



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักงานช่างเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จัดทำโดย

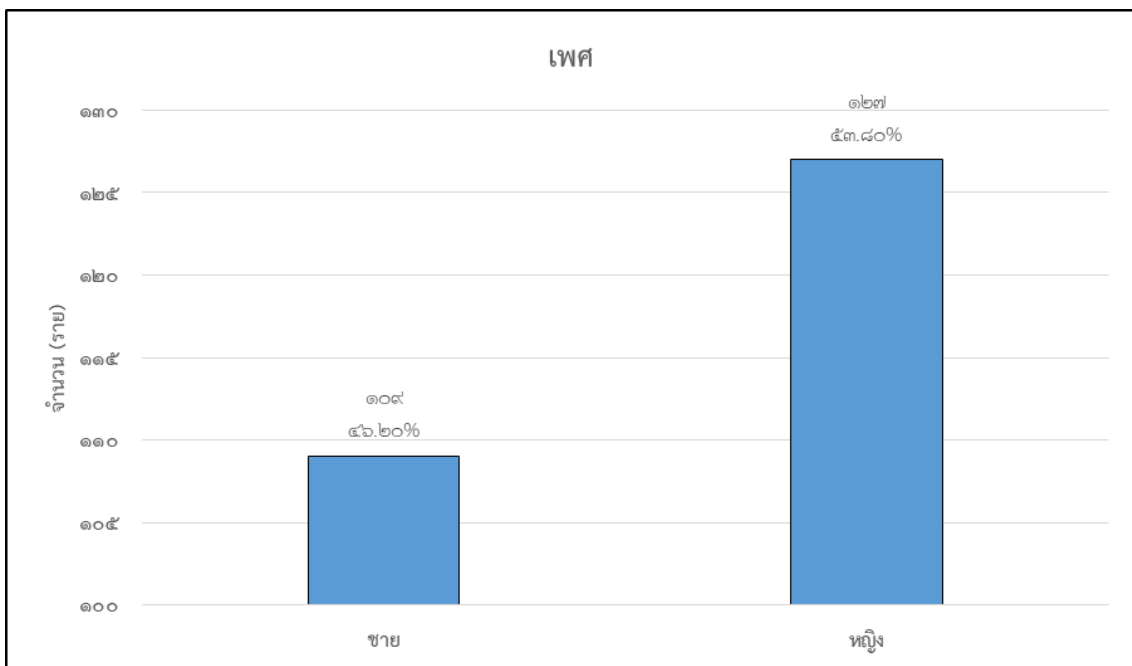
ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

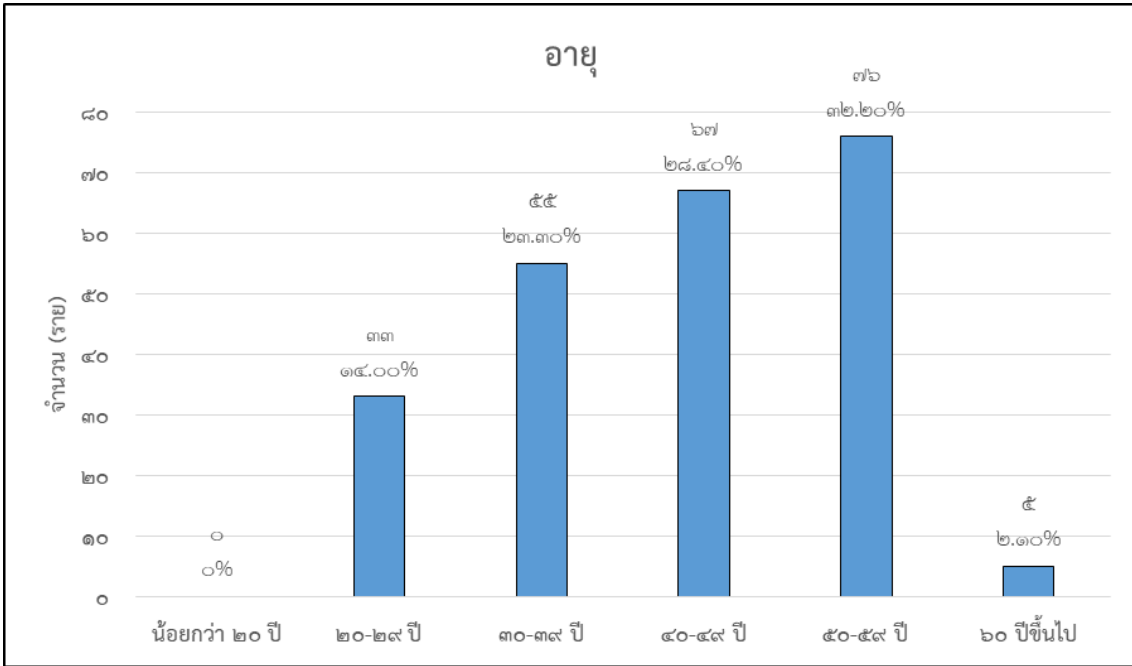
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๒๓๖ คน โดยภาพรวมการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ ถือว่า ผ่านเกณฑ์การประเมิน

