

### หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น		
○	○	<p>● โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ กรมฯ ได้พัฒนาให้เป็นหน่วยงานที่ก้าวหน้าทันเทคโนโลยีตามนโยบายของรัฐบาล มุ่งสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน โดยสร้าง Application "เรียกช่าง" เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการค้นหาข้อมูลของผู้ประกอบการด้านช่าง ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และตรวจสอบข้อมูลผู้ประกอบการด้านช่างที่อยู่ในพื้นที่ ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ ประชาชนสามารถใช้งาน Application "เรียกช่าง" โดยใช้งานผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.dpt.go.th">www.dpt.go.th</a> ดาวโหลด Application "เรียกช่าง" มาสร้างไอคอนไว้บนหน้าจอมือถือ ได้ตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป เพื่อค้นหาผู้ประกอบการด้านช่าง จำแนกตามประเภทของงานช่าง สำหรับยอดผู้ใช้งานตั้งแต่เปิด Application "เรียกช่าง" มียอดผู้ใช้บริการจำนวน 6,751 ราย โดยจังหวัดที่ใช้บริการสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.จังหวัดสกลนคร จำนวน 421 ราย 2. จังหวัดเลย จำนวน 402 ราย และจังหวัดนนทบุรี 266 ราย มีจำนวนช่างที่เข้าในระบบจำนวน 10,212 ราย ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้อยละ 70 มีความพึงพอใจมาก</p> <p>เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ กรมฯ พร้อมให้บริการประชาชน สู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ด้วยแอปพลิเคชัน “เรียกช่าง” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการค้นหาข้อมูลของช่างได้อย่างสะดวก ครบ จบงาน โดยการนำเทคโนโลยี และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.	ไม่ผ่าน	ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างไร หรือไม่ได้ระบุว่ามีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมารวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปวิเคราะห์กำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วอย่างไร (การวิเคราะห์เพื่อจับสัญญาณ และกำหนดแนวทางเชิงรุกในการตอบสนอง)
3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
○	○	<p>● โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่ การสังเกตพฤติกรรมกรรมการรับบริการ, โทรศัพท์, โทรสาร, การติดต่อขอข้อมูล, การจัดการอบรม ประชุม สัมมนา, จดหมาย, ศูนย์ดำรงธรรม, E-Mail, Website, Facebook, แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นและแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ทาง Website นี้ (<a href="https://forms.gle/oSq7C9W1EB2rRgM3A">https://forms.gle/oSq7C9W1EB2rRgM3A</a>)</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 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล		
○	○	<p>● คือ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวบรวมจาก Website (<a href="https://forms.gle/oSq7C9W1EB2rRgM3A">https://forms.gle/oSq7C9W1EB2rRgM3A</a>) และนำมาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อสรุปเป็นรายงานผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันกาล เพื่อนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น ทุกคนสามารถเข้าดูรายงานดังกล่าวผ่านทาง Website นี้ (<a href="https://www.dpt.go.th/th/self-assessment-report-on-service-satisfact/">https://www.dpt.go.th/th/self-assessment-report-on-service-satisfact/</a>)</p> <p>มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>คือ จากรายงานผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการฉบับล่าสุด แสดงให้เห็นว่าการให้บริการโดยรวมสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ มีเพียงบางส่วนที่ได้รับข้อเสนอแนะ เช่น ส่วนภูมิภาค ป้ายชื่อหน้าห้องเล็กไป ควรทำป้ายให้ใหญ่สามารถมองเห็นได้ง่าย, สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ, ไม่มีป้ายบอกทางมาสำนักงาน ฯลฯ ซึ่งได้มีการแจ้งรายงานผลการประเมินดังกล่าวไปยังหน่วยงานทุกส่วนให้ทราบและดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังมีมีการปรับปรุงงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น ระบบการให้บริการงานทดสอบวัสดุงานให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน เป็นต้น</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.	ผ่าน	

### 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ยังไม่ได้ ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง เริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
------------------------	-------------------------------	-----------------

#### 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่น ๆ

○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่</b> การยื่นคำร้องผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตโดยมีการยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ และกำหนดกลุ่มแบบสอบถามคำร้องของผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละจังหวัดผ่านทางเว็บไซต์ <a href="https://onedptgis.dpt.go.th/onedpt-complain-pp/">https://onedptgis.dpt.go.th/onedpt-complain-pp/</a> โดยได้มีการนำข้อมูล ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางดังกล่าวมาวิเคราะห์ถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้ได้มากที่สุด</li> </ul>
---	---	--

