

กตปฎิรห้ส

หมวต 3 การให้ควมสําคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสย

รหัส	แนวทางการดําเนินการ	ประเด็นย่อยการพิจารณา	ดําเนินการครบถ้วน		คำอธิบายผลการดําเนินการเพิ่มเติม
CS 1	ส่วนราชการมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสยตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสยที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม	1. มีกระบวนการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสยครอบคลุมพันธกิจของส่วนราชการ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสยทุกกลุ่ม	<input checked="" type="checkbox"/>	ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	มีการประชุมทบทวนกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน ตามพันธกิจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสยที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม
			คะแนน	5.00	

กคป.มร.หีส

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นย่อยการพิจารณา	ดำเนินการครบถ้วน		คำอธิบายผลการดำเนินการเพิ่มเติม
CS 2	ส่วนราชการมีช่องทางรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่างๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสารดังกล่าว	1. มีกระบวนการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่ม	<input checked="" type="checkbox"/>	ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	มีช่องทางรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่ ๑. ติดต่อโดยตรง ๒. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๓. หนังสือราชการ ๔. ประชุม ๕. สัมมนา ๖. โทรศัพท์ ๗. เว็บไซต์กรม (www.dpt.go.th)
		2. มีกระบวนการในการนำข้อมูลที่ได้จากช่องทางต่าง ๆ มาปรับปรุงการทำงาน (สอดคล้องกับ PM 6)	<input checked="" type="checkbox"/>	ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการรับเรื่องร้องเรียนฝ่ายช่องทาง ได้แก่ - ระบบศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ , - ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรม (www.dpt.go.th) - ระบบเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม , - ทางไปรษณีย์ , - ติดต่อด้วยตนเอง , - ความความคิดเห็นที่ประจำอำนวยการ และตามสำนัก/กอง และได้แจ้งให้ทุกหน่วยงานดำเนินการปรับปรุงดำเนินงาน
		3. มีกระบวนการในการประเมินและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<input checked="" type="checkbox"/>	ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	จากการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ มีการปรับปรุงช่องทางสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น ข้อมูลในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความชัดเจน มีภาพประกอบและมีความทันสมัยตลอดเวลา และให้บริการแก่ผู้สนใจโดยทั่วไปรวดเร็ว ทันสมัย เป็นต้น ตลอดจนทั้งมีการปรับปรุงสถานที่การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บริการให้มีความชัดเจนขึ้น และจัดเพิ่มเจ้าหน้าที่ในจุดที่มีคนมาใช้บริการมาก
			คะแนน	5.00	

กคป.มร.ห.ส

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นย่อยการพิจารณา	ดำเนินการครบถ้วน	คำอธิบายผลการดำเนินการเพิ่มเติม
CS 3	ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที	1. มีกระบวนการในการรวบรวมข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว โดยระบบขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ ได้อย่างชัดเจน โดยมีช่องทางให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้อย่างเหมาะสม	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	กรมโยธาธิการและผังเมือง มีกระบวนการในการรวบรวมข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ดังนี้ ๑. กำหนดช่องทางให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไร้ ๕ ช่องทาง ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์กรม (www.dpt.go.th) ทางโทรศัพท์ และทางโทรศัพท์ ๒. แยกประเภทของปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการ ซึ่งมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ประจำหน่วยงาน สำนัก/กอง ได้กำหนดบุคคลที่รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อรวบรวมข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ระบุขั้นตอน ได้อย่างชัดเจน ตามคำสั่งกรมโยธาธิการและผังเมือง ที่ ๕๓๖/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๓ ๓. ติดตาม/รวบรวมผลการดำเนินการโดยมีกำหนดระยะเวลาในการติดตามทุก ๑๕ วัน ๔. รายงานผลการยุติเรื่องให้ผู้รับบริการ และกระทรวงมหาดไทยทราบเป็นประจำทุกเดือน
		2. มีระบบในการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ที่มีการกำหนดตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ และเป้าหมายอย่างชัดเจน	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	กรมโยธาธิการและผังเมือง ได้ดำเนินการจัดทမ်းบในการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ที่มีการกำหนดตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ และเป้าหมายอย่างชัดเจน ดังนี้ ๑. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรม และเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อน จะดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ภายใน ๓ วัน และแจ้งผลยุติภายใน ๑๕ วันทำการ ๒. กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ในหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี/รองอธิบดี หรือหลายหน่วยงานร่วมกันพิจารณา เบื้องต้นจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓ วัน หากเรื่องยังไม่ยุติจะรายงานผลความก้าวหน้าทุก ๑๕ วัน ๓. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของกรม จะดำเนินการประสานต่อให้หน่วยงานนอกที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑ วัน ๔. ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้สำนัก/กอง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ทราบเป็นประจำทุกวันที ๕ ของเดือน หากสำนัก/กอง ยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในกำหนด จะออกหนังสือแจ้งเดือนให้รายงานผลทราบภายใน ๗ วัน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ประจำหน่วยงาน สำนัก/กอง ตามคำสั่งกรมฯ ที่ ๕๓๖/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๓
		3. มีระบบและผู้รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการอย่างเหมาะสมและทันท่วงที (พิจารณาที่ความถี่ในการติดตาม)	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	กรมโยธาธิการและผังเมือง ได้ดำเนินการจัดทမ်းบและรับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการอย่างเหมาะสมและทันท่วงที โดยการกำหนดข้อผู้รับผิดชอบประจำสำนัก/กอง ในการติดตามและประเมินผล ตามหนังสือที่ มท ๐๗๐๑.๒/ว ๒๐๑๘ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ และให้สำนัก/กอง ที่เป็นเจ้าของเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการทราบทุก ๑๕ วัน หรือจนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ
		4. มีการติดตามประเมินผล เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	กรมโยธาธิการและผังเมือง ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที ทั้งช่องทางการสื่อสาร กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
			คะแนน	5.00

