

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น		
○	○	<p>● โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ การพัฒนากรมโยธาธิการและผังเมืองให้เป็นหน่วยงานที่ก้าวทันเทคโนโลยีตามนโยบายของรัฐ มุ่งสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการดำเนินการต่างๆ ของกรมฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ www.dpt.go.th ระบบ LINE OA (@dpt.go.th) Facebook งานประชาสัมพันธ์ กรมโยธาธิการและผังเมือง (http://www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH) จากการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมายด้านผังเมือง ด้านอาคาร พ.ร.บ.การจัดรูปที่ดิน พ.ร.บ.การขุดดินถมดิน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่ทราบบทบาท ภารกิจ และงานบริการของกรมฯ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการเข้าถึงงานบริการของกรมฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น</p> <p>เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ กรมฯ จึงมีนโยบายให้ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ของกรมฯ และบุคลากรภายในกรมฯ ดำเนินการร่วมกัน ในการปรับปรุงการดำเนินการต่างๆ ของกรมฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตรงจุด โดยการนำเสนอข้อมูลชี้แจงทำความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทาง Social Media อย่างต่อเนื่อง เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบทบาท ภารกิจ ในการให้บริการของกรมฯ ให้หลากหลายและมีความถี่มากยิ่งขึ้น ผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านจอ LED ให้บริการที่ไร้เงื่อนไขของเวลาและสถานที่ สามารถให้บริการทุกสถานที่และทุกเวลา เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผ่านช่องทาง Social Media เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการเข้าถึงงานบริการของกรมฯ ได้มากขึ้น และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <div> <p>ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างไร หรือไม่ได้ระบุว่ามีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมารวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปวิเคราะห์กำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วอย่างไร</p> </div> </div>



3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ		
○	○	<p>● ได้แก่ การสังเกตพฤติกรรมบริการ, โทรศัพท์, โทรสาร, การติดต่อขอข้อมูล, การจัดการอบรม ประชุม สัมมนา, จดหมาย, ศูนย์ดำรงธรรม : , E-Mail : webmaster@dpt.go.th, เว็บไซต์ : www.dpt.go.th/th/, Facebook : http://www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH/, แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น และแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทาง http://oldoffice.dpt.go.th/centernews/files/new9/form2.pdf</p> <p>นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ...ปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการและมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วนชัดเจน ให้บริการต่างๆ อย่างเต็มที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และเต็มใจให้บริการที่รวดเร็ว และปรับปรุงระบบต่างๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการหรือดำเนินการเรื่องต่างๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางมายังสถานที่ราชการ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สร้างความประทับใจในการเข้าใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล		
○	○	<p>● คือ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวบรวมจากเว็บไซต์ https://forms.gle/Xcx6nfoDZKZsgtFA6 และนำมาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อสรุปเป็นรายงานผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันกาล เพื่อนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น ทุกคนสามารถเข้าดูรายงานดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ https://oldweb.dpt.go.th/th/satisfaction-report.html</p> <p>มาใช้ในการค้นหารวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ...จากรายงานผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการฉบับล่าสุด แสดงให้เห็นว่าการให้บริการโดยรวมสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมีเพียงบางส่วนที่ได้รับข้อเสนอแนะ เช่น ส่วนภูมิภาค ป้ายชื่อหน้าห้องเล็กไป ควรทำป้ายให้ใหญ่สามารถมองเห็นได้ง่าย, สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ, ไม่มีป้ายบอกทางมาสำนักงาน ฯลฯ ซึ่งได้มีการแจ้งรายงานผลการประเมินดังกล่าวไปยังหน่วยงานทุกส่วนให้ทราบและดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังมีปรับปรุงงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น ระบบการให้บริการงานทดสอบวัสดุ งานให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน 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"/> ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่ ช่องทางยื่นคำร้องทางระบบอินเทอร์เน็ตจากสำนักผังเมืองรวมที่มีการยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ มีการกำหนดกลุ่มแบบสอบถามคำร้องของผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละจังหวัด มีช่องทางการยื่นคำร้องทางเว็บไซต์ https://onedptgis.dpt.go.th/onedpt-complain-pp/ โดยได้มีการนำข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางดังกล่าว และนำมาวิเคราะห์ถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการได้มากที่สุด
