



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักช่าง เมืองพัทยายิ่งวัฒนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



จัดทำโดย

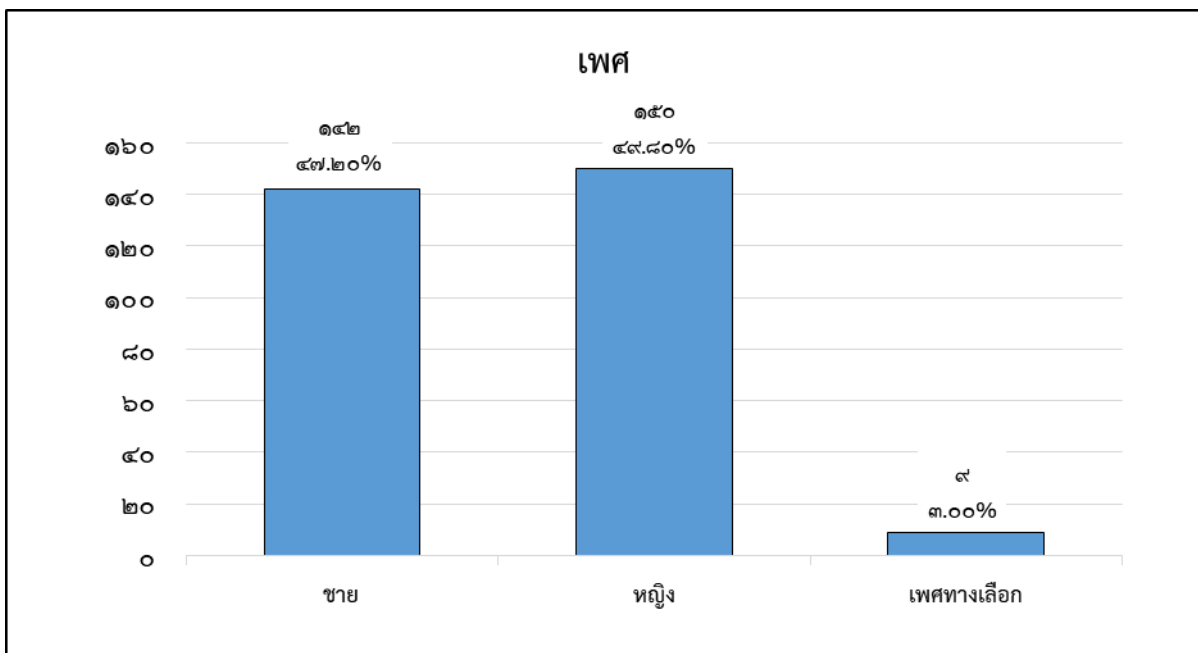
ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยายิ่งวัฒนา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

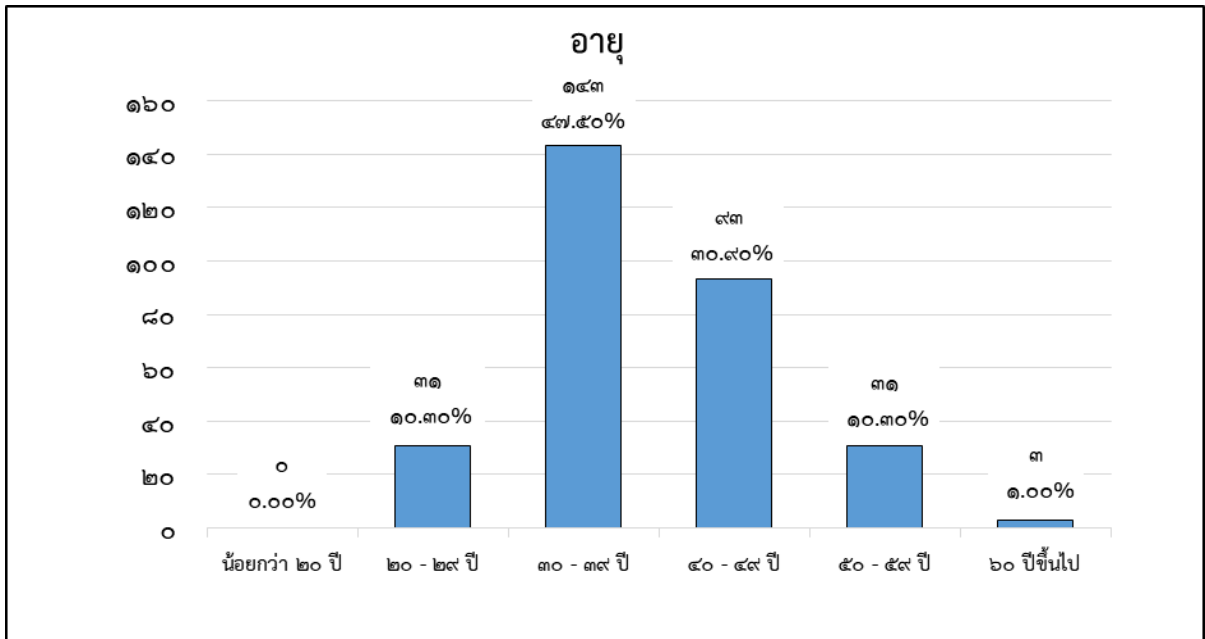
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๓๐๑ คน โดยภาพรวมการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๙ ถือว่า ผ่านเกณฑ์การประเมิน (เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment : LPA)

