนทั้งทางส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (Video conference) โดยผู้บริหาร จะมีข้อสั่งการและนโยบายแจ้งให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด นำไปปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน |
| **Advance**  -การสร้างนวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิผล (Customer groups and segments)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นถึงการนำข้อมูลที่ได้รับ มาปรับปรุงนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการในภาพรวม/ความต้องการเฉพาะกลุ่มได้อย่างไร โดยอาจยกตัวอย่างว่า ได้มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่มมีข้อเสนอแนะในเรื่องใดบ้าง แต่ละเรื่องคิดเป็นร้อยละเท่าใดของเรื่องทั้งหมด มีการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของแต่ละเรื่องเพื่อค้นหาสิ่งที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด มีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมว่านอกจากตอบสนองความต้องการแล้ว ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอะไร แล้วจึงนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ทั้งหมดมาพัฒนาเป็นนวัตกรรมให้บริการต่างๆ ซึ่งหากหน่วยงานได้มีการพัฒนานวัตกรรมไว้แล้วควรยกมาอธิบายเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น (Application Line ยังไม่ใช่นวัตกรรม หากแต่เป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี) | 🗹 สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง   * ความต้องการภาพรวม * ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงบริการได้ | กรมที่ดินมี  1. จัดทำโครงการบริการรับปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับที่ดินผ่านไลน์ (Application Line) เพื่อเพิ่มช่องทางและเป็นทางเลือกในการขอรับบริการเกี่ยวกับที่ดิน และเป็นการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนโดย ใช้ในเทคโนโลยีสารสนเทศ  2. เปิดเว็บไซต์ของกรมที่ดิน และสำนักที่ดินเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางราชการ และเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามาสอบถามปัญหาข้อสงสัย หรือร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ได้โดยตรง  3. เว็บไซต์ของกรมที่ดินบางเว็บ เช่น DOL Portal ผู้รับบริการสามารถใช้บริการด้านข้อมูลแผนที่ได้ตามความต้องการของแต่ละบุคคลสามารถปรับแต่งหรือเพิ่มจำนวนข้อมูลด้านแผนที่ได้ตามความต้องการ |
| **Significance**  -การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized /Customized service)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ควรอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับ DOL Portal ว่าในการใช้งานสามารถให้บริการเฉพาะบุคคลได้อย่างไร ควรมีการแนบไฟล์รูปภาพของระบบเพื่อความชัดเจน | 🗹 การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่   * มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ * เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service)   🗹 มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ | - DOL Portal เป็น Website ที่ผู้รับบริการสามารถใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลด้านแผนที่ได้ตามความต้องการของแต่ละบุคคล สามารถปรับแต่ง หรือเพิ่มจำนวนข้อมูลได้ตามความต้องการ |

**3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองให้ทันความต้องการ**

| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- |
| **Basic**  -กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิผล  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้  🗹 มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  🗹 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response) | กรมที่ดินมี**กระบวนการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์**ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1. ช่องทางการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน ที่ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ และที่ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด 2. ช่องทางการร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น, ทางจดหมาย 3. ช่องทางการร้องเรียนทางคลินิก 24 ชั่วโมง โทรศัพท์ 08-5665-8448, 08-5665-8778 และ 08-5665-9449 4. ช่องทางการร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานที่ดินโดยตรง 5. ช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์ กรมที่ดิน [www.dol.go.th](http://www.dol.go.th/) 6. ช่องทางการร้องเรียนทาง Application Line นอกจากนี้ กรมที่ดินยังได้กำหนดให้บุคลากรปฏิบัติตามข้อกำหนดและระยะเวลาตามคู่มือตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558  - มีการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่  1. แจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อนทางจดหมาย หรือ e-mail ตามที่ผู้ร้องแจ้งไว้  2. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน  3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน  4. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ  5. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส  6. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน  7. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ |
| **Advance**  -กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์และตอบสนองอย่างมีประสิทธิผล  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์  🗹 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและแก้ไขปัญหาในเชิงรุก (Response and React) | กรมที่ดินมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิผลตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วัน) โดยมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการบูรณาการในพื้นที่ และเครือข่ายความร่วมมือต่างๆ ในการบริการและให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาของประชาชน ฉับไว รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กรณีมีข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีผลกระทบในเชิงลบต่อผู้ร้องหรือต่อองค์กรกรมที่ดิน ได้จัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ในเขตที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ไขปัญหา หรือเยียวยาได้ทันท่วงทีอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ เพื่อขจัดและลดปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนเกี่ยวกับภารกิจด้านที่ดิน ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม/ปรึกษาปัญหาด้านที่ดิน ตลอด 24 ชั่วโมง และในด้านของการร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์นั้น ได้แต่งตั้งให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการตองคำถามข้อปัญหาต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง และมีกำหนดเวลาในการจัดทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องทราบ และมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานและแก้ไขปัญหา ดังนี้ 1. การจัดทำโครงการบริการรับปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับที่ดินผ่านไลน์ (Application Line) เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ให้มีความหลากหลายเน้นการให้บริการเชิงรุก ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจสูงสุด 2. การจัดทำโครงการคลินิก 24 ชั่วโมง เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการและให้คำปรึกษาต่อประชาชนผู้รับบริการอีกหนึ่งทาง ประชาชนสามารถโทรสอบถามข้อมูลปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับที่ดินได้ตลอด 24 ชั่วโมง 3. การเปิดเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนเข้ามาถาม - ตอบ ได้โดยตรง โดยให้สำนัก/กอง เข้ามามีบทบาทในการตอบคำถามที่ประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลและปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับที่ดิน และข้อมูลสามารถเปิดเผยต่อสาธารณได้ 4. จัดทำโปรแกรมข้อมูลงานร้องเรียนเพื่อให้ติดตามงาน |
| **Significance**  -กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน | 🗹 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วแก้ไขปัญหาได้อย่างทันการณ์  🗹 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน | - มีการกำหนดเวลาในการทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องทราบ  - มีการจัดทำโปรแกรมข้อมูลงานร้องเรียนเพื่อใช้ติดตามงาน |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** -ในการกำหนดเวลานั้น ควรแสดงให้เห็นว่าได้กำหนดเวลาตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์หรือไม่ อย่างไร -ควรแนบลิงค์ในการเข้าถึงโปรแกรม หรือแนบรูปภาพบางส่วนของโปรแกรมดังกล่าวที่เกี่ยวกับการสรา้งความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างไร - ควรแสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ เช่น มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ หรือการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบแจ้งสถานะต่อผู้ร้องเรียนแบบอัตโนมัติในการแจ้งผลการดำเนินงานเป็นระยะทุกกี่วันจนกว่าเรื่องที่ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขหรือเสร็จสิ้นกระบวนการ โดยไม่ต้องให้ผู้ร้องเรียนติดต่อเข้ามาสอบถามความคืบหน้า หรือมีแนวทางในการคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน เป็นต้น

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

**4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิผล**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  -การวางแผนและการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Use of Performance Measures) | 🗹 มีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์  🗹 นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามการปฏิบัติงานและใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น  🗹 มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล | กรมที่ดิน มีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้  1. ระดับปฏิบัติการ : พิจารณาความสอดคล้องอย่างเป็นระบบ แบ่งตามมิติของผลผลิต แผนงาน /โครงการ ช่วงเวลา และพื้นที่ โดยรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งจะพิจารณาจากข้อมูลย้อนหลังจากการดำเนินการ เช่น ผลการดำเนินงาน ผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ อัตรากำลังที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบสนับสนุนการตัดสิน ในการกำหนดแผนและตัวชี้วัด ในแผนปฏิบัติการ  2. ระดับยุทธศาสตร์ : พิจารณาและวิเคราะห์ข้อมูลจากความเสี่ยงจากปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ มาเป็นหลักสนับสนุนในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ / คณะทำงาน ประกอบด้วยผู้แทนหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาคัดสรรข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ และมีความสอดคล้องต่อเนื่องอย่างเป็นระบบมาวิเคราะห์ เพื่อวัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน  - กรมที่ดินมีการกำกับ ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน รวมทั้ง ปัญหา อุปสรรค/แนวทางแก้ไข ของทุกหน่วยงานในสังกัด และมีประเมินผล เป็นรายเดือน รายไตรมาสและรายปี ตลอดจนมีการทบทวน ปรับปรุง เรื่องเร่งด่วนตามนโยบายต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการนำข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ มาประมวลสรุป วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานผลความก้าวหน้าและประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม ตามแผนปฏิบัติการ โดยนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบการวางแผน การบริหารจัดการ และระบบการติดตามประเมินผล เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของกรมที่ดิน นโยบายกระทรวงมหาดไทยและนโยบายรัฐบาล  - กรมที่ดินมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการสารสนเทศ (MIS : Management Information System).ซึ่งเป็นระบบการบันทึกข้อมูลแบบรายงานของหน่วยงานในสังกัดกรมที่ดินให้มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำรายงาน โดยสำนักงานที่ดินทุกแห่ง สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือนดังกล่าวผ่านระบบเครือข่ายการจัดการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว เช่น ข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ (แบบ บทด. 72,73, กข 05,06).ปริมาณเอกสารสิทธิในที่ดิน ปริมาณงานและรายได้ของสำนักงานที่ดิน ผลการปฏิบัติงานของฝ่ายรังวัด (แบบรว. 19) ผลการรายงานของกลุ่มงานวิชาการที่ดิน (แบบ กว.1) ผลการปฏิบัติงานของการออกหนังสือสำคัญ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** |  | สำหรับที่หลวง (แบบ.สธ.3) ผลการออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์จากหลักฐาน ส.ค. 1 (แบบ บ.ท.ด. 19) เป็นต้น |
| **Advance**  - ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศมีประสิทธิภาพปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิผล (Quality and availability of data and information)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้  🗹 คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิผล | การเข้าใช้งานเครือข่ายสื่อสารของกรมที่ดินมีกระบวนการยืนยันตัวตน และมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบของผู้ใช้แต่ละบุคคลเพื่อความปลอดภัยระดับเครือข่ายและการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศ รวมทั้งมีการทบทวนสิทธิในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และมีการควบคุมดูแลการจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องทันสมัย เพื่อให้บุคคล ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น บุคลากรในสังกัด ประชาชน และองค์กรอื่นๆ สามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ผ่านระบบสารสนเทศตามขอบเขตการใช้งาน หรือตามบันทึกข้อตกลง (MOU) กับกรมที่ดิน โดยมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบของผู้ใช้แต่ละบุคคล รวมทั้งมีการทบทวนสิทธิในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  - การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอก รวมทั้งภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Public data portal) | 🗹 มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย  🗹 การดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาค ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ | เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ เช่น งบประมาณ เงินรายได้ ข่าวการจัดซื้อจัดจ้าง การค้นหาข้อมูลรูปแปลงที่ดิน (Land Map) เป็นต้น |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ควรมีการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อสามารถพัฒนาฐานข้อมูลและช่องทางเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานได้ตรงต่อความต้องการ

