



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง  
ของสำนักช่าง เมืองพัทยายิ่งวัฒนา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยายิ่งวัฒนา

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ประเมินความพึงพอใจและศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะจากการสอบถามทางโทรศัพท์ และสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักช่าง จำนวน ๔๑๙ ราย จากจำนวนผู้มาขออนุญาตทั้งสิ้น ๔๖๘ ราย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ (๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่ารายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยา เจ้าหน้าที่/บุคลากรของสำนักช่าง และผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการในส่วนงานต่างๆ ได้อีกทางหนึ่ง

### คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

ตุลาคม ๒๕๖๗

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
<b>ส่วนที่ ๑ บทนำ.....</b>	<b>๑</b>
- หลักการและเหตุผล.....	๑
- วัตถุประสงค์ ระยะเวลาดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๒
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....	๓
<b>ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>๔</b>
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	๔
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา.....	๗
- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๑๐
<b>ส่วนที่ ๓ สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>๑๒</b>
- สรุปผล.....	๑๒
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๓
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>๑๗</b>

## สารบัญตาราง

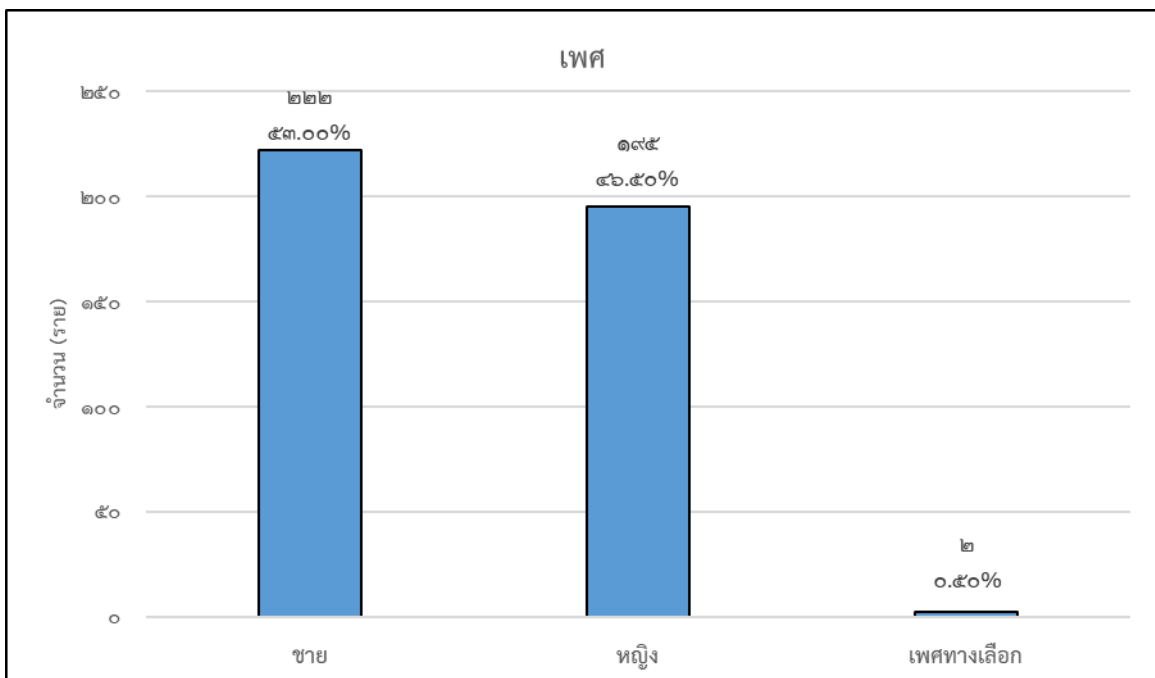
	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการฯ .....	๗
ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๑๐
ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้านฯ .....	๑๒
ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ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

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

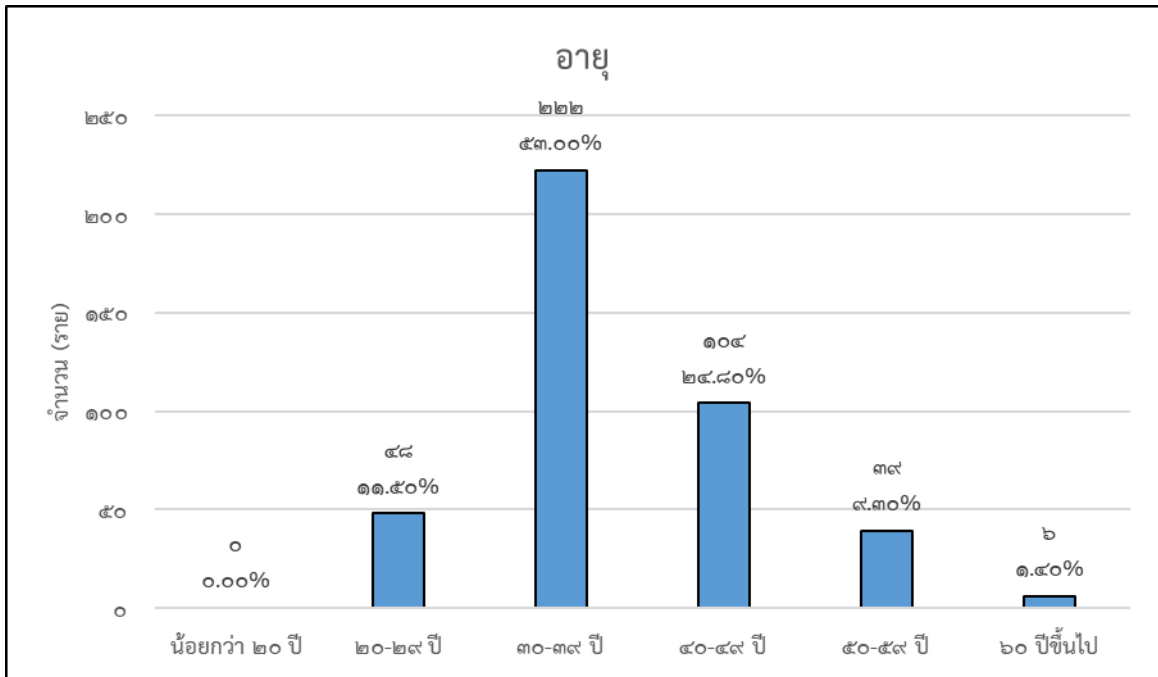
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๔๑๙ ราย จากจำนวนผู้มาขออนุญาตก่อสร้างทั้งสิ้น ๔๖๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๓ ของผู้มาขออนุญาต โดยภาพรวมการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๖ ถือว่า ผ่านเกณฑ์การประเมิน (เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment : LPA)

