



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักช่าง เมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ประเมินความพึงพอใจและศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามทางโทรศัพท์ และสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักช่าง จำนวน ๒๗๒ ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ (๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของสำนักช่าง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่ารายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยา เจ้าหน้าที่/บุคลากรของสำนักช่าง และผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการในส่วนงานต่างๆ ได้อีกทางหนึ่ง

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
กันยายน ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ซ
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ญ
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- หลักการและเหตุผล.....	๑
- วัตถุประสงค์ ระยะเวลาดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๒
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....	๓
ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	๔
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา.....	๗
- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น.....	๑๐
ส่วนที่ ๓ สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	๑๑
- สรุปผล.....	๑๑
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๒
ภาคผนวก.....	๑๕

สารบัญตาราง

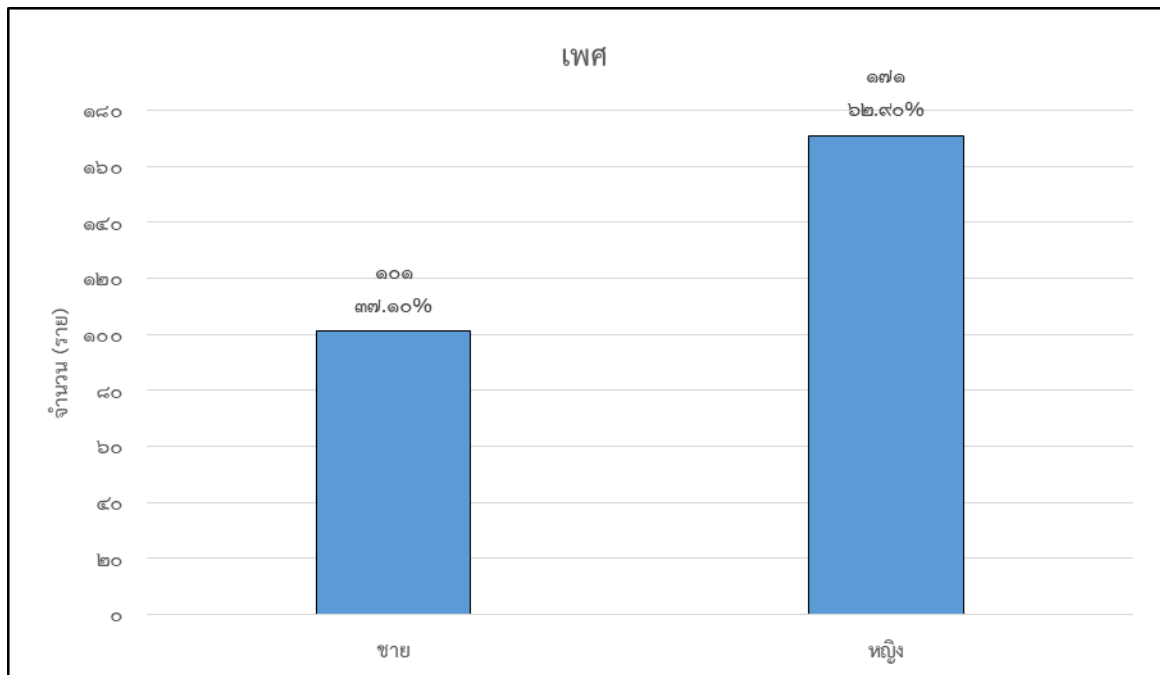
	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ	๗
ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๖
ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้านฯ	๑๑
ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้านฯ.....	๑๓

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

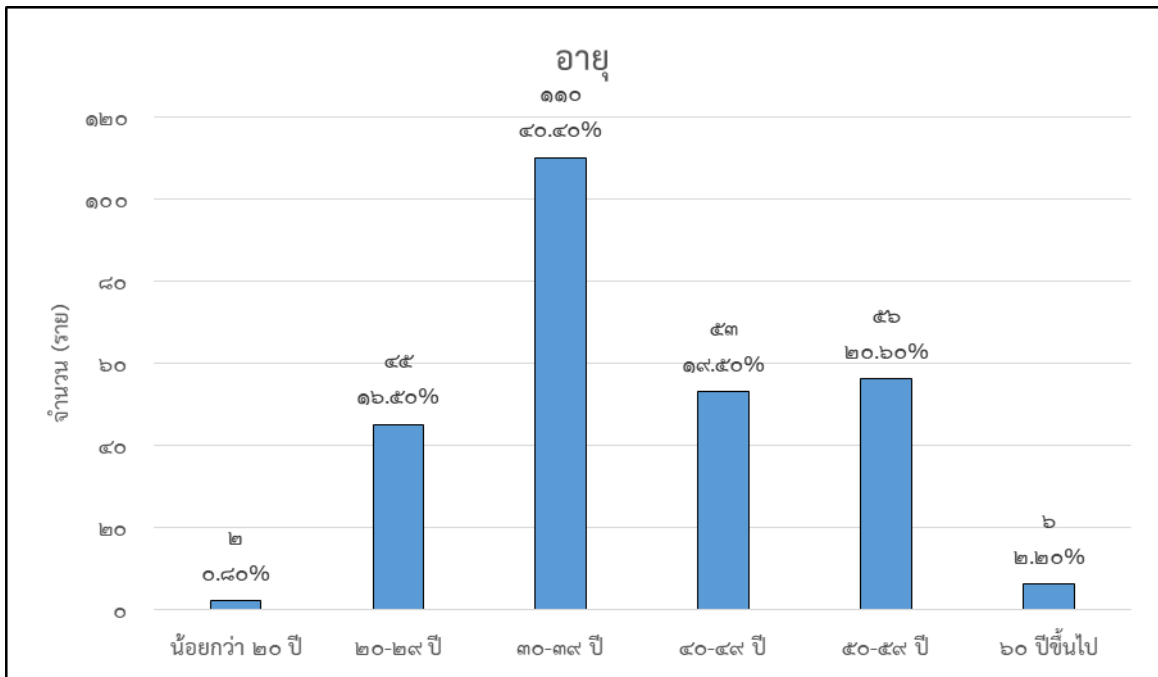
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๗๒ คน โดยภาพรวมการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ ถือว่า ผ่านเกณฑ์การประเมิน