**4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการต่างๆ ของส่วนราชการ  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหา  🗹 มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมายเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน | กรมที่ดินมีวิธีการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ข้อมูลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ ข้อมูลที่สนับสนุนกระบวนการทำงาน โดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการและค่าเป้าหมายที่สำคัญ เช่น ตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด Agenda Base เป็นต้น โดยมีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหา โดยมีการประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน/การประชุมติดตามภารกิจสำคัญผ่านระบบวิดีทัศน์ทางไกล (Video Conference System)/การตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน/การประชุมสัมมนาผู้บริหารตามวาระ โอกาสสำคัญต่างๆ เพื่อรับทราบนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ตลอดจนมีการมอบหมาย/ข้อสั่งการแก่หน่วยงานผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการ เพื่อที่จะได้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที รวมทั้งมีระบบการติดตามงาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดและทบทวนการดำเนินการ โดยมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผล การดำเนินการกับค่าเป้าหมาย รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการ ผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ จากทุกหน่วยงานในสังกัด จากแบบรายงานที่กำหนด เช่น แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกรมที่ดิน (กผ.01) รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (สงป.301) เป็นต้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายตามแผนที่บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการเป็นรายเดือน/รายไตรมาส/รายปี แล้วนำมาประมวลสรุปผลและจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารได้รับทราบและแจ้งให้ทุกหน่วยงานนำไปพิจารณา เพื่อใช้ในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีระสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Advance**  - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** | 🞎 การนำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น  🞎 นำไปแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์ | - |
| **Significance**  - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมเชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** | 🞎 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในส่วนราชการเพื่อเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์  🞎 การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันท่วงทีและสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้ | - |

**4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ไขปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  - กระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ | 🗹กระบวนการรวบรวมข้อมูล  สารสนเทศและองค์ความรู้ที่  เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ  🗹นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน | กรมที่ดินมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) โดยได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของกรมที่ดิน ประกอบด้วย รองอธิบดีกรมที่ดิน เป็นประธานกรรมการ และแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ของกรมที่ดิน ซึ่งมีตัวแทนจากสำนัก/กองต่างๆ เป็นคณะทำงาน มีการจัดตั้ง KM Team ร่วมกันพิจารณาและเสนอองค์ความรู้ของหน่วยงานตามลำดับขั้นตอน เพื่อให้คณะกรรมการฯ พิจารณานำไปจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ของกรมที่ดิน (1 ประเด็นยุทธศาสตร์ / 1 องค์ความรู้) ตามกระบวนการ 8 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 7) การเรียนรู้ และ 8) การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล โดยมีคณะทำงาน KM Team ที่รับผิดชอบองค์ความรู้ของหน่วยงานต่างๆ ทั้งองค์ความรู้ที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ของกรมที่ดินตามประเด็นยุทธศาสตร์ (4 องค์ความรู้) และองค์ความรู้ ที่ไม่ได้รับการคัดเลือก ได้ดำเนินการพิจารณา ทบทวน กลั่นกรององค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยมีการแสวงหาความรู้จากการประชุมศึกษาระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และมอบหมายให้ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านไปดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำองค์ความรู้ให้มีความสมบูรณ์ เพื่อนำไปถ่ายทอดให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เอกสาร/คู่มือ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (เว็บไซต์การจัดการความรู้ของกองฝึกอบรมและหน่วยงานภายใน) และกำหนดให้มีการวัดและประเมินผลการนำองค์ความรู้ไปใช้ตามแผนการจัดการความรู้ของกรมที่ดิน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ประเมินผลสัมฤทธิ์การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แล้วสรุปนำผลการประเมินเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาและนำมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการจัดการความรู้ในปี ทั้งนี้ นอกจากการจัดการความรู้ดังกล่าว กรมที่ดินยังมีการนำกระบวนการสอนงาน/สอนแนะงาน (Coaching) การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) และการฝึกอบรมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) มาเป็นเครื่องมือพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ และขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานจากรูปแบบที่มีการจัดเก็บข้อมูลทั้งแบบเอกสาร และแบบดิจิทัล ให้เป็นการจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลทั้งระบบ (โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๒) เพื่อให้การทำงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** |  | - การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานภายในกรมที่ดิน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกรมที่ดินในการพิจารณาให้ความเห็นชอบการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ และการจัดสรรครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ในภาพรวม และมีการแต่งตั้ง คณะทำงานจากสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาข้อมูล วิธีการ ตลอดจนขั้นตอนการทำงาน (Work Flow) เพื่อให้มีระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบ และมีประสิทธิภาพ มีการควบคุมดูแลการจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องทันสมัย เพื่อให้บุคคล ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น บุคลากรในสังกัด ประชาชน และองค์กรอื่นๆ สามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ผ่านระบบสารสนเทศตามขอบเขตการใช้งาน หรือตามบันทึกข้อตกลง (MOU) กับกรมที่ดิน โดยมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบของผู้ใช้แต่ละบุคคล รวมทั้งมีการทบทวนสิทธิในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ |
| **Advance**  - มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ นอกส่วนราชการเพื่อการแก้ไขปัญหา และสร้างนวัตกรรม  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** | 🞎กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์การ  🞎นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม | - |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  **(Integration)**  - มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ และผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น | 🞎การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)  🞎การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือ  รูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน | **-** |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน**

**4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  -การวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นดิจิทัลอย่างเป็นระบบและมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Planning of digitalization) | 🗹การจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัล  🗹มีตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ (รวมทั้งการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลเพื่อรองรับการเชื่อมต่อของข้อมูลกับส่วนราชการอื่นตามภาระหน้าที่) | กรมที่ดินมีโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานจากรูปแบบที่มีการจัดเก็บข้อมูลทั้งแบบเอกสาร และแบบดิจิทัล ให้เป็นการจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลทั้งระบบ (โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ ๒) เพื่อให้การทำงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานภายในกรมที่ดิน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกรมที่ดินในการพิจารณาให้ความเห็นชอบการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ และการจัดสรรครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ในภาพรวม และมีการแต่งตั้ง คณะทำงานจากสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาข้อมูล วิธีการ ตลอดจนขั้นตอนการทำงาน (Work Flow) เพื่อให้มีระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบ และมีประสิทธิภาพมีการควบคุมดูแลการจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องทันสมัย เพื่อให้บุคคล ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น บุคลากรในสังกัด ประชาชน และองค์กรอื่นๆ สามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ผ่านระบบสารสนเทศตามขอบเขตการใช้งาน หรือตามบันทึกข้อตกลง (MOU) กับกรมที่ดิน โดยมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบของผู้ใช้แต่ละบุคคล รวมทั้งมีการทบทวนสิทธิในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ กรมที่ดินยังมีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน (MIS.:.Management Information.System).ซึ่งเป็นระบบการบันทึกข้อมูลแบบรายงานของหน่วยงานในสังกัดกรมที่ดินให้มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำรายงาน โดยสำนักงานที่ดินทุกแห่ง สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือนดังกล่าวผ่านระบบเครือข่ายการจัดการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว เช่น ข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ (แบบ.บทด.72,73,กข 05,06) ปริมาณเอกสารสิทธิในที่ดิน ปริมาณงานและรายได้ของสำนักงานที่ดิน ผลการปฏิบัติงานของฝ่ายรังวัด (แบบรว. 19) ผลการรายงานของกลุ่มงานวิชาการที่ดิน (แบบ กว.1) ผลการปฏิบัติงานของการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (แบบ สธ.3) ผลการออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์จากหลักฐาน ส.ค. 1 (แบบ บ.ท.ด. 19) เป็นต้น สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่ายการใช้โทรสาร (Fax) ลดค่าจัดส่งเอกสารต่างๆ เป็นต้น ที่ใช้ในการรายงานผลต่างๆ จากหน่วยงานภายใน และสำนักงานที่ดินทั่วประเทศมายังหน่วยงานส่วนกลาง สามารถติดตาม ตรวจสอบรายงานต่างๆ ผ่านทางโปรแกรม (Web Application) ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน จากการรายงานผลแบบกระดาษมาเป็นรูปแบบดิจิทัลผ่านทางโปรแกรม Web.Application.ทำให้สามารถรวบรวมรายงาน รวมทั้งประมวลผลข้อมูลภาพรวมทั้งประเทศได้อย่างรวดเร็ว |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ยังไม่พบการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล |  | - โปรแกรมทำการรวบรวมข้อมูลรายงาน เชื่อมโยงผลการรายงานต่างๆ แล้วทำการสรุปรายงานเพื่อนำไปใช้ในการเพื่อการบริหารงาน และวางแผนดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป |
| **Advance**  - มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงการป้องกันการโจมตี  ทางไซเบอร์และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่มีประสิทธิผล (Cybersecurity and BCM)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มีแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบสารสนเทศ อาจแนบไฟล์ที่มีตัวอย่างของข้อมูลบางส่วน หรือแนบลิงค์หรือช่องทางการเข้าถึงข้อมูลแนวปฏิบัติ/แผนที่หน่วยงานได้จัดทำไว้ตามที่กล่าวมาให้เห็นชัดเจน | 🗹การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล  🗹การวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์  🗹การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ | กรมที่ดินมีการตรวจสอบ ประเมินช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดจากช่องทางหรือวิธีการในการเข้าถึงโดยมิชอบ มีการติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัยไซเบอร์ และรายงานการประเมินช่องโหว่ พร้อมแนวทางการแก้ไขช่องโหว่ และมีการสำรอง และกู้คืนข้อมูลสม่ำเสมอ และมีโครงการทำศูนย์สำรองข้อมูล (DR Site) ซึ่งอยู่ระหว่างจัดทำโครงการ (โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 2) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| Significance  - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานลดต้นทุน และการรายงานผลได้ทันการณ์ และมีประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน  🗹ลดต้นทุน  🗹ติดตามงานอย่างรวดเร็ว  🗹การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ  🗹การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล | กรมที่ดินมีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน (MIS.:.Management Information.System).ซึ่งเป็นระบบการบันทึกข้อมูลแบบรายงานของหน่วยงานในสังกัดกรมที่ดินให้มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำรายงาน โดยสำนักงานที่ดินทุกแห่ง สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือนดังกล่าวผ่านระบบเครือข่ายการจัดการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว เช่น ข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ (แบบ.บทด. 72, 73, กข 05, 06) ปริมาณเอกสารสิทธิในที่ดิน ปริมาณงานและรายได้ของสำนักงานที่ดิน ผลการปฏิบัติงานของฝ่ายรังวัด (แบบรว. 19) ผลการรายงานของกลุ่มงานวิชาการที่ดิน (แบบ กว.1) ผลการปฏิบัติงานของการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (แบบ สธ.3) ผลการออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์จากหลักฐาน ส.ค. 1 (แบบ บ.ท.ด. 19) เป็นต้น  - สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่ายการใช้โทรสาร (Fax) ลดค่าจัดส่งเอกสารต่างๆ เป็นต้น ที่ใช้ในการรายงานผลต่างๆ จากหน่วยงานภายใน และสำนักงานที่ดินทั่วประเทศมายังหน่วยงานส่วนกลาง  - สามารถติดตาม ตรวจสอบรายงานต่างๆ ผ่านทางโปรแกรม (Web Application) ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ  - มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน จากการรายงานผลแบบกระดาษมาเป็นรูปแบบดิจิทัลผ่านทางโปรแกรม Web.Application.ทำให้สามารถรวบรวมรายงาน รวมทั้งประมวลผลข้อมูลภาพรวมทั้งประเทศได้อย่างรวดเร็ว  - โปรแกรมทำการรวบรวมข้อมูลรายงาน เชื่อมโยงผลการรายงานต่างๆ แล้วทำการสรุปรายงานเพื่อนำไปใช้ในการเพื่อการบริหารงาน และวางแผนดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป |

**คะแนนเฉลี่ยหมวด 4 จากผู้ตรวจ 3.75**

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร**

**5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  - ระบบการสรรหา ว่าจ้างบรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการโดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของประชาชน | 🗹 ระบบการสรรหาว่าจ้าง บรรจุ มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม  🗹 การจัดโครงสร้างการทำงานและการจัดวางบุคลากรไปอยู่ตำแหน่งที่เหมาะสมกับการใช้ความรู้และประสบการณ์ อย่างเต็มความสามารถก่อให้เกิดประโยชน์สูงที่สุดต่อองค์การและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน | กรมที่ดินได้ดำเนินการวิเคราะห์การใช้อัตรากำลัง และประเมินขีดความสามารถด้านบุคลากร โดยมีการพิจารณาทักษะ สมรรถนะ และคุณวุฒิ ที่จำเป็นของบุคลากรแต่ละตำแหน่งในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อภารกิจและสอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการ และเหมาะสมกับปริมาณงานในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินและด้านการรังวัด โดยมีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และแผนกลยุทธ์พัฒนาบุคลากรกรมที่ดินที่สอดคล้องกับมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ (HR Scorecard) และได้มีการวิเคราะห์ทิศทาง นโยบาย ยุทธศาสตร์ รวมถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการขอรับจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มใหม่และเกลี่ยอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ  ด้านการสรรหา บรรจุและแต่งตั้งบุคลากร กรมที่ดินได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางของ ก.พ. เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง โดยมีคณะกรรมการบริหารงานบุคคลกรมที่ดินพิจารณากลั่นกรองด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมตามความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีสิทธิ์เลือกสถานที่บรรจุและแต่งตั้งตามภูมิลำเนา โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความเหมาะสม และวัฒนธรรมในพื้นที่ เช่น ในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้ กรมได้ดำเนินการสรรหาและคัดเลือก โดยประกาศรับสมัครจากบุคคลทั่วไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่นั้นๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารเข้าใจถึงวัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนนั้นๆ นอกจากนี้ ยังมีแผนงานการดำเนินงานสรรหาเพื่อเตรียมทดแทนและรองรับตำแหน่งว่างในแต่ละปี  ในการจัดโครงสร้างหน่วยงานของกรมที่ดิน ได้แบ่งออกเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วย หน่วยงานระดับสำนัก/กอง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินอำเภอ รวมทั้งจัดตั้งสำนักงานที่ดินสาขาและส่วนแยก เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** |  | นอกจากนี้ มีการตั้งหน่วยงานภายในเพื่อดำเนินการในภารกิจเฉพาะที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ประชาชนให้เป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน |
| **Advance**  - การประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน (High Performance) | 🗹ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส  🗹 เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเองและพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว  🗹 กลไกในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง | กรมที่ดินมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานและสมรรถนะ ตามแนวทางที่ ก.พ. กำหนดมีการประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน และแบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ ให้ข้าราชการในสังกัดทราบ/ถือปฏิบัติ และเพื่อประกอบการเลื่อนเงินเดือนโดยนำความคิดเห็นของข้าราชการสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด และมติคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญกรมที่ดินมาประกอบการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว และมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานซึ่งกำหนดจากการถ่ายทอดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ จากสำนัก/กอง ลงสู่ระดับบุคคล (IPA) มีการแจ้งผลการปฏิบัติงาน และประกาศรายชื่อผู้ที่มีผลการประเมินดีเด่น ดีมาก ให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อยกย่องชมเชย และให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้มีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าและเผยแพร่ให้ข้าราชการในสังกัดได้รับทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนความก้าวหน้าในหน้าที่และการเตรียมความพร้อมของตนเองในการดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และเปิดโอกาสให้มีการย้ายเปลี่ยนสายงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนา และได้พิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษให้แก่บุคลากรที่มีคุณธรรมจริยธรรมดีเด่นในการครองตน ครองงาน เพื่อส่งเสริมให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ตลอดจนมีฐานข้อมูลด้านบุคลากรที่ครอบคลุมเพื่อดำเนินการวางแผนด้านบริหารงานบุคคลและการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  - นโยบายการจัดการด้านบุคลากรสนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน | 🗹 การบูรณาการงานบริหารบุคลากรกับการปรับปรุงการทำงานของทุกๆ กระบวนงาน ให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง  🗹 นโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการทำงานเป็นทีม  🗹 การจัดการด้านบุคลากรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานในแนวระนาบกับหน่วยอื่นๆ | กรมที่ดินได้มีการจัดการบุคลากรที่สนับสนุนการทำงานให้มีความคล่องตัว และปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการลดขั้นตอนการทำงาน โดยการสั่งการ/ประกาศ/แจ้งเวียน และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานด้านบุคคลทางเว็บไซด์ line.Group/.E-mail.และในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ QR.Code มาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายเป็นการลดต้นทุนและเน้นประสิทธิผล  นอกจากนี้มีการสนับสนุนการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน เช่น การมอบอำนาจงานด้านบุคคล ให้หน่วยงานในระดับพื้นที่ สามารถดำเนินการและแก้ไขปัญหาจัดการด้านบุคลากร เป็นต้นด้านนโยบายในการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมกรมที่ดินได้ให้ทุกหน่วยงานพัฒนาขีดความสามารถ โดยมีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดการถ่ายทอดค่าเป้าหมายสู่ระดับสำนัก/กอง และจัดให้มีการประกวดโครงการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นในเกิดการสร้างนวัตกรรม พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด และพัฒนาการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/พัฒนาการให้บริการกรมที่ดินได้ดำเนินการจัดทำ  - บันทึกข้อตกลงว่าด้วยการขอใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยวิธีการ COUNTER SERVICE ระหว่างสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กับกรมที่ดิน ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะให้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงดังกล่าว กรมที่ดินจึงได้วางแนวทางปฏิบัติไว้ใช้กับสำนักงานที่ดินที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยพนักงานเจ้าหน้าที่มีสิทธิเรียกใช้ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางได้เฉพาะกรณีปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายในการบริการประชาชนภายใต้ข้อตกลง ได้แก่ ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายอื่นตามอำนาจหน้าที่ของกรมที่ดิน และในการค้นหาที่อยู่ปัจจุบันของผู้มีสิทธิในที่ดินข้างเคียงของที่ดินแปลงที่ขอรังวัดเท่านั้น และวางแนวทางปฏิบัติและกำชับพนักงานเจ้าหน้าที่ในการเรียกเอกสารหลักฐานประกอบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และธุรกรรมอื่นเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งให้เรียกเอกสารหลักฐานอันเป็น ต้นฉบับเท่านั้นมิให้เรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านเพื่อประกอบคำขอและนำเข้าเก็บในสารบบโดยไม่มีความจำเป็น ซึ่งอยู่ภายในบังคับตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และจะนำไปใช้ในกิจการอื่นนอกเหนือจากข้อตกลงไม่ได้ หากฝ่าฝืนและเกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูล พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้เรียกใช้ข้อมูลอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา และหากเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลขัดข้อง พนักงาน |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
|  |  | เจ้าหน้าที่ยังมีหน้าที่ต้องบริการประชาชนตามปกติ โดยทำการสอบสวนจากหลักฐานที่ผู้ขอนำมาแสดง  - บันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการขออนุญาตของทางราชการ ระหว่างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมที่ดิน และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ข้อมูลรายการหนังสือรับรองนิติบุคคล และรายละเอียดวัตถุที่ประสงค์บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น หนังสือบริคณห์สนธิ และข้อบังคับของนิติบุคคลซึ่งสำนักงานที่ดินตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ 1) จำนวน 73 แห่ง ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องเรียกใช้ข้อมูลนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทุกครั้งและทุกราย แม้นิติบุคคลนั้นประสงค์นำเอกสารเกี่ยวกับนิติบุคคลมาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ก็ให้เรียกใช้ข้อมูลดังกล่าวทุกครั้ง.กรณีต้องใช้เอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ ในการสอบสวนและตรวจสอบเพื่อประกอบคำขอจดทะเบียนฯ.โดยผู้ขอไม่ได้นำมาแสดง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีหน้าที่แจ้งหน่วยงานราชการที่เป็นผู้ออกเอกสารทางราชการดังกล่าว เพื่อให้จัดส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารทางราชการนั้นมาเพื่อใช้ประกอบคำขอ เว้นแต่ผู้ขอมีความประสงค์ที่จะนำเอกสารราชการนั้นมาแสดงด้วยตนเองซึ่งทั้ง 2 กรณีกรมที่ดินมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้ใช้งานตามภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีการทบทวนสิทธิในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ยังไม่เห็นความชัดเจนของการบูรณาการงานบริหารบุคคล กับการปรับปรุงการทำงานของทุกๆ กระบวนงาน ที่ทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมถึงนโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการทำงานเป็นทีม