ผลการประเมิน ของสำนักงาน ก.พ.ร.	ผ่าน
------------------------------------	------

○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ คือ</b> นำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจากการให้บริการตามภารกิจด้านผังเมือง โดยพัฒนาระบบแสดงความเห็นและยื่นคำร้องการปิดประกาศ 15/30/90 วัน ตาม พ.ร.บ. การผังเมือง พ.ศ. 2562 เพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่าน <a href="https://onedptgis.dpt.go.th/onedptcomplain-pp/">https://onedptgis.dpt.go.th/onedptcomplain-pp/</a> เพื่อความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาระบบตรวจสอบผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน (LANDUSE PLAN) ให้บริการเผยแพร่ข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินทั่วประเทศผ่าน <a href="http://plludds.dpt.go.th">http://plludds.dpt.go.th</a> และ APP Landuse Plan ทั้ง IOS และ Android เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลด้านการใช้ประโยชน์ที่ดิน และเจ้าหน้าที่ของกรมฯ ที่ได้ลงพื้นที่ รับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆตามภารกิจกรมฯ มาวิเคราะห์ โดยจัดตั้งคณะทำงานร่วมจากทุกสำนัก/กอง เพื่อประสานงานและปรับปรุงการให้บริการให้เกิดความรวดเร็วและแก้ไขปัญหา สนองความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานบริการของกรมที่ได้มีการแก้ไข ปรับปรุง ผ่านช่องทางต่างๆของกรมฯ</li> </ul>
---	---	---

ผลการประเมิน ของสำนักงาน ก.พ.ร.	ผ่าน
------------------------------------	------

#### 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ

○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหาคือ</b> จากผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของกรมโยธาธิการและผังเมืองที่ได้จัดทำประจำทุกปีมีข้อเสนอแนะในส่วนงานบริการตามภารกิจของกรมฯ ทั้ง 14 งานบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ไม่ว่าจะเป็น สถานที่จอดรถ ป้ายนำทาง อุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน ฯลฯ</li> <li><b>วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ</b> สืบหาความพร้อมในแต่ละด้านของหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคว่ามีความพร้อมในการให้บริการมากน้อยเพียงใด และจัดทำแผนเสนอของบประมาณเพื่อดำเนินการในส่วนที่ยังบกพร่อง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในอนาคต สร้างความผูกพันระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>
---	---	---

ผลการประเมิน ของสำนักงาน ก.พ.ร.	ผ่าน
------------------------------------	------

### 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
<b>3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ (ต่อ)</b>		
○	○	<p>● <b>หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก</b>  <b>ผู้รับบริการที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ ประชาชนทั่วไป</b>  <b>มีความต้องการ คือ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน</b></p> <p><b>ผู้รับบริการที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 คือ สื่อมวลชน</b>  <b>มีความต้องการ คือ ความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลครอบคลุมทุกประเด็น บริการได้มาตรฐาน</b></p> <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ เครือข่ายภาคประชาชน</b>  <b>มีความต้องการ คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน</b></p> <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 คือ บริษัทผู้รับจ้าง</b>  <b>มีความต้องการ คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว เป็นธรรมโปร่งใส</b></p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<b>ผ่าน</b>
○	○	<p>● <b>หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ นำผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการมาทบทวนด้านใดที่ยังบกพร่องหรือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำลงซึ่งได้นำผลในปี 2564 (93.20) เปรียบเทียบการให้บริการแต่ละด้านปี 2565 (94.90) พบว่าปี 2564 มีความพึงพอใจสูงขึ้น <a href="http://www.dpt.go.th/th/self-assessment-report-on-service-satisfact/">www.dpt.go.th/th/self-assessment-report-on-service-satisfact/</a> ถือว่าการปรับปรุงกระบวนการมีประสิทธิภาพและได้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ มีการพัฒนาช่องทางบริการในการรับข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ งานบริการกรมผ่าน <a href="http://www.dpt.go.th/th/">www.dpt.go.th/th/</a>, เฟซบุ๊ก : <a href="https://www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH/">www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH/</a>, ยูทูป : <a href="https://m.youtube.com/channel/UCH7hwu-XAVaDJE-OuqVWS3Q">m.youtube.com/channel/UCH7hwu-XAVaDJE-OuqVWS3Q</a> , ติดต่อสอบถามข้อมูลด้านผังเมือง พัฒนาเมือง การอาคารและบริการด้านช่างทาง Line OA (@dpt.go.th) และจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นประชาชนงานด้านผังเมืองและด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ทั้งประชาชน ภาครัฐและเอกชน มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในขั้นตอนการดำเนินงานได้ เช่น ผังเมืองรวมชุมชนบ้านค่ายหมื่นแผ้ว, คอนสวรรค์, นาหนองทุ่ม, หนองบัวระเหว และลาดยาว จังหวัดชัยภูมิ <a href="https://www.facebook.com/photo?fbid=661406196015048&amp;set=pcb.661406492681685">www.facebook.com/photo?fbid=661406196015048&amp;set=pcb.661406492681685</a></b></p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<b>ผ่าน</b>

