

รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)
รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ประจำปี พ.ศ. 2561

หน่วยงาน กรมที่ดิน

หมวดที่เสนอขอรับรางวัล หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการพิจารณา

จากการพิจารณารายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) โดยคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปรากฏว่า มีผลการพิจารณา ไม่ผ่านเกณฑ์ การประเมินรางวัลฯ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด หมวด 1 ซึ่งมีผลคะแนนรวม เท่ากับ 278 คะแนน โดยมีประเด็นที่เป็นจุดเด่นและโอกาสในการปรับปรุง ดังนี้

1) ผลการพิจารณาหมวดที่เสนอขอรับรางวัล

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

จุดเด่น

1. มีการส่งเสริมให้มีการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรมและความโปร่งใส เช่น ประกาศเจตนารมณ์ การไม่ทุจริต ลงนามรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ทุกระดับชั้น กำหนดเป็นตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อความร่วมมือเกี่ยวกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริต รวมทั้งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมและบริการตอบข้อสงสัย โดยผู้เชี่ยวชาญ ตลอด 24 ชั่วโมง

2. มีการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนและก้าวสู่กรมที่ดิน 4.0 เช่น การยกระดับการรังวัดที่ดินแผนที่ชั้นหนึ่งโดยระบบโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ (RTK GNSS Network) พัฒนา Application Lands Maps เพื่อค้นหาข้อมูลที่ดินได้ทั่วประเทศ พัฒนาโปรแกรมการเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และพัฒนาระบบออนไลน์เพื่อให้บริการของสำนักงานที่ดินใน 3 งานบริการ ได้แก่ การตรวจสอบหลักทรัพย์ การประเมินราคาทุนทรัพย์ การขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ์

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำในการขึ้นนำองค์การไปสู่ความสำเร็จอย่างชัดเจน โดยแสดงให้เห็นถึงระบบ ขั้นตอนการดำเนินการ กระบวนการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายขององค์การที่จะผลักดันไปสู่ความสำเร็จ ระบบการสื่อสารถ่ายทอด ไปยังบุคลากร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และสร้างการมีส่วนร่วม นำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง และร่วมกันผลักดันไปสู่ความสำเร็จ

2. ควรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการผ่านระบบการนำองค์การ โดยอาจกำหนดเป็นกิจกรรม โครงการที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามค่านิยม โดยมีผู้บริหารเป็นต้นแบบ ซึ่งควรเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรจะนำค่านิยมไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง จนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์การ

3. การสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดความผูกพัน ควรมีการกำหนดประเด็นและผู้รับผิดชอบในการสื่อสารแต่ละช่องทาง รวมทั้งการสื่อสารผลการตัดสินใจที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจ

4. การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน ควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่ามีการปรับปรุงผลการดำเนินการและการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล การสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งมอบประสิทธิภาพที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์การ และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

จุดเด่น

มีการกำกับดูแลองค์การโดยการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียนโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามข้อร้องเรียน จัดโครงการอบรม “โครงการบริการดี ไม่มีทุจริต” ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งมีการกล่าวคำปฏิญาณและแสดงสัญลักษณ์การต่อต้านการทุจริตในทุกโครงการที่มีการจัดอบรมของกรมที่ดิน

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินระบบการนำองค์การและการประเมินผู้บริหารส่วนราชการแต่ละระดับ รวมทั้งการใช้ผลการประเมินมาทบทวนปรับปรุงระบบการนำองค์การ ซึ่งควรที่จะกำหนดกิจกรรมการปรับปรุงที่ชัดเจนและเชื่อมโยงกับผลการประเมิน
2. ควรมีการกำหนดตัววัดเพื่อใช้ในการกำกับติดตามให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและการดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับได้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม
3. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมและชุมชน
4. การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์คัดเลือกชุมชน การกำหนดเรื่องที่ส่วนราชการจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชน รวมถึงการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ตลอดจนผู้บริหารและบุคลากรในการร่วมกันพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

2) ผลการพิจารณาหมวดอื่น ๆ (การรักษามาตรฐาน)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