แผนภูมิสรุปผลการประเมิน

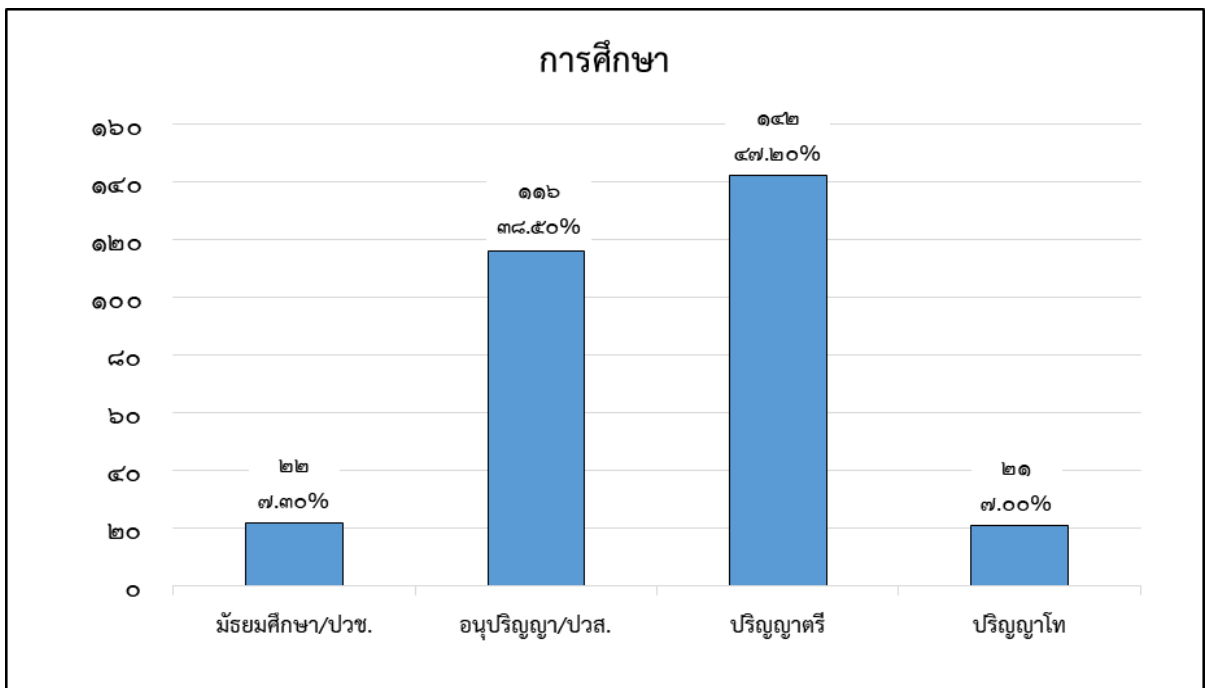
รูปภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงเพศ



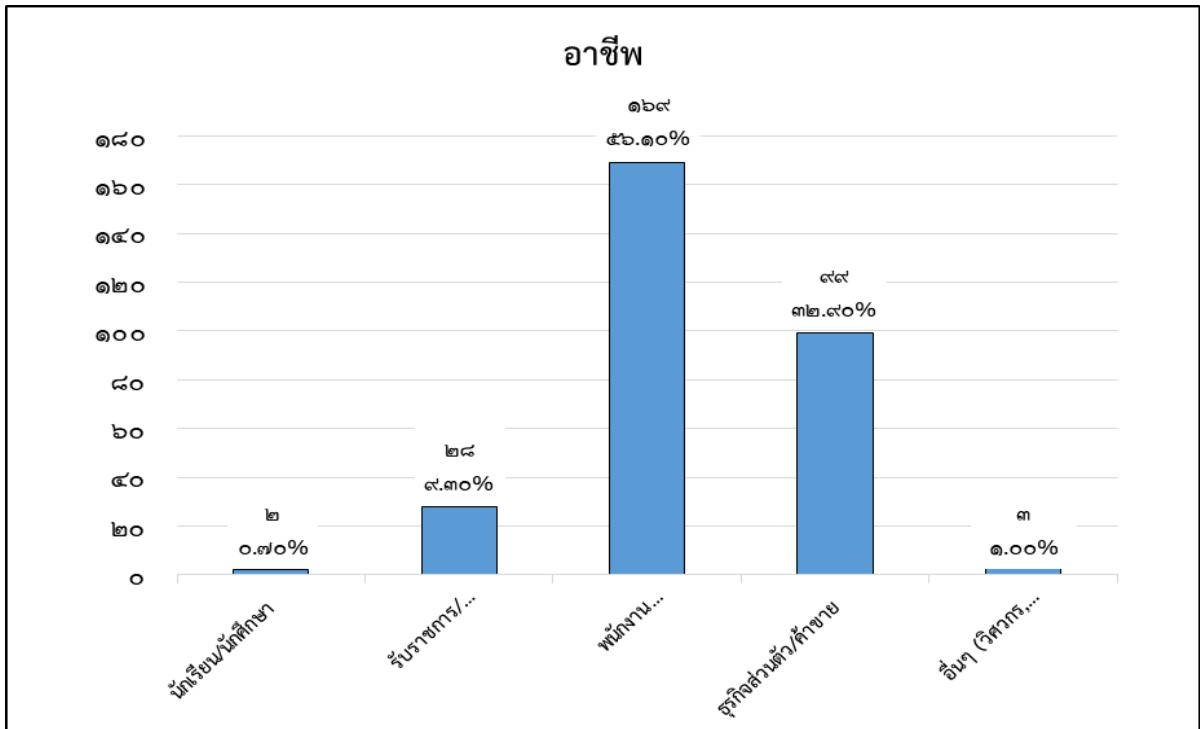
รูปภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงอายุ



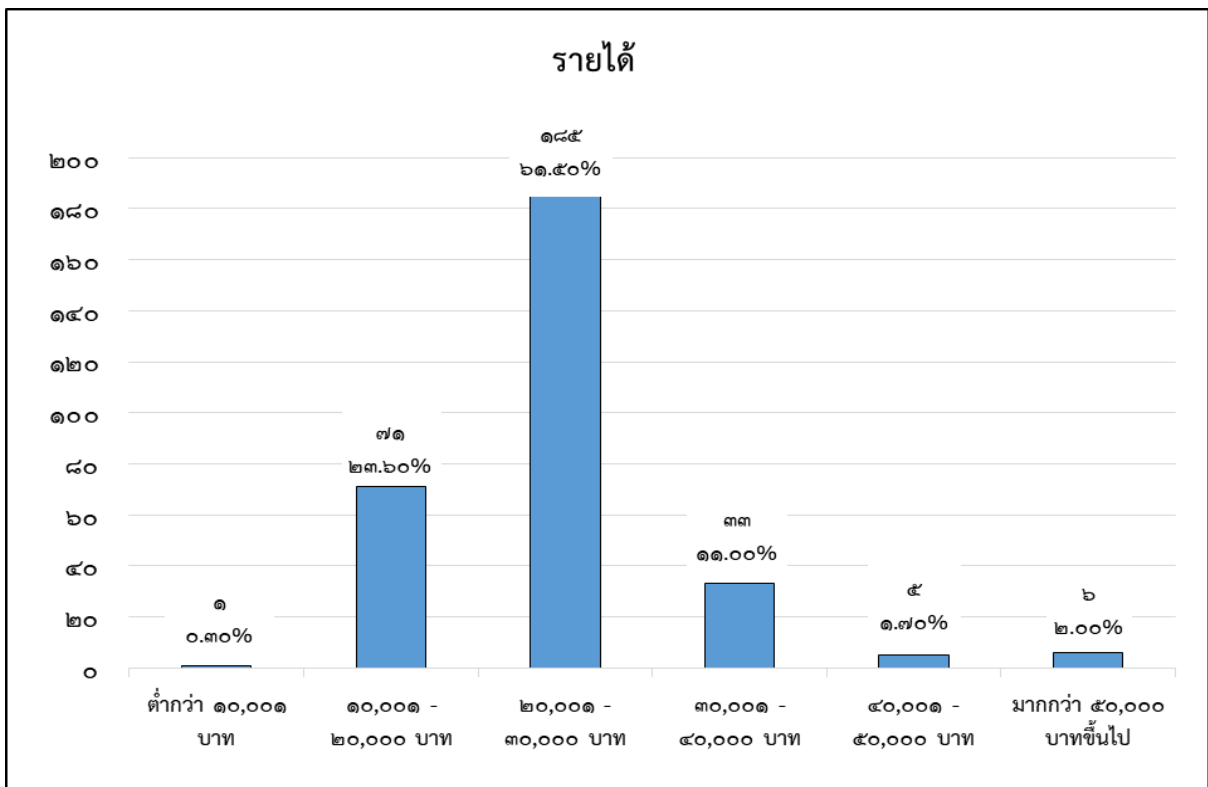
รูปภาพที่ ๓ แผนภูมิแสดงการศึกษา



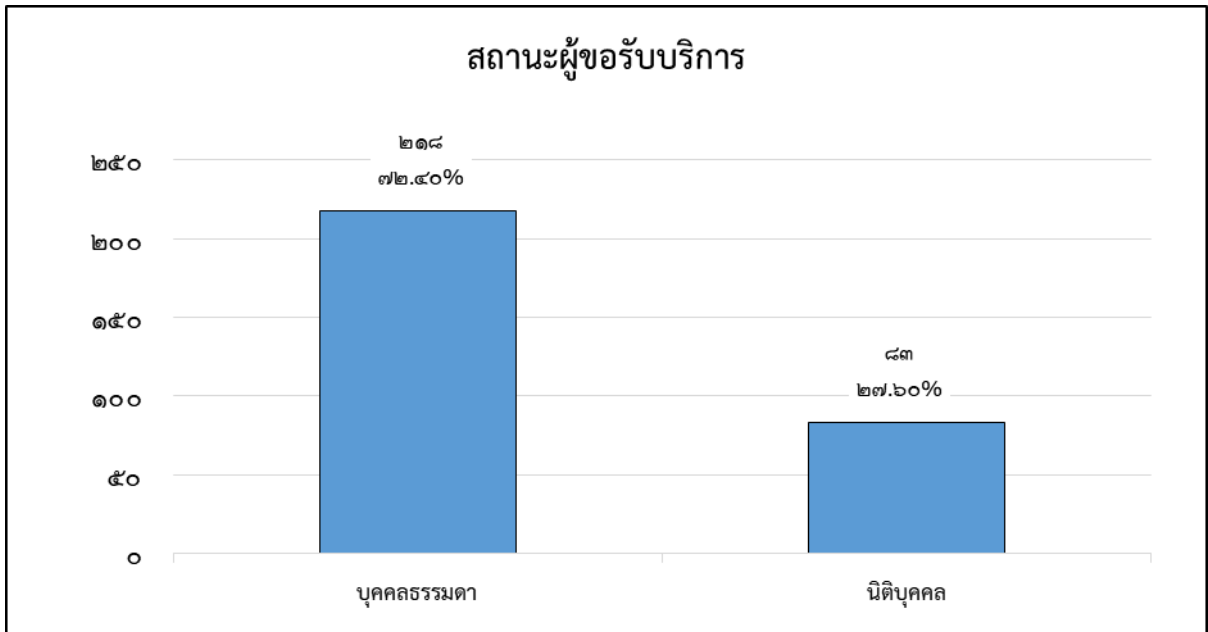
รูปภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงอาชีพ



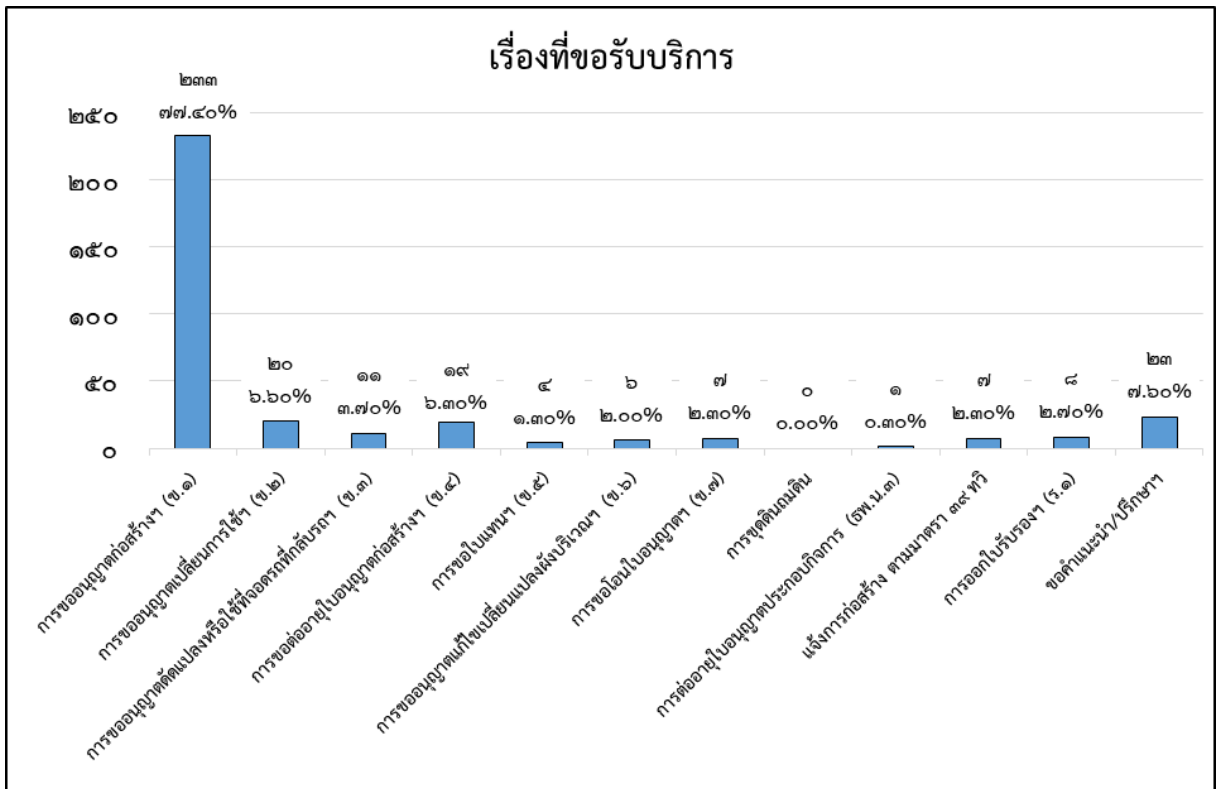
รูปภาพที่ ๕ แผนภูมิแสดงรายได้



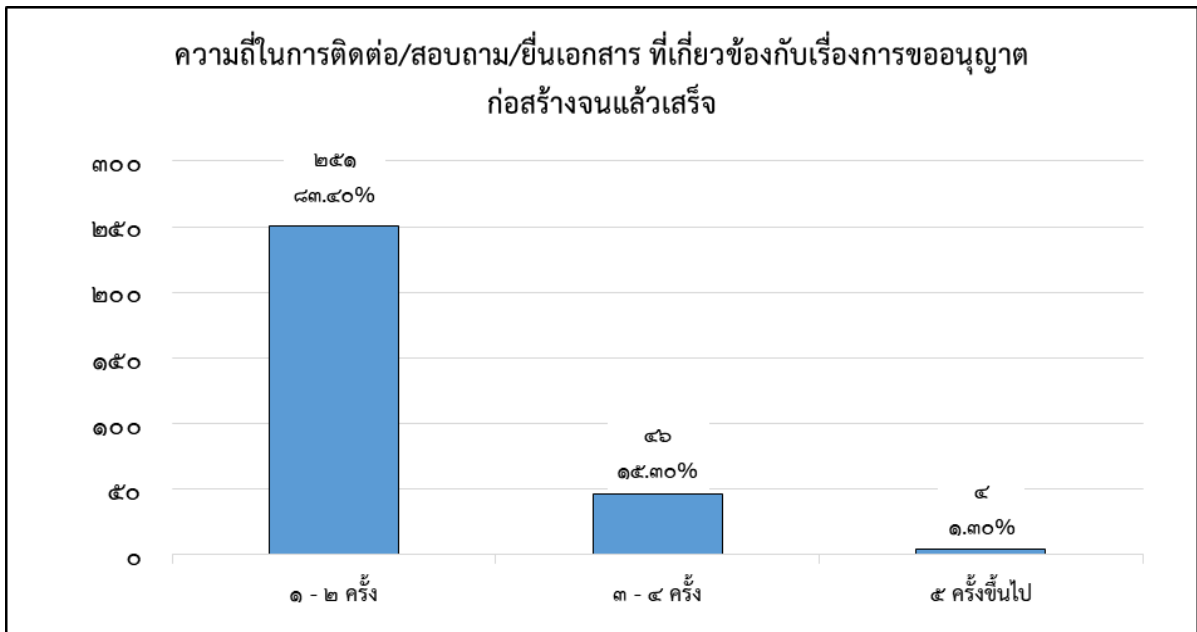
รูปภาพที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถานะผู้ขอรับบริการ



รูปภาพที่ ๗ แผนภูมิแสดงเรื่องที่ขอรับบริการ



รูปภาพที่ ๘ แผนภูมิแสดงเรื่องความถี่ในการติดต่อ/ติดตาม/ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้อง
กับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ



สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานเมืองพัทยา จำนวน ๓๐๑ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๘๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๑๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๐ มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๐ สถานะผู้ขอรับบริการเป็นบุคคลธรรมดา มากที่สุด จำนวน ๒๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๐ โดยมาขอรับบริการเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุดจำนวน ๒๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๓ ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๒๕๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงาน เมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๙ ถือว่า ผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงาน เมืองพัทยา ได้ดังนี้

สรุปข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ประเด็นคำถาม	จำนวน พึงพอใจ (ราย)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒๖๔	๘๗.๖๒	๑.๘๘	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๒๘๐	๙๒.๘๘	๑.๙๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๗๘	๙๒.๒๘	๑.๙๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒๗๖	๙๑.๕๗	๑.๙๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน	๒๗๕	๙๑.๐๙	๑.๙๑	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการให้บริการ การวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการทั้งด้านคุณภาพการให้บริการและด้านบุคลากร มีการปรับปรุงการดำเนินการในด้านที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาการขออนุญาตก่อสร้างให้เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะในการออกใบอนุญาตได้ ควรมีการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน เอกสารประกอบการยื่นขออนุญาตก่อสร้างบริเวณหน้าสำนักช่างให้ประชาชนทราบมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีเอกสารแนะนำสำหรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์ในการขออนุญาตก่อสร้างทุกประเภท มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการออกใบอนุญาตแต่ละประเภทให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนด (กรณีที่ยื่นเอกสารครบถ้วน)

ควรมีนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มาปรับรูปแบบการให้บริการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลของภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ มาใช้ในหน่วยงาน ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารในการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร แบบบริการเพื่อประชาชนตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย พิจารณาการยื่นตรวจสอบเอกสารการขออนุญาตออนไลน์เบื้องต้นก่อนที่จะมายื่นคำร้องขออนุญาต ณ สำนักช่าง รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถามหรือข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตก่อสร้างทางเว็บไซต์และช่องทางออนไลน์อื่น ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ซึ่งมีหลักการสำคัญเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะสร้างเสริมและเปลี่ยนแปลง ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น มีการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการ สอบถาม เสนอแนะในด้านการขออนุญาตก่อสร้างมีความพึงพอใจและได้รับการบริการที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทาง การขออนุญาตออนไลน์ หรือตรวจเอกสารออนไลน์เบื้องต้นก่อนที่จะมายื่นขออนุญาต มีเอกสารประกอบ ในการยื่นขออนุญาต มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการรับบริการ ในแต่ละขั้นตอน และปรับปรุงการพัฒนาการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการแก่ประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรปรับปรุงและกำชับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีจิตสาธารณะ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการจัดหา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอ ต่อผู้มารับบริการ รวมถึงปรับปรุงไฟฟ้าส่องสว่างและเส้นแบ่งช่องจราจรในอาคารจอดรถให้ชัดเจน ควรจัดทำ ป้ายแสดงผังอาคารต่างๆ บริเวณอาคารจอดรถ ซึ่งในปัจจุบันไม่มีป้ายแสดงให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดการสับสนในการเดินทางติดต่อหน่วยงานต่างๆ เพราะอาคารจอดรถและอาคารสำนักงาน ทั้ง ๒ อาคาร มีชั้นที่เหลื่อมกัน และควรมีป้ายแสดงแผนผังขั้นตอน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ เอกสารประกอบในการยื่นขออนุญาตบริเวณหน้าสำนักช่างให้ประชาชนสามารถมองเห็นและศึกษาข้อมูล เบื้องต้นได้อย่างชัดเจน มีการพัฒนาอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ติดตาม/ตรวจสอบสถานะของการขออนุญาต ก่อสร้างหรือติดต่อสอบถามเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดูแลสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ควรมีการปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการในภาพรวมที่ยังมีข้อบกพร่องในทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการส่งเสริม สนับสนุนและเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำคัญและเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการพิจารณาการออกใบอนุญาตให้ทันตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ มีการบำรุงรักษา ปรับปรุงดูแลความสะอาดของสถานที่ คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่เสมอ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการที่ได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ประเมินความพึงพอใจและศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามทางโทรศัพท์ และสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักช่าง จำนวน ๓๐๑ ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ (๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของสำนักช่าง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่ารายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยา เจ้าหน้าที่/บุคลากรของสำนักช่าง และผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการในส่วนงานต่างๆ ได้อีกทางหนึ่ง

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

ตุลาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
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
- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๑๐
ส่วนที่ ๓ สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	๑๒
- สรุปผล.....	๑๒
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๓
ภาคผนวก.....	๑๗

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการฯ	๗
ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๑๐
ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้านฯ	๑๒
ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้านฯ.....	๑๕

ส่วนที่ ๑

บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หลักการและเหตุผล

เมืองพญา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพญา พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพญาในเรื่อง (๑) การรักษาความสงบเรียบร้อย (๒) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ (๓) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (๔) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง (๕) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม (๖) การจัดการจราจร (๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (๘) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย (๙) การจัดทำมีน้ำสะอาดหรือการประปา (๑๐) การจัดทำมีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ (๑๑) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น (๑๒) การควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว (๑๓) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (๑๔) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพญา

สำนักช่าง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเมืองพญา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการเมืองพญา พ.ศ. ๒๕๖๕ เกี่ยวกับการวางและควบคุม ด้านผังเมือง งานคุ้มครองที่ดินสาธารณะ งานจัดรูปแบบและกรรมสิทธิ์ที่ดิน งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานการขออนุญาตควบคุมอาคารและการก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุมอุตสาหกรรมและพลังงาน งานสำรวจงานออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่างๆ งานออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดเก็บและตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง งานจัดทำแผนการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานบำรุงและบูรณะสาธารณูปโภค อาคารและสิ่งก่อสร้าง งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานควบคุมการใช้งาน การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานสนับสนุนให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐานอย่างทั่วถึงเพื่อบริการประชาชนและนักท่องเที่ยว งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่างๆ

เพื่อให้การบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเมืองพญามีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพญา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินผลความพึงพอใจและประมวลผลข้อมูล จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพญาให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ มิถุนายน – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

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 ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพ สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับสำนักช่าง เมืองพัทยา

๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ณ สำนักช่าง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๓๒๔ ราย โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการและโทรศัพท์สอบถาม จำนวน ๓๐๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๐

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยาในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖
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	๑๔๒	๔๗.๒๐
หญิง	๑๕๐	๔๙.๘๐
เพศทางเลือก	๙	๓.๐๐
รวม	๓๐๑	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๓๑	๑๐.๓๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๔๓	๔๗.๕๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๙๓	๓๐.๙๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๓๑	๑๐.๓๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑.๐๐
รวม	๓๐๑	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๒๒	๗.๓๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๑๖	๓๘.๕๐
ปริญญาตรี	๑๔๒	๔๗.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๑	๗.๐๐
รวม	๓๐๑	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๐.๗๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๘	๙.๓๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๖๙	๕๖.๑๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๙๙	๓๒.๙๐
อื่นๆ (วิศวกร,รับจ้างทั่วไป,ลูกจ้างหน่วยงานราชการ)	๓	๑.๐๐
รวม	๓๐๑	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑	๐.๓๐
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๗๑	๒๓.๕๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๑๘๕	๖๑.๕๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๓๓	๑๑.๐๐
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๕	๑.๗๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๖	๒.๐๐
รวม	๓๐๑	๑๐๐.๐๐
สถานะผู้ขอรับบริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
บุคคลธรรมดา	๒๑๘	๗๒.๔๐
นิติบุคคล	๘๓	๒๗.๖๐
รวม	๓๐๑	๑๐๐.๐๐
เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑)	๒๓๓	๖๘.๗๓
การขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๒)	๒๐	๕.๙๐
การขออนุญาตดัดแปลง หรือใช้ที่จอดรถที่กลบรถ และทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น (ข.๓)	๑๑	๓.๖๔
การขออนุญาตต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๔)	๑๙	๕.๖๐
การขอใบแทนใบอนุญาต หรือใบแทนใบรับรอง (ข.๕)	๔	๑.๑๘
การขออนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนผังบริเวณ แบบแปลน และรายงานประกอบแบบแปลน ให้ผิดไปจากที่ได้รับอนุญาต (ข.๖)	๖	๑.๙๙
การขอโอนใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๗)	๗	๒.๐๖
การขุดดินถมดิน	๐	๐.๐๐
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการ (ธพ.น.๓)	๑	๐.๒๙
แจ้งการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือ รื้อถอนอาคาร โดยไม่ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามมาตรา ๓๙ ทวิ	๗	๒.๐๖
การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑)	๘	๒.๖๖
ขอคำแนะนำ / ปรึกษา เกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ	๒๓	๖.๙๙
รวม	๓๓๙	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับ กับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑ - ๒ ครั้ง	๒๕๑	๘๓.๔๐
๓ - ๔ ครั้ง	๔๖	๑๕.๓๐
๕ ครั้งขึ้นไป	๔	๑.๓๐
รวม	๓๐๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๘๐ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐ และเพศทางเลือก จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๙๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๐