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 <a href="http://landsmaps.dol.go.th/">http://landsmaps.dol.go.th/</a> และจัดทำระบบแสดงความคิดเห็นและยื่นคำร้องการปิดประกาศ 15/30/90 วัน ตาม พ.ร.บ. การผังเมือง พ.ศ. 2562 เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำผังเมืองรวม ผ่านทางเว็บไซต์ <a href="https://onedptgis.dpt.go.th/onedpt-complain-pp/">https://onedptgis.dpt.go.th/onedpt-complain-pp/</a> ที่เปิดให้ประชาชนที่มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นในการจัดทำผังเมืองในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เพิ่มความสะดวกไม่ต้องไปยื่นคำร้องเองในพื้นที่
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<span style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px 5px;">ผ่าน</span>
3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ กรมฯมีการพัฒนาเว็บไซต์ <a href="https://www.dpt.go.th/th/">https://www.dpt.go.th/th/</a> ให้มีความทันสมัยในการให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหาข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ได้รับความสะดวกมากขึ้น มีช่องทางการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางยูทูป <a href="http://m.youtube.com/channel/UCH7hhu-XAVaDJE-OuqVWS3Q">http://m.youtube.com/channel/UCH7hhu-XAVaDJE-OuqVWS3Q</a> และเพิ่มช่องทางการติดตามข่าวสาร หรือติดต่อสอบถามข้อมูลด้านการผังเมือง พัฒนาเมือง การอาคารและบริการด้านช่างผ่านทางระบบไลน์ Line OA (@dpt.go.th) หรือเฟซบุ๊กงานประชาสัมพันธ์ กรมโยธาธิการและผังเมือง <a href="http://www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH/">http://www.facebook.com/DPT.PR.GO.TH/</a> รวมทั้งระบบรับ - ส่ง ร้องเรียน (ออนไลน์) ของศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง โดยสามารถเข้าไปกรอกข้อมูลแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ <a href="http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/">http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/</a>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<span style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px 5px;">ผ่าน</span>
3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> คือ - เพิ่มช่องทางรับข้อมูล ข่าวสาร งานบริการของกรมฯ ทางระบบ LINE OA (@dpt.go.th) โดยสามารถติดต่อ-สอบถามข้อมูลด้านการผังเมือง พัฒนาเมือง การอาคารและบริการด้านช่าง ทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกและทันทั่วทั้งที่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบตรวจสอบผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน (LANDUSE PLAN) ผ่านทาง <a href="http://plludds.dpt.go.th">http://plludds.dpt.go.th</a> และ APP Landuse Plan ทั้ง IOS และ Android ให้บริการเผยแพร่ข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินทั่วประเทศ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกไม่เสียเวลาเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงาน ลดขั้นตอน และลดเอกสาร</li> <li>- ให้บริการยื่นขอรับการทดสอบวัสดุผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถขอรับการบริการได้ตลอดเวลา</li> <li>- พัฒนาระบบแสดงความคิดเห็นและยื่นคำร้องการปิดประกาศ 15/30/90 วัน ตาม พ.ร.บ. การผังเมือง พ.ศ. 2562 ผ่าน <a href="https://onedptgis.dpt.go.th/onedpt-complain-pp/">https://onedptgis.dpt.go.th/onedpt-complain-pp/</a> โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับบุคคลและนิติบุคคลในพื้นที่ขอบเขตผังเมืองรวมที่อยู่ระหว่างปิดประกาศ สามารถแสดงความคิดเห็น ยื่นคำร้อง พร้อมแนบเอกสารประกอบผ่านระบบได้ และสามารถติดตามผลการยื่นคำร้องผ่านระบบได้ในอนาคต</li> </ul>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		<span style="background-color: #dc3545; color: white; padding: 2px 5px;">ไม่ผ่าน</span> ควรอธิบายที่มาของนวัตกรรมระดับบุคคล หรือการแก้ปัญหาในระดับบุคคลอย่างไร เนื่องจากบางรายการที่ระบุว่าเป็นนวัตกรรมการให้บริการภาพรวม