แผนภูมิสรุปผลการประเมิน

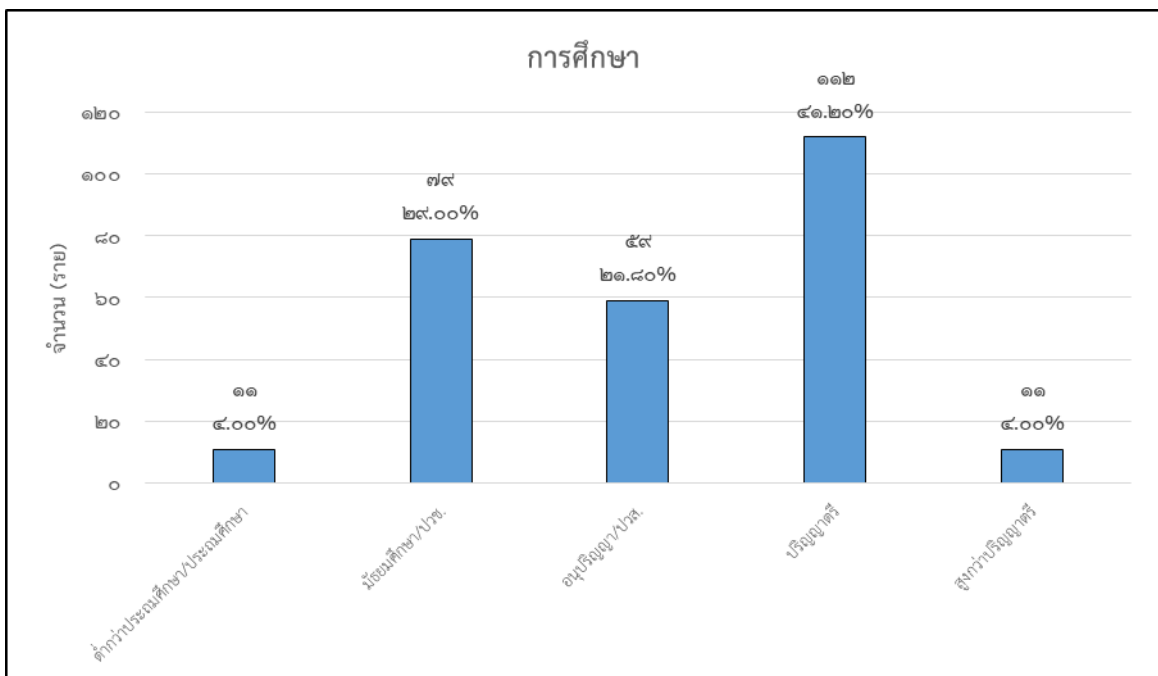
รูปภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงเพศ



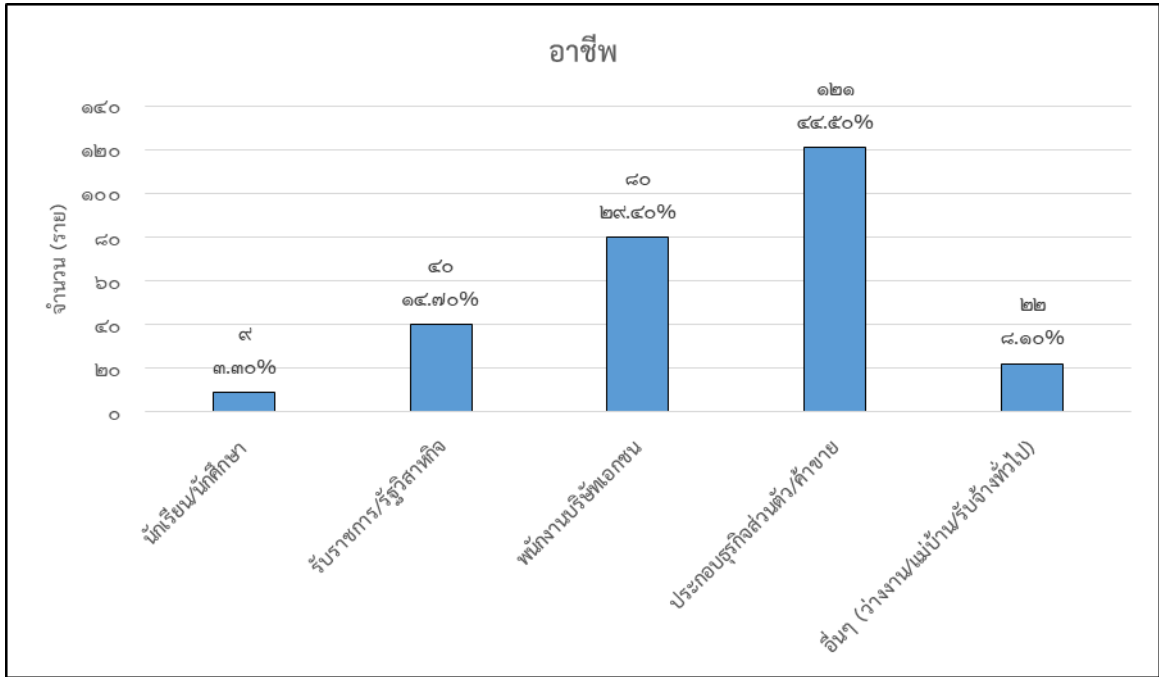
รูปภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงอายุ



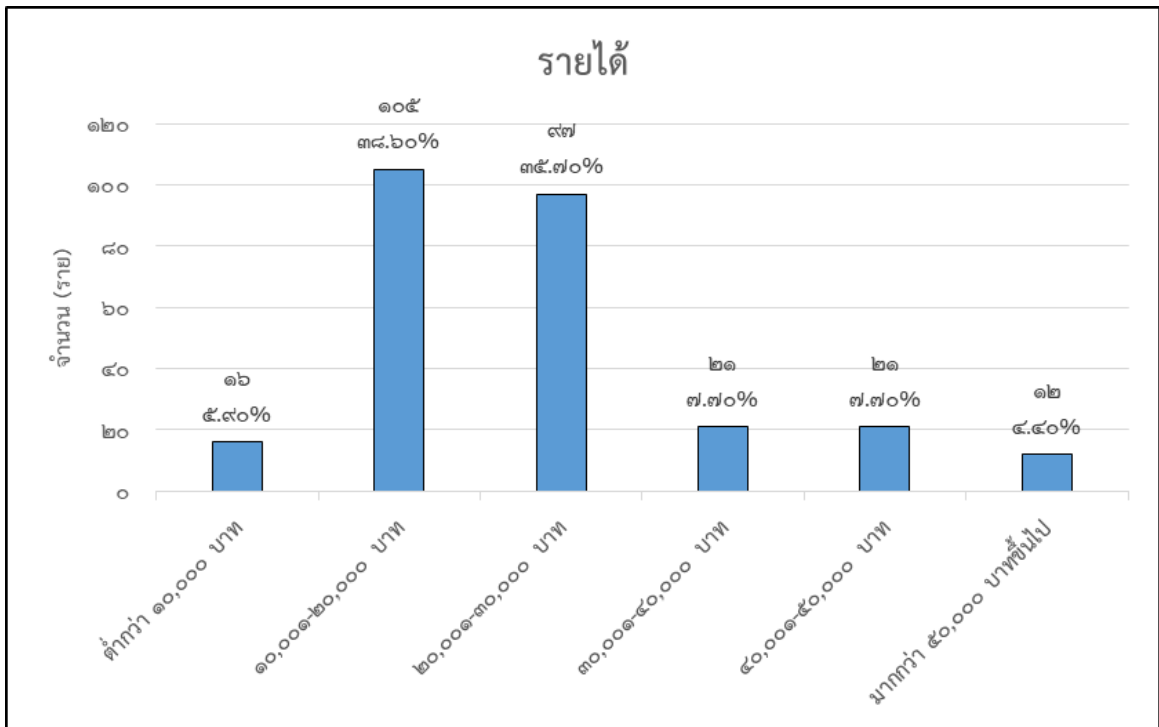
รูปภาพที่ ๓ แผนภูมิแสดงการศึกษา



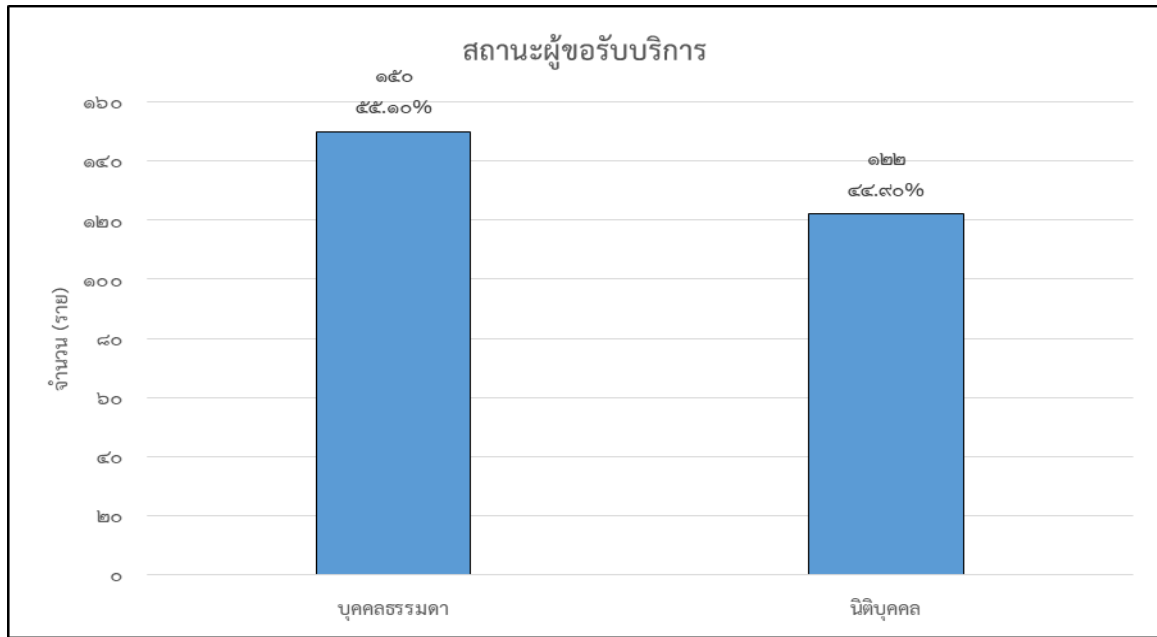
รูปภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงอาชีพ



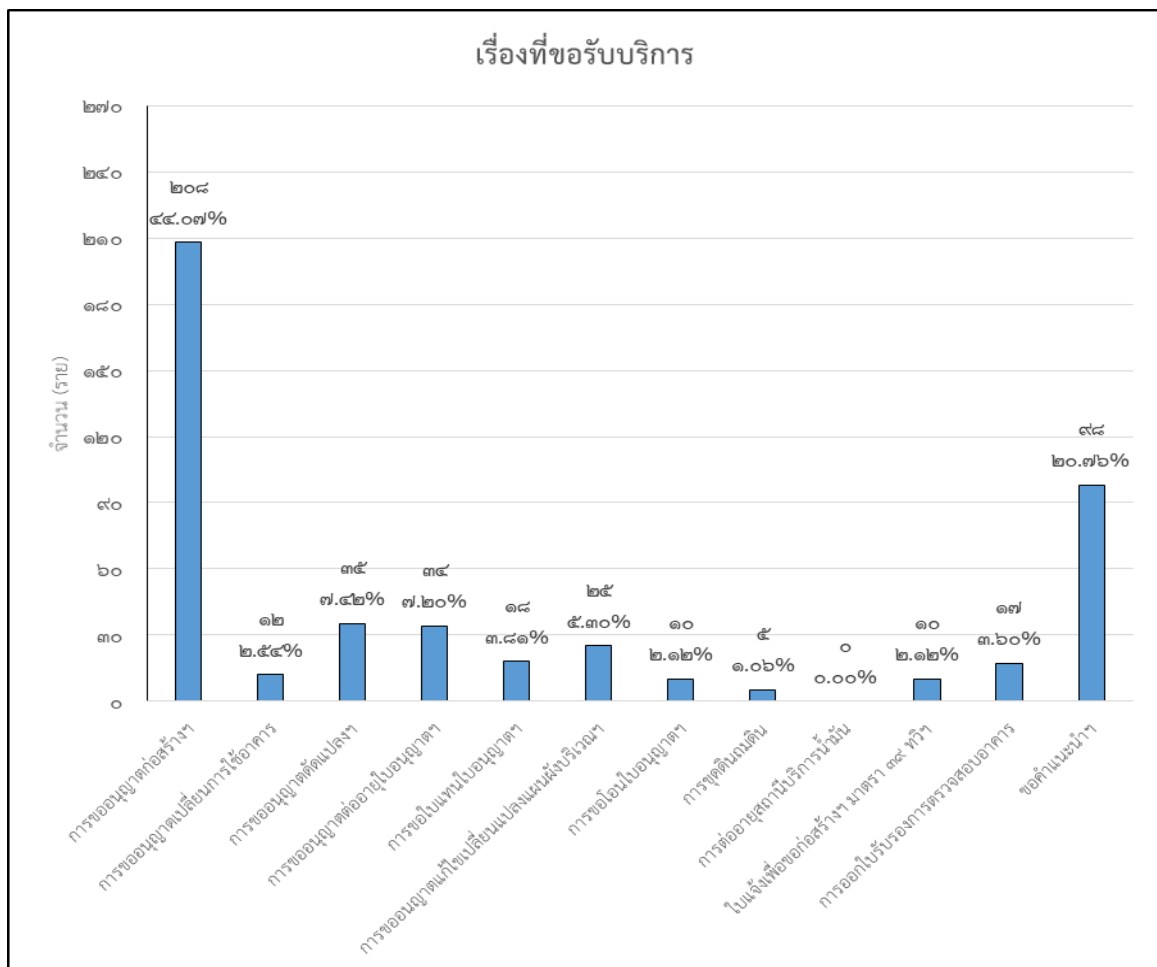
รูปภาพที่ ๕ แผนภูมิแสดงรายได้



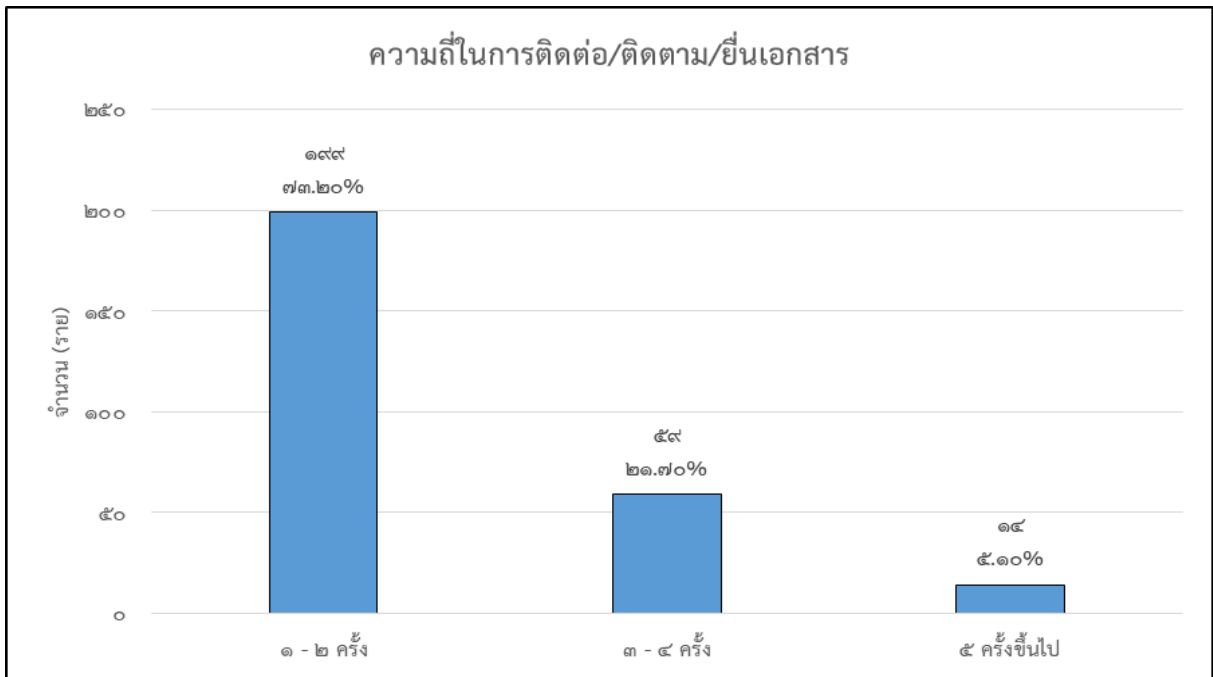
รูปภาพที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถานะผู้ขอรับบริการ