แผนภูมิสรุปผลการประเมิน

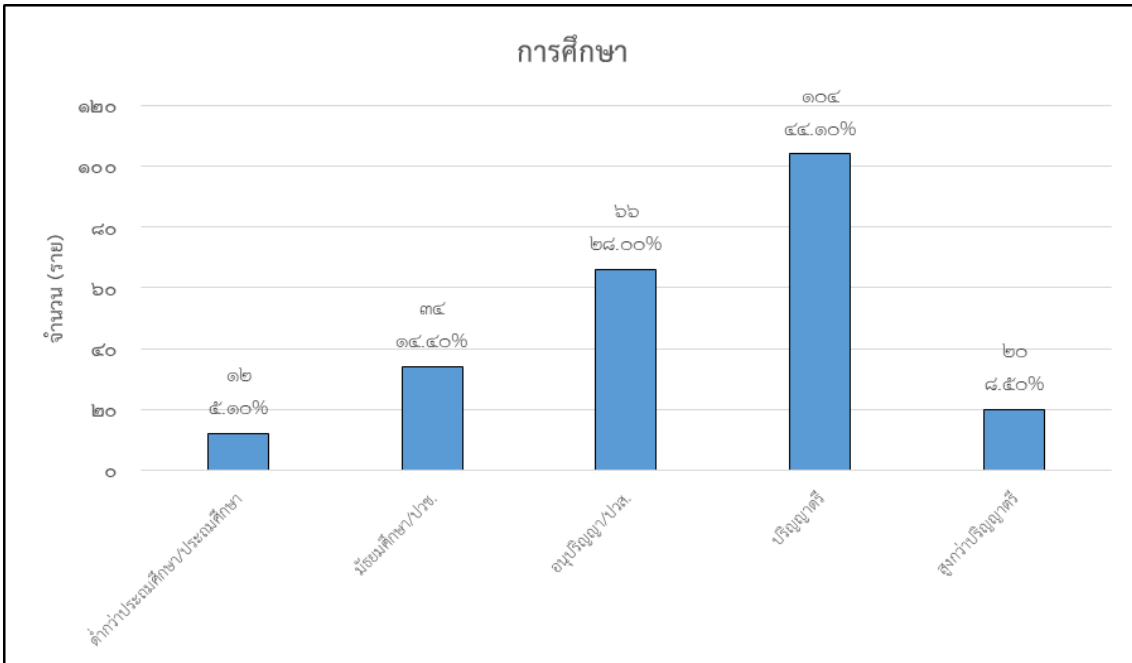
รูปภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงเพศ



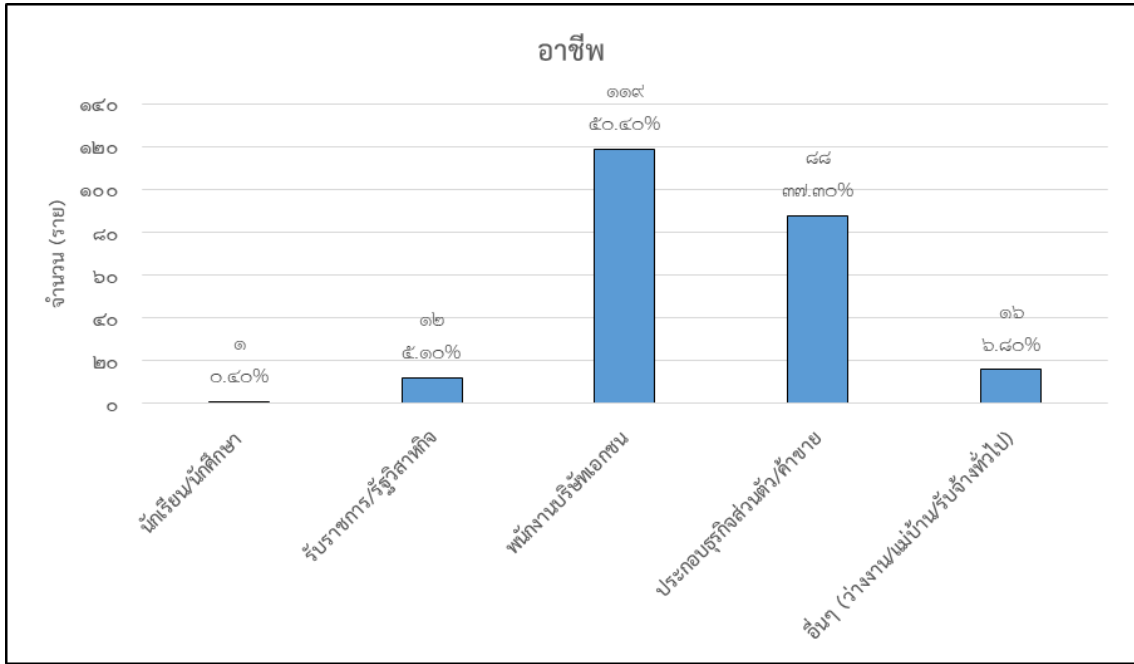
รูปภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงอายุ



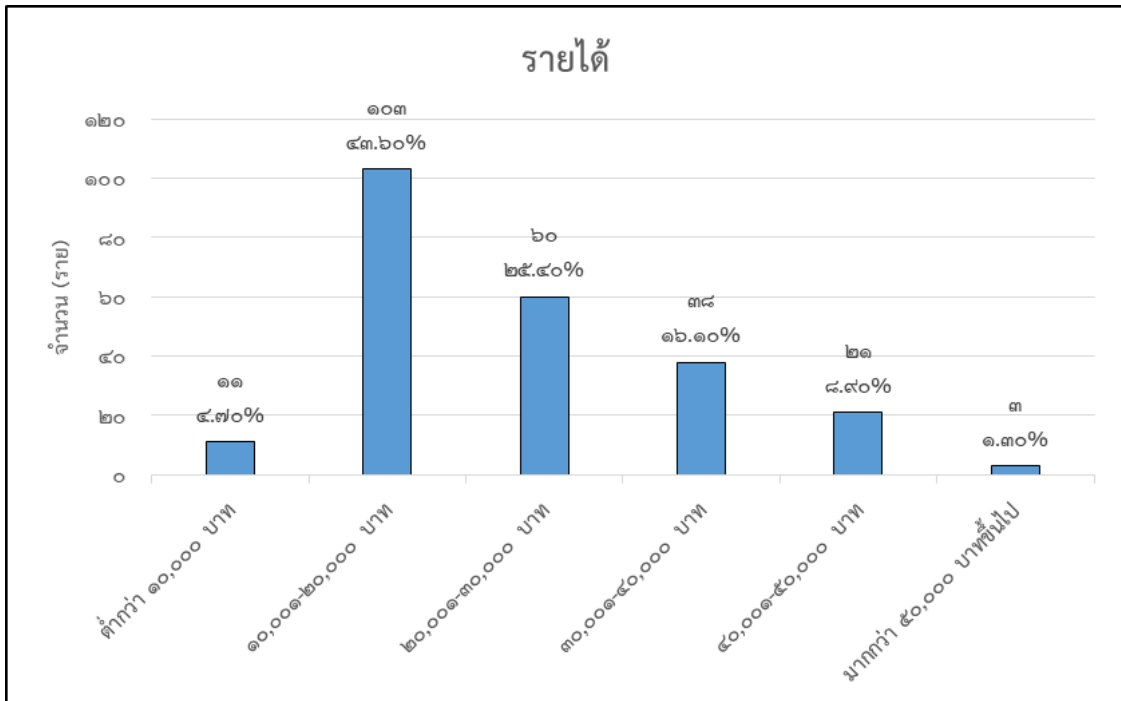
รูปภาพที่ ๓ แผนภูมิแสดงการศึกษา



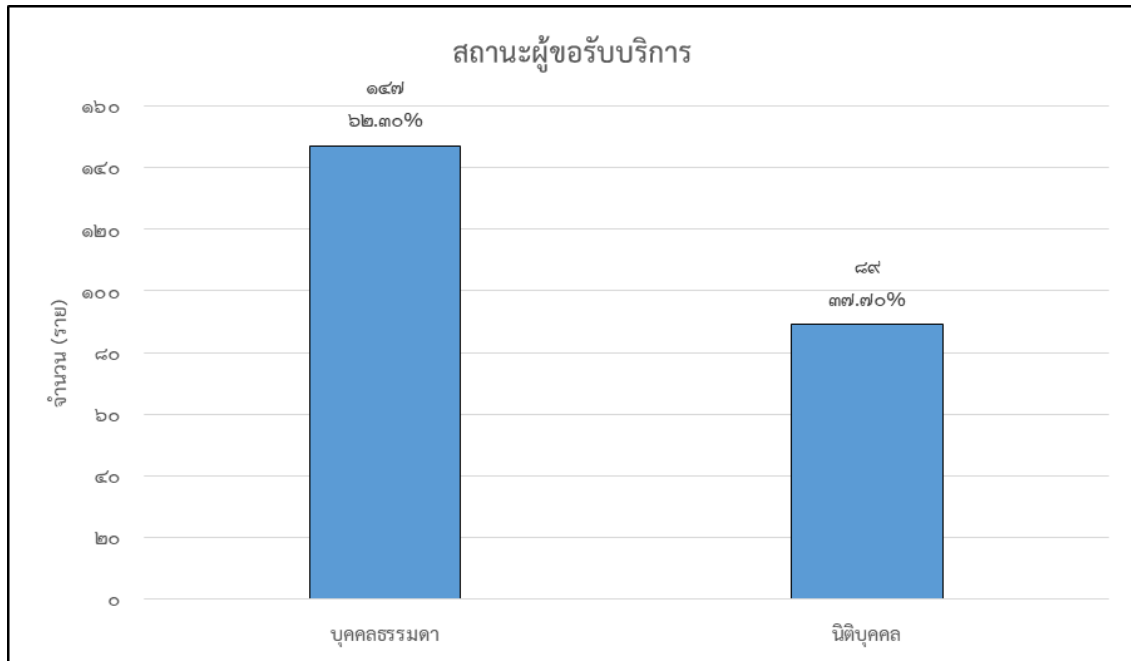
รูปภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงอาชีพ



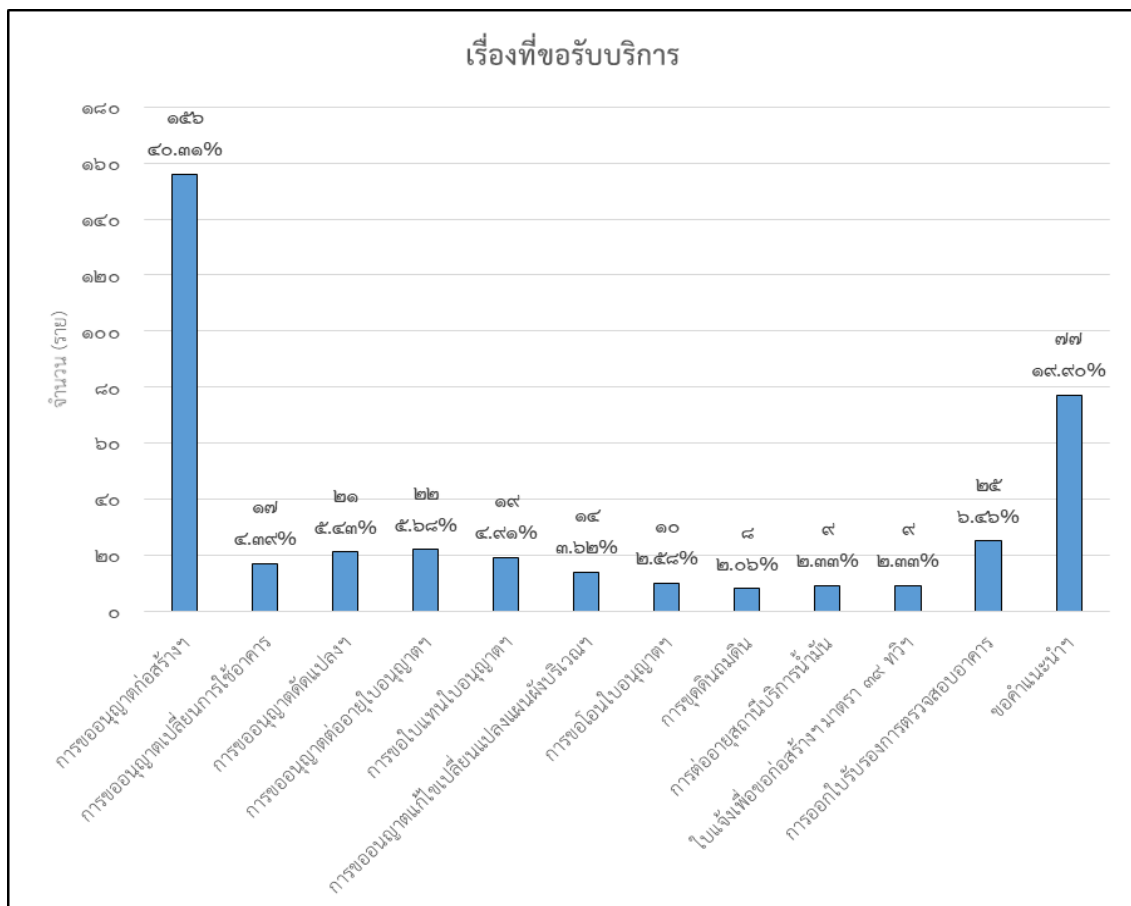
รูปภาพที่ ๕ แผนภูมิแสดงรายได้



รูปภาพที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถานะผู้ขอรับบริการ



รูปภาพที่ ๗ แผนภูมิแสดงเรื่องที่ขอรับบริการ



สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๒๓๖ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๐ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๐ สถานะผู้ขอรับบริการเป็นบุคคลธรรมดา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๐ และเรื่องที่มาขอรับบริการมากที่สุด คือ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (ข.๑) คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๑ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักการช่างเมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักการช่างเมืองพัทยาในแต่ละด้านได้ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ในการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ร้อยละความพึงพอใจ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๔	๙๓.๒๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๑.๙๐	๘๙.๔๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๙	๘๙.๓๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๗	๙๗.๐๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๓	๙๒.๒๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาคควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจและได้รับการบริการที่ถูกต้องตามหลักกฎหมาย ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด รวมถึงควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการภายในสำนักการช่างในด้านที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างให้เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะในการขออนุญาตได้ มีการจัดอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างบริเวณหน้าสำนักการช่างให้ประชาชนทราบ มีเอกสารแนะนำสำหรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์ในการขออนุญาตก่อสร้างทุกประเภท มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการออกไปอนุญาตแต่ละประเภทให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ดำเนินการออกไปอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนด (กรณีที่ยื่นเอกสารครบถ้วน) เจ้าหน้าที่ควรมีการแจ้งผู้มารับบริการทราบถึงสถานะของการพิจารณาใบอนุญาต ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ มาใช้ในหน่วยงาน ควรมีเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบบริการ

เพื่อประชาชนตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถามหรือข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตก่อสร้างทางเว็บไซต์ ตามหลักการพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีหลักการสำคัญเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการจัดทำแผนผัง ขั้นตอน คำแนะนำเอกสารประกอบการพิจารณายื่นขออนุญาตก่อสร้างให้ชัดเจน มีการจัดทำเอกสารแนะนำ ประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างอาคารแต่ละประเภท และดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ควรปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน มีเอกสารให้ความรู้ เอกสารประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงดูแลสถานที่ให้มีความสะดวกเรียบร้อยอยู่เสมอ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหการให้บริการในภาพรวมทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการส่งเสริม