หนวต 3 การให้ควมสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นย่อยการพิจารณา	ดำเนินการครบถ้วน	คำอธิบายผลการดำเนินการเพิ่มเติม
CS 5	ส่วนราชการมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมมีกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน	<p>1. มีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมมีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่</p>	<p>มีการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ผ่านกระบวนการตรวจสอบและปรับปรุงองค์เมืองรวมเมืองสระบุรี (ปริมปรุจครั้งที ๓) จังหวัดสระบุรี โดยการประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน</p>
		<p>2. มีกระบวนการในการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย รวมถึงการรายงานผลการทำงาน รายงานหรือเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้กับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันกาล</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่</p>	<p>มีกระบวนการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสาร และรวมการปฏิรูปกันอย่งทั่วถึง</p> <p>การโฆษณา โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแจ้งข่าวโดยประชาสัมพันธ์จังหวัด - การโฆษณาทางสถานีวิทยุกระจายเสียง และเคเบิลทีวี - การแจ้งองค์กยไปตรงองค์กยที่เกี่ยวข้อง - การแจ้งข่าวทางหนังสือพิมพ์ - การแจ้งข่าวทางเว็บไซต์กรมโยธาธิการและผังเมือง - การเปิดประชาศ โดย - การเปิดประชาศตามสถานที่ต่าง ๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> กรมโยธาธิการและผังเมือง สำนักงานจังหวัดสระบุรี เทศบาลเมืองสระบุรี เทศบาลเมืองสระบุรี กรมโยธาธิการและผังเมือง สำนักงานเขตเทศบาล เขตเทศบาลนครเขต อบต.ดงขี้เหล็ก อบต.ดงลิงขี้เหล็ก อบต.ดงลิงขี้เหล็ก อบต.ดงลิงขี้เหล็ก อบต.ดงลิงขี้เหล็ก <p>มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแสดงความคิดเห็นในปฏิรูปประชาชน - การแสดงความคิดเห็นต่อโครงการปฏิรูปประชาชน - การแสดงความคิดเห็นต่อโครงการปฏิรูปประชาชน - การแสดงความคิดเห็นต่อโครงการปฏิรูปประชาชน <p>มีการจัดทำรายงานการปฏิรูปประชาชน และรวมความคิดเห็นที่ได้จากการประชุมประชาชน เสนอต่อที่ปรึกษาหลังเมืองรวม เพื่อพิจารณาปรึกษาหลังเมืองรวม เพื่อพิจารณา</p>
		<p>3. ทบพวณกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และมีแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ไปสู่ระดับที่สูงขึ้นหรือแสดงให้เห็นว่ามีการขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่</p>	<p>มีการจัดทำรายงานการปฏิรูปประชาชน และรวมความคิดเห็นที่ได้จากการประชุมประชาชน เสนอต่อที่ปรึกษาหลังเมืองรวม เพื่อพิจารณาปรึกษาหลังเมืองรวม เพื่อพิจารณา</p>
			คะแนน	5.00

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นย่อยการพิจารณา	ดำเนินการครบถ้วน		
CS 6	ส่วนราชการมีการวัดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ	1. มีกระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	คำอธิบายผลการดำเนินการเพิ่มเติม มีการถอดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		2. มีกระบวนการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่		
		3. มีการนำผลการวัดความพึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการ และการทำงาน	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่		
		4. มีการนำผลการวัดความไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงาน	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่		
			คะแนน	5.00	

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นย่อยการพิจารณา	ดำเนินการครบถ้วน	คำอธิบายผลการดำเนินการเพิ่มเติม
CS7	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการ โดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ	<p>1. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการซึ่งมีกรอบเวลาชัดเจน และประกาศเผยแพร่คู่มือการติดต่อราชการให้ประชาชนทราบ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่</p>	<p>ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ ซึ่งมีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการของงานบริการที่ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนระยะเวลาของใจและปรับปรุงให้สอดคล้องกับการจัดการกระบวนการที่ปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีแผนภูมิและระยะเวลาของบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบทางเว็บไซต์ของกรมโยธาธิการและผังเมือง</p>
		<p>2. จัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ใช่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่</p>	<p>ได้จัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เช่น คู่มือการทดสอบวัสดุ (คอนกรีต) เพื่อใช้ทราบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีกรอบระยะเวลากำหนด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ เป็นต้น</p>
			คะแนน	
			5.00	