รูปภาพที่ ๗ แผนภูมิแสดงเรื่องที่ขอรับบริการ



รูปภาพที่ ๘ แผนภูมิแสดงเรื่องความถี่ในการติดต่อ/ติดตาม/ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้อง
กับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ



สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา จำนวน ๒๗๒ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๐ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน ๑๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๐ มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐ สถานะผู้ขอรับบริการเป็นบุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน ๑๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๐ โดยมาขอรับบริการเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุดจำนวน ๒๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๗ ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๑๙๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ **พึงพอใจ** คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ ถือว่า ผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา ได้ดังนี้

สรุปข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นคำถาม	จำนวน พึงพอใจ (ราย)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (x̄)	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒๓๘	๘๗.๔๘	๑.๘๘	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๒๗๔	๙๐.๗๓	๑.๙๑	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๒๑	๘๑.๑๐	๑.๘๑	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒๖๒	๙๖.๔๗	๑.๙๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน	๒๔๒	๘๘.๙๕	๑.๘๙	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจและได้รับการบริการที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด รวมถึงควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการทั้งด้านการบริการและด้านบุคลากรภายในสำนักช่าง ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างให้เป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะในการขออนุญาตได้ มีการจัดอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรมีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างบริเวณหน้าสำนักช่างให้ประชาชนทราบ มีเอกสารแนะนำสำหรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์ในการขออนุญาตก่อสร้างทุกประเภท มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการออกใบอนุญาตแต่ละประเภทให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนด (กรณีที่ยื่นเอกสารครบถ้วน) เจ้าหน้าที่ควรมีการแจ้งผู้มารับบริการทราบถึงสถานะของการพิจารณาใบอนุญาต ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ มาใช้ในหน่วยงาน ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบบริการเพื่อประชาชนตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถามออนไลน์ หรือข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตก่อสร้างทางเว็บไซต์ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีหลักการสำคัญเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการจัดทำแผนผัง ขั้นตอน คำแนะนำเอกสารประกอบการพิจารณายื่นขออนุญาตก่อสร้างให้ชัดเจน มีการจัดทำเอกสารแนะนำ ประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างอาคารแต่ละประเภท และดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน มีเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการมารับบริการ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ติดตาม/ตรวจสอบสถานะของการขออนุญาตก่อสร้างหรือติดต่อสอบถามเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดูแลสถานที่ให้มีความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหาคการให้บริการในภาพรวมที่ยังมีข้อบกพร่องในทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของ ผู้ให้บริการให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการส่งเสริม สนับสนุนและเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นหลักสำคัญและเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการบำรุงรักษา ปรับปรุงดูแลความสะอาดของสถานที่ คุณภาพ และความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่เสมอ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพ การบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

ส่วนที่ ๑ บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
เมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ
ในเขตเมืองพัทยาในเรื่อง (๑) การรักษาความสงบเรียบร้อย (๒) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
และทรัพยากรธรรมชาติ (๓) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
(๔) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง (๕) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุง
แหล่งเสื่อมโทรม (๖) การจัดการจราจร (๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ของบ้านเมือง (๘) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย (๙) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือ
การประปา (๑๐) การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ (๑๑) การควบคุมอนามัยและ
ความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น (๑๒) การควบคุมและส่งเสริม
การท่องเที่ยว (๑๓) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
(๑๔) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพัทยา

สำนักช่าง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา
เรื่อง การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๖๕ เกี่ยวกับ การวางและควบคุม
ด้านผังเมือง งานคุ้มครองที่ดินสาธารณะ งานจัดรูปแบบและกรรมสิทธิ์ที่ดิน งานควบคุมอาคารตามระเบียบ
กฎหมาย งานการขออนุญาตควบคุมอาคารและการก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุมอุตสาหกรรมและ
พลังงาน งานสำรวจงานออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูล
ทางด้านวิศวกรรมต่างๆ งานออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดเก็บและ
ตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง งานจัดทำแผนการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งานควบคุมการ
ก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานบำรุงและบูรณะสาธารณูปโภค อาคารและสิ่งก่อสร้าง งานจัดทำทะเบียนประวัติ
โครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร
งานควบคุมการใช้งาน การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานสนับสนุนให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐาน
อย่างทั่วถึงเพื่อบริการประชาชนและนักท่องเที่ยว งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ
ด้านวิศวกรรมต่างๆ

เพื่อให้การบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเมืองพัทยามีมาตรฐาน
มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ฝ่ายวิจัยและ
ประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่
ประเมินผลความพึงพอใจและประมวลผลข้อมูล จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็น
ที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ มิถุนายน – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

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

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับสำนักช่าง เมืองพัทยา

๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๒๗๒ คน

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยาในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยาในปีต่อไป

๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะผู้ขอรับบริการ เรื่องที่ขอรับบริการ และความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประเมินผลครั้งนี้โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และอภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

๙. เกณฑ์การประเมินและแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินด้านความพึงพอใจ

พึงพอใจ	กำหนดคะแนนเป็น	๒
ควรปรับปรุง	กำหนดคะแนนเป็น	๑

การแปลคะแนน

$$\begin{aligned} & (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} \\ & = (๒ - ๑) / ๒ \\ & = ๐.๕๐ \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

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	๑๐๑	๓๗.๑๐
หญิง	๑๗๑	๖๒.๙๐
รวม	๒๗๒	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๖	๐.๘๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๔๕	๑๖.๕๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๑๐	๔๐.๔๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๕๓	๑๙.๕๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๕๖	๒๐.๖๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๒.๒๐
รวม	๒๗๒	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๑๑	๔.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๗๙	๒๙.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๕๙	๒๑.๘๐
ปริญญาตรี	๑๑๒	๔๑.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๔.๐๐
รวม	๒๗๒	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๓.๓๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๐	๑๔.๗๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๘๐	๒๙.๔๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๒๑	๔๔.๕๐
อื่นๆ (วิศวกร,รับจ้างทั่วไป,แม่บ้าน,สถาปนิก,ทนาย,ผู้รับเหมา,ข้าราชการบำนาญ)	๒๒	๘.๑๐
รวม	๒๗๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๖	๕.๙๐
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐๕	๓๘.๖๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๙๗	๓๕.๗๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๒๑	๗.๗๐
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๒๑	๗.๗๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๒	๔.๔๐
รวม	๒๗๒	๑๐๐.๐๐
สถานะผู้ขอรับบริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
บุคคลธรรมดา	๑๕๐	๕๕.๑๐
นิติบุคคล	๑๒๒	๔๔.๙๐
รวม	๒๗๒	๑๐๐.๐๐
เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑)	๒๐๘	๔๔.๐๗
การขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๒)	๑๒	๒.๕๔
การขออนุญาตดัดแปลง หรือใช้ที่จอดรถที่กลับริด และทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น (ข.๓)	๓๕	๗.๔๒
การขออนุญาตต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๔)	๓๔	๗.๒๐
การขอใบแทนใบอนุญาต หรือใบแทนใบรับรอง (ข.๕)	๑๘	๓.๘๑
การขออนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนผังบริเวณ แบบแปลน และรายงานประกอบแบบแปลนให้ผิดไปจากที่ได้รับอนุญาต (ข.๖)	๒๕	๕.๓๐
การขอโอนใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๗)	๑๐	๒.๑๒
การขุดดินถมดิน	๕	๑.๐๖
การต่ออายุสถานบริการน้ำมัน	๐	๐.๐๐
ใบแจ้งเพื่อขอก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคารหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๙ ทวิ ๑	๑๐	๒.๑๒
การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑)	๑๗	๓.๖๐
ขอคำแนะนำ / ปรึกษา เกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ	๙๘	๒๐.๗๖
รวม	๔๗๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑ - ๒ ครั้ง	๑๙๙	๗๓.๒๐
๓ - ๔ ครั้ง	๕๙	๒๑.๗๐
๕ ครั้งขึ้นไป	๑๔	๕.๑๐
รวม	๒๗๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๕๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๐ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๗๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวน ๑๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๐ รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๘๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๑๐๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๐ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน ๑๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๐ เป็นนิติบุคคล จำนวน ๑๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๐ โดยมาขอรับบริการเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุดจำนวน ๒๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๗ ตามด้วยการขอคำแนะนำ / ปรึกษาเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ จำนวน ๙๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๖ ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๑๙๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{x}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๕๓ (๙๓.๐๐%)	๑๙ (๗.๐๐%)	๑.๙๓	๐.๒๕๕	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๓๔ (๘๖.๐๐%)	๓๘ (๑๔.๐๐%)	๑.๘๖	๐.๓๔๗	พึงพอใจ
๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	๒๔๐ (๘๘.๒๐%)	๓๒ (๑๑.๘๐%)	๑.๘๘	๐.๓๒๓	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)	๒๒๕ (๘๒.๗๐%)	๔๗ (๑๗.๓๐%)	๑.๘๓	๐.๓๗๙	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๑)	๒๓๘ (๘๗.๔๘%)	๓๔ (๑๒.๕๒%)	๑.๘๘	๐.๓๒๕	พึงพอใจ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ	๒๕๒ (๙๒.๖๐%)	๒๐ (๗.๔๐%)	๑.๙๓	๐.๒๖๑	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๓๙ (๘๗.๙๐%)	๓๓ (๑๒.๑๐%)	๑.๘๘	๐.๓๒๗	พึงพอใจ
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	๒๔๘ (๙๑.๒๐%)	๒๔ (๘.๘๐%)	๑.๙๑	๐.๒๘๔	พึงพอใจ
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น	๒๔๘ (๙๑.๒๐%)	๒๔ (๘.๘๐%)	๑.๙๑	๐.๒๘๔	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๒)	๒๔๗ (๙๐.๗๓%)	๒๕ (๙.๒๗%)	๑.๙๑	๐.๒๘๙	พึงพอใจ

ตารางที่ ๒ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักช่างเมืองพิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{x}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕๑ (๙๒.๓๐%)	๒๑ (๗.๗๐%)	๑.๙๒	๐.๒๖๗	พึงพอใจ
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ	๑๗๒ (๖๓.๒๐%)	๑๐๐ (๓๖.๘๐%)	๑.๖๓	๐.๔๘๓	พึงพอใจ
๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการมารับบริการ	๑๘๕ (๖๘.๐๐%)	๘๗ (๓๒.๐๐%)	๑.๖๘	๐.๔๖๗	พึงพอใจ
๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้าน มาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ	๒๔๕ (๙๐.๑๐%)	๒๗ (๙.๙๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐๐	พึงพอใจ
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕๐ (๙๑.๙๐%)	๒๒ (๘.๑๐%)	๑.๙๒	๐.๒๗๓	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย (๓)	๒๒๑ (๘๑.๑๐%)	๕๑ (๑๘.๙๐%)	๑.๘๑	๐.๓๕๘	พึงพอใจ
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ	๒๖๓ (๙๖.๗๐%)	๙ (๓.๓๐%)	๑.๙๗	๐.๑๗๙	พึงพอใจ
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๒๖๓ (๙๖.๗๐%)	๙ (๓.๓๐%)	๑.๙๗	๐.๑๗๙	พึงพอใจ
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๖๑ (๙๖.๐๐%)	๑๑ (๔.๐๐%)	๑.๙๖	๐.๑๙๗	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย (๔)	๒๖๒ (๙๖.๔๗%)	๑๐ (๓.๕๓%)	๑.๙๗	๐.๑๘๕	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๒๔๒ (๘๘.๙๕%)	๓๐ (๑๑.๐๕%)	๑.๘๙	๐.๒๘๙	พึงพอใจ

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๗ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๓ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๘ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๐ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๐ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายคดีเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๐ ตามลำดับ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๐ รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๐ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐานแบบคำขออนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๐ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๐ ตามลำดับ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ และ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๐ รองลงมา คือ ผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

**๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. พนักงานช่วยเหลือดีในการหาคำตอบ	๓
๒. เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์บริการดีมาก	๑
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาดีมาก เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้คำแนะนำดีมาก	๕
๔. คนตรวจมีหลายคน เช่น ตัวสถาปนิกไม่อยู่แล้วผู้ช่วยมาตรวจก็ตรวจเอกสารไม่เหมือนกัน ทำให้ล่าช้ามากๆ ประมาณว่าคุณไม่คุยกันมาก่อนหน้านี้เหรอครับ	๑
๕. ที่จอดรถไม่เพียงพอ หาที่จอดรถยากมาก	๔
๖. หน่วยงานในสำนักงานให้บริการดีมาก แต่หน่วยงานที่มาติดต่อและลงพื้นที่ให้บริการแย่มาก	๑
๗. อยากให้ใช้เทคโนโลยีในการยื่นขออนุญาต	๒
๘. เอกสารค่อนข้างล่าช้า มากี่รอบก็แก้ไม่เหมือนกันสักรอบ	๔
๙. มารับบริการที่สำนักช่างบางครั้งก็นั่งรอพนักงานนาน	๑
๑๐. พวกแบบต้องแก้บ่อยไม่เคยจะแนชดเลยสักครั้ง	๓
๑๑. เอกสารที่ยื่นไปค่อนข้างล่าช้ามาก	๖
๑๒. เอกสารล่าช้ามากแถมแก้แบบบ่อยมาก แก้แล้วแก้อีก	๑
๑๓. ให้บริการดีครับ แต่บางครั้งอยากให้พนักงานพุดจาดีๆบ้างครับ	๑
๑๔. ป้ายอาคารงมมาก เดินทะลุไปมาได้ ถ้าไม่เคยมาคงหลงทาง	๑
๑๕. ปัจจุบันการให้บริการพึงพอใจ มีการปรับปรุงมาบ้างแล้ว ในอดีตการบริการล่าช้า ไม่ได้รับ การชี้แจงที่ชัดเจน ทำให้ต้องยื่นเอกสารและติดตามเป็นเวลาหลายปี	๑

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจากผู้มารับบริการจำนวน ๒๗๒ คน โดยแยกสรุปเป็นรายด้านดังนี้

สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา จำนวน ๒๗๒ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๐ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน ๑๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๐ มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐ สถานะผู้ขอรับบริการเป็นบุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน ๑๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๐ โดยมาขอรับบริการเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุดจำนวน ๒๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๗ ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๑๙๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ **พึงพอใจ** คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นคำถาม	จำนวน พึงพอใจ (ราย)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒๓๘	๘๗.๔๘	๑.๘๘	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๒๗๔	๙๐.๗๓	๑.๙๑	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๒๑	๘๑.๑๐	๑.๘๑	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒๖๒	๙๖.๔๗	๑.๙๗	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน	๒๔๒	๘๘.๙๕	๑.๘๙	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจและได้รับการบริการที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด รวมถึงควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการทั้งด้านการบริการและด้านบุคลากรภายในสำนักช่าง ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างให้เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะในการขออนุญาตได้ มีการจัดอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรมีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างบริเวณหน้าสำนักช่างให้ประชาชนทราบ มีเอกสารแนะนำสำหรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์ในการขออนุญาตก่อสร้างทุกประเภท มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการออกใบอนุญาตแต่ละประเภทให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนด (กรณีที่ยื่นเอกสารครบถ้วน) เจ้าหน้าที่ควรมีการแจ้งผู้มารับบริการทราบถึงสถานะของการพิจารณาใบอนุญาต ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ มาใช้ในหน่วยงาน ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบบริการเพื่อประชาชนตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถามออนไลน์ หรือข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตก่อสร้างทางเว็บไซต์ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีหลักการสำคัญเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการจัดทำแผนผัง ขั้นตอน คำแนะนำเอกสารประกอบการพิจารณายื่นขออนุญาตก่อสร้างให้ชัดเจน มีการจัดทำเอกสารแนะนำ ประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างอาคารแต่ละประเภทและดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน มีเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการมารับบริการ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ติดตาม/ตรวจสอบสถานะของการขออนุญาตก่อสร้างหรือติดต่อสอบถามเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดูแลสถานที่ให้มีความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการในภาพรวมที่ยังมีข้อบกพร่องในทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการส่งเสริม สนับสนุนและเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นหลักสำคัญและเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการบำรุงรักษา ปรับปรุงดูแลความสะอาดของสถานที่ คุณภาพ และความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่เสมอ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๓	ปี พ.ศ. ๒๕๖๔	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๙.๐๐	๙๓.๒๒	๘๗.๔๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๘๙.๐๐	๘๙.๔๐	๙๐.๗๓
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖๔	๘๙.๓๐	๘๑.๑๐
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๔.๘๐	๙๗.๐๓	๙๖.๔๗
<u>เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน</u>	<u>๘๙.๑๑</u>	<u>๙๒.๒๔</u>	<u>๘๘.๙๕</u>

สรุปการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีการพัฒนา ปรับปรุงดีขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๓ แต่หากเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจลดลง ซึ่งยังต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงการบริการในด้านนี้เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ เอกสารประกอบ ป้ายประชาสัมพันธ์ รวมถึงการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการขออนุญาตแต่ละประเภท และควรดำเนินการออกใบอนุญาตตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการดีขึ้นในทุกปี ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายสุภาพ พร้อมให้บริการประชาชน โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ รวมถึงการให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบอีกด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรักษามาตรฐานการบริการ และมีการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพมากขึ้น เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งประเด็นที่ประชาชนต้องการให้พัฒนามากที่สุด คือ ความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอรับบริการ คู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการรับบริการ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ รวมถึงความสะอาดของสถานที่ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มาตรการป้องกันและควบคุม โรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) ได้มีการผ่อนคลายมากขึ้น ทำให้มีประชาชนเดินทางมาติดต่อขออนุญาตก่อสร้างและติดต่อด้านอื่นๆ มากขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ทำให้การบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร โดยเฉพาะสถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อเทียบกับผลการประเมินในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จะพบว่าผลการประเมินดังกล่าวไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับตรงตามวัตถุประสงค์ในการยื่นขออนุญาตหรือติดต่อสอบถามด้านอื่นๆ เอกสารที่ได้รับมีความครบถ้วนถูกต้อง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดที่ได้รับจากการมารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา

ภาคผนวก

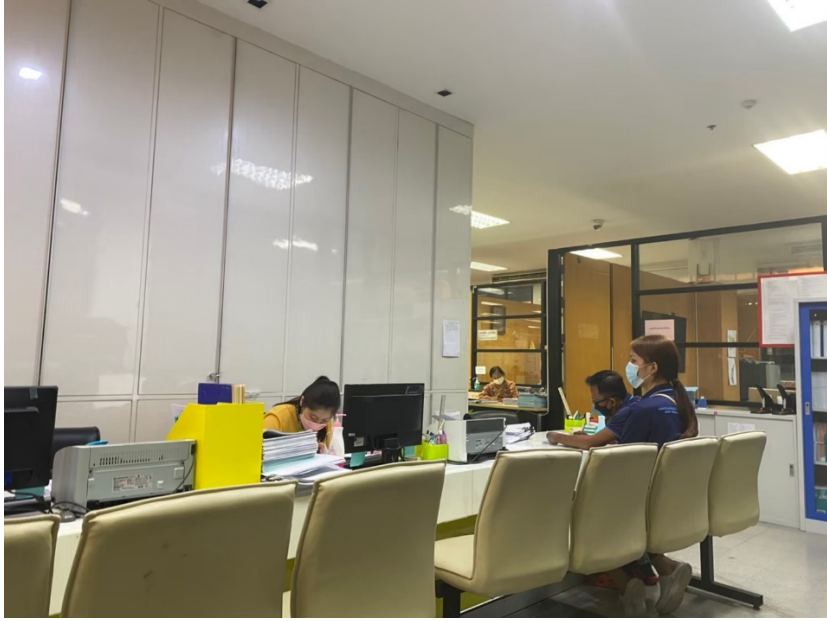














แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักช่างเมืองพัทยา ต่อไป 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 วางงาน/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 หรือใช้ที่จอดรถที่กับลบรถ 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 การต่ออายุสถานบริการน้ำมัน
- ใบแจ้งเพื่อขอก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคารหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๙ ทวิ แห่ง พรบ. ควบคุมอาคาร (ฉ.๒) พ.ศ. ๒๕๓๕
- การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑) ขอคำแนะนำ / ปรึกษา เกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ

๑.๘ ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ

- ๑ - ๒ ครั้ง ๓ - ๔ ครั้ง ๕ ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ ๒.....

ส่วนที่ ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักช่าง 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 อธิบายดี 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/พัฒนาการให้บริการของสำนัก

ช่าง เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

☺ ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ สำนักช่าง เมืองพัทยา ☺