


หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ การพัฒนากรมโยธาธิการและผังเมืองให้เป็นหน่วยงานที่ก้าวทันเทคโนโลยี สามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการดำเนินการต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งคาดการณ์ว่าในอนาคตจะมีผู้รับบริการเข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ การพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดในรูปแบบการสืบค้นอัตโนมัติ ช่วยให้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและรวดเร็วจากการ scan QR Code (http://subsites.dpt.go.th/library/welcome) และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ไม่ผ่าน ควรแสดงให้เห็นว่าได้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การเพื่อวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร) มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น แล้วนำมากำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งปัจจุบันและอนาคต พร้อมยกตัวอย่างให้เห็นชัดเจน
3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> ได้แก่... การสังเกตพฤติกรรมกรรมการรับบริการ, โทรศัพท์, โทรสาร, การติดต่อขอข้อมูล, การจัดการอบรม ประชุม สัมมนา, จดหมาย, ศูนย์ดำรงธรรม, E-Mail, Website, Facebook, แบบคำถามสำรวจความคิดเห็นและแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ทาง Website นี้ (http://office.dpt.go.th/centernews/files/_64.pdf) นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ... ปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการและมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วนชัดเจน ให้บริการต่างๆ อย่างเต็มที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และเต็มใจให้บริการที่รวดเร็ว และปรับปรุงระบบต่างๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการหรือดำเนินการเรื่องต่างๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางมายังสถานที่ราชการ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สร้างความประทับใจในการเข้าใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.1.3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล		
○	○	<p>● คือ... มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวบรวมจาก Website (http://office.dpt.go.th/centernews/files/_64.pdf) และนำมาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อสรุปเป็นรายงานผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันกาล เพื่อนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น ทุกคนสามารถเข้าดูรายงานดังกล่าวผ่านทาง Website นี้ (http://www.dpt.go.th/images/stories/pdf/report/63/630000-2.pdf)</p> <p>มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ... จากรายงานผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการฉบับล่าสุด แสดงให้เห็นว่าการให้บริการโดยรวมสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ มีเพียงบางส่วนที่ได้รับข้อเสนอแนะ เช่น ส่วนภูมิภาค ป้ายชื่อน้ำห้องเล็กไป ควรทำป้ายให้ใหญ่สามารถมองเห็นได้ง่าย, สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ, ไม่มีป้ายบอกทางมาสำนักงาน ฯลฯ ซึ่งได้มีการแจ้งรายงานผลการประเมินดังกล่าวไปยังหน่วยงานทุกส่วนให้ทราบและดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังมีปรับปรุงงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น ระบบการให้บริการงานทดสอบวัสดุงานให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน เป็นต้น</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน




3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่น ๆ		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> ช่องทางยื่นคำร้องทางระบบอินเทอร์เน็ตจากสำนักผังเมืองรวมที่มีการยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ มีการกำหนดกลุ่มแบบสอบถามคำร้องของผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละจังหวัด ยกตัวอย่าง จ.เชียงใหม่ ที่มีคำร้องขอของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับนิติบุคคลมีช่องทางการสำรวจ ทาง Website นี้ http://www.dpt.go.th/wan/urban_complain/main.asp โดยได้มีการนำข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางดังกล่าวมาวิเคราะห์ถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการได้มากที่สุด
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ คือ... สามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ว่าส่วนใดควรคงไว้ ส่วนใดควรปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยพิจารณาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้รับบริการได้เสนอความคิดเห็นไว้ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการให้มากที่สุด โดยนำแบบฟอร์มแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมาทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์ ทาง Website นี้ http://www.dpt.go.th/wan/urban_complain/main.asp รวมทั้ง การนำคำร้องทางระบบอินเทอร์เน็ตมาวิเคราะห์ภาพรวมเพื่อกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้หน่วยงานมีความพร้อมในทุกด้านและสามารถให้บริการได้ครอบคลุม เพื่อลดการยื่นคำร้องให้เหลือน้อยที่สุด
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ไม่ผ่าน ควรระบุให้ชัดเจนว่านำเอาความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการวางแผนเรื่องใด หรือ ก่อให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ		
○	○	<p>◎ หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหาคือ... จากผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของกรมโยธาธิการและผังเมืองที่ได้จัดทำประจำทุกปีมีข้อเสนอแนะในส่วนงานบริการตามภารกิจของกรมฯ ทั้ง 14 งานบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ไม่ว่าจะเป็น สถานีจอดรถ ป้ายนำทาง อุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน ฯลฯ</p> <p>วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ... สืบหาข้อมูลพร้อมในแต่ละด้านของหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคว่ามีความพร้อมในการให้บริการมากน้อยเพียงใด และจัดทำแผนเสนอของบประมาณเพื่อดำเนินการในส่วนที่ยังบกพร่อง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในอนาคต สร้างความผูกพันระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
○	○	<p>◎ หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ... ผู้รับบริการที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ ประชาชนทั่วไป มีความต้องการ คือ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน</p> <p>ผู้รับบริการที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 คือ สื่อมวลชน มีความต้องการ คือ ความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลครอบคลุมทุกประเด็น บริการได้มาตรฐาน</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ เครือข่ายภาคประชาชน มีความต้องการ คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 คือ บริษัทผู้รับจ้าง มีความต้องการ คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว เป็นธรรมโปร่งใส</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
○	○	<p>◎ หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ... นำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละปีมาทบทวนว่ามีด้านใดที่ยังบกพร่องหรือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำลง และดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เปรียบเทียบการให้บริการแต่ละด้านของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยการให้บริการทุกประเด็นร้อยละ 93.60 เท่ากัน โดยที่ผู้เข้ารับบริการในปี 2563 มีจำนวนน้อยกว่าเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงถือว่าการปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ไม่ผ่าน ควรแสดงแนวทางการปรับปรุงที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างครบถ้วนตามที่ลำดับความสำคัญไว้ ๒ ลำดับแรก