จุดเด่น

1. กรมที่ดินกำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านที่ดินระยะ 10 ปี โดยใช้หลักการวางแผนตามสถานการณ์ (Scenario Planning) มีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถานการณ์ต่าง ๆ รอบด้าน และกำหนดแนวโน้มการพัฒนาตามภารกิจใน 3 ระยะ คือ ระยะเร่งด่วน (ภายใน 3 ปี) ระยะกลาง (5 ปี) และระยะยาว (10 ปี)
2. มีการส่งเสริมให้บุคลากรคิดค้นการพัฒนางานและสร้างนวัตกรรมการให้บริการให้ครอบคลุม ทุกภารกิจ เช่น การนำเทคโนโลยีการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ (RTK) ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสากลในงานรังวัดเดินสำรวจ ออกโฉนดที่ดิน การจัดทำโครงการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับนักรังวัดเป็นกลุ่มเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาทางงานรังวัดเฉพาะราย และช่วยลดระยะเวลาการรังวัดของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

3. มีการกำหนดแนวทางการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล โดยกำหนดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน และรายงานผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน และ 12 เดือน

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่ใช้ติดตามความสำเร็จ และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง เพื่อสามารถใช้ประโยชน์ในการบริหาร การตัดสินใจ และการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงในกรณีที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

2. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการคาดการณ์ผลการดำเนินงานและสอดคล้องกับสภาพการแข่งขัน

3. ควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่าแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล สามารถสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และตอบสนองต่อความท้าทายด้านบุคลากร

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดเด่น

1. กรมที่ดินมีกระบวนการค้นหาสารสนเทศโดยวิธีการสำรวจและสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แบบสำรวจ การสัมภาษณ์ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น แอปพลิเคชัน Facebook Line e-Mail และเว็บไซต์เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นอย่างทั่วถึง

2. กรมที่ดินมีวิธีการในการประเมินผลความพึงพอใจ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายวิธี เช่น การทำกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน การสำรวจความพึงพอใจผ่านแท็บเล็ต ณ เคาน์เตอร์รับบริการ การรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นทางการ (จากแบบสอบถาม) และไม่เป็นทางการ (ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook LINE) การสำรวจภายหลังการรับบริการ

3. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน LINE Facebook เว็บไซต์ การจัดทำคู่มือ “การสนับสนุนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับที่ดิน ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน” การจัดทำข้อมูลรูปแปลงที่ดินเป็นรายจังหวัด/พื้นที่ ส่งมอบให้ผู้ว่าราชการจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการที่ดิน มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมที่ดินพบปะประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องที่ดิน และมีการถ่ายทอดความรู้ผ่านการประชุมกรมที่ดินประจำเดือน และการประชุมทางไกล (Video – conference)

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการระบุให้ชัดเจนเรื่องการนำสารสนเทศที่ได้รับจากการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่มตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์การไปใช้ประโยชน์

2. ควรแสดงให้เห็นว่ามีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ไปปรับปรุงคุณภาพผลผลิต และบริการอย่างไร และนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์และพัฒนาความผูกพันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการอย่างไร

3. ควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่าข้อร้องเรียนของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิผล และไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

จุดเด่น

1. มีการเลือกรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและตัวชี้วัดที่สำคัญจากหลายแหล่งข้อมูล ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการกรมที่ดิน เช่น แผนงาน ผลผลิต โครงการ กิจกรรม ตัวชี้วัด เป้าหมาย และงบประมาณที่ได้รับจัดสรร โดยกำหนดวิธีการวัด วิเคราะห์ เปรียบเทียบ ใช้ประโยชน์ การจัดการความรู้จากข้อมูลสารสนเทศที่ได้อย่างเป็นระบบ
2. มีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของส่วนราชการ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์
3. มีคณะกรรมการจัดการความรู้และมีขั้นตอนการจัดการความรู้ 8 ขั้นตอน และมีการนำกระบวนการสอนงาน (Coaching) การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) และการฝึกอบรมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) มาเป็นเครื่องมือพัฒนาศักยภาพในหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พัฒนาศักยภาพอย่างเป็นระบบ และขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนหรือแสดงตัวอย่างในการนำเอาสารสนเทศที่ได้จากการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานไปปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
2. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนหรือแสดงตัวอย่างในการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่ดีจนเกิดเป็นวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กรและระดับบุคคล
3. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ
4. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

