

# การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยกำหนดเกณฑ์การจัดทำ คือ

- ๑) แผนเพิ่มประสิทธิภาพด้านการลดค่าใช้จ่าย จำนวน ๒ เรื่อง
- ๒) แผนเพิ่มผลสัมฤทธิ์ด้านการปรับปรุงกิจกรรม จำนวน ๒ เรื่อง

ทั้งนี้ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ความสำเร็จของการจัดทำบัญชีต้นทุนผลผลิตที่กรมบัญชีกลางกำหนด ตามประเภทค่าใช้จ่ายและนำเอาผลการคำนวณต้นทุนมาใช้ในการบริหารทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้มีข้อมูลทางการเงินสำหรับนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและนำไปสู่การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อให้เกิดฐานข้อมูลสนับสนุนการบริหารงบประมาณ ซึ่งเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดทำต้นทุนผลผลิตของส่วนราชการ คือการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานจากการคำนวณต้นทุนผลผลิต และกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ ตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายจากการเพิ่มประสิทธิภาพ ให้ชัดเจนสามารถวัดผลได้

๑. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้จัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพด้านการลดค่าใช้จ่าย กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายในระบบ New GFMS Thai โดยใช้คำสั่งรายการต้นทุนจริงสำหรับศูนย์ต้นทุน (NCO\_KSB๑) ณ วันที่ (๑ ต.ค. ๖๕ - ๒๔ ส.ค. ๖๖) พบว่ามีค่าใช้จ่ายที่มีแนวโน้มลดลงเกินกว่าร้อยละ ๕ การดำเนินงานเกี่ยวกับแนวทางการจัดทำบัญชีต้นทุนผลผลิต ดังนี้

- ๑.๑ ด้านการลดใช้กระดาษ (ค่าวัสดุ)
- ๑.๒ ด้านการลดค่าไปรษณีย์

กำหนดระยะเวลาและผู้รับผิดชอบของแผนเพิ่มประสิทธิภาพ ของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย													
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖													
แผนเพิ่มประสิทธิภาพด้านลดค่าใช้จ่าย ๒ เรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖											ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
<b>๑. กิจกรรมลดค่าวัสดุ (กระดาษ)</b>													ทุกสำนัก/ศูนย์/กอง/ กลุ่มงาน ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
มาตรการ :													
๑. มีการนำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่	←											→	
๒. ใช้กระดาษ ๒ ด้าน	←											→	
๓. ใช้กระดาษ REUSE	←											→	
๔. แจกเวียนหนังสือเรื่องต่าง ๆ ผ่านทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	←											→	
๕. การใช้ระบบสแกนเอกสารแทนการส่งเอกสารฉบับจริง	←											→	
๖. การนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ทดแทนกระดาษ เช่น LINE ,E-MAIL	←											→	
<b>๒. กิจกรรมลดค่าไปรษณีย์</b>													ทุกสำนัก/ศูนย์/กอง/ กลุ่มงาน ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
มาตรการ :													
๑. ส่งเอกสารทางไปรษณีย์เฉพาะเรื่องที่เป็น	←											→	
๒. หลีกเลี่ยงการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ EMS ยกเว้นกรณี มีความจำเป็น	←											→	
๓. ส่งเอกสารที่เป็นฉบับจริงเท่านั้น โดยจัดส่งเอกสารให้ใช้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือโทรสารแทน	←											→	
๔. การส่งหนังสือสำคัญให้ส่งโดยวิธีการลงทะเบียนธรรมดาหรือลงทะเบียนตอบรับ	←											→	
๕. การนำแอปพลิเคชันต่างๆ มาใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ E-Mail /Line / QR-Code	←											→	
๖. การรับ-ส่งหนังสือราชการหน่วยงานต่างพื้นที่ควรใช้วิธี E-Mail หรือ Fax	←											→	

/๒. ปีงบประมาณ...

๒. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้จัดทำแผนเพิ่มผลสัมฤทธิ์ด้านปรับปรุงกิจกรรม กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจาก สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่มงาน สรุปแล้วพบว่า มีหน่วยงานที่เสนอแผนเพิ่มผลสัมฤทธิ์ด้านปรับปรุงกิจกรรม มีการปรับลดขั้นตอน และลดระยะเวลา ได้ผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น และนำไปใช้ประโยชน์ได้ในภาพรวมของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนี้