**5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  สภาพแวดล้อมในการทำงานที่  -ปลอดภัย  -สนับสนุนการทำงานที่  มีประสิทธิภาพ  -คล่องตัว  -ร่วมกันทำงานให้เกิด  ประสิทธิผล | การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่  🗹 ปลอดภัย  🗹 มีประสิทธิภาพ  🗹 เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย  🗹 คล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล | กรมที่ดินได้ให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการทำงานของบุคลากรควบคู่ไปกับสภาพแวดล้อม และความพร้อมในการบริการประชาชนให้เหมาะสม โดยมีการสำรวจความพึงพอใจต่อบรรยากาศสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และมีการกำหนดคำสั่ง มาตรการ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยประมวลไว้ใน “แผนรองรับภาวะฉุกเฉินของกรมที่ดิน” เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญขึ้นในพื้นที่ และเตรียมความพร้อมหากเกิดภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน ซึ่งคำสั่ง มาตรการ และแนวทางปฏิบัติในแผนดังกล่าวสอดคล้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2522 กรมที่ดินได้ จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้กำหนดให้เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสภาวะวิกฤต ให้กรมที่ดินสามารถปฏิบัติงานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในแผนดังกล่าวได้กำหนดขอบเขตของเหตุการณ์ วิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถให้กรมที่ดินสามารถปฏิบัติงานและให้บริการอย่างต่อเนื่องได้ กำหนดทีมงานการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประสานงาน กำหนดสถานที่สำรอง และทรัพยากรที่สำคัญเพื่อใช้ปฏิบัติงานทั้งระยะสั้น ไปถึงระยะยาว นอกจากนี้กรมได้มีการมอบอำนาจในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการร่วมกันทำงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการ และมีการติดตามรายงานผลการใช้อำนาจทุกเดือน |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Advance**  - สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ(Empower) กล้าตัดสินใจเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหาเพื่อบรรลุแผนงานหลักขององค์การ  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ เช่น การมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญๆ ที่มีความท้าทาย หรือรับผิดชอบงานใหม่ๆ ที่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น เป็นตัวแทนของหน่วยงาน หรือไปปฏิบัติงานในองค์กรระดับนานาชาติ (ถ้ามีโอกาส/ช่องทาง) รวมทั้ง การมอบหมายให้เป็นวิทยากร/ที่ปรึกษาในการทำงานแก่หน่วยงานอื่น -การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรกล้าตัดสินใจ เช่น มีการสอบถามความคิดเห็นต่างๆ เปิดโอกาสให้บุคลากรรุ่นใหม่/บุคลากรที่ไม่ค่อยได้แสดงความคิดเห็นได้แสดงความคิดเห็น ปรับลักษณะการทำงานจากให้บุคลากรใต้บังคับบัญชารอฟังคำสั่ง เป็นกระตุ้นให้บุคลากรให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นอาจเริ่มจากเรื่องเล็กๆ/เรื่องทั่วๆไป ไปจนถึงเรื่อที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน -มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและมีการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา เช่น มีช่องทางการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกอง มีช่องทางการเข้าถึงข่าวสารความรู้ทางวิชาการและความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการรวบรวมแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย/แนวทางการทำงานของผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิต่างๆและจัดทำเป็น KM มีฐานข้อมูลของหน่วยงานที่สามารถเข้าถึงได้แม้อยู่นอกหน่วยงาน (บางส่วนราชการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้จาก intranet ที่ต้องเข้าถึงจากระบบสารสนเทศของหน่วยงานเท่านั้น) ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัวและสะดวกมากยิ่งขึ้น เป็นต้น | ส่วนราชการควรสร้าง  สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร  🗹 มีความรับผิดชอบ  🗹 กล้าตัดสินใจ  🗹 เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา  🗹 มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ | กรมที่ดินมีระบบการมอบอำนาจการปฏิบัติราชการ เพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การปฏิบัติราชการของกรมที่ดินเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างทันท่วงทีมีกระบวนการขั้นตอนการตัดสินใจ มีความชัดเจนในขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ และมีการประชุมเพื่อติดตามภารกิจสำคัญของกรมที่ดินผ่านระบบ วีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference System) ประชุมกับสำนักงานที่ดินจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อติดตามงานในพื้นที่ และสั่งการไปยังจังหวัดและจัดทำเป็นข้อสั่งการในที่ประชุมส่งให้ทุกสำนัก/กอง และสำนักงานที่ดินจังหวัด ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหา และให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามลำดับ เช่น ระบบการจัดการสารสนเทศ (MIS) โดยมีสำนัก/กอง ร่วมกันพิจารณาและจัดเก็บข้อมูลที่มีความสำคัญเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งมีการสอบทานข้อมูลตามลำดับชั้นเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  - การทำงานที่เป็นทีมที่มี  สมรรถนะสูง มีความคล่องตัวและสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิผล | 🗹 มีการทำงานเป็นทีมภายในองค์การ  🗹 มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา | กรมที่ดินมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน ที่ทำหน้าที่ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในกรมที่ดิน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ออกปฏิบัติการในพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ออกปฏิบัติการพิเศษหน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยมีการทำงานเป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง และมีความคล่องตัว นอกจากนี้ยังได้มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายต่างๆ ทั้งในภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ดังนี้ โดยใช้นโยบายประชารัฐกำหนดมาตรการก่อนออกโฉนดที่ดินให้แก่ประชาชนที่ไม่มีหลักฐานในที่ดิน ให้คณะกรรมการหมู่บ้านมีส่วนร่วมพิจารณาการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน เพื่อเป็นต้นแบบในการตรวจสอบความถูกต้องของการออกเอกสารสิทธิป้องกันการออกโฉนดที่ดินทับซ้อนที่ดินของผู้อื่นและที่ดินของรัฐ เป็นการแก้ไขปัญหาร่วมกันในการลดข้อพิพาท โดยจัดดำเนินการโครงการกรมที่ดินเดินหน้าให้ความรู้ประชาชน โครงการความรู้เรื่องที่ดินเพื่อประชาชน และโครงการสนับสนุนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับที่ดินของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อเสริมสร้างความรู้และสร้างการมีส่วนร่วมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สื่อมวลชน สถาบันการเงิน ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

**5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  - การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** | 🗹 การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ คือมีความรอบรู้เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน  🗹 เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ | กรมที่ดินมีการสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน โดยมีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งและทุกระดับ และปลูกฝังค่านิยมหลัก (Accept) ให้กับบุคลากร โดยมีการสื่อสารที่เปิดกว้าง และส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบพี่สอนน้อง นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และเปิดโอกาสให้มีการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ โดยการจัดประกวดโครงการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน เป็นประจำทุกปีเพื่อคัดเลือกผลงาน/โครงการ ที่มีการออกแบบการส่งมอบผลผลิตและผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานดีเด่น รวมถึงสร้างแรงจูงใจอันจะส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน คิดดี ทำดี มีผลงาน เพื่อกระตุ้นให้มีการสร้างนวัตกรรม |
| **Advance**  - การค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ทุ่มเทมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ | 🗹การค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อ  ความผูกพัน การทุ่มเทและผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร  🗹มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ  🞎นำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี | กรมที่ดินได้มีการดำเนินการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกผัน การทุ่มเทและผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ในหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการค้นหาความต้องการด้านสวัสดิการของบุคลากรกรมที่ดิน และได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการกรมที่ดินโดยกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการกรมที่ดินเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความผาสุกของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ดังนี้  1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการทำงาน 2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านส่วนตัว  3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสังคม 4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ  โดยได้มีการรวบรวมประมวลผลการดำเนินงานปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการตามยุทธศาสตร์ 4 ด้าน พบว่า ทุกสำนัก/กอง ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่และมีการจัดกิจกรรม แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 13(8),72 ซึ่งส่งผลให้บุคลากร กรมที่ดินมีความภาคภูมิใจในการรับราชการ มีขวัญกำลังใจในการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กรและปฏิบัติงานมี |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** |  | ประสิทธิภาพประสิทธิผล มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และได้นำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อเสนอแนะที่ครอบคลุมทุกประเด็นของยุทธศาสตร์มีการกำหนดตัวชี้วัดมารวบรวมประกอบการพิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติการให้สำนัก/กอง ดำเนินการเป็นประจำทุกปี และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับรับทราบและยอมรับร่วมกันเพื่อให้มีการดำเนินการตามแผนต่อเนื่องและสม่ำเสมอ |
| **Significance**  **-**การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร(Public Entrepreneurship) และร่วมมือเพื่อนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน | 🞎สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นความคล่องตัวและการมีประสิทธิภาพสูง  🞎ส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงรุก  🞎สร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นหลัก |  |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน**