## ขออุทธรณ์ ข้อ 3.4.1

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.4.1 มีวิธีการการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล		
○	○	<p>● โดย ดำเนินการตามแนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจโดยการตอบประเด็นได้ทันสถานการณ์ ซึ่งจากกรณีเกิดแผ่นดินไหวเมื่อ 19 มิ.ย. 66 โดยตามที่ได้เกิดเหตุแผ่นดินไหวบริเวณนอกชายฝั่งทางตอนใต้ของประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ขนาด 6.0 ความลึก 10 กม. ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของ อ.พบพระ จ.ตาก ประมาณ 289 กม. ส่งผลทำให้ผู้ที่อยู่ในอาคารพื้นที่กรุงเทพมหานครและบริเวณใกล้เคียงรู้สึกถึงการสั่นไหวของอาคารได้ เกิดข้อกังวลต่อประชาชนถึงความมั่นคงแข็งแรงของอาคารเมื่อต้องเผชิญแรงสั่นสะเทือนในลักษณะดังกล่าว ดังนั้น เพื่อสร้างความเข้าใจและคลายข้อกังวลต่อประเด็นดังกล่าว กรมฯ ในฐานะหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานความปลอดภัยเกี่ยวกับการก่อสร้างในประเทศไทย ได้มีการเผยแพร่มาตรการรับมือกับแผ่นดินไหว โดยกรมฯ ได้ชี้แจงผ่านสื่อมวลชน ในวันที่ 21 มิ.ย. 66 ได้แก่ หนังสือพิมพ์ สื่อออนไลน์ สื่อวิทยุต่าง ๆ Facebook งานประชาสัมพันธ์กรมโยธาธิการและผังเมือง <a href="https://www.facebook.com/photo/?fbid=661364619352539&amp;set=a.324592929696378">https://www.facebook.com/photo/?fbid=661364619352539&amp;set=a.324592929696378</a> เพื่อสร้างความมั่นใจของอาคาร และไม่ให้เกิดตื่นตระหนก</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.	ไม่ผ่าน	ควรแสดงให้เห็นถึงสถิติและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน และความรวดเร็วทันกาล (หรือตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ)
<p>ขอส่งข้อมูลเพิ่มเติม (อุทธรณ์)</p> <p>ประสงค์ตรวจสอบข้อมูลเนื่องจาก</p>		<p>จากกรณีเหตุแผ่นดินไหวเมื่อ 19 มิถุนายน 2566 บริเวณนอกชายฝั่งทางตอนใต้ของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ ขนาด 6.0 ความลึก 10 กม. ซึ่งอยู่ห่างจาก อ.พบพระ จ.ตาก 289 กิโลเมตร ส่งผลให้ผู้ที่อยู่ในอาคารในพื้นที่กรุงเทพมหานครและบริเวณใกล้เคียงรู้สึกถึงการสั่นไหวของอาคาร ทำให้ประชาชนเกิดข้อกังวลถึงความมั่นคงแข็งแรงของอาคารเมื่อต้องเผชิญแรงสั่นสะเทือนในลักษณะดังกล่าว</p> <p>กรมโยธาธิการและผังเมือง ในฐานะหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานความปลอดภัยเกี่ยวกับการก่อสร้างในประเทศไทย จึงได้มีการเผยแพร่มาตรการรับมือแผ่นดินไหว ภายใน 3 วัน โดยการชี้แจงผ่านสื่อมวลชนและเทคโนโลยีช่องทางต่างๆ ทั้ง Social Media, Facebook “งานประชาสัมพันธ์กรมโยธาธิการและผังเมือง” ซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถสื่อถึงประชาชนได้อย่างแพร่หลายและรวดเร็วที่สุด เป็นการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนคลายกังวล มีความมั่นใจในความปลอดภัยของอาคาร ถือเป็น การตอบสนองต่อปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุกที่รวดเร็วและทันกาล โดยไม่ต้องรอให้มีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.	ผ่าน	<p>* ผ่านแบบมีเงื่อนไข</p> <p>พิจารณาให้ผ่าน จากข้อมูลที่ส่งเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม ควรแสดงให้เห็นถึงสถิติและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน และความรวดเร็วทันกาล (หรือตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ)</p>