### แผนภูมิสรุปผลการประเมิน

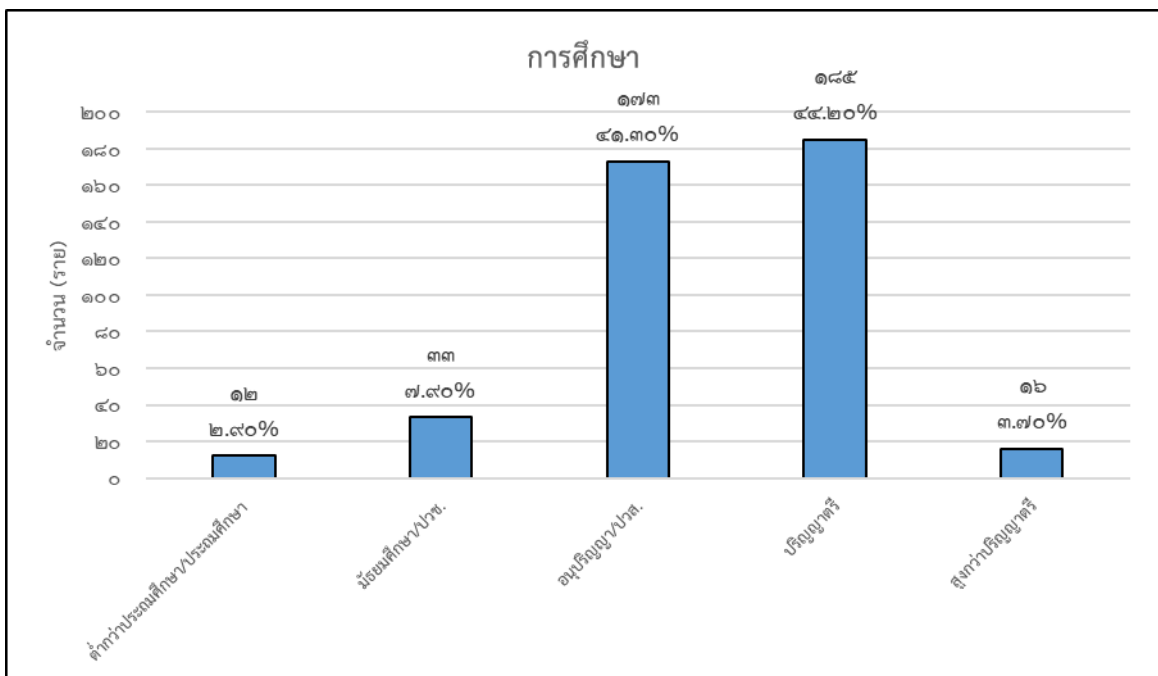
#### รูปภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงเพศ



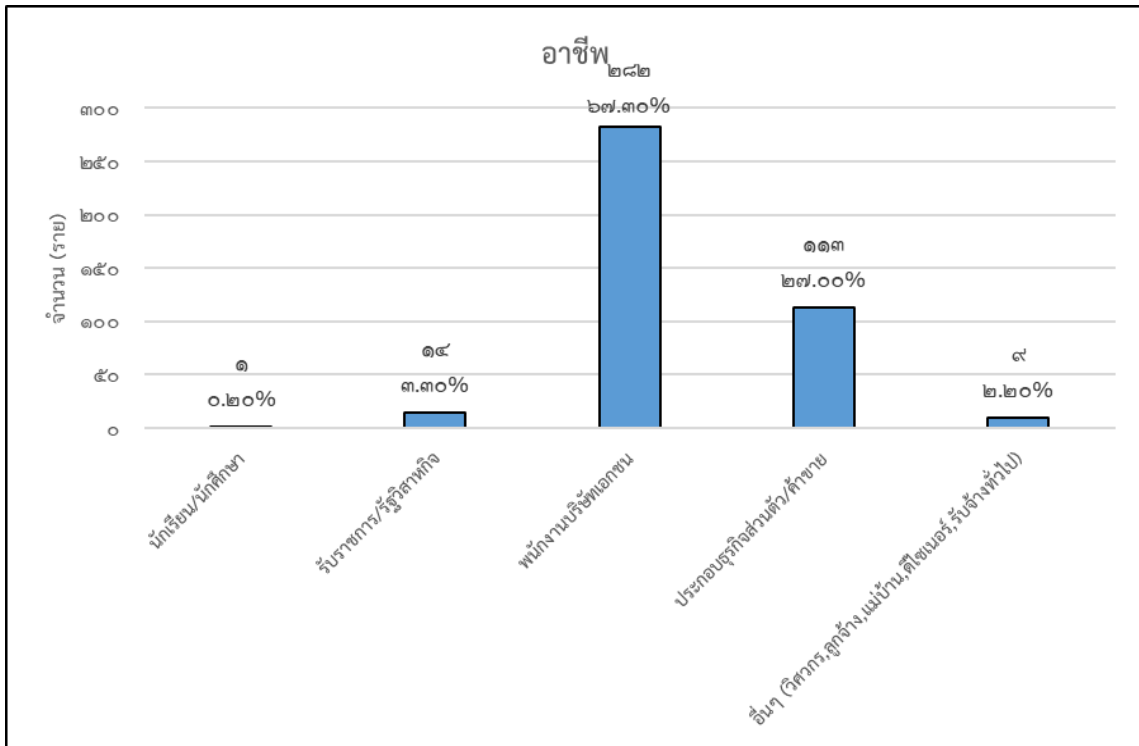
รูปภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงอายุ



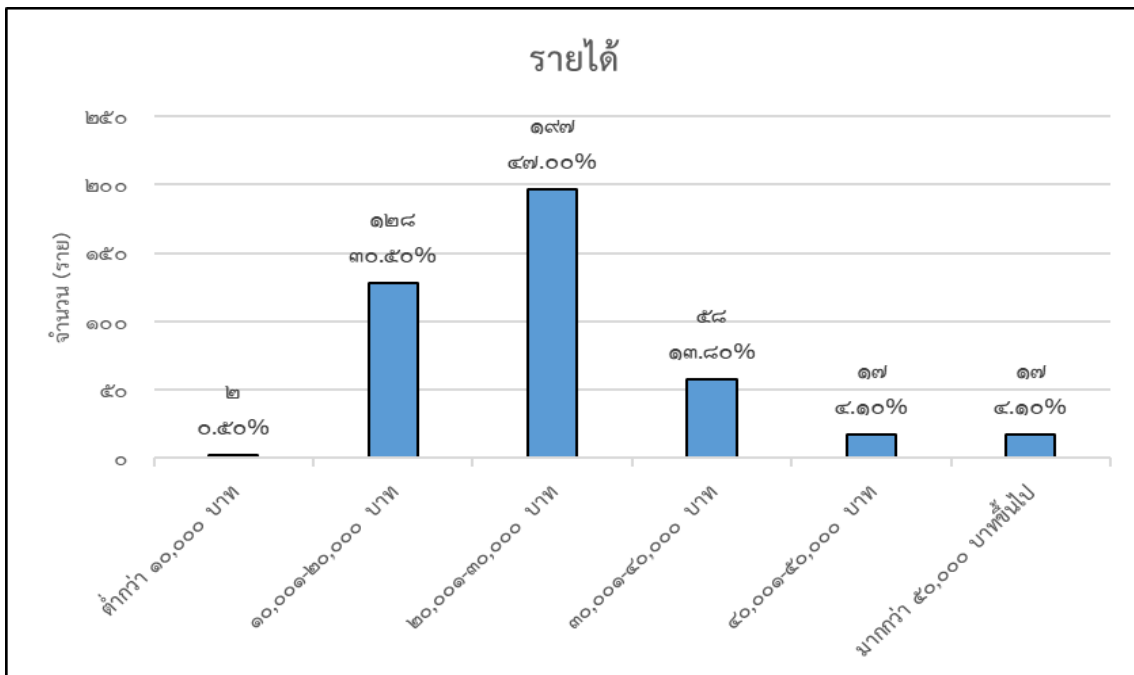
รูปภาพที่ ๓ แผนภูมิแสดงการศึกษา



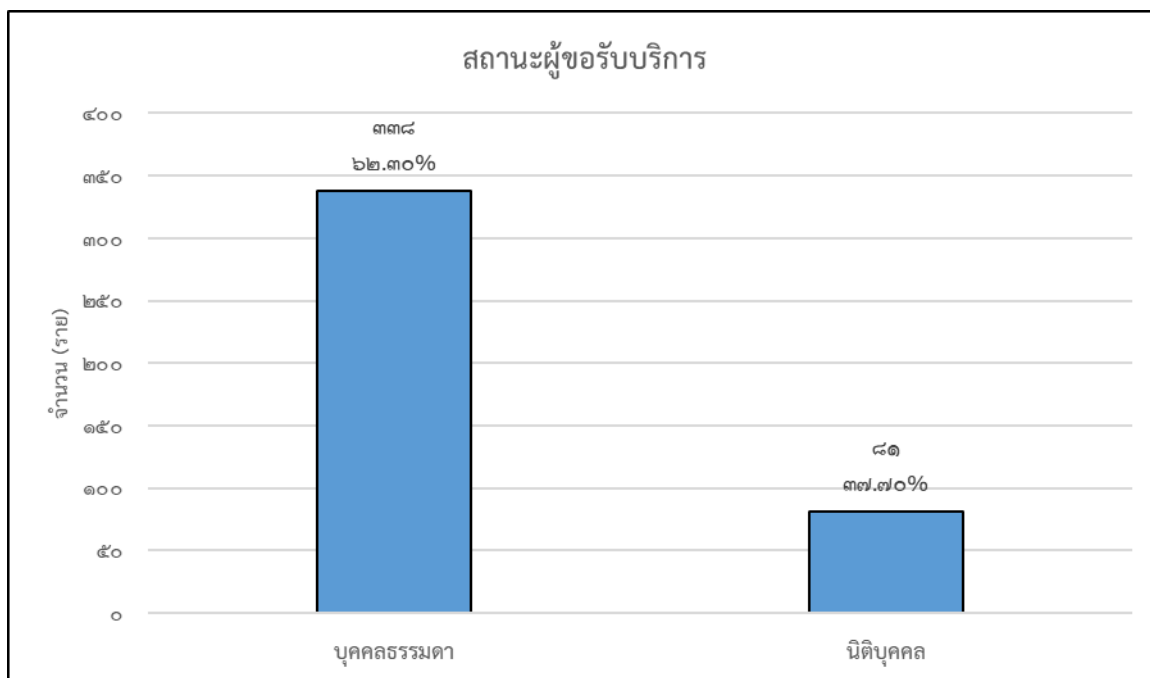
รูปภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงอาชีพ



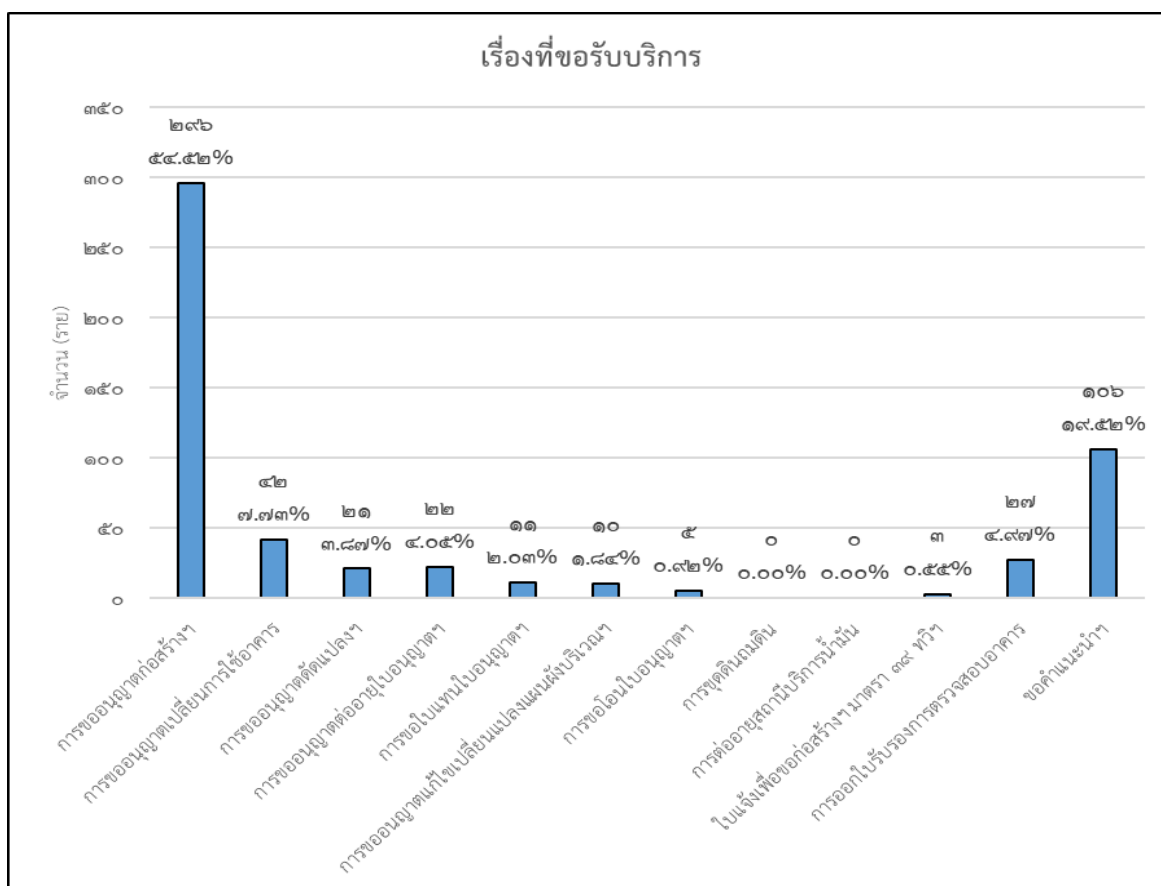
รูปภาพที่ ๕ แผนภูมิแสดงรายได้



รูปภาพที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถานะผู้ขอรับบริการ

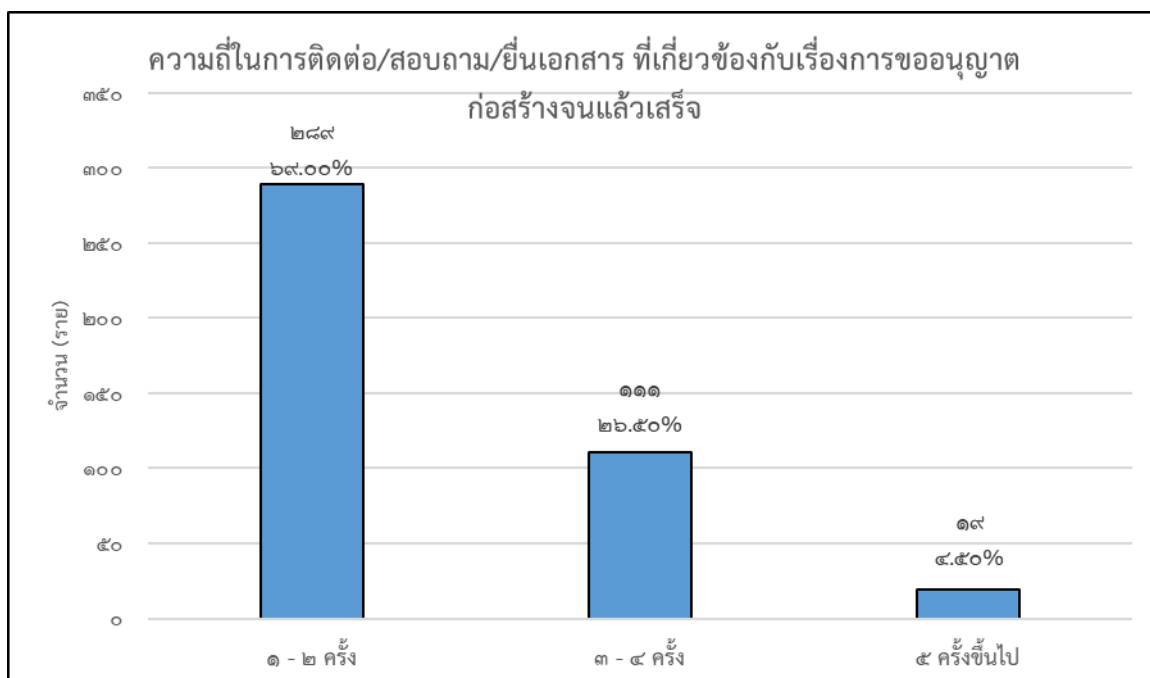


รูปภาพที่ ๗ แผนภูมิแสดงเรื่องที่ขอรับบริการ





รูปภาพที่ ๘ แผนภูมิแสดงความถี่ในการติดต่อ/ติดตาม/ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้อง  
กับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ



สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๔๑๙ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๒๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๘๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๐ มีรายได้อยู่ระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๙๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ สถานะของผู้รับบริการเป็นบุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน ๓๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๐ โดยมาขอรับบริการเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุด จำนวน ๒๙๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๒ ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๒๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ **พึงพอใจ** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๐๖** ถือว่า **ผ่านเกณฑ์การประเมิน** โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้ดังนี้