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ คือ นำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจากการให้บริการตามภารกิจด้านผังเมือง โดยพัฒนาระบบแสดงความเห็นและยื่นคำร้องการปิดประกาศ 15/30/90 วัน ตาม พ.ร.บ. การผังเมือง พ.ศ. 2562 เพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผ่าน https://onedptgis.dpt.go.th/onedptcomplain-pp/ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาระบบตรวจสอบผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน (LANDUSE PLAN) ให้บริการเผยแพร่ข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินทั่วประเทศ ผ่าน http://pludds.dpt.go.th และ APP Landuse Plan ทั้ง IOS และ Android เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลด้านการใช้ประโยชน์ที่ดิน และ เจ้าหน้าที่ของกรมฯที่ได้ลงพื้นที่ รับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจกรมฯ มาวิเคราะห์ โดยจัดตั้งคณะทำงานร่วมจากทุกสำนัก กอง เพื่อประสานงานและปรับปรุงการให้บริการ ให้เกิดความรวดเร็วและแก้ไขปัญหา สนองความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ และดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานบริการของกรมที่ได้มีการแก้ไข ปรับปรุง ผ่านช่องทางต่างๆ ของกรมฯ
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหา คือ จากผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ที่ได้จัดทำประจำปีมีข้อเสนอแนะในส่วนงานบริการตามภารกิจของกรมฯ ทั้ง 14 งานบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ไม่ว่าจะเป็น สถานีจอดรถ บ้ายนำทาง อุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน ฯลฯ วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ... สำรวจความพร้อมในแต่ละด้านของหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีความพร้อมในการให้บริการมากขึ้นเพียงใด และจัดทำแผนเสนอของบประมาณเพื่อดำเนินการในส่วนที่ยังบกพร่อง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในอนาคต สร้างความผูกพันระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ... ผู้รับบริการที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ ประชาชนทั่วไป มีความต้องการ คือ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ผู้รับบริการที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 คือ สื่อมวลชน มีความต้องการ คือ ความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลครอบคลุมทุกประเด็น บริการได้มาตรฐาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ เครือข่ายภาคประชาชน มีความต้องการ คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 คือ บริษัทผู้รับจ้าง มีความต้องการ คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว เป็นธรรมโปร่งใส
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ นำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการมาทบทวนว่ามีด้านใดที่ยังบกพร่องหรือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำลงซึ่งได้นำผลการประเมินความพึงพอใจปี 2563 (93.60) เปรียบเทียบการให้บริการแต่ละด้านปี 2564 (94.00) พบว่าในปี 2564 มีความพึงพอใจสูงขึ้น https://oldweb.dpt.go.th/th/satisfaction-report.html ถือว่าการปรับปรุงกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและได้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ มีการพัฒนาช่องทางการใช้บริการในการรับข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ งานบริการของกรมผ่านทางเว็บไซต์ www.dpt.go.th/th/ , เฟซบุ๊ก : http://www.facebook.com/DPT.PRGO.TH/ , ยูทูบ : http://m.youtube.com/channel/UCH7hwu-XAVaDJE-OuqWWS3Q , สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลด้านผังเมือง พัฒนาเมือง การอาคารและบริการด้านช่างผ่านทาง Line OA (@dpt.go.th) และมีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในงานด้านผังเมืองและด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ทั้งประชาชน ภาครัฐและภาคเอกชน สามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นประกอบในขั้นตอนการดำเนินงานได้ เช่น ผังเมืองรวมเมืองศรีราชา จ.ชลบุรี https://www.facebook.com/SrirachaPlan/videos/4980127515360318
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ กรมได้บูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในการบริการงานด้านผังเมือง ระบบให้บริการค้นหาตำแหน่งแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต (LandsMaps) ซึ่งกรมได้ร่วมบูรณาการข้อมูลแผนผังกำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินในรูปแบบดิจิทัล ในพื้นที่ 76 จังหวัด เพื่อให้บริการประชาชนในการสืบค้นและตรวจสอบข้อมูลร่วมกับตำแหน่งรูปแปลงที่ดินผ่านระบบ LandsMaps ผ่านทางเว็บไซต์ http://landsmaps.dol.go.th/ และจัดทำระบบแสดงความคิดเห็นและยื่นคำร้องการปิดประกาศ 15/30/90 วัน ตาม พ.ร.บ. การผังเมือง พ.ศ. 2562 เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำผังเมืองรวม ผ่านทางเว็บไซต์ https://onedptgis.dpt.go.th/onedpt-complain-pp/ ที่เปิดให้ประชาชนที่มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นในการจัดทำผังเมืองในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เพิ่มความสะดวกไม่ต้องไปยื่นคำร้องเองในพื้นที่