๒.๑ กิจกรรมของ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. (กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม) : งานเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน ในการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนแก้ไขยาก มีความเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน และกฎหมายหลายฉบับ เช่น ปัญหาเรื่องที่ดินทำกินในที่สาธารณะประโยชน์/ที่ดิน สปก.การออกโฉนดที่ดิน ที่ที่สาธารณะ/ร้องเรียนกลุ่มมวลชนต่าง ๆ/ถนนหรือทางชำรุด/ความสะอาด/เขตก่อสร้าง เป็นต้น พิจารณาจากการดำเนินงานพบว่า มีปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในภาพรวมของ กลุ่มเป้าหมาย ๗๖ จังหวัด จาก ปี ๒๕๖๔ จำนวน ๔๕,๙๕๖ เรื่อง และปี ๒๕๖๕ จำนวนลดลง ๓๙,๐๔๒ เรื่อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและสามารถปรับลดขั้นตอน และได้ผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย

๒.๒ กิจกรรมของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. : กิจกรรมเพิ่มจำนวนเอกสารที่ส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่าง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานจังหวัด เกี่ยวกับการบริหารงานด้านเอกสารการรับ-ส่ง หนังสือราชการ การออกเลขที่หนังสือ พร้อมกับการจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล และหนังสือเวียน ภายใน หนังสือเวียนภายนอก/การตรวจสอบหนังสือคำสั่งต่าง ๆ เพื่อเป็นฐานข้อมูลและค้นหาหนังสือดังกล่าว จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ และเป็นการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและลดเวลาในการทำงาน และได้ผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย โดยลดต้นทุนการใช้กระดาษ



ตารางเปรียบเทียบผลค่าใช้จ่าย ระหว่างปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.64 -ก.ย.65) และประจำปีงบประมาณ 2566 (ต.ค.65 -ส.ค.66)

ลำดับ	กิจกรรมค่าใช้จ่าย	ผลเบิกจ่ายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65)	ผลเบิกจ่ายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (1 ต.ค. 65 - 24 ส.ค. 66)	ผลต่าง เพิ่ม/ลด	+เพิ่มขึ้น/-ลดลง ร้อยละ 5 %
1	กิจกรรมลดค่าวัสดุ (กระดาษ)	113,982,669.95	47,918,215.88	66,064,454.07	<b>-57.96</b>
2	กิจกรรมลดค่าไปรษณีย์	9,458,423.00	7,663,884.00	1,794,539.00	<b>-18.97</b>
3	กิจกรรมลดค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	12,490,264.40	8,979,722.58	3,510,541.82	-28.11
4	กิจกรรมลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	18,136,461.13	13,219,274.37	4,917,186.76	-27.11
5	กิจกรรมลดค่าน้ำประปา	29,386,056.61	24,465,583.04	4,920,473.57	-16.74
6	กิจกรรมลดค่าไฟฟ้า	184,344,476.03	146,948,138.52	37,396,337.51	-20.29
7	กิจกรรมลดค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	4,743,407.47	3,748,901.57	994,505.90	-20.97
8	กิจกรรมลดค่าโทรศัพท์	23,353,275.62	15,641,479.76	7,711,795.86	-33.02

กองคลัง สรุปแผนเพิ่มประสิทธิภาพด้านลดค่าใช้จ่าย ที่สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่มงาน แจ็งมีดังนี้

ลำดับ	มาตรการลดค่าใช้จ่ายลง ๕ % จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่มงาน	รวม/หน่วยงาน
๑	กิจกรรมลดค่าวัสดุ (กระดาษ)	] สกถ./ศสส./สตร./กจ./ตม.มท./ตม.สป./กพร./สร./ศปท./กค./สนผ./กยป./กก./ศตธ.	๑๔
๒	กิจกรรมลดค่าไปรษณีย์		
๓	กิจกรรมลดค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	สบจ./ศปช./กพร./ศปท./กก.	๕
๔	กิจกรรมลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	สกม./สน./ตม.สป./กยป.	๔
๕	กิจกรรมลดค่าน้ำประปา	ตท.	๑
๖	กิจกรรมลดค่าไฟฟ้า	ตท.	๑
๗	กิจกรรมลดค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	ตม.มท.	๑
๘	กิจกรรมลดค่าโทรศัพท์	สตร.	๑
			๔๐

หมายเหตุ :