สรุปข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง  
ของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประเด็นคำถาม	จำนวน พึงพอใจ (ราย)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับ ความพึง พอใจ	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓๙๙	๙๕.๑๕	๑.๙๕	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๔๑๒	๙๘.๔๕	๑.๙๙	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๐๓	๙๖.๒๐	๑.๙๖	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔๐๔	๙๖.๓๗	๑.๙๖	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๓</b>	<b>๙๖.๐๖</b>	<b>๑.๙๖</b>	<b>พึงพอใจ</b>	<b>ผ่านเกณฑ์</b>

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

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

ควรมีนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Policy) มาปรับรูปแบบการให้บริการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลของภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ มาใช้ในหน่วยงาน ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบบริการเพื่อประชาชนตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย พิจารณายื่นตรวจสอบเอกสารการขออนุญาตออนไลน์เบื้องต้นก่อนที่จะมายื่นคำร้องขออนุญาต 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 เสนอแนะในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง มีความพึงพอใจและได้รับการบริการที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

#### ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพิ่มช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ การขออนุญาตออนไลน์ หรือตรวจเอกสารออนไลน์เบื้องต้นก่อนที่จะมายื่นขออนุญาต ณ สำนักงาน มีการแจ้งเอกสารประกอบในการยื่นขออนุญาตให้ชัดเจนครบถ้วนในแต่ละประเภท มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการรับบริการในแต่ละขั้นตอน และปรับปรุงการพิจารณาการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา

#### ๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการแก่ประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรปรับปรุงและกำชับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีจิตสาธารณะ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีธรรมาจริยธรรม ยิ้มแย้มแจ่มใส กระจ่างใฝ่ใจในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช้สิทธิความสนิทสนมส่วนตัว ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เน้นย้ำเจ้าหน้าที่และนายช่างตรวจเขตพิจารณาการออกใบอนุญาต และการขอเอกสารประกอบการขออนุญาตให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย

#### ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการจัดหา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ควรจัดทำป้ายแสดงผังอาคารต่างๆ บริเวณอาคารจอดรถและอาคารสำนักงาน ทั้ง ๒ อาคาร ซึ่งในปัจจุบันไม่มีป้ายแสดงให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และส่วนป้ายที่มีอยู่ก็ไม่มีปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ประชาชนเกิดการสับสนในการเดินทางติดต่อหน่วยงานต่างๆ เพราะอาคารจอดรถและอาคารสำนักงานทั้ง ๒ อาคาร มีชั้นที่เหลื่อมกัน และควรมีป้ายแสดงแผนผังขั้นตอน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ เอกสารประกอบในการยื่นขออนุญาตบริเวณหน้าสำนักช่างให้ประชาชนสามารถมองเห็นและศึกษาข้อมูลเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน มีการพัฒนาอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ติดตาม/ตรวจสอบสถานะของการขออนุญาตก่อสร้างหรือติดต่อสอบถามเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพิ่มจุดนั่งคอยรับบริการและปรับปรุงพื้นที่บริการให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงดูแลสถานที่ที่มีความสะอาด มีการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

#### ๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ทั้งในเรื่องการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกส่วนเป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ทั้งนี้ควรมีการปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการในภาพรวมที่ยังมีข้อบกพร่องในทุกด้านที่ได้จากข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการส่งเสริม สนับสนุน และเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำคัญและเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการพิจารณาการออกใบอนุญาตให้ทันตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ มีการบำรุงรักษา ปรับปรุงดูแลความสะอาดของสถานที่ คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่เสมอ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการที่ได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

### 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 การแบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๖๕ เกี่ยวกับการ  
การวางและควบคุม ด้านผังเมือง งานคุ้มครองที่ดินสาธารณะ งานจัดรูปแบบและกรรมสิทธิ์ที่ดิน งานควบคุม  
อาคารตามระเบียบกฎหมาย งานการขออนุญาตควบคุมอาคารและการก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุม  
อุตสาหกรรมและพลังงาน งานสำรวจงานออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง  
งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่างๆ งานออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง งานตรวจสอบการก่อสร้าง งาน  
จัดเก็บและตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง งานจัดทำแผนการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งาน  
ควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานบำรุงและบูรณะสาธารณูปโภค อาคารและสิ่งก่อสร้าง งานจัดทำ  
ทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและ  
ไฟสัญญาณจราจร งานควบคุมการใช้งาน การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานสนับสนุนให้มี  
สาธารณูปโภคพื้นฐานอย่างทั่วถึงเพื่อบริการประชาชนและนักท่องเที่ยว งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้  
คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่างๆ

เพื่อให้การบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเมืองพัทยามีมาตรฐาน  
มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ฝ่ายวิจัยและ  
ประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่  
ประเมินผลความพึงพอใจและประมวลผลข้อมูล จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็น  
ที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา

## ๓. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ มิถุนายน – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

## 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 ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ จำนวนทั้งสิ้น ๔๖๘ ราย โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการและโทรศัพท์สอบถาม จำนวน ๔๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๓

## ๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยาในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗
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 ที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ

**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	๒๒๒	๕๓.๐๐
หญิง	๑๙๕	๔๖.๕๐
เพศทางเลือก	๒	๐.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๔๘	๑๑.๕๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๒๒๒	๕๓.๐๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๐๔	๒๔.๘๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๓๙	๙.๓๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๑.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๑๒	๒.๙๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๓๓	๗.๙๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๗๓	๔๑.๓๐
ปริญญาตรี	๑๘๕	๔๔.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖	๓.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๒๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๓.๓๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๘๒	๖๗.๓๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๑๓	๒๗.๐๐
อื่นๆ (วิศวกร, ลูกจ้าง, แม่บ้าน, ตีเทนเนอร์, รับจ้างทั่วไป)	๙	๒.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>



ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๒	๐.๕๐
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๒๘	๓๐.๕๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๑๙๗	๕๗.๐๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๕๘	๑๓.๘๐
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๑๗	๔.๑๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๗	๔.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
สถานะผู้ขอรับบริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
บุคคลธรรมดา	๓๓๘	๘๐.๗๐
นิติบุคคล	๘๑	๑๙.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑)	๒๙๖	๕๔.๕๒
การขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๒)	๔๒	๗.๗๓
การขออนุญาตดัดแปลง หรือใช้ที่จอดรถที่กลบรถ และทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น (ข.๓)	๒๑	๓.๘๗
การขออนุญาตต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๔)	๒๒	๕.๐๕
การขอใบแทนใบอนุญาต หรือใบแทนใบรับรอง (ข.๕)	๑๑	๒.๐๓
การขออนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนผังบริเวณ แบบแปลน และรายงานประกอบแบบแปลน ให้ผิดไปจากที่ได้รับอนุญาต (ข.๖)	๑๐	๑.๘๔
การขอโอนใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๗)	๕	๐.๙๒
การขุดดินถมดิน	๐	๐.๐๐
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการ (ธพ.น.๓)	๐	๐.๐๐
แจ้งการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือ รื้อถอนอาคาร โดยไม่ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามมาตรา ๓๙ ทวิ	๓	๐.๕๕
การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑)	๒๗	๔.๙๗
ขอคำแนะนำ / ปรึกษา เกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ	๑๐๖	๑๙.๕๒
<b>รวม</b>	<b>๕๔๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับ กับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑ - ๒ ครั้ง	๒๘๙	๖๙.๐๐
๓ - ๔ ครั้ง	๑๑๑	๒๖.๕๐
๕ ครั้งขึ้นไป	๑๙	๔.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๙๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐ และเพศทางเลือก จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐

มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๒๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๐๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๐

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน ๒๘๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๐ รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๑๙๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐

ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน ๓๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๐ เป็นนิติบุคคล จำนวน ๘๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐

โดยมาขอรับบริการเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุดจำนวน ๒๙๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๒ ตามด้วยการขอคำแนะนำ / ปรึกษาเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ จำนวน ๑๐๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๒

ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๒๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐

## ๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔๐๑ (๙๕.๗๐%)	๑๘ (๔.๓๐%)	๑.๙๖	๐.๒๐๓	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔๐๑ (๙๕.๗๐%)	๑๘ (๔.๓๐%)	๑.๙๖	๐.๒๐๓	พึงพอใจ
๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละ ขั้นตอน	๔๐๒ (๙๕.๙๐%)	๑๗ (๔.๑๐%)	๑.๙๖	๐.๑๙๘	พึงพอใจ
๑.๔ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการ ให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด (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 ทีวี ระยะเวลา ๗ วัน)	๓๙๑ (๙๓.๓๐%)	๒๘ (๖.๗๐%)	๑.๙๓	๐.๒๕๐	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย (๑)</b>	<b>๓๙๙ (๙๕.๑๕%)</b>	<b>๒๐ (๔.๘๕%)</b>	<b>๑.๙๕</b>	<b>๐.๒๑๔</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกาย สุภาพ	๔๑๗ (๙๙.๕๐%)	๒ (๐.๕๐%)	๒.๐๐	๐.๐๖๙	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๑๐ (๙๗.๙๐%)	๙ (๒.๑๐%)	๑.๙๘	๐.๑๔๕	พึงพอใจ
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	๔๑๕ (๙๙.๐๐%)	๔ (๑.๐๐%)	๑.๙๙	๐.๐๙๗	พึงพอใจ
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียม กันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น	๔๐๘ (๙๗.๔๐%)	๑๑ (๒.๖๐%)	๑.๙๗	๐.๑๖๐	พึงพอใจ
<b>รวมเฉลี่ย (๒)</b>	<b>๔๑๒ (๙๘.๔๕%)</b>	<b>๗ (๑.๕๕%)</b>	<b>๑.๙๙</b>	<b>๐.๑๑๘</b>	<b>พึงพอใจ</b>

ตารางที่ ๒ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง  
ของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๑ (๙๕.๗๐%)	๑๘ (๔.๓๐%)	๑.๙๖	๐.๒๐๓	พึงพอใจ
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอรับบริการ	๓๗๗ (๙๐.๐๐%)	๔๒ (๑๐.๐๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐๑	พึงพอใจ
๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการมารับบริการ	๓๙๙ (๙๕.๒๐%)	๒๐ (๔.๘๐%)	๑.๙๕	๐.๒๑๓	พึงพอใจ
๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้าน มาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ	๔๐๓ (๙๖.๒๐%)	๑๖ (๓.๘๐%)	๑.๙๖	๐.๑๙๒	พึงพอใจ
<b>ค่าเฉลี่ย (๓)</b>	<b>๓๙๕ (๙๔.๒๘%)</b>	<b>๒๔ (๕.๗๒%)</b>	<b>๑.๙๔</b>	<b>๐.๒๒๗</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>๔. คุณภาพการให้บริการ</b>					
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง	๔๑๐ (๙๗.๙๐%)	๙ (๒.๑๐%)	๑.๙๘	๐.๑๔๕	พึงพอใจ
๔.๒ การให้บริการที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเหมาะสม	๓๙๑ (๙๓.๓๐%)	๒๘ (๖.๗๐%)	๑.๙๓	๐.๒๕๐	พึงพอใจ
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๔๑๐ (๙๗.๙๐%)	๙ (๒.๑๐%)	๑.๙๘	๐.๑๔๕	พึงพอใจ
<b>ค่าเฉลี่ย (๔)</b>	<b>๔๐๔ (๙๖.๓๗%)</b>	<b>๑๕ (๓.๖๓%)</b>	<b>๑.๙๖</b>	<b>๐.๑๘๐</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>รวมเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๓ (๙๖.๐๖%)</b>	<b>๑๖ (๓.๙๔%)</b>	<b>๑.๙๖</b>	<b>๐.๑๘๕</b>	<b>พึงพอใจ</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๖ โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๕ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๗ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๘ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกที่ได้รับในแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ ป้ายประชาสัมพันธ์) มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ 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 ๙๓.๓๐ ตามลำดับ

๒. **ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ตามด้วยความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๐ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการ เท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ตามลำดับ