**5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหาสร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  ระบบการพัฒนาบุคลากร  ที่สร้างคนให้มี  -คุณธรรม จริยธรรม  -มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา  -ทักษะด้านดิจิทัล และความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง | การพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง  🗹ความรู้ความสามารถในการทำงานและการแก้ปัญหา  🗹คุณธรรม และจริยธรรม  🗹ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล | กรมที่ดินมีการจัดทำแผนกลยุทธ์พัฒนาบุคลากรกรมที่ดิน ซึ่งมุ่งเน้นให้บุคลากรกรมที่ดินมีธรรมาภิบาล ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีกลยุทธ์/แนวทางในการดำเนินการ ดังนี้  - เสริมสร้างบุคลากรให้เป็นคนดี มีจิตสำนึกที่ถูกต้องและปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาล – พัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ - เสริมสร้างระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง  - เสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้สหวิทยาการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล  ในการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากรได้ให้ความสำคัญในการนำความรู้ไปใช้และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน และทักษะเฉพาะด้านต่างๆ โดยกำหนดไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรม ให้ทันสมัยและเหมาะสมต่อการนำความรู้ไปใช้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงผ่านช่องทางการพัฒนาบุคลากรต่างๆ เช่น  1. การฝึกอบรมในห้องเรียน ตามโครงการฝึกอบรม/สัมมนา 2. การฝึกอบรมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning)  3. การพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) 4. การสอนแนะงาน (Coaching)  5. การส่งบุคลากรไปเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา/การประชุมกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน  นอกจากนี้ยังได้จัดทำองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ และจัดทำข้อกำหนดและแนวทางการลงโทษทางวินัย เพื่อให้บุคลากรได้พึงระวังในการปฏิบัติงาน โดยเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์/วารสารที่ดินสัมพันธ์ มีการฝึกอบรมหลักสูตรเสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมในการต่อต้านการทุจริตเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ  ในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม จริยธรรมกรมที่ดินได้มีการส่งเสริมบุคลากรกรมที่ดินให้ได้รับการพัฒนาและยกระดับจิตใจเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม มี 4 มาตรการ ดังนี้  1. สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาโดยมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นข้าราชการที่ดี มีเกียรติ ศักดิ์ศรี ซื่อสัตย์สุจริต มีความกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงการมีคุณธรรมจริยธรรม โดยมีกิจกรรมสร้างสรรค์ความดี ความพอเพียง มีผลผลิตที่เป็นแผน/โครงการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินการ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** |  | 2. ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีกิจกรรมสร้างสรรค์ความดี ความพอเพียง มีผลผลิตที่เป็นรูปธรรม และมีวิธีการปฏิบัติตามหลักการเศรษฐกิจพอเพียง และมีบุคลากร เข้าร่วมการส่งเสริมตาม หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีเป้าหมายตัวชี้วัดผลการดำเนินการ  3. ประกาศยกย่องเกียรติคุณบุคลากรผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมดีเด่นให้เป็นต้นแบบ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน มีกิจกรรมสร้างสรรค์ความดี ความพอเพียง โดยกำหนดคุณสมบัติผู้มีคุณธรรมจริยธรรมดีเด่น หลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมดีเด่น โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการ  4. จัดให้มีการติดตามและประเมินผลตามมาตรการตาม 1-3 โดยมีกิจกรรมกำหนดวิธีการรอบระยะเวลาการติดตามและประเมินผลกิจกรรม  ทั้งนี้ การติดตามผลการดำเนินการเพื่อนำข้อมูล/ปัญหาอุปสรรค มาปรับปรุงพัฒนาต่อไป |
| **Advance**  -ระบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูน สั่งสมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลักและการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ | 🗹แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์  🗹แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์การทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน | กรมที่ดินมีแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรกรมที่ดิน พ.ศ. 2560 - 2564 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากร ที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของกระทรวงมหาดไทย ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์ตามภารกิจเฉพาะด้านที่ดิน ของกระทรวงมหาดไทย โดยในการดำเนินการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรของกรมที่ดินในทุกหลักสูตรได้ยึดหลักสมรรถนะ.ทั้งสมรรถนะหลัก.และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการแต่ละสายงานแต่ละตำแหน่ง มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น หลักสูตรพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าฝ่ายทะเบียน หลักสูตรพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าฝ่ายรังวัด หลักสูตรพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หลักสูตรพัฒนาสมรรถนะช่างรังวัดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตรนักวิชาการที่ดิน ฯลฯ |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นวิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรเชิงรุกเพื่อรองรับภารกิจ เช่น อาจมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์การ เพื่อนำมาจัดทำเป็น competency ที่จำเป็นของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ให้ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ ซึ่งจะทำให้เห็น gap ในการพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ได้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  -ระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายมีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิกฤติ พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น  (Fluid Intelligence/  Complex Problem  Solving) | 🗹การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย  🗹การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิกฤต(Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน | กรมที่ดินดำเนินการพัฒนาบุคลากรครอบคลุมทุกระดับเพื่อให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน ทั้งในและนอกแผนพัฒนาบุคลากรกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ เช่น โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่/โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าฝ่ายทะเบียน/โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าฝ่ายรังวัด/โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/โครงการฝึกอบรมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning)/โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะช่างรังวัดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/โครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักวิชาการที่ดิน/โครงการฝึกอบรมหลักสูตรวิทยากรฝึกอบรม ฯลฯ และมีการฝึกอบรมพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน ให้มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย เช่น การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสาร การเรียนรู้และเข้าใจเครื่องมือใหม่ในการทำงาน โดยมีการประเมินผล  และทบทวนปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง  นอกจากนี้ยังได้มีการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ โดยมีการอบรมในหลักสูตรต่างๆ และส่งบุคลากรไปศึกษาเพิ่มพูนความรู้ กับหน่วยงานภายนอก เช่น หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม (นบส.1) หลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) ของกระทรวงมหาดไทย และได้สอดแทรกหัวข้อวิชาเกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจไว้ในหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการระดับต้น/หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดและเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขามุ่งสู่ความเป็นเลิศ ฯลฯ |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

**คะแนนเฉลี่ยหมวด 5 จากผู้ตรวจ 4.50**

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ**

**6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  -การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชนรวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ (Crossboundary  process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด | 🗹 แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม  🗹 การประสานงานในกระบวนการที่ต้องผ่านหลายส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล | กรมที่ดิน  - มีการจัดทำคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบกระบวนงานตั้งแต่ต้นจนจบ และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการติดต่อราชการ  - มีการจัดทำขั้นตอนกระบวนงานเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรที่ดินผ่านทางระบบ QR-CODE  - มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านการจัดการที่ดินของรัฐเพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อให้กรมที่ดินและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ  - มีนโยบายต่อต้านการทุจริตและมาตรการผ่านระบบตรวจสอบ กำกับดูแล เช่นตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน  - จัดทำโครงการตรวจสอบและปรับแก้ความถูกต้อง เครื่องมือสำรวจรังวัดพร้อมอุปกรณ์ โดยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม ลงพื้นที่ไปดำเนินการซ่อมบำรุง ตรวจสอบ ปรับแก้ความถูกต้อง ไม่ต้องนำส่งมาซ่อมแซมยังส่วนกลาง  - จัดทำยุทธศาสตร์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม กรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564  - ออกแบบโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ให้กระจายครอบคลุมทั่วประเทศ จำนวน 222 สถานี เพื่อรองรับการรังวัดทำแผนที่รูปแปลงที่ดินให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ  - ในกระบวนงานที่ต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น กรมที่ดินได้มีการทำ MOU ร่วมกับส่วนราชการอื่น ๆเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเอกสารหลักฐานของทางราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิผล การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาในคู่มือประชาชน |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ยังไม่เห็นถึงการออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ สิ่งที่หน่วยงานอธิบายมายังเป็นการอธิบายงานของแต่ละส่วนที่มีรายละเอียดของแต่ละงาน จึงยังไม่เห็นถึงกระบวนการ และการนำแต่ละกระบวนการมาร้อยเรียงให้เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบไปจนถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระหว่างกระบวนการ ควรแสดงให้เห็นถึงการออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบไปจนถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ โดยอาจมีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างของกระบวนการที่ต้องมีการประสานงานผ่านหลายส่วนราชการเพื่อให้เห็นถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระหว่างกระบวนการ และเตรียมข้อมูลที่จำเป็นที่ใช้เพื่อส่งมอบงานระหว่างกระบวนการเพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิผล |  | - เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยการจัดทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกในการขออนุญาตของทางราชการ เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560  - การค้นหารูปแปลงที่ดิน ได้มีการพัฒนาโปรแกรม LandsMaps ให้ซ้อนทับข้อมูลผังแนวเขตการใช้ประโยชน์ในที่ดิน (Zoning) และผังเมืองในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร  - กำหนดขอบเขตของข้อตกลงให้ใช้กับกระบวนงานการขอถอนสภาพที่ดินสาธารณประโยชน์ การขอขึ้นทะเบียนที่ดินของรัฐ การขออนุญาตตามมาตรา 9,12 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างกรมที่ดินและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยกรมการปกครอง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และสำนักกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และหลักเกณฑ์การพิจารณาอย่างชัดเจน  - ด้านการเงินมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลางและสำนักงานคลังจังหวัด  - ในการจัดทำยุทธศาสตร์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมฯมีการนำผลการประเมินคุณธรรมความโปร่งใส (ITA) ของการ  ประเมินจากหน่วยงานภายนอกมาทำการวิเคราะห์เพื่อจัดทำกิจกรรมตามยุทธศาสตร์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมฯ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Advance**  - มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล | 🗹การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย  🗹 การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก | กรมที่ดินจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปีเพื่อนำไปสู่ขบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการกรมที่ดิน ซึ่งแผนปฏิบัติราชการกรมที่ดินได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ กิจกรรม กระบวนงาน ตัวชี้วัด การติดตามประมวลผล โดยการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี  - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ลงพื้นที่ไปปฏิบัติตามโครงการตรวจสอบและปรับแก้ความถูกต้อง เครื่องมือสำรวจรังวัดพร้อมอุปกรณ์ รายงานผลความคืบหน้าให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซมทราบเป็นระยะ และรายงานโดยสรุปปริมาณงานการตรวจสอบฯ ซ่อมแซมเครื่องมือ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้งหนึ่ง  - มีการติดตามควบคุมในการปฏิบัติงานด้านการเงินผ่านระบบ GFMIS Terminal และระบบ GFMIS Web Online  - ให้สำนัก/กอง และสำนักงานที่ดิน ดาวน์โหลดแบบรายงานการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมจากเว็บไซต์กรมที่ดินเพื่อรายงานผลการดำเนินการให้เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนด  - แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อดำเนินการตรวจ ติดตามการติดตั้งสถานีรับสัญญาณดาวเทียมแบบถาวร เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ  - มีการติดต่อประสานงานกับสำนัก/กอง/สำนักงานที่ดิน โดยส่งเป็นอิเล็กโทรนิกส์ผ่าน e-mail  - มีการติดตามตรวจสอบข้อมูลด้านการเงินกับกรมบัญชีกลาง สำนักงานคลังจังหวัด และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ยังไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตามควบคุมกระบวนการทำงานของหน่วยงาน หรืออาจมีแต่ยังไม่ครบถ้วนทุกกระบวนงาน ควรแสดงให้เห็นถึงวิธีการที่เป็นระบบในการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัด เทคโนโลยี และเครือข่าย เช่น ในกระบวนการที่ออกแบบไว้ในข้อ 6.1 ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ได้มีการกำหนดจุดควบคุมต่างๆ ว่าจุดไหนต้องใช้ตัวชี้วัดในการควบคุม จุดไหนต้องใช้เทคโนโลยี จุดไหนควรนต้องใช้เครือข่าย เป็นต้น