๑	สำนักนโยบายและแผน (สนผ.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
๒	สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด (สบจ.)	๑.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง /๒.ค่าฝากส่งไปรษณีย์
๓	สำนักคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น(สกถ.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
๔	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศสส.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
๕	สถาบันดำรงราชานุภาพ (สตร.)	๑.ค่าโทรศัพท์ /๒. ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
๖	สำนักกฎหมาย (สกม.)	๑.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง /๒.คชจ.เดินทางไปราชการ
๗	กองสารนิเทศ (สน.)	๑.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง /๒.คชจ.เดินทางไปราชการ
๘	สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ (สตร.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
๙	กองการต่างประเทศ (ตท.)	๑.ค่าไฟฟ้า /๒.ค่าน้ำประปา
๑๐	กองกลาง (กก.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าฝากส่งไปรษณีย์
๑๑	กองการเจ้าหน้าที่ (กจ.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
๑๒	กลุ่มยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลง กระทรวงมหาดไทย (กยป./กสป.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) ๒.คชจ.เดินทางไปราชการ
๑๓	กลุ่มงานตรวจสอบภายในระดับกระทรวงมหาดไทย (ตม.มท.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) ๒.ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร
๑๔	กลุ่มงานตรวจสอบภายในระดับกรม (ตม.สป.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) ๒.คชจ.เดินทางไปราชการ
๑๕	ศูนย์ปฏิบัติการข่าวกระทรวงมหาดไทย (ศปช.)	๑.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง /๒.ค่าฝากส่งไปรษณีย์
๑๖	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าฝากส่งไปรษณีย์
๑๗	สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย (สร.มท.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
๑๘	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย (ศปท.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าฝากส่งไปรษณีย์
๑๙	กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (ศตธ.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
๒๐	กองคลัง (กค.)	๑.ค่าวัสดุ (กระดาษ) /๒.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง



**แผนเพิ่มประสิทธิภาพด้านลดค่าใช้จ่าย จำนวน ๒ เรื่อง**

รหัสหน่วยงาน : ๑๕๐๒

รายงานผลการดำเนินการตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านการลดค่าใช้จ่าย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	ค่าใช้จ่าย	สถานะปัจจุบัน (ปีงบประมาณก่อน พ.ศ. ๒๕๖๕) รายการ	เป้าหมาย (ปีงบประมาณปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๖๖) รายการ
๑	<p>กิจกรรมลดค่าวัสดุ (กระดาษ)</p> <p>มาตรการ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. มีการนำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่</li> <li>๒. ใช้กระดาษ ๒ ด้าน</li> <li>๓. ใช้กระดาษ REUSE</li> <li>๔. แจ้งเวียนหนังสือเรื่องต่าง ๆ ผ่านทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>๕. การใช้ระบบสแกนเอกสารแทนการส่งเอกสารฉบับจริง</li> <li>๖. การนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ทดแทนกระดาษ เช่น LINE ,E-MAIL</li> </ol>	<p>ลดค่าใช้จ่ายกระดาษ (ค่าวัสดุ) ร้อยละ ๕ ของงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นเงิน ๑๑๓,๙๘๒,๖๖๙.๙๕ บาท ลดลงร้อยละ ๕ จำนวน ๕,๖๙๙,๑๓๓.๕๐ บาท</p>	<p>ลดค่าใช้จ่ายกระดาษ (ค่าวัสดุ) ร้อยละ ๕ ของงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ คิดเป็นเงินที่ลดได้ จำนวน ๑,๐๘๒,๘๓๓,๕๓๖.๔๕ บาท</p>
ลำดับ	ค่าใช้จ่าย	สถานะปัจจุบัน (ปีงบประมาณก่อน พ.ศ. ๒๕๖๕) รายการ	เป้าหมาย (ปีงบประมาณปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๖๖) รายการ
๒	<p>กิจกรรมลดค่าไปรษณีย์</p> <p>มาตรการ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ส่งเอกสารทางไปรษณีย์เฉพาะเรื่องที่สำคัญ</li> <li>๒. หลีกเลี่ยงการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ EMS ยกเว้นกรณี มีความจำเป็น</li> <li>๓. ส่งเอกสารที่เป็นฉบับจริงเท่านั้น โดยจัดส่งเอกสารให้ใช้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือโทรสารแทน</li> <li>๔. การส่งหนังสือสำคัญให้ส่งโดยวิธีการลงทะเบียนตราหรือลงทะเบียนรับ</li> <li>๕. การนำแอปพลิเคชันต่าง ๆ มาใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ E-Mail /Line /QR-Code</li> <li>๖. การรับ-ส่งหนังสือราชการหน่วยงานต่างพื้นที่ควรใช้วิธี E-Mail หรือ Fax</li> </ol>	<p>ลดค่าไปรษณีย์ ร้อยละ ๕ ของงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นเงิน ๙,๔๕๘,๔๒๓.๐๐ บาท ลดลงร้อยละ ๕ จำนวน ๔๗๒,๙๒๑.๑๕ บาท</p>	<p>ลดค่าใช้จ่ายค่าไปรษณีย์ ร้อยละ ๕ ของงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ คิดเป็นเงินที่ลดได้ จำนวน ๘,๙๘๕,๕๐๑.๘๕ บาท</p>