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๐

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๑๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๐ รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๙๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๑๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๐ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐

ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน ๒๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๐ เป็นนิติบุคคล จำนวน ๘๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐

โดยมาขอรับบริการเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุดจำนวน ๒๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๓ ตามด้วยการขอคำแนะนำ / ปรึกษาเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๐

ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๒๕๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{x}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๗๖ (๙๑.๗๐%)	๒๕ (๘.๓๐%)	๑.๙๒	๐.๒๗๖	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๗๓ (๙๐.๗๐%)	๒๘ (๙.๓๐%)	๑.๙๑	๐.๒๙๑	พึงพอใจ
๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละ ขั้นตอน	๒๖๔ (๘๗.๗๐%)	๓๗ (๑๒.๓๐%)	๑.๘๘	๐.๓๒๙	พึงพอใจ
๑.๔ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการ ให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด (คำขออนุญาตตามแบบ ข.๑ ระยะเวลา ๔๕ วัน/ ข.๒, ข.๓, ข.๔,ข.๕, ข.๖, ฎพ.น.๓, ร.๑ ระยะเวลา ๓๐ วัน / ๓๙ ทีวี ระยะเวลา ๗ วัน)	๒๔๒ (๘๐.๔๐%)	๕๙ (๑๙.๖๐%)	๑.๘๐	๐.๓๙๘	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๑)	๒๖๔ (๘๗.๖๒%)	๓๗ (๑๒.๓๘%)	๑.๘๘	๐.๓๒๙	พึงพอใจ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกาย สุภาพ	๒๘๕ (๙๔.๗๐%)	๑๖ (๕.๓๐%)	๑.๙๕	๐.๒๒๕	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๗๙ (๙๒.๗๐%)	๒๒ (๗.๓๐%)	๑.๙๓	๐.๒๖๑	พึงพอใจ
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	๒๗๙ (๙๒.๗๐%)	๒๒ (๗.๓๐%)	๑.๙๓	๐.๒๖๑	พึงพอใจ
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียม กันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น	๒๗๕ (๙๑.๔๐%)	๒๖ (๘.๖๐%)	๑.๙๑	๐.๒๘๑	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๒)	๒๘๐ (๙๒.๘๘%)	๒๑ (๗.๑๒%)	๑.๙๓	๐.๒๕๗	พึงพอใจ

ตารางที่ ๒ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{x}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๘๓ (๙๔.๐๐%)	๑๘ (๖.๐๐%)	๑.๙๔	๐.๒๓๘	พึงพอใจ
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอรับบริการ	๒๗๑ (๙๐.๐๐%)	๓๐ (๑๐.๐๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐๐	พึงพอใจ
๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการมารับบริการ	๒๗๘ (๙๒.๔๐%)	๒๓ (๗.๖๐%)	๑.๙๒	๐.๒๖๖	พึงพอใจ
๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้าน มาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ	๒๗๙ (๙๒.๗๐%)	๒๒ (๗.๓๐%)	๑.๙๓	๐.๒๖๑	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย (๓)	๒๗๘ (๙๒.๒๘%)	๒๓ (๗.๗๒%)	๑.๙๒	๐.๒๖๖	พึงพอใจ
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง	๒๗๖ (๙๑.๗๐%)	๒๕ (๘.๓๐%)	๑.๙๒	๐.๒๗๖	พึงพอใจ
๔.๒ การให้บริการที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเหมาะสม	๒๗๔ (๙๑.๐๐%)	๒๗ (๙.๐๐%)	๑.๙๑	๐.๒๘๖	พึงพอใจ
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๗๗ (๙๒.๐๐%)	๒๔ (๘.๐๐%)	๑.๙๒	๐.๒๗๑	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย (๔)	๒๗๖ (๙๑.๕๗%)	๒๕ (๘.๔๓%)	๑.๙๒	๐.๒๗๘	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๒๗๕ (๙๑.๐๙%)	๒๖ (๘.๙๑%)	๑.๙๑	๐.๒๘๑	พึงพอใจ

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๙ โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๘ รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๘ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๗ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๐ และมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด (คำขออนุญาตตามแบบ ข.๑ ระยะเวลา ๔๕ วัน / ข.๒, ข.๓, ข.๔, ข.๕, ข.๖, ธพ.น.๓, ร.๑ ระยะเวลา ๓๐ วัน / ๓๙ ทวิ ระยะเวลา ๗ วัน) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐ รองลงมาคือ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๐ ตามด้วยเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๐ ตามลำดับ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมา คือ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๐ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจผลการให้บริการในภาพรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมา คือ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ และการให้บริการที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนดหรือเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ตามลำดับ

๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความถี่
๑. ติดต่อได้สะดวก และดำเนินการเรื่องงานได้ดีมากค่ะ	๑
๒. มาขอข้อมูลจะ ๑ เดือนแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อมูลตอบกลับมาเลย อยากให้เร่งงานนิดนึงนะครับ	๑
๓. ให้บริการดีมากครับ ไม่มีข้อติหรือต้องปรับปรุงอะไร	๑
๔. รอเอกสารค่อนข้างนาน อยากให้ปรับปรุงให้เร็วกว่านี้	๑
๕. ให้บริการล่าช้ามากค่ะ ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด	๑
๖. ให้บริการดีนะครับ แต่จะช้าตรงขั้นตอนในการดำเนินการ	๑
๗. อยากให้พนักงานช่วยทำเอกสารให้ตามกำหนด คือไม่เกิน ๔๕ วัน เพราะไปหลายครั้งค่อนข้างที่จะเกิน	๑
๘. มีระยะเวลาบอก แต่ไม่ค่อยได้ตามที่กำหนด	๑
๙. ให้คำแนะนำดี เข้าใจ อยากให้ปรับเรื่องเวลาออกเอกสารให้เร็วและสะดวกกว่านี้ ไม่สะดวกเดินทางมาบ่อยๆ	๑
๑๐. อยากให้มีการขออนุญาตออนไลน์หรือตรวจเอกสารออนไลน์เบื้องต้นก่อนที่จะมายื่น เพราะถ้ามาแล้วเอกสารไม่ครบก็ต้องกลับมายื่นใหม่ มันเสียเวลามาก	๑
๑๑. บริการดี ใส่ใจดูแลดี แต่อยากให้ปรับปรุงเรื่องเวลาการออกเอกสารให้เร็วกว่านี้หน่อย	๑
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	ความถี่
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสและตามงานให้รวดเร็ว	๑
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ไม่มีข้อติอะไรเลย แถมยังให้คำปรึกษาดีมาก	๑๐
๓. พนักงานให้บริการดีมากครับ แต่จะช้าตรงที่เสียภาษี	๑
๔. เจ้าหน้าที่ที่เจอกันไปมา หากคนตอบคำถามหรือตามเรื่องช้า ให้รอเจ้าหน้าที่หลายคน	๑
๕. ขอเอกสารแต่ละครั้งพูดไม่ตรงกัน ให้เดินไปเดินมาหาเจ้าหน้าที่หลายคน แก้ไขหลายครั้งไม่จบคนนั้นพูดอย่างคนนี้พูดอย่าง	๑
๖. ระยะเวลาไม่เป็นไปตามที่กำหนด มีการผลัดไปเรื่อยๆ	๑
๗. เจ้าหน้าที่ที่ตะโกนคุยกันเสียงดังข้ามหัว ไม่สุภาพ	๑
๘. เจ้าหน้าที่ให้คำตอบไม่ค่อยตรงกัน มาแต่ละครั้งก็ได้รับคำตอบต่างกัน มีการโยนงานกันวนวนหาเจ้าหน้าที่ดูแลไม่เจอบ้าง เอกสารหาไม่เจอบ้าง น่าจะมีการลงระบบให้มันดีว่านี้ ไม่ใช่ค้นไปค้นมาสุดท้ายก็บอกว่าถ้าเจอแล้วจะโทรแจ้ง	๑
๙. ช่างที่รับเรื่องไม่ค่อยอยู่ ต้องคอยโทรหาและให้คนอื่นตามใบอนุญาตให้ ต้องอธิบายกับช่างคนอื่นหลายรอบ	๑
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้คำตอบ แนะนำดี แต่ติดต่อช่างยากไปหน่อย	๑
๑๑. พนักงานให้บริการดีมากค่ะ หลังจากจ่ายค่าธรรมเนียมเสร็จแล้วก็ไม่มีอะไรล่าช้า	๑

ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่
๑. ให้บริการดีครับแต่ว่าสถานที่ในการให้บริการค่อนข้างไกล สำหรับคนแก่มันลำบาก	๑
๒. ควรมีป้ายบอกทางว่าต้องไปทางไหน คือมาครั้งแรกค่อนข้างจะงง เพราะไม่มีป้ายบอกว่าจะต้องดำเนินการอะไรยังไงตรงไหน	๑
๓. ที่จอดรถวนหลายรอบกว่าจะได้ที่จอด อยากให้มีที่จอดและสะดวกกว่านี้	๒
๔. บริการดีค่ะ แต่เอกสารเยอะดูไม่เป็นระเบียบและหายาก	๑
๕. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่บริการดี พุดจาดี ให้คำแนะนำดี อยากให้มีป้ายแสดงขั้นตอนและเอกสารการขออนุญาตด้วย ที่จอดรถวนหายาก	๑
๖. ป้ายประชาสัมพันธ์อาคารไม่มี เดินหาหลายชั้น ที่จอดรถหายาก	๑
๗. บริการดี แต่อาคารเดินสับสนไม่มีป้ายบอกที่ชัดเจน	๑
๘. อยากให้มีป้ายบอกทางตรงอาคารจอดรถว่าไปสำนักงานช่างอยู่ชั้นไหน ต้องขึ้นไปชั้นไหน เพราะชั้นมันหลือมกันไปหมด ที่จอดรถกับสำนักงานอยู่คนละชั้น งงมากค่ะ	๑
๔. คุณภาพการให้บริการ	ความถี่
๑. โดยรวมบริการดี แนะนำดี	๔
๒. โดยรวมบริการดี แต่ทำงานล่าช้านิดหน่อย ตรวจเอกสารล่าช้า อยากให้เร่งงานให้เร็วกว่านี้	๔
๓. โดยรวมก็ดีครับ หน้าเคาน์เตอร์บริการดีมากครับ แต่ว่าแบบที่ให้มามันไม่ตรงกับแบบที่อนุญาตซึ่งผมก็รู้ว่าต้องทำอะไร ผมแจ้งไปว่าขอระงับการทำให้ไม่มีการแจ้งหรือบอกกล่าวอะไร เพราะเมื่อถึงพืทยาสำนักช่างทำไม่ถูกต้องก่อน แบบค่อนข้างที่จะซ้ำ การกระทำต่างๆ ก็นอกเหนือสัญญาจ้างทางเมืองพืทยาไม่ได้มาตรวจสอบอะไร ผมจึงไปแจ้งลงบันทึกประจำวันตามทางกฎหมายว่าถ้าบ้านพังหรือเกิดเหตุการณ์อะไรผมไม่เกี่ยวข้องแล้ว เพราะผมแจ้งระงับการทำงานและได้หยุดทำการกับผู้ว่าจ้างแล้ว ผมคิดว่าถ้าเงินไม่มากพอหรือไม่มีสินบนงานก็ไม่คืบหน้าเลยครับ	๑
๔. การทำงานค่อนข้างช้า ขนาดผมมีค่าน้ำให้ตลอดยังช้าครับ	๑

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจากผู้มารับบริการจำนวน ๓๐๑ คน โดยแยกสรุปเป็นรายด้านดังนี้

สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา จำนวน ๓๐๑ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๘๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๑๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๐ มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๐ สถานะผู้ขอรับบริการเป็นบุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน ๒๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๐ โดยมาขอรับบริการเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุดจำนวน ๒๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๒๕๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ **พึงพอใจ** คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๙ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ประเด็นคำถาม	จำนวน พึงพอใจ (ราย)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒๖๔	๘๗.๖๒	๑.๘๘	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๒๘๐	๙๒.๘๘	๑.๙๓	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๗๘	๙๒.๒๘	๑.๙๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒๗๖	๙๑.๕๗	๑.๙๒	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน	๒๗๕	๙๑.๐๙	๑.๙๑	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการให้บริการ การวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการทั้งด้านคุณภาพการให้บริการและด้านบุคลากร มีการปรับปรุงการดำเนินการในด้านที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาการขออนุญาตก่อสร้างให้เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะในการออกใบอนุญาตได้ ควรมีการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน เอกสารประกอบการยื่นขออนุญาตก่อสร้างบริเวณหน้าสำนักช่างให้ประชาชนทราบมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีเอกสารแนะนำสำหรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์ในการขออนุญาตก่อสร้างทุกประเภท มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการออกใบอนุญาตแต่ละประเภทให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนด (กรณีที่ยื่นเอกสารครบถ้วน)

ควรมานำนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มาปรับปรุงแบบการให้บริการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลของภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ มาใช้ในหน่วยงาน ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบบริการเพื่อประชาชนตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย พิจารณาการยื่นตรวจสอบเอกสารการขออนุญาตออนไลน์เบื้องต้นก่อนที่จะมายื่นคำร้องขออนุญาต ณ สำนักช่าง รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถามหรือข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตก่อสร้างทางเว็บไซต์และช่องทางออนไลน์อื่น ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีหลักการสำคัญเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะสร้างเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น มีการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการ สอบถาม เสนอแนะในด้านการขออนุญาตก่อสร้างมีความพึงพอใจและได้รับการบริการที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการขออนุญาตออนไลน์ หรือตรวจเอกสารออนไลน์ เบื้องต้นก่อนที่จะมายื่นขออนุญาต มีเอกสารประกอบในการยื่นขออนุญาต มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการรับบริการในแต่ละขั้นตอน และปรับปรุงการพัฒนาการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการแก่ประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรปรับปรุงและกำชับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีจิตสาธารณะ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการจัดทำ ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ รวมถึงปรับปรุงไฟฟ้าส่องสว่างและเส้นแบ่งช่องจราจรในอาคารจอดรถให้ชัดเจน ควรจัดทำป้ายแสดงผังอาคารต่างๆ บริเวณอาคารจอดรถ ซึ่งในปัจจุบันไม่มีป้ายแสดงให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดการสับสนในการเดินทางติดต่อหน่วยงานต่างๆ เพราะอาคารจอดรถและอาคารสำนักงาน ทั้ง ๒ อาคาร มีชั้นที่เหลื่อมกัน และควรมีป้ายแสดงแผนผังชั้นตอน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ เอกสารประกอบในการยื่นขออนุญาตบริเวณหน้าสำนักช่างให้ประชาชนสามารถมองเห็นและศึกษาข้อมูลเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน มีการพัฒนาอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ติดตาม/ตรวจสอบสถานะของการขออนุญาตก่อสร้างหรือติดต่อสอบถามเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดูแลสถานที่ให้มีความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ควรมีการปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการในภาพรวมที่ยังมีข้อบกพร่องในทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการส่งเสริม สนับสนุนและเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำคัญและเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการพิจารณาการออกใบอนุญาตให้ทันตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ มีการบำรุงรักษา ปรับปรุงดูแลความสะอาดของสถานที่ คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่เสมอ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

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

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๔	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๒๒	๘๗.๔๘	๘๗.๖๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๘๙.๔๐	๙๐.๗๓	๙๒.๘๘
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙.๓๐	๘๑.๑๐	๙๒.๒๘
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๗.๐๓	๙๖.๔๗	๙๑.๕๗
<u>เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน</u>	<u>๙๒.๒๔</u>	<u>๘๘.๙๕</u>	<u>๙๑.๐๙</u>

สรุปการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการพัฒนา ปรับปรุงดีขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๕ แต่หากเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจลดลง ซึ่งยังต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงการบริการในด้านนี้เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ เอกสารประกอบ ป้ายประชาสัมพันธ์ รวมถึงการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการขออนุญาตแต่ละประเภท และควรดำเนินการออกใบอนุญาตตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ 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. ๒๕๖๖ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ แต่ทั้งนี้ยังคงต้องมีการปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถที่ยังคงไม่เพียงพอ ควรเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างและปรับปรุงเส้นแบ่งช่องจราจรในอาคารจอดรถให้ชัดเจน จัดทำป้ายแสดงผังเชื่อมต่ออาคารต่างๆ จากอาคารจอดรถเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน เอกสารประกอบในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการขออนุญาตแต่ละประเภทให้ประชาชนทราบ และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมถึงการดูแลสถานที่ให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลดลง เมื่อเทียบกับผลการประเมินในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า มาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการต่อประชาชนยังได้รับบริการไม่ตรงตามความต้องการ ไม่ครบถ้วน และไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ในการยื่นขออนุญาต ซึ่งจากการสอบถามประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่ยังคงไม่พึงพอใจในด้านการพิจารณาออกใบอนุญาตที่ไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่าที่ควร

ภาคผนวก