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล  ในการจัดการกระบวนการ  และการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉับไว และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ(Operational excellence)  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - การจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องการดำเนินงานในหมวด 4.1 ระดับ advance และการใช้เทคโนโลยีต่างๆตามที่ได้อธิบายมา ยังไม่ชัดเจนว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการกระบวนการ โดยอาจวิเคราะห์ได้จาก การจำแนกกระบวนการหลักและกระบวนสนับสนุนของหน่วยงาน กระบวนการดังกล่าวมีขั้นตอนอย่างไร สามารถใช้เทคโนโลยีเข้าไปจัดการในกระบวนการเหล่านั้นได้อย่างไร | 🗹 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและ การติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว  🗹 การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียง(Benchmarks) ผลการดำเนินงานเพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้ตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ | กรมที่ดินมีวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญทั้งในรูปแบบ Hard Copy และ Soft Copy โดยจัดเก็บเป็นกลุ่มๆ แบ่งตามประเภทเป็นหมวดหมู่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และมีการควบคุมดูแลการจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องทันสมัย  - มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเรียกรายงานด้านการเงินผ่านระบบ GFMIS Terminal และระบบ GFMIS Web Online แบบ Online Real Time ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค  - มีการตั้งสถานีควบคุม (Control Station) สำหรับรับส่งข้อมูล ประมวลผล และติดตามการทำงานของผู้ใช้งานในระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ  ได้ตรวจสอบและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของบุคลากรกรมที่ดิน เพื่อประเมินทัศนคติ จริยธรรม ศักยภาพ และความพร้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น  - นำปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาประชุมกันภายในองค์กรเพื่อหาแนวทางแก้ไข  - ในการจัดทำยุทธศาสตร์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมฯมีการตรวจเยี่ยมสำนักงานที่ดินส่วนภูมิภาคโดยคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมที่ดิน ในการนี้ได้สำรวจโดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ  และข้อคิดเห็น นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ส่งเสริมคุณธรรมฯ ให้มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้นสามารถปฏิบัติได้จริง  - กรมที่ดินได้ว่าจ้างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาวิจัยการทำงานของโครงข่ายฯ การรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ของกรมที่ดินเพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลเทียบเคียงของหน่วยงาน หรือสถาบันการศึกษาเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนา การทำงานของโครงข่ายฯ กรมที่ดินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น |

**6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  -การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนมีการติดตาม และปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผลโดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน | 🗹 มีการบริหารจัดการกระบวนหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ  🗹 กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ  🗹มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น | การจัดทำคู่มือประชาชน ที่มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตไว้อย่างชัดเจน  - ได้นำระบบสารสนเทศ (MIS: Management information System) มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลมาบริหารจัดการโดยการวิเคราะห์ วางแผน และกำหนดนโยบายของกรมที่ดิน  - จัดทำโครงการตรวจสอบและปรับแก้ความถูกต้อง (Calibration) เครื่องมือสำรวจรังวัดพร้อมอุปกรณ์ เพื่อลดกระบวนการทำงานและให้ได้คุณภาพและปริมาณที่เพิ่มขึ้น  - มีแผนการปฏิบัติงานประจำปี  - ได้มีการนำเอาโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ (RTK.GNSS.Network) เพื่อรองรับการรังวัดทำแผนที่รูปแปลงที่ดินให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ลดข้อพิพาทระหว่างเอกชน และเอกชนกับภาครัฐ  - พัฒนาโปรแกรม LandsMaps ให้ค้นหาข้อมูลรายละเอียดของแปลงที่ดินจากสถานที่สำคัญโดยไม่ต้องใช้เลขที่โฉนดที่ดิน และดูรายละเอียดผังการใช้ประโยชน์ที่ดินโดยมีการแยกสีการใช้ประโยชน์พื้นที่กรุงเทพมหานคร  - เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนในการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ด้วยระบบสารสนเทศที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งทั่วประเทศ  กำหนดเป็นตัววัดร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการภายในระยะเวลาคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารราอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 - กำหนดตัวชี้วัดตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี  - มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านบัญชีของของส่วนราชการประจำปีตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด - ใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการรับ/ให้บริการเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น  - ด้านการพิมพ์มีการปรับปรุงโดยต้นฉบับบางชนิดเคยทำด้วยมือโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางครั้งช้าและไม่ได้มาตรฐาน ในปัจจุบันเปลี่ยนมาทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพมากขึ้น |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - คำอธิบายดังกล่าวเป็นการนำเสนอถึงงานต่างๆ ในแต่ละจุดแต่ละส่วน จึงยังไม่เห็นถึงความเชื่อมโยงของงานตั้งแต่ต้นทาง กลางทาง ปลายทาง กระบวนการหลักคืออะไร กระบวนการสนับสนุนคืออะไร กระบวนการใดบ้างที่ต้องใช้ตัวชี้วัดในการติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งหากจำแนกและนำมาร้อยเรียงกันแล้วจะทำให้สามารถประมวลภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดของกรม และสามารถคิดค้น พัฒนาแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้นได้ |  | - จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ (MIS) พร้อมทั้งได้จัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เป็นระยะๆ  - จัดทำโครงการตรวจสอบและปรับแก้ความถูกต้อง (calibration) เครื่องมือสำรวจรังวัดพร้อมอุปกรณ์เพื่อลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบฯ เครื่องมือรังวัดให้แก่สำนักงานที่ดิน  - มีการนำเครื่องรับสัญญาณดาวเทียมมาใช้ในการรังวัดรูปแปลงที่ดิน ที่ให้ความละเอียดสูง ลดข้อพิพาท และสถาบันการเงินให้ความเชื่อถือ |
| **Advance**  การสร้างนวัตกรรมในการ  ปรับปรุงกระบวนการ  -กระบวนการหลัก  -กระบวนการสนับสนุน  -การบริการประชาชน  -ความสะดวกและ  การสื่อสาร | มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นใน  🗹 กระบวนหลัก  🗹 กระบวนการสนับสนุน  🗹การบริการประชาชน  🗹ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร | - มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่แสดงถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดเป้าหมายของสำนักฯ กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยระบบออนไลน์ทั่วประเทศ มีมาตรฐานสากล ด้วยบุคลากรที่มี ขีดความสามารถสูง โดยมีเป้าประสงค์ให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระบบงานบริการด้านที่ดินที่มีมาตรฐานสากล โดยมีการออกระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิและขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2560 เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน - ด้านการเงินมีกระบวนการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ - ติดตั้งโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ให้กระจายครอบคลุมทั่วประเทศ จำนวน 222 สถานี ซึ่งบูรณาการกับหลายหน่วยงาน เพื่อรองรับการรังวัดทำแผนที่รูปแปลงที่ดินให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ - นำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตแม่พิมพ์เพื่อนำมาเป็นแม่พิมพ์ในการพิมพ์แบบพิมพ์หนังสือแสดงสิทธิในที่ดินต่าง ๆ ซึ่งเดิมใช้โดยการทำด้วยมือโดยการทำต้นฉบับแล้วถ่ายมาเป็นฟิล์มแล้วนำฟิล์มที่ได้มาประกอบกันแล้วจึงมาอัดฉายแสง ทำเพลท แต่ปัจจุบันใช้เป็นไฟล์งานแล้วมา |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - เกณฑ์ในข้อนี้ให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ ซึ่งนวัตกรรมคือการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ทั้งเครื่องมือ กระบวนการ แนวคิด ผลิตภัณฑ์ ฯ ซึ่งจากคำอธิบาย สิ่งที่อาจเรียกได้ว่านวัตกรรม คือ โครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ และ โปรแกรม LandsMaps ซึ่งยังไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนหรือไม่ จึงควรแสดงให้เห็นว่ากระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานคืออะไร และในแต่ละกระบวนการมีการสร้างนวัตกรรมอะไร และสามารถปรับปรุงกระบวนการได้อย่างไร  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - เกณฑ์ในข้อนี้ให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ ซึ่งนวัตกรรมคือการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ทั้งเครื่องมือ กระบวนการ แนวคิด ผลิตภัณฑ์ ฯ ซึ่งจากคำอธิบาย สิ่งที่อาจเรียกได้ว่านวัตกรรม คือ โครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ และ โปรแกรม LandsMaps ซึ่งยังไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนหรือไม่ จึงควรแสดงให้เห็นว่ากระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานคืออะไร และในแต่ละกระบวนการมีการสร้างนวัตกรรมอะไร และสามาร  ถปรับปรุงกระบวนการได้อย่างไร |  | ยิงเพลท เพื่อนำมาใช้ในการพิมพ์ ลดขั้นตอนการถ่ายฟิล์มและประกอบฟิล์ม ช่วยให้ประหยัดทรัพยากร ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น – มีการเพิ่มช่องทางราชการรับเงินค่าธรรมเนียม - มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใน Web Site ของกรมที่ดิน- มีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการตรวจสอบหลักทรัพย์ ขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิและขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยระบบสารสนเทศ - จัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-BOOK) เผยแพร่ให้กับประชาชนโดยใช้ระบบ QR-CODE ในการสืบค้นข้อมูล - พัฒนาโปรแกรม LandsMaps ให้ค้นหาข้อมูลรายละเอียดของแปลงที่ดินจากสถานที่สำคัญโดยไม่ต้องใช้เลขที่โฉนดที่ดิน และดูรายละเอียดผังการใช้ประโยชน์ที่ดินโดยมีการแยกสีการใช้ประโยชน์พื้นที่กรุงเทพมหานคร - เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนในการขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ และขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ด้วยระบบสารสนเทศที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งทั่วประเทศ - มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ..2540 - ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่ายและสะดวกโดยผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตและระบบ QR-CODE |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และการแก้ไขปัญหาในเชิงกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value) | 🗹 การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ  🞎 การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจาก การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน  Government Innovation Lab โดยอาศัยกระบวนการคิด เชิงออกแบบ (Design Thinking) | การเปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วม.มีการบูรณาการการตรวจราชการร่วมกับกระทรวงมหาดไทย และประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน**