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<input checked="" type="radio"/> ผ่าน
3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ กรมได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ https://www.dpt.go.th/th/ ให้มีความทันสมัยในการให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหาข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ได้รับความสะดวกมากขึ้น มีช่องทางการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางยูทูป http://m.youtube.com/channel/UCH7hwu-XAVaDJE-OuqVWS3Q และเพิ่มช่องทางการติดตามข่าวสาร หรือติดต่อสอบถามข้อมูลด้านการผังเมือง พัฒนาเมือง การอาคารและบริการด้านช่างผ่านทางระบบไลน์ Line OA (@dpt.go.th) หรือเฟซบุ๊กงานประชาสัมพันธ์ กรมโยธาธิการและผังเมือง http://www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH/ รวมทั้งระบบรับ - ส่ง ร้องเรียน (ออนไลน์) ของศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง โดยสามารถเข้าไปกรอกข้อมูลแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<input checked="" type="radio"/> ผ่าน
3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ... <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มช่องทางรับข้อมูล ข่าวสาร งานบริการของกรมฯ ทางระบบ LINE OA (@dpt.go.th) โดยสามารถติดต่อ-สอบถามข้อมูลด้านการผังเมือง พัฒนาเมือง การอาคารและการบริการด้านช่าง ทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกและทันที่ - มีระบบตรวจสอบผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน (LANDUSE PLAN) ผ่านทาง http://plludds.dpt.go.th และ APP Landuse Plan ทั้ง IOS และ Android ให้บริการเผยแพร่ข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินทั่วประเทศ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกไม่เสียเวลาเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงาน ลดขั้นตอน และลดเอกสาร - ให้บริการยื่นขอรับการทดสอบวัสดุผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถขอรับบริการได้ตลอดเวลา - พัฒนาระบบแสดงความคิดเห็นและยื่นคำร้องการปิดประกาศ 15/30/90 วัน ตาม พ.ร.บ. การผังเมือง พ.ศ. 2562 ผ่าน https://onedptgis.dpt.go.th/onedpt-complain-pp/ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับบุคคลและนิติบุคคลในพื้นที่ขอบเขตผังเมืองรวมที่อยู่ระหว่างปิดประกาศ สามารถแสดงความคิดเห็น ยื่นคำร้องพร้อมแนบเอกสารประกอบผ่านระบบได้ และสามารถติดตามผลการยื่นคำร้องผ่านระบบได้ในอนาคต
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<input checked="" type="radio"/> ผ่าน

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.4.1 มีวิธีการตอบสนองและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> โดย ดำเนินการตามแนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับความทันสถานการณ์ มี Line PMOC ของกรมประชาสัมพันธ์ในการแจ้งหน่วยงานให้ตอบสนองต่อข่าวให้ทันเหตุการณ์ภายใน 24 ชม. ให้ชี้แจงข่าวให้สามารถสื่อสารและสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันสถานการณ์ เข้าถึงกลุ่มคนทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีชี้แจงข่าว เรื่อง “คัดค้านการเปลี่ยนผังเมืองรวมจังหวัดชัยภูมิจากสี่เหลี่ยมเป็นสี่มวง” เมื่อวันที่ 19 มิ.ย. 2564 ได้มีการดำเนินการชี้แจงข่าวภายในเวลา 1 วัน มีรายละเอียดที่มาที่ไปของปัญหา ข้อเท็จจริง การแก้ไขปัญหา มีการชี้แจงผ่านสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ สื่อออนไลน์ สื่อวิทยุต่าง ๆ Facebook งานประชาสัมพันธ์ กรมโยธาธิการและผังเมือง https://www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH/posts/4129461650433197 รวมทั้งเผยแพร่ผ่านช่อง YouTube : กรมโยธาธิการและผังเมือง Official https://www.youtube.com/watch?v=sHMAi3LKo และ Gnews : https://gnewsapps.go.th/news?news=86400 เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ ไม่ให้เกิดการคัดค้านหรือร้องเรียนซ้ำ เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> มีช่องทางหลักการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2299-4311, 0-2299-4056 ทางโทรสาร หมายเลข 0-2619-6520, 0-2273-0886, และเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมโยธาธิการและผังเมือง http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> ระบุขั้นตอนและผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีผังแสดงขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกรมโยธาธิการ และผังเมือง (https://drive.google.com/file/d/1X-PIUBJrnNDDbnWrQauwBVrU-jEjS51t/view?usp=sharing) และกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยมีคำสั่งกรมโยธาธิการและผังเมือง เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขยประจำหน่วยงานส่วนกลาง http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/files/pdf/DhamRT-C-2564.pdf หน่วยงานส่วนภูมิภาค http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/files/pdf/DhamRT-S-2564.pdf