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ จัดตั้งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะกลุ่มในแต่ละด้าน เพื่อให้ความรู้ผ่านระบบ Facebook live stream
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ควรแสดงนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นโดยส่วนราชการโดยใช้ข้อมูลจากความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์เพื่อนำมาออกแบบนวัตกรรมที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ความรู้ข้อแนะนำผ่านระบบ Microsoft Teams แห่งการเรียนรู้
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ควรแสดงนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นโดยส่วนราชการ โดยใช้ข้อมูลจากความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์เพื่อนำมาออกแบบนวัตกรรมที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ จัดทำแบบสำรวจอัจฉริยะ โดยการติดตั้งจอประมวลผลเพื่อประเมินความพึงพอใจ
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการระดับบุคคลอย่างไร เกิดประโยชน์ต่อรายบุคคลอย่างไร และพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการระดับบุคคลอย่างไร หรือมีการออกแบบการให้บริการใหม่ๆ ตามความต้องการเฉพาะบุคคลในการเข้าถึงบริการอย่างไร มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.4.1 มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล		
○	○	<p>◎ โดย... ดำเนินการตามแนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับความทันสมัยสถานการณ์ในการชี้แจงข่าว ให้สามารถสื่อสารและสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัยการณ เข้าถึงกลุ่มคนทุกกลุ่มในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในกำหนดระยะเวลา 1 วัน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการชี้แจงประเด็นเกี่ยวกับความทันสมัยการณ ในการชี้แจงข่าว เรื่อง “การคัดค้านเปลี่ยนผังเมืองรวมจังหวัดสงขลาจากสีเขียวเป็นสีม่วง” เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2563 โดยเผยแพร่ผ่านช่องทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook Live งานประชาสัมพันธ์กรมฯ http://www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH/videos/626489058232660 - เว็บไซต์กรมฯ http://www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH/photos/pcb.3398910353488334/3398910223488347 - Gnews http://gnews.apps.go.th/news?news=69807 - เว็บไซต์ Thailandplus, ฐานเศรษฐกิจ, เดลินิวส์, คมชัดลึก, Facebook เรื่องดีดีกับกรมโยธาธิการและผังเมือง, Youtube : NewsNBT THAILAND - สถานีโทรทัศน์ NBT
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<div style="display: inline-block; border: 1px solid red; padding: 5px; background-color: #f08080;">ไม่ผ่าน</div> <p>มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน แต่ควรแสดงให้เห็นถึงสถิติและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน และความรวดเร็วทันกาล (หรือตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ)</p>

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยมีคำสั่งกรมโยธาธิการและผังเมือง เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေးประจำหน่วยงาน (https://drive.google.com/file/d/1DBe9dAf_dPSVyWJ6d0KZKJ2mMZ0lihC1/view?usp=sharing)
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีผังแสดงขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง (https://drive.google.com/file/d/1X-PIUBJrnNDDbnWrQauwBVrU-jEjS51t/view?usp=sharing)
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีระเบียบกรมโยธาธิการและผังเมือง ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2556 (https://drive.google.com/file/d/1Fiz8SQ0PoLk4I3Zb9no1CUn2sCt18f5a/view?usp=sharing)
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการติดต่อเรื่องร้องเรียน และสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง พร้อมรายงานให้อธิบดีและกระทรวงมหาดไทยทราบ เป็นประจำทุกเดือน (https://drive.google.com/file/d/1cePZGB6MsuSYtusRMB__ywwAu4HmFsOh/view?usp=sharing)
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ... 1. เรื่องทั่วไป 2. เรื่องด้านการผังเมือง 3. เรื่องด้านการพัฒนาเมือง 4. เรื่องด้านอาคาร และมีแนวทางในการแก้ไข คือ... มีการสรุปการวิเคราะห์หาสาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน พร้อมหาแนวทางปรับปรุง/วิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อมิให้เกิดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องดังกล่าวขึ้นซ้ำ หรือให้มีการร้องเรียนในจำนวนที่ลดลง (https://drive.google.com/file/d/16ivNLpb-qTDl89O25CYXqp4AfPBjwo5/view?usp=sharing)
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.	 ควรแสดงให้เห็นว่า แนวทางดังกล่าว สามารถลดข้อร้องเรียนซ้ำได้ และแสดงสถิติของข้อร้องเรียนซ้ำที่ลดลง	
3.4.4 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> โดยวิธี... มีผังแสดงขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง (https://drive.google.com/file/d/1X-PIUBJmNDDbnWrQauwBvrU-jEjS51t/view?usp=sharing) ปี 2561 : จำนวน 13 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100% ปี 2562 : จำนวน 19 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 17 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.47% อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.52% ปี 2563 : จำนวน 13 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 84.61% อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.38%
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		
3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ... ระบบรับ – ส่ง ร้องเรียน (ออนไลน์) ของศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง ผ่าน Web Application โดยสามารถเข้าไปกรอกข้อมูลแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/index.php โดยสามารถติดตั้ง Web App ไว้บนหน้าจอโทรศัพท์เพื่อสะดวกในการเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถใช้รหัสที่ได้รับหลังกดส่งคำร้องในการเข้าระบบเพื่อติดตามการดำเนินการและรายงานผลได้ด้วยตนเองช่วยประหยัดเวลาและลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่กรมฯ โดยมีคู่มือการใช้งาน ดังนี้ https://drive.google.com/file/d/12slPYgkaB9cVlGy867oNdqdGXG-Pvd0V/view?usp=sharing
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.	 ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างไร หรือมีระบบการรายงานสถานะข้อร้องเรียนโดยที่ผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขออย่างไร	