**6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  - มีการวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม | 🗹การวิเคราะห์ต้นทุน และ การลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม  🗹 การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว | - กรมที่ดินมีการคำนวณและประมาณค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งอย่างมีระบบ  - มีการจัดทำต้นทุนผลผลิตตามแนวทางที่กรมบัญชีกลางกำหนด  - มีการวิเคราะห์การลงทุน โดย ระยะแรกมีการลงทุนสูง แต่ในระยะผลประโยชน์ที่ได้การทำแผนที่ ที่ได้มาตรฐาน สามารถรองรับการใช้งานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้แผนที่มาตราส่วนเดียวกัน ลดปัญหาแนวทับซ้อน ลดข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน เอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อระวังแนวเขต  - มีการลดต้นทุนโดยเปลี่ยนวัสดุบางชนิดที่ราคาย่อมเยากว่า แต่การใช้งานหรือมีคุณภาพใกล้เคียงกับของเดิมที่ใช้อยู่มาทดแทน  - มีการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุน เช่นลดการใช้วัสดุ ลดการใช้กระดาษ เป็นต้น |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นว่ามีการคำนวณและประมาณค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งอย่างมีระบบ อย่างไร มีการวิเคราะห์ต้นทุน การดำเนินงานของแต่ละกระบวนการทำงานและการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ เพื่อนำมาสู่การหาโอกาสในการควบคุมต้นทุนให้เหมาะสม อย่างไร เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอยและค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม รวมถึงควรมีการวิเคราะห์หาความสูญเปล่า (Waste) ภายในกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนที่ไม่สร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพิจารณาปรับลดความสูญเปล่า เพื่อลดต้นทุนของกระบวนการ นำไปสู่การวางแผนลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว -ไม่พบการวางแผนลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Advance**  นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจาก  -นโยบายการลดต้นทุน  -การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย  -แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - การดำเนินงานครอบคลุมในเรื่องของการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยี แต่อย่างไรก็ตามยัง ไม่พบการติดตามผลจากการลดต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อนำมาสู่การหาโอกาสในการควบคุมต้นทุนให้เหมาะสม –ไม่ได้แสดงให้เห็นถึง การวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาสู่การหาโอกาสในการควบคุมต้นทุนให้เหมาะสม | 🗹การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน  🗹การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ | - ด้านการพิมพ์มีการใช้วัสดุที่เทียบเคียงแต่ราคาย่อมเยากว่าวัสดุตัวเดิมมาทดแทน เพื่อลดค่าใช้จ่าย การปรับการผลิต แม่พิมพ์ที่เคยทำด้วยมือมายิงด้วยเครื่อง CTP เพื่อประหยัดเวลา มีการนำข้อมูลการจัดทำต้นทุนผลผลิต มาใช้ทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน  - การรังวัดทำแผนที่โดยใช้โครงข่ายการรังวัดด้วยระบบดาวเทียมแบบจลน์ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความถูกต้องตามตำแหน่ง ลดปัญหาแนวเขตทับซ้อน เป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างหลายหน่วยงานทำให้การทำแผนที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ  - มีการติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพที่วางไว้  - มีสถานีควบคุม คอยติดตามการทำงานของผู้ใช้งานในระบบ มีหน่วยงานที่บริการตอบคำถาม แนะนำ แก้ไขปัญหาอุปสรรค ในกรณีผู้ใช้งานมีปัญหาในการเข้าใช้งานในระบบ |
| **Significance**  **-**การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ยังไม่พบการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน | 🗹การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน  🗹การใช้ข้อมูลเทียบเคียง(Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน | - กรมที่ดินมีการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ด้วยเครื่อง INKJET บนวัสดุพิมพ์ที่แตกต่างกัน เช่น ไวนิล PP PVC สติ๊กเกอร์ ฯลฯ โดยการสร้างต้นฉบับเป็นไฟล์งาน และปริ้นท์ผลผลิตของงานออกมาตามความต้องการ  - มีการจัดทำต้นทุนผลผลิตตามข้อมูลที่ได้จากระบบ GFMIS  - กรมที่ดินได้ว่าจ้างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาวิจัยการทำงานของโครงข่ายฯ ของกรมที่ดินเพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลเทียบเคียงของหน่วยงาน หรือสถาบันการศึกษาเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนา การทำงานของโครงข่ายฯ กรมที่ดินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น |

**6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Basic**  -การติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  -การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัยต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ควรแสดงให้เห็นถึงแนวทาง/วิธีการติดตามผลการดำเนินงาน และการรายงานสภาพข้อเท็จจริงปัญหาอุปสรรครวมถึงแนวทางในการแก้ไข รวมถึงตัวชี้วัดในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ ทั้งด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย ซึ่งการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก เป็นไปเพื่อให้มั่นใจว่าทุกๆกระบวนการจะดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่ออกแบบไว้(ตาม 6.1) โดยไม่ว่าจะดำเนินการซ้ำกี่ครั้ง หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ จะได้ผลการดำเนินการตามมาตรฐานเหมือนเดิม | 🗹การติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุขและสาธารณภัย เป็นต้น  🗹มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ | กรมที่ดินมีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ การติดตามตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์/แผนงาน/โครงการ ที่มีการรายงานและติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง มีฐานข้อมูลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด Agenda Base เป็นต้น  - มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงานทุกขั้นตอนเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบผลการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนสิ้นสุด - แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อดำเนินการตรวจ ติดตามการติดตั้งสถานีรับสัญญาณดาวเทียมแบบถาวร เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ และกำหนดพื้นที่พร้อมประกาศพื้นที่ยกระดับการรังวัดด้วยระบบดาวเทียม เพื่อกำหนดให้ใช้วิธีการรังวัดแผนที่ชั้นหนึ่งด้วยระบบดาวเทียม  - มีการควบคุมทุกขั้นตอนกระบวนการผลิต มีการประชุมติดตามความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดจำนวน และระยะเวลาตามเป้าหมาย  - ในการตรวจซ่อมอุปกรณ์กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ลงพื้นที่ไปปฏิบัติตามโครงการตรวจสอบและปรับแก้ความถูกต้อง เครื่องมือสำรวจรังวัดพร้อมอุปกรณ์ รายงานผลความคืบหน้าให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซมทราบเป็นระยะ และเมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการแล้วเสร็จในแต่ละครั้งที่ลงพื้นที่จะต้องรายงานโดยสรุปปริมาณงานการตรวจสอบฯ ซ่อมแซมเครื่องมือ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้งหนึ่ง |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Advance**  การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์การโดย  -การจัดการความเสี่ยง  -การติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก  -การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** - ยังไม่เห็นความชัดเจนของการดำเนินการติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก (เนื่องจากไม่ได้อธิบายว่ากระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานคืออะไร) | 🗹การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที  🗹การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ  🗹การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย | - แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน ซึ่งในแผนดังกล่าวได้รวบรวมระเบียบกรมที่ดิน คำสั่ง และแผนต่างๆ ที่กรมที่ดินกำหนดไว้เพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ เช่น เหตุการณ์ชุมนุม จลาจล สารเคมี อัคคีภัย เป็นต้น ที่อาจส่งผลกระทบกับกรมที่ดิน พร้อมทั้งกำหนดขั้นตอนวิธีการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าเมื่อเกิดเหตุได้ทันที  - แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต เป็นแผนที่มีจุดประสงค์เพื่อให้กรมที่ดิน สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจส่งผลให้กรมที่ดินจะต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หากไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องอาจส่งผลกระทบต่อกรมที่ดินในด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนทรัพย์สินของประชาชน  - แผนรองรับภาวะฉุกเฉินได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการทั้งการป้องกันและรักษาความปลอดภัยรวมถึงขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อแก้ไขปัญหาและสามารถกลับมาสู่ภาวะปกติให้ได้อย่างรวดเร็ว  - แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ได้กำหนดมีเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับมือกับสภาวะวิกฤต ให้กรมที่ดินสามารถปฏิบัติงานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่องได้ ซึ่งในแผนดังกล่าวได้กำหนดขอบเขตของเหตุการณ์วิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถให้กรมที่ดินสามารถปฏิบัติงานและให้บริการอย่างต่อเนื่องได้ กำหนดทีมงานการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประสานงาน กำหนดสถานที่สำรอง และทรัพยากรที่สำคัญเพื่อใช้ปฏิบัติงานทั้งระยะสั้น ไปถึงระยะยาว  - มีสถานีควบคุม การติดตามการทำงานของระบบ หากมีสถานีรับสัญญาณดาวเทียมใดไม่ทำงาน อีกทั้งมีข้อมูลของผู้ เข้ามาใช้งานในระบบทุกคน หากมีปัญหาในขณะทำงานก็สามารถแก้ไขได้ทันที  - กรมที่ดิน ในส่วนของศูนย์ราชการเฉลิมพรเกียรติ 80 พรรษาฯ ร่วมกับบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด เจ้าของพื้นที่ จัดให้มีการซักซ้อมอพยพกรณีเกิดเหตุอัคคีภัย ตามแผนอพยพหนีไฟ โดยดำเนินการซักซ้อมปีละ 1 ครั้ง ในช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี  - ตั้งศูนย์สำรองข้อมูลที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อยอีก 1 แห่ง |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| **Significance**  -การประสานงานและ บูรณาการของกระบวนการต่างๆ ทั้ง ภายในและภายนอกเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคมสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** | 🗹มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์  🞎การประสานงานและ บูรณาการทั้งภายในและภายนอกเพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม | - มีการวิเคราะห์ผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ดำเนินการโดยกองแผนงาน  - กรมที่ดินได้ว่าจ้างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาวิจัยการทำงานของโครงข่ายฯของกรมที่ดินเพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลเทียบเคียงของหน่วยงาน หรือสถาบันการศึกษาเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนา การทำงานของโครงข่ายฯกรมที่ดินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น |

**คะแนนเฉลี่ยหมวด 6 จากผู้ตรวจ 0.75**

|  |
| --- |
| **หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ** |

ส่วนราชการควรมีผลลัพธ์การดำเนินการที่แสดงถึงการพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ใน 6 หัวข้อ ซึ่งผลลัพธ์แต่ละหัวข้อให้**นำเสนอตัวชี้วัดมา 5 ตัว** โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กลาง ๆ และต้องนำเสนอตัวชี้วัดในกลุ่มที่แนะนำ (ตัววัดที่มีดอกจัน\*) มาอย่างน้อย 1 ตัว โดยในแต่ละกลุ่มตัววัดอาจมีตัวชี้วัดได้มากกว่า 1 ตัว แต่ไม่เกิน 3 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ ผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ ประกอบด้วย

**หมายเหตุ: ใส่ชื่อตัวชี้วัดได้ไม่เกิน 5 ข้อ และต้องใส่ชื่อตัวชี้วัดที่มีเครื่องหมาย \*\*\* ทุกดัชนี**

* **7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

**1. ตัววัดตามภารกิจหลัก \*\*\* ต้องการ**

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)

หมายเหตุ: สามารถใส่ตัวชี้วัดในแต่ละหัวข้อย่อยได้ไม่เกิน 3 ข้อ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 103.36% | 4 |
| 1. จำนวนแปลงที่ดินของรัฐที่ได้รับการรังวัดเพื่อออกและตรวจสอบหนังสือสำคัญสำหรับที่แปลง | 4500.00  (แปลง) | 4033.00 | 4651.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** - ควรกำหนดตัวชี้วัดเรื่องจำนวนเอกสารสิทธิที่ออกให้กับประชาชน เพิ่มเติมอีก 1 ตัวชี้วัด เนื่องจากเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน ในการสร้างความมั่นคงในการถือครองที่ดินของประชาชน