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> มีช่องทางหลักการรับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2299-4311, 0-2299-4056 ทางโทรสาร หมายเลข 0-2619-6520, 0-2273-0886, และเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมโยธาธิการและผังเมือง <a href="http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/">http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/</a>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> ระบุขั้นตอนและผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีผังแสดงขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ( <a href="https://drive.google.com/file/d/1X-PIUBJrnNDDbnWrQauwBVrU-jEjS51t/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1X-PIUBJrnNDDbnWrQauwBVrU-jEjS51t/view?usp=sharing</a> ) และกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยมีคำสั่งกรมโยธาธิการและผังเมือง เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมเขยประจำหน่วยงานส่วนกลาง <a href="https://shorturl.asia/pHe4i">https://shorturl.asia/pHe4i</a> หน่วยงานส่วนภูมิภาค <a href="https://shorturl.asia/yKMmZ">https://shorturl.asia/yKMmZ</a>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน ตามลักษณะความสำคัญของข้อร้องเรียน โดยมีระเบียบกรมโยธาธิการและผังเมือง ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2556 ( <a href="https://drive.google.com/file/d/1Fiz8SQ0PoLk4I3Zb9no1CUn2sCt18f5a/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Fiz8SQ0PoLk4I3Zb9no1CUn2sCt18f5a/view?usp=sharing</a> )
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการติดต่อเรื่องร้องเรียน และสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมโยธาธิการและผังเมือง พร้อมรายงานให้อธิบดีและกระทรวงมหาดไทยทราบ เป็นประจำทุกเดือน ( <a href="https://drive.google.com/file/d/1h8j7kbFnJckzpzfE-2pekmaT5bQJeiw/view">https://drive.google.com/file/d/1h8j7kbFnJckzpzfE-2pekmaT5bQJeiw/view</a> )
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน

**3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์**

ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
--------------------	---------------------------	-----------------

**3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ**

○	○	<p>● คือ 1. เรื่องทั่วไป 2. เรื่องด้านการผังเมือง 3. เรื่องด้านการพัฒนาเมือง 4. เรื่องด้านการอาคาร 5. เรื่องด้านการบริการด้านช่าง และมีแนวทางในการแก้ไข คือ มีการสรุปการวิเคราะห์สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน พร้อมหาแนวทางปรับปรุง/วิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อมิให้เกิด การร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเรื่องดังกล่าวขึ้นซ้ำ หรือให้มีการร้องเรียนในจำนวนที่ลดลง</p> <p><b>ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน ปี 2564 กับ ปี 2565 (เอกสารแนบ)</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>ปี 2564</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านผังเมือง จำนวน 2 เรื่อง</li> <li>- ด้านอาคาร จำนวน 2 เรื่อง</li> <li>- ด้านการพัฒนาเมือง จำนวน 0 เรื่อง</li> <li>- ด้านบริการด้านช่าง จำนวน 0 เรื่อง</li> <li>- ด้านทั่วไป จำนวน 8 เรื่อง</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>ปี 2565</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านผังเมือง จำนวน 4 เรื่อง</li> <li>- ด้านอาคาร จำนวน 6 เรื่อง</li> <li>- ด้านการพัฒนาเมือง จำนวน 5 เรื่อง</li> <li>- ด้านบริการด้านช่าง จำนวน 1 เรื่อง</li> <li>- ด้านทั่วไป จำนวน 7 เรื่อง</li> </ul> </td> </tr> </table> <p><b>และมีแนวทางในการแก้ไข คือ</b> ได้ดำเนินการให้สำนัก/กอง และสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดทุกจังหวัด ดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น พร้อมหาแนวทางปรับปรุง/วิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อมิให้เกิดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวขึ้นซ้ำ หรือให้มีการร้องเรียนในจำนวนที่ลดลง ได้มีการรวบรวมไว้ดังนี้ ตามลิงค์ <a href="https://drive.google.com/file/d/1AFPFVvPLUybrbdqhRZZNpTxmJae5AAjz/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1AFPFVvPLUybrbdqhRZZNpTxmJae5AAjz/view?usp=sharing</a> นอกจากนี้กรมฯ ได้ดำเนินการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง ตามลิงค์ <a href="https://drive.google.com/file/d/1_eJ6vkHDZ_3ZMFg8lyJC3DZ_xu-GuggX/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1_eJ6vkHDZ_3ZMFg8lyJC3DZ_xu-GuggX/view?usp=sharing</a></p>	<p><b>ปี 2564</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านผังเมือง จำนวน 2 เรื่อง</li> <li>- ด้านอาคาร จำนวน 2 เรื่อง</li> <li>- ด้านการพัฒนาเมือง จำนวน 0 เรื่อง</li> <li>- ด้านบริการด้านช่าง จำนวน 0 เรื่อง</li> <li>- ด้านทั่วไป จำนวน 8 เรื่อง</li> </ul>	<p><b>ปี 2565</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านผังเมือง จำนวน 4 เรื่อง</li> <li>- ด้านอาคาร จำนวน 6 เรื่อง</li> <li>- ด้านการพัฒนาเมือง จำนวน 5 เรื่อง</li> <li>- ด้านบริการด้านช่าง จำนวน 1 เรื่อง</li> <li>- ด้านทั่วไป จำนวน 7 เรื่อง</li> </ul>
<p><b>ปี 2564</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านผังเมือง จำนวน 2 เรื่อง</li> <li>- ด้านอาคาร จำนวน 2 เรื่อง</li> <li>- ด้านการพัฒนาเมือง จำนวน 0 เรื่อง</li> <li>- ด้านบริการด้านช่าง จำนวน 0 เรื่อง</li> <li>- ด้านทั่วไป จำนวน 8 เรื่อง</li> </ul>	<p><b>ปี 2565</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านผังเมือง จำนวน 4 เรื่อง</li> <li>- ด้านอาคาร จำนวน 6 เรื่อง</li> <li>- ด้านการพัฒนาเมือง จำนวน 5 เรื่อง</li> <li>- ด้านบริการด้านช่าง จำนวน 1 เรื่อง</li> <li>- ด้านทั่วไป จำนวน 7 เรื่อง</li> </ul>			

ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.	ผ่าน	
--------------------------------	------	--



3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์		
ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	การประเมินตนเอง
3.4.4 มีช่องทางการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด		
○	○	<p>● <b>โดยวิธี</b> การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง (<a href="http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/index.php">http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/index.php</a>) มีขั้นตอนการดำเนินงาน คือ รับเรื่องพิจารณาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมโยธาธิการและผังเมือง ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ จากนั้นส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องนำไปดำเนินการ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายใน 15 วันทำการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้รายงานผลการยุติเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมโยธาธิการและผังเมืองทราบ แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 3 วันทำการ และดำเนินการรายงานผลเสนอต่ออธิบดีและกระทรวงมหาดไทยทราบ ภายในทุกวันที่ 10 ของเดือน ในกรณีไม่เกี่ยวข้องกับกรมฯ ให้แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 3 วันทำการ (<a href="http://webs-apps.dpt.go.th/DPT_Systems/DPT_ITA/ITA/PDF/step_report.pdf">http://webs-apps.dpt.go.th/DPT_Systems/DPT_ITA/ITA/PDF/step_report.pdf</a>) และการแจ้งผลทางกรมฯ จะดำเนินการแจ้งผลข้อร้องเรียนผ่านทางการใช้โทรศัพท์, SMS, และ Email</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน
3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ จนก่อให้เกิดความผูกพันของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน		
○	○	<p>● <b>ยกตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นความผูกพันของผู้รับบริการที่เกิดจากการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการจัดการและสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</b></p> <p>คือ มีระบบรับ - ส่ง ร้องเรียน (ออนไลน์) ของศูนย์ดำรงธรรมโยธาธิการและผังเมือง ผ่าน Web Application โดยสามารถเข้าไปกรอกข้อมูลแจ้ง ร้องเรียนได้ที่ <a href="http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/index.php">http://webs-apps.dpt.go.th/DhamRT/apps/dhamrt/index.php</a> สามารถติดตั้ง Web App ไว้บนหน้าจอโทรศัพท์เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถใช้รหัสที่ได้รับหลังกดส่งคำร้องในการเข้าระบบเพื่อติดตามการดำเนินการและรายงานผลได้ด้วยตนเองช่วยประหยัดเวลาและลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่กรมฯ โดยสามารถดาวน์โหลดคู่มือการใช้งานระบบได้ที่ <a href="https://cdn.meqr.com/pdf/14776510.pdf">https://cdn.meqr.com/pdf/14776510.pdf</a> สำหรับการรายงานสถานะเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางช่องทางโทรศัพท์, SMS, Email เพื่อใช้ในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งรายงานสถานะขั้นตอนการดำเนินการข้อร้องเรียน โดยที่ผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขอทำให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งสถานะเรื่องร้องเรียนในระบบ พร้อมอัปโหลดไฟล์หนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p>
ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.		ผ่าน