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน ตามลักษณะความสำคัญของข้อร้องเรียน โดยมีระเบียบกรมโยธาธิการและผังเมือง ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2556 (https://drive.google.com/file/d/1Fiz8SQ0PoLk4i3Zb9no1CUn2sCt18f5a/view?usp=sharing)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการติดต่อเรื่องร้องเรียน และสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมโยธาธิการและผังเมือง พร้อมรายงานให้อธิบดีและกระทรวงมหาดไทยทราบ เป็นประจำทุกเดือน (https://drive.google.com/file/d/1cePZGB6MsuSYtusRMB__yvwAu4HmFsOh/view?usp=sharing) *ต้องหาปี 64
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<p><input checked="" type="radio"/> คือ... 1. เรื่องทั่วไป 2. ด้านการผังเมือง 3. ด้านการพัฒนาเมือง 4. ด้านการอาคาร 5. ด้านการบริการด้านช่าง และมีแนวทางในการแก้ไข คือ มีการสรุปวิเคราะห์สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน หาแนวทางปรับปรุง/แก้ไขปัญหาเพื่อมิให้เกิดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเรื่องดังกล่าวขึ้นซ้ำ หรือมีการร้องเรียนในจำนวนที่ลดลง เมื่อนำสถิติเรื่องร้องเรียนในภาพรวมปีงบประมาณ 2562 มาเปรียบเทียบกับปี 2564 พบว่ามีข้อร้องเรียนลดลง 63.16% (ปี 2562 = 19 เรื่อง ปี 2563 = 13 เรื่อง ปี 2564 = 12 เรื่อง) และมีข้อร้องเรียนซ้ำลดลง 100% (มีข้อร้องเรียนการกิจด้านอาคารซ้ำในปี 2562 และ ปี 2563 ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยไม่มีการร้องเรียนซ้ำในปี 2564 คือเรื่อง ขอให้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้สามารถใช้ลูกบอลดับเพลิง (Fire Extinguishing Ball) ในอาคาร และสถานที่ต่างๆ ได้) เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2562 – 2564 ตามภารกิจด้านต่างๆ</p> <p>1) ด้านผังเมือง ปี 2562= 4 เรื่อง ปี 2563 = 3 เรื่อง ปี 2564 = 2 เรื่อง</p> <p>2) ด้านอาคาร ปี 2562= 6 เรื่อง ปี 2563 = 3 เรื่อง ปี 2564 = 2 เรื่อง</p> <p>3) ด้านการพัฒนาเมือง ปี 2562 = 1 เรื่อง ปี 2563 = 4 เรื่อง ปี 2564 = 0 เรื่อง</p> <p>4) ด้านการบริการด้านช่าง ปี 2562 = 1 เรื่อง ปี 2563 = 1 เรื่อง ปี 2564 = 0 เรื่อง</p> <p>5) ด้านทั่วไป ปี 2562 = 1 เรื่อง ปี 2563 = 2 เรื่อง ปี 2564 = 8 เรื่อง</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		 ควรแสดงให้เห็นว่าแนวทางดังกล่าว สามารถลดข้อร้องเรียนซ้ำได้ และแสดงสถิติของข้อร้องเรียนซ้ำที่ลดลง
3.4.4 มีช่องทางการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<p><input checked="" type="radio"/> โดยวิธี การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง มีขั้นตอนการดำเนินงาน คือ รับเรื่องพิจารณาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมโยธาธิการและผังเมือง ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ จากนั้นส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องนำไปดำเนินการ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายใน 15 วันทำการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผลการยุติเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองทราบ แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 3 วันทำการ และดำเนินการรายงานผลเสนอต่ออธิบดีและกระทรวงมหาดไทยทราบ ภายในทุกวันที่ 10 ของเดือน ในกรณีไม่เกี่ยวข้องกับกรมฯ ให้แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 3 วันทำการ (http://webs-apps.dpt.go.th/DPT_Systems/DPT_ITA/ITA/PDF/step_report.pdf) และการแจ้งผลทางกรมฯ จะดำเนินการแจ้งผลข้อร้องเรียนผ่านทางการใช้โทรศัพท์, SMS, และ Email</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ		
○	○	<p>● คือ ระบบรับ-ส่งร้องเรียน (ออนไลน์) ของศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง ผ่าน Web Application สามารถเข้าไปกรอกข้อมูลแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/index.php โดยผู้ร้องเรียนสามารถใช้รหัสที่ได้รับหลังกดส่งคำร้องในการเข้าระบบเพื่อติดตามการดำเนินการและรายงานผลได้ด้วยตนเองช่วยประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่กรมฯ มีคู่มือการใช้งาน https://drive.google.com/file/d/12slPYgkaB9cylGy867oNdqdgXG-Pvd0V/view?usp=sharing และทางกรมจะดำเนินการแจ้งผลข้อร้องเรียนผ่านทางการใช้โทรศัพท์, SMS, Email และรายงานสถานะเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียน สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งรายงานสถานะขั้นตอนการดำเนินการโดยที่ผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขอ ทำให้ตอบสนองแก่ผู้รับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลด้านการผังเมือง พัฒนาเมือง การอาคารและบริการด้านช่างผ่านระบบ LINE OA (@dpt.go.th) และระบบตรวจสอบผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน (LANDUSE PLAN) ผ่านทาง http://plludds.dpt.go.th และ APP Landuse Plan</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน