



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ของ

กรมโยธาธิการและผังเมือง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

โดย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

และ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมโยธาธิการและผังเมือง กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๒๙๙ ๔๓๐๐

ที่ มท ๐๗๐๕/ว ๕๒๐

วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

เรียน รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม ผู้อำนวยการสำนัก ผู้เชี่ยวชาญฯ วิศวกรฯ เชี่ยวชาญฯ เลขานุการกรม
ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากอง และโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งปรากฏผลการสำรวจในภาพรวม
เท่ากับ ๔.๔๕๒๙ หรือร้อยละ ๘๙.๐๖ อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการ “พอใจมากที่สุด” และมีความเชื่อมั่นในคุณภาพ-
การให้บริการในภาพรวม เท่ากับ ๔.๔๒๓๔ หรือ ร้อยละ ๘๘.๔๗ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมากที่สุด” ผลการสำรวจ
ความพึงพอใจในปีนี้มีค่าสูงกว่าปีที่ผ่านมา คือ ๔.๓๖๕๒ หรือ ร้อยละ ๘๗.๓๐ และความเชื่อมั่นในคุณภาพ-
การให้บริการสูงกว่าปีที่ผ่านมาเช่นกัน คือ ๔.๓๐๔๐ หรือ ร้อยละ ๘๖.๑๘ รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้
นับว่าผู้รับบริการของกรมฯ มีความพึงพอใจต่อการบริการของกรมฯ มากขึ้น ทั้งนี้เป็นผลจากความร่วมมือร่วมใจ
ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน ทำให้ปรากฏผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ มีค่าสูงขึ้น
แต่อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการก็ยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ทุกหน่วยงานของกรมฯ จะต้องพิจารณาดำเนินการ
ปรับปรุงอีกตามความเหมาะสม เพื่อให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น ตามข้อเสนอแนะจากผลสำรวจฯ ในเรื่อง

๑. ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีและมีความชำนาญทางกฎหมายเป็นผู้ให้คำแนะนำ
และตอบคำถามโดยตรง
๒. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด และคำตอบที่ได้รับ
จากการให้คำปรึกษาต้องนำไปใช้อ้างอิงได้
๓. ควรประชาสัมพันธ์และมีเอกสารแนะนำให้ประชาชนได้รับทราบถึงบทบาทและหน้าที่
๔. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง เพียงพอ และมีความสะอาด

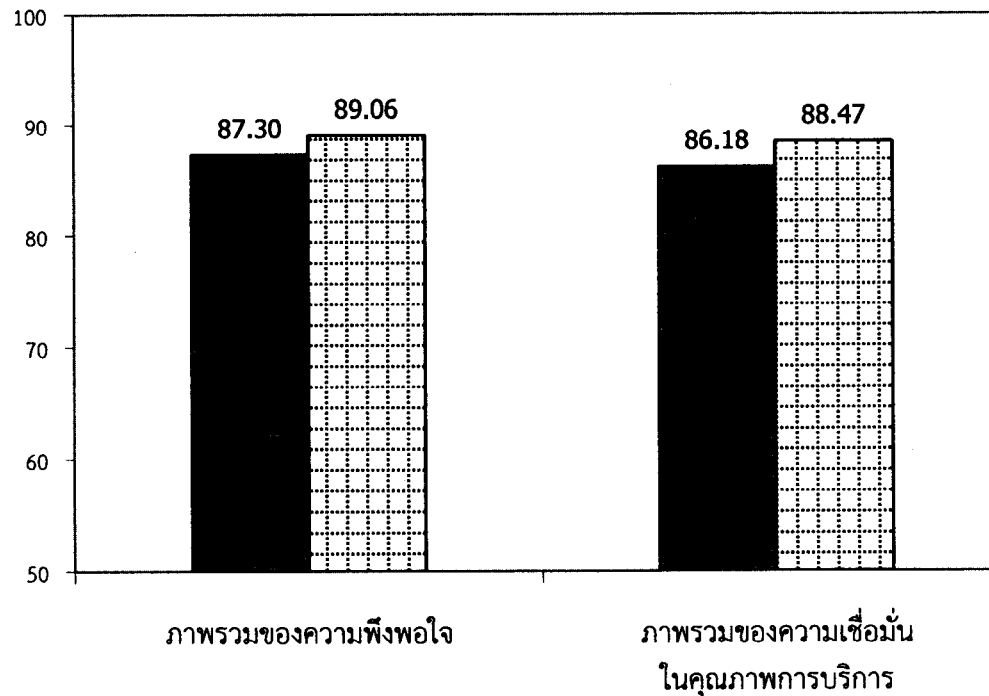
โดยให้ดำเนินการแล้วเสร็จ และรายงานพร้อมภาพประกอบให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ภายใน
วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อให้งานบริการของกรมฯ มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

(นายเชตวัน อนันตสมบูรณ์)
รองอธิบดี รักษาราชการแทน
อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง

แผนภูมิเปรียบเทียบผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ในเรื่องเกี่ยวกับภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ
และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2555

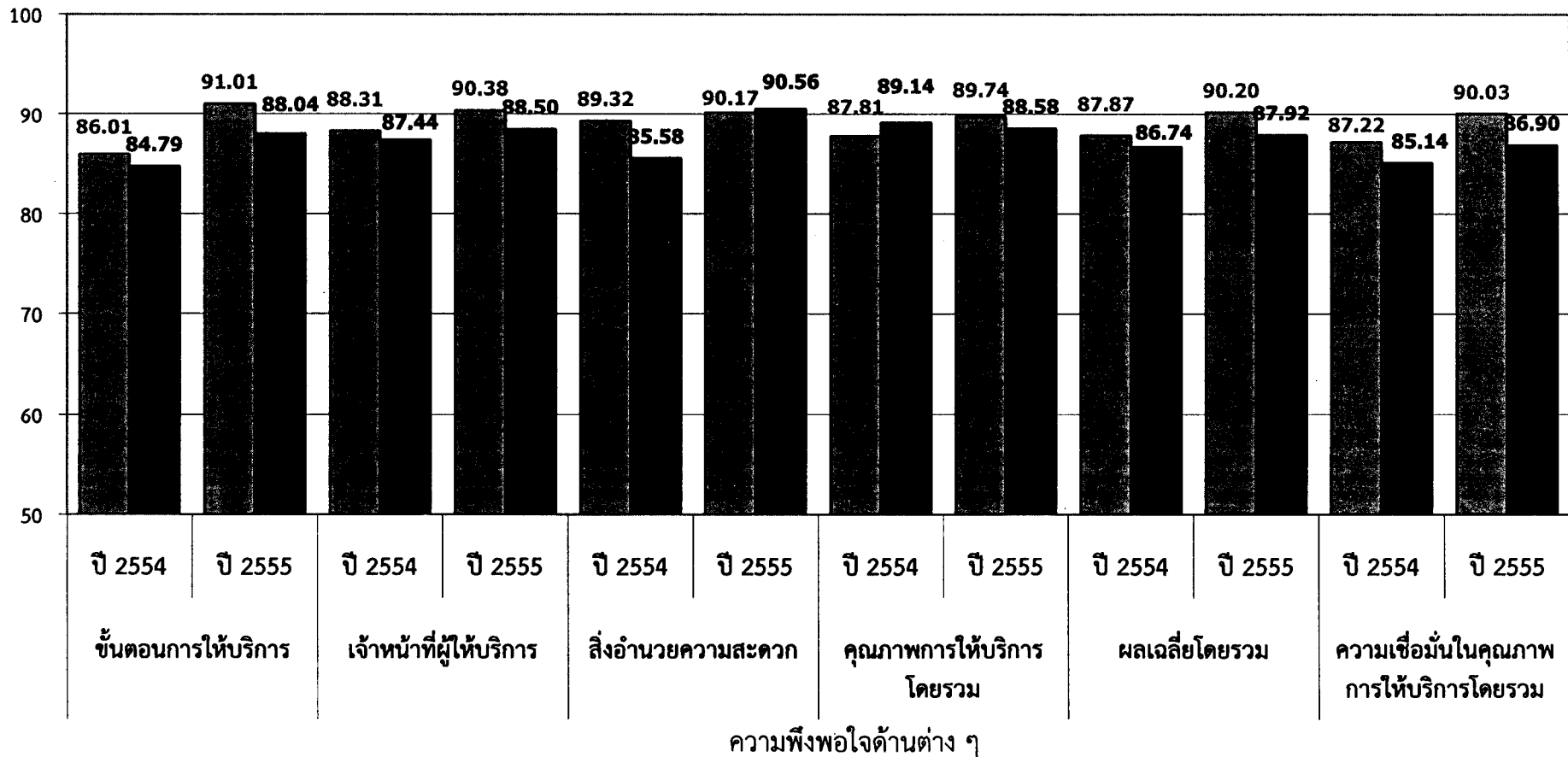
ค่าความพึงพอใจ
และความเชื่อมั่น



■ ปีงบประมาณ 2554
▣ ปีงบประมาณ 2555

แผนภูมิเปรียบเทียบผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
 ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมในด้านต่าง ๆ
 และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมโยธาธิการและผังเมือง
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2555