๓. **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจประเด็นคุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ ตามด้วยมีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

๔. **ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง และผลการให้บริการในภาพรวม มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๐ และการให้บริการที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนดหรือเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐ ตามลำดับ

**๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง  
ของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

**ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>ความถี่</b>
๑. การบริการไม่ค่อยดี	๑
๒. พึงพอใจในการให้บริการ ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง	๒
๓. ระยะเวลาในการรับเอกสารค่อนข้างช้าพอสมควร	๑
๔. การบริการช้า ต้องรอเจ้าหน้าที่หลายคนกว่าจะได้เรื่อง แต่บางคนสนิทกับเจ้าหน้าที่ก็ได้เร็ว	๑
๕. อยากให้ขออนไลน์ได้ เดินทางมาลำบาก	๑
๖. ช้าไปหน่อยในเรื่องของเอกสาร	๔
๗. บริการล่าช้า แบบได้ไม่ตรงตามกำหนดที่ได้รับ เข้าใจว่าคิวและประชาชนมาติดต่อเยอะ	๓
๘. บริการดี ได้รับใบแทนตรงตามระยะเวลา อาจจะช้าบ้างแต่พอรับได้	๑
๙. อยากให้ปรับปรุงเรื่องการขอเอกสาร ขอแล้วขออีกไม่จบ เสียเวลาเดินทางมาก ทำให้ไม่ตรวจสอบเอกสารตั้งแต่แรก	๑
๑๐. เอกสารได้เร็วกว่าเมื่อก่อน	๑
๑๑. ดีขึ้นกว่าเมื่อก่อน แต่อยากให้ทำออนไลน์ได้	๒
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>ความถี่</b>
๑. พนักงานให้บริการช้า ไม่เป็นไปตามที่กำหนด	๑
๒. พนักงานค่อนข้างทักท้วงเยอะ เอกสารอะไรก็ช้าไปหมด	๑
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพมาก พุดจาดี อธิบายเข้าใจง่าย	๙
๔. เจ้าหน้าที่ชอบพุดอะอะเสียงดัง ขอเอกสารหลายรอบไม่จบสักที ต้องมี connection ถึงจะได้เร็ว	๑
๕. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการดี แนะนำอธิบายเข้าใจง่าย	๑
๖. นายช่างตอบคำถามไม่ค่อยสุภาพ แต่เจ้าหน้าที่ที่หน้าเคาน์เตอร์บริการดี	๑
๗. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยู่ ต้องคอยโทรตาม	๑
๘. พนักงานให้บริการดี แต่กว่าจะได้แบบค่อนข้างจะใช้เวลานานพอสมควร	๒
๙. มาติดต่อหลายครั้ง ไม่เคยเจอนายช่างตรวจเขตคนเดิมเลย การตรวจเอกสารก็แล้วแต่ช่างอีกขอเพิ่มเติมตลอด ทำให้ไม่ขอเหมือนกันทีเดียว	๑
๑๐. เพิ่งเคยมาติดต่อครั้งแรก แต่โดยเบื้องต้นให้บริการดี แต่ไม่แน่ใจว่าจะได้รับแบบตามที่กำหนดหรือไม่	๑

ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	
<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>ความถี่</b>
๑. ควรปรับปรุงส่วนพื้นที่บริการประชาชนให้เทียบเท่าองค์กรเอกชน	๑
๒. ควรมีสัญลักษณ์ที่ชัดเจนในแต่ละแผนกเพื่อความเข้าใจที่ดีขึ้น	๑
๓. ที่จอดรถไม่เพียงพอสะดวกเท่าที่ควร หายาก	๔
๔. ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อประชาชน	๖
๕. อยากให้เพิ่มเติมจุดนั่งรอ พักคอยระหว่างรอรับบริการ	๒
๖. สถานที่คับแคบ	๒
๗. เอกสารดูรกไปหน่อย	๑
๘. ทางเชื่อมมุงมาก, ทางไปติดต่อกิ่ง เดินขึ้น - ลง ก็หาไม่เจอ	๒
๙. ที่นั่งรอมีน้อย	๑
๑๐. ควรมีที่จัดเก็บเอกสาร	๑
๑๑. สำนักงานหายาก บ้ายบอกทางไม่ชัดเจนทำให้เสียเวลา	๑
๑๒. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการขอใบรับรองให้ชัดเจน	๑
<b>๔. คุณภาพการให้บริการ</b>	<b>ความถี่</b>
๑. โดยรวมบริการดี แนะนำดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	๔
๒. ภาพรวมดี แต่เจ้าหน้าที่น้อย รอนาน	๔
๓. การบริการค่อนข้างดีขึ้นกว่าเมื่อก่อนพอสมควร แต่อยากให้ปรับปรุงเรื่องของระยะเวลาที่ไม่เป็นตามกำหนด มีการเลื่อนผลัดหลายรอบ	๑
๔. การบริการทั่วไปดี แต่เรื่องการขอเอกสารใช้เวลามาก มีการขอเอกสารหลายครั้ง บางทีสื่อสารกันไม่ค่อยเข้าใจทำให้ได้รับใบอนุญาตช้า	๑
๕. ภาพรวมบริการดี แต่ติดตรงที่ได้เอกสารช้ามาก ไม่เคยได้ตามกำหนด	๑

### ส่วนที่ ๓

#### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### ๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

##### ๓.๑ สรุปผล

#### สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจากผู้มารับบริการจำนวน ๔๑๙ คน โดยแยกสรุปเป็นรายด้านดังนี้

**สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา** จำนวน ๔๑๙ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๒๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๘๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๐ มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๙๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ สถานะผู้ขอรับบริการเป็นบุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน ๓๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๐ โดยมาขอรับบริการเรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๑) มากที่สุดจำนวน ๒๙๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๒ ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างจนแล้วเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๒๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ **พึงพอใจ** คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๖ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่าง เมืองพัทยา ได้ดังนี้