รายงานผลการดำเนินการตามแผนเพิ่มผลสัมฤทธิ์ ด้านการปรับปรุงกิจกรรม จำนวน ๒ เรื่อง

ศูนย์ดำรงธรรมพหุภาคีประเทศไทย

ลำดับ	ชื่อกิจกรรม/กระบวนการ	Process (ก่อน)	Process (เป้าหมายการปรับปรุง) (กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน)	วิธีการดำเนินการ		Output (สินค้า/บริการ) หรือ Outcome (ผลลัพธ์)	เป้าหมายหลังการปรับปรุง (Output/Outcome)	ก่อนปรับปรุง	ต้นตอหน่วยกิจกรรม	เป้าหมายหลังการปรับปรุง
				ลด ขั้นตอน/ จำนวนวัน	ยุบรวม กับ กิจกรรมอื่น					
๑	กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	<p>เนื่องด้วย : เรื่องร้องเรียนที่แก้ไข ปัญหาไม่ได้ข้อยุติ แบ่งเป็น ๕ ประเภท ดังนี้</p> <p>๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง ทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ</p> <p>๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง บางส่วนและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ</p> <p>๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง</p> <p>๔. เรื่องที่ไม่ได้ยุติในอำนาจหน้าที่ของ กระทรวงมหาดไทย</p> <p>๕. เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับพิจารณาหรือรวมเรื่อง</p>	<p>เนื่องด้วย : เรื่องร้องเรียนที่แก้ไข ปัญหาไม่ได้ข้อยุติ แบ่งเป็น ๕ ประเภท ดังนี้</p> <p>๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง ทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ</p> <p>๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง บางส่วนและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ</p> <p>๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง</p> <p>๔. เรื่องที่ไม่ได้ยุติในอำนาจหน้าที่ของ กระทรวงมหาดไทย</p> <p>๕. เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับพิจารณาหรือรวมเรื่อง</p>	✓	<p>การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนที่สามารถ เสนอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน ในการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ และแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนแก้ไขยาก มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และเรื่องที่ดำเนินการไม่เป็นที่สาธารณะ/ประโยชน์/ที่ดิน สป.ก. การออกโฉนดที่ดินทับที่สาธารณะ/ ร้องเรียนกลุ่มมวลชนต่าง ๆ ถนนหรือทางชำรุด/ความสะอาด/จุดก่อสร้าง เป็นต้น พิจารณาจากการดำเนินงาน พบว่ามีปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แก้ไขปัญหาไม่ได้ข้อยุติ ในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมาย ๗๖ จังหวัด จาก ปี ๒๕๖๔ จำนวน ๔๕,๙๕๖ เรื่อง และปี ๒๕๖๕ จำนวนลดลง ๓๙,๐๔๒ เรื่อง</p>	<p>จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่แก้ไขปัญหาได้ข้อยุติในภาพรวมจากปี ๒๕๖๖ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและสามารถปรับลดขั้นตอน และได้ผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย</p>	เป้าหมายหลังการปรับปรุง	เป้าหมายหลังการปรับปรุง	เป้าหมายหลังการปรับปรุง	

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สบ.

ลำดับ	ชื่อกิจกรรม/กระบวนการ	Process (ก่อนลด) (กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน)	Process (เป้าหมายการปรับปรุง) (กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน)	วิธีการดำเนินการ			Output (สินค้า/บริการ) หรือ Outcome (ผลลัพธ์)			ต้นทุนต่อหน่วยกิจกรรม	
				ลด ขั้นตอน/จำนวนวัน	ยกเลิก ขั้นตอน	ยุบรวม กับ กิจกรรมอื่น	ก่อนการปรับปรุง (Output/Outcome)	เป้าหมายหลังการปรับปรุง (Output/Outcome)	ก่อนปรับปรุง	เป้าหมายหลังการปรับปรุง	
ศสส.	๒. กิจกรรมเพิ่มจำนวนเอกสารที่ส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	กำหนดรูปแบบการเชื่อมโยงเชื่อมโยงร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง	กำหนดรูปแบบการเชื่อมโยงร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง	✓			ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานจังหวัด	เป็นการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและลดเวลาในการทำงาน และได้ผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย โดยลดต้นทุนการใช้จ่าย	ลดขั้นตอนและลดเวลาในการทำงาน และได้ผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย โดยลดต้นทุนการใช้จ่าย	เป้าหมายหลังการปรับปรุง	เป้าหมายหลังการปรับปรุง
						ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานจังหวัด เกี่ยวกับการบริหารงานด้านเอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการ การออกเลขที่หนังสือ พร้อมกับการจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล และหนังสือเวียนภายใน หนังสือเวียนภายนอก/การตรวจสอบหนังสือคำสั่งต่าง ๆ เพื่อเป็นฐานข้อมูลและค้นหาหนังสือดังกล่าวจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ และเป็นการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	เป็นการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและลดเวลาในการทำงาน และได้ผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย โดยลดต้นทุนการใช้จ่าย	ก่อนการปรับปรุง (Output/Outcome)	เป้าหมายหลังการปรับปรุง (Output/Outcome)	ก่อนปรับปรุง	เป้าหมายหลังการปรับปรุง