

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ยังไม่ได้ ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง เริ่มดำเนินการ	หัวข้อ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง		
3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น		
◎	○	○ <input type="checkbox"/> โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ - เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ -
3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ		
○	○	◎ <input checked="" type="checkbox"/> ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3.1.3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล		
○	○	◎ <input checked="" type="checkbox"/> คือ โปรแกรม spss มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์		
3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ		
○	○	◎ <input checked="" type="checkbox"/> ฐานข้อมูลนั้น คือ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
○	○	◎ <input checked="" type="checkbox"/> มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการคือ เป็นข้อมูลในการทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการบริการประจำปี

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	หัวข้อ
3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ		
○	○	<p><input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหาคือ</p> <p>สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ</p> <p>วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ</p> <p>จัดทำแผนของงบประมาณสร้างที่จอดรถเพิ่มเติม</p>
○	○	<p><input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ</p> <p>ผู้รับบริการลำดับที่ 1 คือ</p> <p>ประชาชน</p> <p>มีความต้องการ คือ</p> <p>ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองเข้ามามีบทบาทในด้านการผังเมืองโดยการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การสร้างความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นถึงประโยชน์ด้านการผังเมือง การร่วมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่การศึกษาและร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลที่แสดงถึงความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนการให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการวางและจัดทำผังเมืองมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้ท้องถิ่นในการรองรับภารกิจด้านการผังเมืองและเกิดการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>ผู้รับบริการลำดับที่ 2 คือ</p> <p>หน่วยงานภาคเอกชน</p> <p>มีความต้องการ คือ</p> <p>ให้กรมโยธาธิการและผังเมือง จัดให้มีการร่วมรับฟังความคิดเห็นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความต้องการของแต่ละฝ่ายให้ทราบโดยเฉพาะแนวทางในการพัฒนาประเทศในอนาคต และร่วมผลักดันการพัฒนาประเทศร่วมกัน</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลำดับที่ 1 คือ</p> <p>หน่วยงานภาครัฐ/ราชการ</p> <p>มีความต้องการ คือ</p> <p>ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองมีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนมีความทันสมัยเหมาะสำหรับการนำไปใช้ในการวางแผนและวิเคราะห์ต่อไปนอกจากนี้ยังมีเรื่องของการติดต่อประสานแผนงาน/โครงการต่างๆควรมีความสอดคล้องต่อเนื่องกันเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างสูงสุด</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลำดับที่ 2 คือ</p> <p>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p> <p>มีความต้องการ คือ</p> <p>การเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางและจัดทำผังเมือง การให้คำปรึกษาทางวิชาการ การขอความร่วมมือและการติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆ ต้องได้รับความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังรวมถึงระบบฐานข้อมูลต่างๆที่ให้บริการต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และทันสมัยต่อสถานการณ์ในปัจจุบันด้วย</p>
○	○	<p><input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ</p> <p>ทบทวนกระบวนการทำงานทุกปี</p>

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	หัวข้อ
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ		
3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม		
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> คือ -
3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม		
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> คือ -
3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล		
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> คือ -
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์		
3.4.1 มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> โดย โดยการโทรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขอข้อมูลข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องทราบ ในเบื้องต้นและตอบข้อร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊กงานประชาสัมพันธ์กรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน
3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ และเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) ได้แก่		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> คือ เรื่องทั่วไป เช่น อาคาร บุคลากร ฯลฯ และมีแนวทางในการแก้ไข คือ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน/เอกชน/หน่วยงานท้องถิ่น ให้รับทราบถึงกฎหมายผังเมือง กฎหมาย ควบคุมอาคารและให้ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ยังไม่ได้ ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง เริ่มดำเนินการ	หัวข้อ
3.4.4 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด		
○	○	<p><input checked="" type="radio"/> โดยวิธี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ศูนย์ดำรงธรรม ยผ. พิจารณาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ ยผ. ส่งให้เจ้าของเรื่องไปดำเนินการ 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาและแจ้งศูนย์ดำรงธรรม ยผ. ภายใน 15 วันทำการ 3. กรณีไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าพร้อมเหตุผลและความจำเป็น 4. กรณีหน่วยงานในสังกัด ยผ. ได้รับเรื่องร้องเรียนมายังหน่วยงานโดยตรงให้หน่วยงานสำเนาข้อร้องเรียนส่งให้ศูนย์ดำรงธรรม ยผ. เพื่อติดตามผลต่อไป
3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ		
○	○	<p><input checked="" type="radio"/> คือ</p> <p>มีช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบเว็บไซต์กรมฯ www.dpt.go.th และตอบข้อร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊กงานประชาสัมพันธ์กรมโยธาธิการและผังเมือง</p>