จุดเด่น

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลและแผนกลยุทธ์พัฒนาศักยภาพกรมที่ดิน ที่สอดคล้องกับมาตรฐานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ (HR Scorecard) และมีการวิเคราะห์ทิศทางนโยบาย ยุทธศาสตร์ รวมถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการขอรับจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มใหม่และเกลี้ยอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
2. มีแผนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการทำงานของบุคลากรควบคู่ไปกับสภาพแวดล้อมและความพร้อมในการบริการประชาชน เช่น การจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน การซ่อมแผนการอพยพด้านอัคคีภัย จัดให้มีกล้องวงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง จัดกิจกรรม 5 ส การตรวจสุขภาพประจำปี และส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย
3. มีการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนา (Training Needs) จากบุคลากรทุกสายงานและทุกระดับ มากำหนดเป็นแผนพัฒนาศักยภาพและจัดทำเส้นทางการฝึกอบรม (Training Road Map) เพื่อให้ตรงตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่สามารถตอบสนองต่อภารกิจของกรมที่ดิน มีการประเมินผลของแต่ละหลักสูตรด้วยการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมเพื่อติดตามการใช้ประโยชน์ของแต่ละหลักสูตร และการประเมินความคุ้มค่าของการฝึกอบรม (Return on investment : ROI)

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ในการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลสามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์ และตอบสนองต่อความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคลอย่างไร
2. ควรแสดงให้เห็นถึงการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มของบุคลากรและนำมา เชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินงาน รวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร แต่ละกลุ่มเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนสร้างความผูกพัน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

จุดเด่น

1. มีการออกแบบระบบปฏิบัติการโดยคำนึงถึงข้อกำหนดสำคัญสำหรับการทำงาน กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ประกอบกับการออกแบบ กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญจากแผนปฏิบัติการตาม แผนงาน โครงการ งาน กิจกรรม กรมที่ดิน และการบริการประชาชนตามคู่มือสำหรับประชาชนตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 รวมจำนวน 6 กระบวนการ
2. มีการควบคุมต้นทุนภายใน เช่น การตรวจสอบกระบวนการทำงานและคำนวณเปรียบเทียบราคา ต้นทุนต่อหน่วย การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการลดรอบเวลา การลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับ การตรวจสอบ การตรวจประเมิน รมรณรงค์ประหยัดพลังงานการใช้ไฟฟ้า ควบคุมเวลาเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศ หลอดไฟแสงสว่าง การใช้กระดาษทั้ง 2 หน้า ตลอดจนจัดหาหลอดไฟ LED มาทดแทน เป็นต้น
3. มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการสร้างนวัตกรรม เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อให้เกิดแนวคิดในการปรับปรุง ประยุกต์ พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยนวัตกรรมกระบวนการที่สำคัญ เช่น 1) การพัฒนาโปรแกรม “Lands Maps” ในระบบออนไลน์ 2) การให้บริการ ของสำนักงานที่ดินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในงานบริการ 3 ประเภท ได้แก่ การตรวจสอบหลักทรัพย์ การประเมิน ทุนทรัพย์ และการขอสำเนาภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ (Lands Fax) 3) โครงการ IT Map+ และ 4) โครงการ SV Appoint

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่ามีการจัดทำข้อกำหนดของผลผลิตและการบริการ
2. ควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่ามีการนำเอากระบวนการไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของ กระบวนการ
3. ควรมีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการเพื่อใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ
4. ควรแสดงให้เห็นชัดเจนถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ การลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ ความสูญเสียของกระบวนการ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

จุดเด่น

ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ดีและสะท้อนการบรรลุพันธกิจ ได้แก่ การดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่มีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของกรมที่ดิน โดยมีผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักและตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ อันได้แก่ ความยากง่ายในการประกอบธุรกิจด้านการจดทะเบียนทรัพย์สิน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกงานบริการที่ดิน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโครงการบริหารจัดการการใช้ประโยชน์ที่ดินสาธารณะประโยชน์ที่มีการบูรณาการเพื่อจัดความยากจนและพัฒนาชนบท เป็นต้น

โอกาสในการปรับปรุง

1. ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มไม่ดี ได้แก่ ร้อยละแปลงที่ดินของรัฐที่ออกหนังสือสำหรับที่ดินหลวงที่มีการดูแลรักษา และใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม ที่ดินที่ได้รับการออกโฉนดที่ดินไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ที่มีมูลค่าเพิ่ม ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบรรยากาศ สภาพแวดล้อม และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ร้อยละของบุคลากรที่ได้นำความรู้จากการจัดการไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อม และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลผลิตหรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เพื่อสะท้อนให้เห็นความสำเร็จของการดำเนินการที่ชัดเจน เช่น ร้อยละความสำเร็จในการถ่ายทอดเป้าหมายระดับองค์การสู่ระดับบุคคลได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ร้อยละของยุทธศาสตร์ที่ได้รับการติดตามและประเมินผล เป็นต้น

.....