สนับสนุน และเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำคัญ ปรับปรุงดูแลความสะดวกของสถานที่ คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการที่ต่ออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ประเมินความพึงพอใจและศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการสอบถาม ทางโทรศัพท์ และสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานการช่าง จำนวน ๒๓๖ ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ (๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยา เจ้าหน้าที่/บุคลากรของสำนักงานการช่าง และผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการในส่วนงานต่างๆ ได้อีกทางหนึ่ง

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	๗
คำนำ.....	๗
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- หลักการและเหตุผล.....	๑
- วัตถุประสงค์ ระยะเวลาดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๒
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปรผล.....	๓
ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	๔
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๕
- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น.....	๖
ส่วนที่ ๓ สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	๗
- สรุปผล.....	๗
- ข้อเสนอแนะ.....	๗
ภาคผนวก.....	๘

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดงานในภาพรวม	๕
ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๖

ส่วนที่ ๑

บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. หลักการและเหตุผล

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพัทยาในเรื่อง (๑) การรักษาความสงบเรียบร้อย (๒) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ (๓) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (๔) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง (๕) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม (๖) การจัดการจราจร (๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (๘) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย (๙) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (๑๐) การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ (๑๑) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น (๑๒) การควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว (๑๓) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (๑๔) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพัทยา

สำนักงานช่าง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา เรื่อง การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๕๕ เกี่ยวกับ การขออนุญาตควบคุมอาคารและการก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุมด้านอุตสาหกรรมและพลังงาน การออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การวางและควบคุมด้านผังเมือง การดูแลรักษาและคุ้มครองที่สาธารณะ การจัดรูปแบบและกรรมสิทธิ์ที่ดิน การบำรุงรักษาและบูรณะสาธารณูปโภค อาคารและสิ่งก่อสร้าง การสนับสนุนให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐานบริการประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ได้แก่ ประปา ไฟฟ้า เป็นต้น การจราจรและขนส่ง เชื่อมโยงการขนส่งสินค้าและเดินทางมาท่องเที่ยว