2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)

หมายเหตุ: สามารถใส่ตัวชี้วัดในแต่ละหัวข้อย่อยได้ไม่เกิน 3 ข้อ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 106.51%  100.00% | 5  3 |
| 1. จำนวนแปลงที่เดินสำรวจออกโฉนดที่ดินให้แก่ประชาชนเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ (จังหวัดปัตตานี ยะลาและนราธิวาส)  2.ร้อยละการดำเนินการตามแผนการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน | 157500.00 (แปลง)  100.00  (ร้อยละ) | 16590.00  100.00 | 167750.00  100.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 1 ผ่าน** ควรวัดเป็นจำนวนโฉนดที่ออกให้กับประชาชน ซึ่งสะท้อนผลลัพธ์มากกว่าตัวชี้วัดนี้ ซึ่งวัดเพียงกระบวนการในการเดินสำรวจ

**ตัวชี้วัดที่ 2 ไม่ผ่าน** ควรกำหนดตัวชี้วัดที่เป็น agenda สำคัญของหน่วยงาน เช่น เรื่องการปรับปรุงระยะเวลาการรังวัดที่ดิน และร้อยละการดำเนินงานตามแผนเป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ยังไม่ใช่การวัดผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ควรกำหนดตัวชี้วัดที่วัดผลลัพธ์ เช่น ร้อยละของประชาชนที่มีความเข้าใจในเรื่อง...เพิ่มขึ้น เป็นต้น

3. การดำเนินการด้านกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 350.00% | 4 |
| 1. จำนวนกฎระเบียบด้านการรังวัดที่ได้รับการปรับปรุง | 2.00  (เรื่อง) | 10.00 | 7.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน ตัวชี้วัดผ่าน แต่การกำหนดค่าเป้าหมายไม่ควรกำหนดให้ลดลง หรืออย่างน้อยไม่ควรต่ำกว่าผลดำเนินงานปีก่อน**

4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 100.00% | 3 |
| 1. ร้อยละของนโยบาย/ยุทธศาสตร์/แผนงานที่ได้รับการติดตามและประเมินผล | 100.00  (ร้อยละ) | 100.00 | 100.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน** ควรวัดผลผลิต/ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่นการบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น

ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอกประเทศ

ในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

**คะแนนเฉลี่ย หัวข้อ 7.1 2.40**

* **7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน**

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 114.46%  121.56%  101.59% | 5  5  4 |
| 1.ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร  2.ร้อยละประชาชนที่ได้รับการจัดที่ดินมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  3.ร้อยละความพึงพอใจจากโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน | 80.00  (ร้อยละ)  80.00  (ร้อยละ)  85.00  (ร้อยละ) | 91.52  86.86  87.68 | 91.57  97.25  86.35 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 1 ไม่ผ่าน** ควรวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ และควรกำหนดค่าเป้าหมายให้สูงขึ้นหรือไม่ควรต่ำกว่าผลดำเนินงานปีก่อน

**ตัวชี้วัดที่ 2 ผ่าน ควรกำหนดค่าเป้าหมายให้สูงขึ้นหรือไม่ควรต่ำกว่าผลดำเนินงานปีก่อน**

**ตัวชี้วัดที่ 3 ผ่าน ควรกำหนดค่าเป้าหมายให้สูงขึ้นหรือไม่ควรต่ำกว่าผลดำเนินงานปีก่อน**

2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 121.56%  117.04% | 5  5 |
| 1.ร้อยละของประชาชนที่ได้รับการจัดที่ดินมีความพึงพอใจ  2.ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน | 80.00  (ร้อยละ)  80.00  (ร้อยละ) | 86.86  85.00 | 97.25  93.63 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 1 ไม่ผ่าน** ตัวชี้วัดไม่สะท้อนผลลัพธ์ในข้อนี้

**ตัวชี้วัดที่ 2 ไม่ผ่าน** ตัวชี้วัดไม่สะท้อนผลลัพธ์ในข้อนี้

3. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ

ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

**4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้**

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการ และนวัตกรรมการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

**คะแนนเฉลี่ย หัวข้อ 7.2 1.80**

* **7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 113.33% | 5 |
| 1.จำนวนบุคลากรที่เสนอนวัตกรรม | 30.00  (คน/สำนักงาน) | 124.00 | 34.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 122.62%  107.18% | 5  5 |
| 1.จำนวนบุคลากรกรมที่ดินที่ได้รับการพัฒนา  2.ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการประเมินระดับดีเด่น | 1888.00  (ราย)  60.00  (ร้อยละ) | 3190.00  55.61 | 2315.00  64.31 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 1 ไม่ผ่าน** ควรกำหนดค่าเป้าหมายให้สูงขึ้นหรือไม่ควรต่ำกว่าผลดำเนินงานปีก่อน

**ตัวชี้วัดที่ 2 ไม่ผ่าน** ตัวชี้วัดไม่สะท้อนผลลัพธ์ในข้อนี้

**3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน** **\*\*\* ต้องการ**

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 100.00%  100.00% | 3  3 |
| 1.ร้อยละของตำแหน่งที่สามารถจัดทำเส้นทางความก้าวหน้า  2.ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับเลื่อนขึ้นให้ดำรงตำแหน่งตามแผนในเวลาที่กำหนด | 100.00  (ร้อยละ)  100.00  (ร้อยละ) | 100.00  100.00 | 100.00  100.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 1 ผ่าน**

**ตัวชี้วัดที่ 2 ผ่าน**

4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

**คะแนนเฉลี่ย หัวข้อ 7.3 2.20**

**7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ

1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 100.00% | 3 |
| 1.จำนวนสำนักงานที่ดินที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) | 1.00  (หน่วยงาน) | 0.00 | 1.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

2. จำนวน Best practice **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 100.00%  124.57%  100.00% | 3  5  3 |
| 1.จำนวนสำนักงานที่ดินที่ได้รับการคัดเลือกเป็นสำนักงานบริหารจัดการดีเด่น  2.ร้อยละของบุคลากรที่ได้นำความรู้จากการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน  3.จำนวนโครงการที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นต้นแบบ (Best Practice) | 9.00  (หน่วยงาน)  70.00  (ร้อยละ)  5.00  (โครงการ) | 8.00  83.00  0.00 | 9.00  87.20  5.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 1 ผ่าน**

**ตัวชี้วัดที่ 2 ผ่าน**

**ตัวชี้วัดที่ 3 ผ่าน**

3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่   
- รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด   
- รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 100.00% | 3 |
| 1.จำนวนหน่วยงานที่ได้รับรองมาตรฐานให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก | 1.00  (หน่วยงาน) | 0.00 | 1.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน** ตัวชี้วัดซ้ำ

4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการแข่งขัน โดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

5. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ โดยมีบุคลากรของตนเองได้รับการยกย่องจากภายนอก

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

**คะแนนเฉลี่ย หัวข้อ 7.4 2.80**

* **7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่างๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการร่วมกับหลายหน่วยงาน) **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 100.00% | 3 |
| 1.จำนวนบันทึกข้อตกลงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมที่ดินกับหน่วยงานภายนอก | 1.00  (บันทึกข้อตกลง) | 2.00 | 1.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 100.00% | 3 |
| 1.อันดับความยาก - งายในการประกอบธุรกิจด้านการจดทะเบียนทรัพย์สิน | 68.00  (อันดับ) | 68 | 68 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 100.00%  162.50% | 3  5 |
| 1.ร้อยละของที่ดินของรัฐที่ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงมีการดูแลรักษาและใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม  2.จำนวนพื้นที่สาธารณประโยชน์ในการจัดที่ดินให้แก่ชุมชน | 80.00  (ร้อยละ)  8.00  (แปลง) | 80  0.00 | 80  13.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 1 ผ่าน**

**ตัวชี้วัดที่ 2 ผ่าน**

4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 109.63% | 5 |
| 1.ร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโครงการบริหารจัดการการใช้ประโยชน์ที่มีการบุกรุกเพื่อขจัดความยากจนและพัฒนาชนบท  **ความเห็นผู้ตรวจสอบ ไม่ผ่าน**  ควรกำหนดค่าเป้าหมายให้สูงขึ้นหรือไม่ควรต่ำกว่าผลดำเนินงานปีก่อน | 80.00  (ร้อยละ) | 89.26 | 87.70 |

**คะแนนเฉลี่ย หัวข้อ 7.5 2.80**

* **7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

1. การลดต้นทุน (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้) **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 140.96%  100.00% | 5  3 |
| 1.ต้นทุนต่อหน่วยที่ใช้ในการดำเนินการด้านการจดทะเบียนและรังวัดที่ดินที่บริการให้แก่ประชาชน  2.จำนวนการจัดพิมพ์ประเภทเอกสาร คู่มือแผ่นพับ โปสเตอร์ ฯลฯ เพื่อสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ของกรมที่ดินโดยลดปริมาณการใช้กระดาษปรู๊ฟม้วน (Semi-GIoss Paper) ชนิด 190 แกรม สำหรับปรู๊ฟงานก่อนทำแม่พิมพ์ด้วยเครื่องปรู๊ฟดิจิทัลให้น้อยลง โดยงานพิมพ์ 1 สีใช้วิธีการตรวจสอบโดยตรงผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์แทนการปรู๊ฟ | 900.00  (บาท/ราย)  90000.00  (แผ่น) | 665.64  70000.00 | 638.46  90000.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 1 ผ่าน**

**ตัวชี้วัดที่ 2 ผ่าน**

2. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ

ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 100.00% |  |
| 1.จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ | 4.00  (กระบวนการ) | 0.00 | 4.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ ผ่าน**

3. ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งทางตรงและทางอ้อม

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | 111.25%  106.96% | 5  5 |
| 1. ร้อยละเฉลี่ยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ “สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”  2.จำนวนผู้ขอ และเปลี่ยนแปลงสิทธิการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบสารสนเทศแบบไร้กระดาษ | 80  (ร้อยละ)  230  (ราย) | 88.80  227.00 | 89.00  246.00 |

**ความเห็นผู้ตรวจสอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 1 ผ่าน**

**ตัวชี้วัดที่ 2 ผ่าน**

4. ประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ **\*\*\*** ต้องการ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **ปีล่าสุด (ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินการ** | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **ปีก่อน (59)** | **ปีล่าสุด (60)** | - | - |
| - | - | - | - |

**คะแนนเฉลี่ย หัวข้อ 7.6 4.20**

**คะแนนเฉลี่ย หมวด 7 2.70**