**ตารางที่ ๔** แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประเด็นคำถาม	จำนวน พึงพอใจ (ราย)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓๙๙	๙๕.๑๕	๑.๙๕	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๔๑๒	๑.๕๕	๑.๙๙	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๙๕	๕.๗๒	๑.๙๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔๐๔	๙๖.๓๗	๑.๙๖	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๓</b>	<b>๙๖.๐๖</b>	<b>๑.๙๖</b>	<b>พึงพอใจ</b>	<b>ผ่านเกณฑ์</b>



### ๓.๒ ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

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

ควรมีนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Policy) 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 ข้อเสนอแนะในด้านการขออนุญาตก่อสร้างมีความพึงพอใจและได้รับการบริการที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

## ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

### ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพิ่มช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ การขออนุญาตออนไลน์ หรือตรวจเอกสารออนไลน์เบื้องต้นก่อนที่จะมายื่นขออนุญาต ณ สำนักงาน มีการแจ้งเอกสารประกอบหรือคู่มือชี้แจงเอกสารในการยื่นขออนุญาตให้ชัดเจนครบถ้วน ในแต่ละประเภท มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการรับบริการในแต่ละขั้นตอน และปรับปรุงการพิจารณาการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา

### ๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการแก่ประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรปรับปรุงและกำชับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีจิตสาธารณะ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช้สิทธิความสนิทสนมส่วนตัว ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เน้นย้ำเจ้าหน้าที่และนายช่างตรวจเขตพิจารณาการออกใบอนุญาต และการขอเอกสารประกอบการขออนุญาตให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย

### ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการจัดหา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ควรจัดทำป้ายแสดงผังอาคารต่างๆ บริเวณอาคารจอดรถและอาคารสำนักงานทั้ง ๒ อาคาร ซึ่งในปัจจุบันไม่มีป้ายแสดงให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และส่วนป้ายที่มีอยู่ก็ไม่มีปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ประชาชนเกิดการสับสนในการเดินทางติดต่อหน่วยงานต่างๆ เพราะอาคารจอดรถและอาคารสำนักงานทั้ง ๒ อาคาร มีชั้นที่เหลื่อมกัน และควรมีป้ายแสดงแผนผังขั้นตอน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ เอกสารประกอบในการยื่นขออนุญาตบริเวณหน้าสำนักช่างให้ประชาชนสามารถมองเห็นและศึกษาข้อมูลเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน มีการพัฒนาอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ติดตาม/ตรวจสอบสถานะของการขออนุญาตก่อสร้างหรือติดต่อสอบถามเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพิ่มจุดนั่งคอยรับบริการและปรับปรุงพื้นที่บริการให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงดูแลสถานที่ให้มีความสะอาด มีการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

### ๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ทั้งในเรื่องการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกส่วนเป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ทั้งนี้ควรมีการปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการในภาพรวมที่ยังมีข้อบกพร่องในทุกด้านที่ได้จากข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการส่งเสริม สนับสนุนและเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำคัญและเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการพิจารณาการออกใบอนุญาตให้ทันตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ มีการบำรุงรักษา ปรับปรุงดูแลความสะอาดของสถานที่ คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่เสมอ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๗.๔๘	๘๗.๖๒	๙๕.๑๕
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๙๐.๗๓	๙๒.๘๘	๙๘.๔๕
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๑.๑๐	๙๒.๒๘	๙๔.๒๘
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๖.๔๗	๙๑.๕๗	๙๖.๓๗
<u>เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน</u>	<u>๘๘.๙๕</u>	<u>๙๑.๐๙</u>	<u>๙๖.๐๖</u>

สรุปการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักช่างเมืองพัทยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗

#### ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗ มีการพัฒนา ปรับปรุงดีขึ้นทุกปี ประชาชนที่มารับบริการมีความพอใจในการให้บริการ และการพิจารณาการออกใบอนุญาตที่ดีขึ้น ได้รับใบอนุญาตตามกำหนด แต่ทั้งนี้ยังต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงการบริการในด้านนี้เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ คู่มือชี้แจงเอกสารประกอบ ป้ายประชาสัมพันธ์ การนำเทคโนโลยีเข้ามาประกอบการยื่นขอใบอนุญาตการติดตามสถานะใบอนุญาต การยื่นขอใบอนุญาตออนไลน์ การตรวจเอกสารออนไลน์เบื้องต้น รวมถึงการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการขออนุญาตแต่ละประเภท และควรดำเนินการออกใบอนุญาตตามระยะเวลาที่กำหนด

#### ๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการดีขึ้นในทุกปี ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายสุภาพ พร้อมให้บริการประชาชน โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ รวมถึงการให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ ไม่ใช้สิทธิความสนิทสนมส่วนตัว ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรักษามาตรฐานการบริการ และมีการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในทุกๆปี

### ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น แต่ทั้งนี้ยังคงต้องมีการปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถที่ยังคงไม่เพียงพอ เพิ่มจุดนั่งรอรับบริการ ปรับปรุงพื้นที่บริการประชาชนให้ดีขึ้น จัดทำสัญลักษณ์แต่ละส่วนงานเพื่ออำนวยความสะดวก การติดต่อ จัดทำป้ายแสดงผังเชื่อมต่ออาคารต่างๆ จากอาคารจอดรถเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน เอกสารประกอบในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการขออนุญาตแต่ละประเภทให้ประชาชนทราบ และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมถึงการดูแลสถานที่ให้สะอาด มีที่จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

### ๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. ๒๕๖๖ แต่ยังคงพียงพียงน้อยกว่าปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการต่อประชาชนมีการพัฒนาที่ดีขึ้น มีการให้คำแนะนำอย่างดี เต็มใจให้บริการ ตรงตามวัตถุประสงค์ แต่บางครั้งยังได้รับบริการไม่เป็นไปตามกำหนด ด้านเจ้าหน้าที่ นายช่างตรวจเขตไม่เพียงพอ ติดต่อยาก ใช้เวลาในการพิจารณาใบอนุญาตค่อนข้างนาน ซึ่งจากการสอบถามประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่ยังคงไม่พึงพอใจในด้านการพิจารณาออกใบอนุญาตที่ไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่าที่ควร

ภาคผนวก