เพื่อให้การบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเมืองพัทยานีมีมาตรฐานมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินผลความพึงพอใจและประมวลผลข้อมูล จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ กรกฎาคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)
๒. เก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการโดยการสอบถามทางโทรศัพท์ และสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานช่าง
๓. กำหนดรหัส ค่าตัวแปร คีย์ข้อมูลแบบสอบถามในโปรแกรม SPSS
๔. วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ
๕. จัดทำบันทึกรายงานนายกเมืองพัทยา และแจ้งหน่วยงานทราบ

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับสำนักงานช่าง เมืองพัทยา

๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๒๓๖ คน จากประชาชนที่มารับบริการจำนวน ๒๗๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๘ ของจำนวนประชาชนที่มารับบริการ)

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยาในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔
๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยาในปีต่อไป

๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะผู้ขอรับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประเมินผลครั้งนี้โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และอภิปรายผลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

๙. เกณฑ์การประเมินและแปรผล

เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินด้านความพึงพอใจ

พึงพอใจ	กำหนดคะแนนเป็น	๒
ควรปรับปรุง	กำหนดคะแนนเป็น	๑

การแปรคะแนน

$$\begin{aligned} & (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} \\ & = (2 - 1) / 2 \\ & = 0.50 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง

๑.๕๑ - ๒.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์ (ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment : LPA)

ส่วนที่ ๒
การวิเคราะห์ข้อมูล

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๐๙	๔๖.๒๐
หญิง	๑๒๗	๕๓.๘๐
รวม	๒๓๖	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๓๓	๑๔.๐๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๕๕	๒๓.๓๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๖๗	๒๘.๔๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๗๖	๓๒.๒๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๒.๑๐
รวม	๒๓๖	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๑๒	๕.๑๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๓๔	๑๔.๔๐
อนุปริญญา/ปวส.	๖๖	๒๘.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐๔	๔๔.๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐	๘.๕๐
รวม	๒๓๖	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๔๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๕.๑๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑๙	๕๐.๔๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๘๘	๓๗.๓๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๑๖	๖.๘๐
รวม	๒๓๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๑	๔.๗๐
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐๓	๔๓.๖๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๖๐	๒๕.๔๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๓๘	๑๖.๑๐
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๒๑	๘.๕๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๓	๑.๓๐
รวม	๒๓๖	๑๐๐.๐๐
สถานะผู้ขอรับบริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
บุคคลธรรมดา	๑๔๗	๖๒.๓๐
นิติบุคคล	๘๙	๓๗.๗๐
รวม	๒๓๖	๑๐๐.๐๐
เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑)	๑๕๖	๔๐.๓๑
การขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๒)	๑๗	๔.๓๙
การขออนุญาตตัดแปลง หรือใช้ที่จอดรถที่กัลบริด และทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น (ข.๓)	๒๑	๕.๔๓
การขออนุญาตต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๔)	๒๒	๕.๖๘
การขอใบแทนใบอนุญาต หรือใบแทนใบรับรอง (ข.๕)	๑๙	๔.๙๑
การขออนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนผังบริเวณ แบบแปลน และรายงานประกอบแบบแปลนให้ผิดไปจากที่ได้รับอนุญาต (ข.๖)	๑๔	๓.๖๒
การขอโอนใบอนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๗)	๑๐	๒.๕๘
การขุดดินถมดิน	๘	๒.๐๖
การต่ออายุสถานบริการน้ำมัน	๙	๒.๓๓
ใบแจ้งเพื่อขอก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคารหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๙ ทวิ ฯ	๙	๒.๓๓
การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑)	๒๕	๖.๔๖
ขอคำแนะนำ / ปรีกษา เกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ	๗๗	๑๙.๙๐
รวม	๓๘๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๗๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๖๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า ประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน ๑๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๐ รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๘๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๑๐๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๐ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐ และมีรายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๐ เป็นนิติบุคคล จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ โดยมาขอรับบริการ เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุดจำนวน ๑๕๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๑ ตามด้วยการขอคำแนะนำ / ปรึกษาเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ จำนวน ๗๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๒๘ (๙๖.๖๐%)	๘ (๓.๔๐%)	๑.๙๗	๐.๑๘๑	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๒๖ (๙๕.๘๐%)	๑๐ (๔.๒๐%)	๑.๙๖	๐.๒๐๒	พึงพอใจ
๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	๒๒๔ (๙๔.๙๐%)	๑๒ (๕.๑๐%)	๑.๙๕	๐.๒๒๐	พึงพอใจ
๑.๔ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด (คำขออนุญาตตามแบบ ข.๑ ระยะเวลา ๔๕ วัน/ ข.๒, ข.๓, ข.๔, ข.๕, ข.๖, ขพ.น.๒, ร.๑ ระยะเวลา ๓๐ วัน / ๓๙ ทีวี ระยะเวลา ๗ วัน)	๒๐๒ (๘๕.๖๐%)	๓๔ (๑๔.๔๐%)	๑.๘๖	๐.๓๕๒	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๑)	๒๒๐ (๙๓.๒๒%)	๖๔ (๖.๗๘%)	๑.๙๔	๐.๒๓๙	พึงพอใจ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ	๒๑๔ (๙๐.๗๐%)	๒๒ (๙.๓๐%)	๑.๙๑	๐.๒๙๑	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐๔ (๘๖.๔๐%)	๓๒ (๑๓.๖๐%)	๑.๘๖	๐.๓๔๓	พึงพอใจ
๒.๓ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	๒๐๙ (๘๘.๖๐%)	๒๗ (๑๑.๔๐%)	๑.๘๙	๐.๓๑๙	พึงพอใจ
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น	๒๑๗ (๙๑.๙๐%)	๑๙ (๘.๑๐%)	๑.๙๒	๐.๒๗๓	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๒)	๒๑๑ (๘๙.๔๐%)	๑๐๐ (๑๐.๖๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐๗	พึงพอใจ

ตารางที่ ๒ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๙๖ (๘๓.๑๐%)	๔๐ (๑๖.๙๐%)	๑.๘๓	๐.๓๗๖	พึงพอใจ
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ	๑๙๑ (๘๐.๙๐%)	๔๕ (๑๙.๑๐%)	๑.๘๑	๐.๓๙๔	พึงพอใจ
๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการมารับบริการ	๒๒๑ (๙๓.๖๐%)	๑๕ (๖.๔๐%)	๑.๙๔	๐.๒๔๔	พึงพอใจ
๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้าน มาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ	๒๒๕ (๙๕.๓๐%)	๑๑ (๔.๗๐%)	๑.๙๕	๐.๒๑๑	พึงพอใจ
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒๑ (๙๓.๖๐%)	๑๕ (๖.๔๐%)	๑.๙๔	๐.๒๔๔	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย (๓)	๒๑๑ (๘๙.๓๐%)	๒๖ (๑๐.๗๐%)	๑.๘๙	๐.๒๙๔	พึงพอใจ
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ	๒๒๔ (๙๔.๙๐%)	๑๒ (๕.๑๐%)	๑.๙๕	๐.๒๒๐	พึงพอใจ
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๒๓๒ (๙๘.๓๐%)	๔ (๑.๗๐%)	๑.๙๘	๐.๑๒๙	พึงพอใจ
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๓๑ (๙๗.๙๐%)	๕ (๒.๑๐%)	๑.๙๘	๐.๑๔๔	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย (๔)	๒๒๙ (๙๗.๐๓%)	๒๑ (๘.๙๗%)	๑.๙๗	๐.๑๖๔	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๒๑๘ (๙๒.๒๔%)	๕๓ (๗.๗๖%)	๑.๙๓	๐.๒๕๑	พึงพอใจ

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๓ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๒ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๐ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักการช่างเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๒ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ความสะดวกที่รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ และมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๐ และความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ตามลำดับ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ รองลงมา คือ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๐ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๐

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๐ รองลงมา คือ ผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๐ และการให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ ตามลำดับ

**๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ตอบข้อซักถามและคำปรึกษาเรื่องการก่อสร้างได้ดี ไม่มีติดขัด	๑๒
๒. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๒
๓. ที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการมีน้อย ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ ควรปรับปรุงเรื่องที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ วนหาที่จอดรถนานมาก มาติดต่อกี้อรอบที่จอดรถก็เต็มตลอด หาที่จอดรถยากมาก	๘
๔. การทำงานล่าช้า มีการติดตามเรื่องให้เล็กน้อย ต้องคอยโทรตามเรื่องเอกสารเอง ควรปรับปรุงให้เร็วกว่านี้	๗
๕. มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่การทำงานค่อนข้างล่าช้ามาก	๒
๖. สถานที่ติดต่อราชการของสำนักงานช่างค่อนข้างแออัด	๑
๗. ระยะเวลาในการตรวจแบบนานมาก	๑
๘. ดำเนินการเรื่องเอกสารมา ๒ ปีแล้ว ไม่ได้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ลงทุนไปเกือบล้าน การให้คำตอบไม่ได้รวดเร็วอะไร ดำเนินการมาก่อนช่วงโควิดจะเกิดขึ้นแต่ก็ยังไม่แล้วเสร็จ เอกสารก็ตีกลับมาแก้ไขตลอด	๑
๙. การออกใบอนุญาตค่อนข้างช้า	๔
๑๐. ติดขัดด้านการสอบถามว่าต้องติดต่อสอบถามกับหน่วยงานใดบ้าง	๑
๑๑. เจ้าหน้าที่มีการรับเรื่องไว้แต่ไม่มีการดำเนินการให้ ให้แต่รอ	๑
๑๒. การทำงานค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน	๑
๑๓. หากมีการแก้ไขหรืออนุโลมเกี่ยวกับการขออนุญาตหรือขอเอกสาร อยากให้ทางเมืองพัทยามีการติดต่อกับเจ้าของอาคารโดยตรงไม่ใช่รอให้ผู้ขออนุญาตสอบถามเอง	๑
๑๔. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานช่างให้ข้อมูลในการขออนุญาตไม่ตรงกัน	๒