ค่าความพึงพอใจ



☐ การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร

■ การตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม

ตารางเปรียบเทียบผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมในด้านต่าง ๆ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ และ พ.ศ. ๒๕๕๕

งานบริการ	ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ								ผลเฉลี่ยโดยรวม	ความเชื่อมั่น		ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ปี ๒๕๕๕	
	กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		คุณภาพ การให้บริการ โดยรวม			ในคุณภาพการให้บริการ เฉลี่ยรวม			
	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๕	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๕	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๕	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๕		ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๕		
1. การให้คำแนะนำปรึกษา ในด้านเกี่ยวกับ กฎหมายควบคุมอาคาร	๔.๓๐๐๖ ๘๖.๐๑	๔.๕๓๐๕ ๙๑.๐๑	๔.๔๑๕๗ ๘๘.๓๑	๔.๕๑๘๙ ๙๐.๓๘	๔.๔๖๖๓ ๘๙.๓๒	๔.๕๐๒๖ ๙๐.๑๗	๔.๓๙๐๘ ๘๗.๘๑	๔.๔๘๗๒ ๘๙.๗๔	๔.๓๙๓๔ ๘๗.๘๗	๔.๕๐๙๘ ๙๐.๒๐	๔.๓๖๑๐ ๘๗.๒๒	๔.๕๐๑๗ ๙๐.๐๓	- ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความชำนาญทางกฎหมาย เป็นผู้ให้คำแนะนำและตอบคำถาม โดยตรง - เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชน ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด - คำตอบที่ได้รับจากการให้คำปรึกษา ต้องนำไปใช้อ้างอิงได้
2. การตรวจสอบ การใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามกฎกระทรวง ผังเมืองรวม	๔.๒๓๙๕ ๘๔.๗๙	๔.๔๐๒๒ ๘๘.๐๔	๔.๓๗๒๑ ๘๗.๔๔	๔.๔๒๔๙ ๘๘.๕๐	๔.๒๗๙๑ ๘๕.๕๘	๔.๓๒๗๙ ๙๐.๕๖	๔.๔๕๗๔ ๘๙.๑๔	๔.๔๒๘๖ ๘๘.๕๘	๔.๓๓๗๐ ๘๖.๗๔	๔.๓๙๕๙ ๘๗.๙๒	๔.๒๕๕๙ ๘๕.๑๔	๔.๓๔๕๐ ๘๖.๙๐	- ควรประชาสัมพันธ์และมีเอกสาร แนะนำให้ประชาชนได้รับทราบ ถึงบทบาทและหน้าที่ - ควรปรับปรุงสถานที่บริการ ให้กว้างขวาง เพียงพอ และมีความสะอาด
ผลเฉลี่ยรวม ๒ งานบริการ									๔.๓๖๕๒ ๘๗.๓๐	๔.๔๕๒๙ ๘๙.๐๖	๔.๓๐๙๐ ๘๖.๑๘	๔.๔๒๓๔ ๘๘.๔๗	

รายงาน
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
กรมโยธาธิการและผังเมือง
กระทรวงมหาดไทย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



รายงานผลการสำรวจฉบับนี้ ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการ 2 งาน คือ งานบริการให้คำแนะนำ ปรีกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร และงานบริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม ในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจ 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการซึ่งหมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศที่มาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ และผ่านทางเว็บไซต์ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม - 30 กันยายน พ.ศ. 2555 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 2 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.4529 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 89.06 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

1.1 งานบริการให้คำแนะนำ ปรีกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 90.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด

1.2 งานบริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 87.92 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด

2. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 2 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.4234 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 88.47 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

2.1 งานบริการให้คำแนะนำ ปรีกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 90.03 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด

2.2 งานบริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 86.90 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ร้อยละ 89.06 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 5.0000 คะแนน