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจากผู้มารับบริการจำนวน ๒๓๖ คน โดยแยกสรุปเป็นรายด้านดังนี้

สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา จำนวน ๒๓๖ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๐ มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๐ และสถานะผู้ขอรับบริการเป็นบุคคลธรรมดามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๐ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ประเด็นคำถาม	จำนวน พึงพอใจ (ราย)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒๒๐	๙๓.๒๒	๑.๙๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๒๑๑	๘๙.๔๐	๑.๙๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๑๑	๘๙.๓๐	๑.๘๙	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒๒๙	๙๗.๐๓	๑.๙๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน	๒๑๘	๙๒.๒๔	๑.๙๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจและได้รับการบริการที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด รวมถึงควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการภายในสำนักงานช่าง ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างให้เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะในการขออนุญาตได้ มีการจัดอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างบริเวณหน้าสำนักงานช่างให้ประชาชนทราบ มีเอกสารแนะนำสำหรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์ในการขออนุญาตก่อสร้างทุกประเภท มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการออกใบอนุญาตแต่ละประเภทให้ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน ดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนด (กรณีที่ยื่นเอกสารครบถ้วน) เจ้าหน้าที่ควรมีการแจ้งผู้มารับบริการทราบถึงสถานะของการพิจารณาใบอนุญาต ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ มาใช้ในหน่วยงาน ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบบริการเพื่อประชาชนตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถามหรือข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตก่อสร้างทางเว็บไซต์ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีหลักการสำคัญเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการจัดทำแผนผัง ขั้นตอน คำแนะนำเอกสารประกอบการพิจารณายื่นขออนุญาตก่อสร้างให้ชัดเจน มีการจัดทำเอกสารแนะนำ ประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างอาคารแต่ละประเภท และดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ควรปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน มีเอกสารให้ความรู้ เอกสารประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงดูแลสถานที่ให้มีความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการในภาพรวมทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ ให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการส่งเสริม สนับสนุนและเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำคัญ ปรับปรุงดูแลความสะอาดของสถานที่ คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการที่ได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

ภาคผนวก







แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานช่างเมืองพัทยาต่อไป แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ ชาย หญิง
- ๑.๒ อายุ อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี
 อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 อื่นๆ โปรดระบุ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป/ข้าราชการบำนาญ).....
- ๑.๕ รายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท
 ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป
- ๑.๖ สถานะผู้ขอรับบริการ บุคคลธรรมดา นิติบุคคล

๑.๗ เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑)
- การขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๒)
- การขออนุญาตดัดแปลง หรือใช้ที่จอดรถที่กั๊บลัด และทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น (ข.๓)
- การขออนุญาตต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๔)
- การขอใบแทนใบอนุญาต หรือใบแทนใบรับรอง (ข.๕)
- การขออนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนผังบริเวณ แบบแปลน และรายการประกอบแบบแปลน ให้ผิดไปจากที่ได้รับอนุญาต (ข.๖)
- การขอโอนใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๗)
- การขุดดินถมดิน การต่ออายุสถานีบริการน้ำมัน
- ใบแจ้งเพื่อขอก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคารหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๙ ทวิ แห่ง พรบ. ควบคุมอาคาร (ฉ.๒) พ.ศ. ๒๕๓๕
- การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑) ขอคำแนะนำ / ปรึกษา เกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานช่าง เมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)		
๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน		
๑.๔ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด (ค่าขออนุญาตตามแบบ ข.๑ ระยะเวลา ๔๕ วัน / ข.๒, ข.๓, ข.๔, ข.๕, ข.๖, ขพ.น.๒, ร.๑ ระยะเวลา ๓๐ วัน / ๓๙ ทีวี ระยะเวลา ๗ วัน)		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ		
๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิษาศัยดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม		
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น		
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ		
๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ		
๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ		
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		
๔. คุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ		
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ		
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ส่วนที่ ๓ ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของสำนักงานช่าง เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

😊 ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ สำนักงานช่าง เมืองพัทยา 😊