



ผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ

ของ

กรมโยธาธิการและผังเมือง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

การประเมินผลครั้งที่ 2

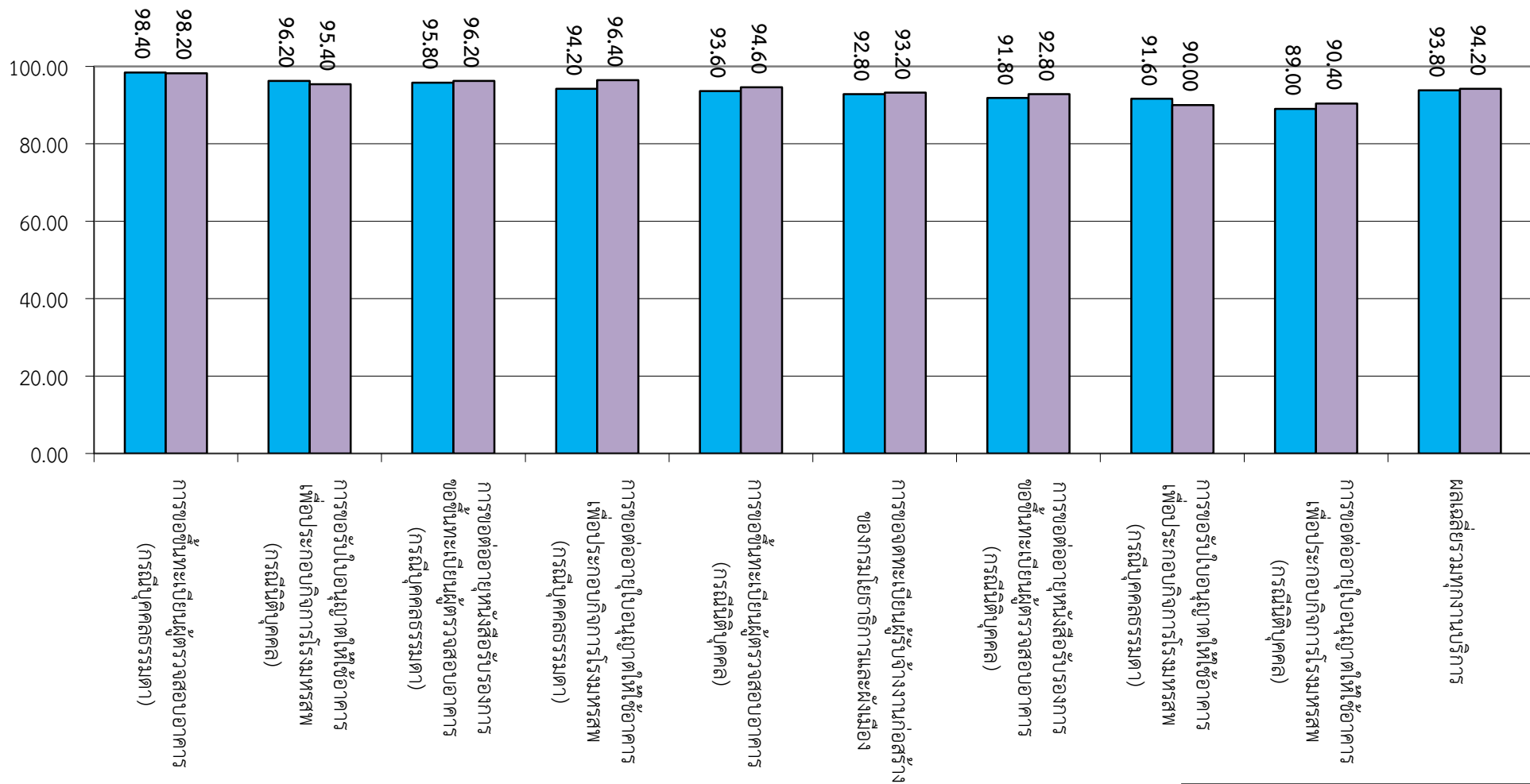
เดือนเมษายน - เดือนกันยายน 2560

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แผนภูมิและตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสำรวจ	
1. แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามตัวชี้วัด	1
2. ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามตัวชี้วัด	2
3. แผนภูมิเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามตัวชี้วัด	3
4. ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามตัวชี้วัด	4
5. ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการต่องานการบริการตามตัวชี้วัด	5
6. แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมฯ	7
7. ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมฯ	8
8. แผนภูมิเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมฯ	13
9. ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมฯ	14
10. ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมฯ	17
ภาคผนวก	
- แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ 2560	ก
- แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ กรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ 60	ข
- แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ 2560	ค

แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในกระบวนการ
ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ของกรมฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การ

ค่าเฉลี่ยร้อยละ



■ ค่าความพึงพอใจโดยเฉลี่ย
■ ค่าความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในกระบวนการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ของกรมฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุก ประเด็น (\bar{X})	ความเชื่อมั่น คุณภาพการ ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการ ให้บริการ ในภาพรวมรวม			
1 การขอจดทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้างของกรมโยธาธิการ และผังเมือง	40	4.75 95.00	4.70 94.00	4.60 92.00	4.52 90.40	4.64 92.80	4.66 93.20	-
2 การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	20	4.73 94.60	4.66 93.20	4.56 91.20	4.75 95.00	4.68 93.60	4.73 94.60	-
3 การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	10	4.92 98.40	4.90 98.00	4.90 98.00	4.95 99.00	4.92 98.40	4.91 98.20	-
<u>ส่วนกลาง</u>	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	4.92 98.40	4.90 98.00	4.90 98.00	4.95 99.00	4.92 98.40	4.91 98.20	-
4 การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียน ผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	10	4.77 95.40	4.50 90.00	4.43 88.60	4.67 93.40	4.59 91.80	4.64 92.80	-
5 การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียน ผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	10	4.88 97.60	4.70 94.00	4.73 94.60	4.83 96.60	4.79 95.80	4.81 96.20	-
<u>ส่วนกลาง</u>	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	4.88 97.60	4.70 94.00	4.73 94.60	4.88 97.60	4.70 94.00	4.73 94.60	-

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในกระบวนการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ของกรมฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุก ประเด็น (\bar{X})	ความเชื่อมั่น คุณภาพการ ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการ ให้บริการ ในภาพรวมรวม			
6 การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ โรงแรมสรรพ (กรณีนิติบุคคล)	10	4.73 94.60	4.83 96.60	4.73 94.60	4.93 98.60	4.81 96.20	4.77 95.40	-
7 การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ โรงแรมสรรพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	10	4.65 93.00	4.43 88.60	4.60 92.00	4.65 93.00	4.58 91.60	4.50 90.00	-
8 การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ โรงแรมสรรพ (กรณีนิติบุคคล)	20	4.50 90.00	4.34 86.80	4.50 90.00	4.44 88.80	4.45 89.00	4.52 90.40	-
9 การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ โรงแรมสรรพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	10	4.75 95.00	4.68 93.60	4.67 93.40	4.75 95.00	4.71 94.20	4.82 96.40	-
ผลรวมเฉลี่ย 9 งานบริการ	140	4.74 94.80	4.64 92.80	4.64 92.80	4.72 94.40	4.69 93.80	4.71 94.20	-

ผลเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทุกประเด็นของงานบริการต่อการบริการในกระบวนการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ของกรมฯ 9 งานบริการ มีค่า 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 โดยมีผลเฉลี่ยความพึงพอใจตามลำดับดังนี้

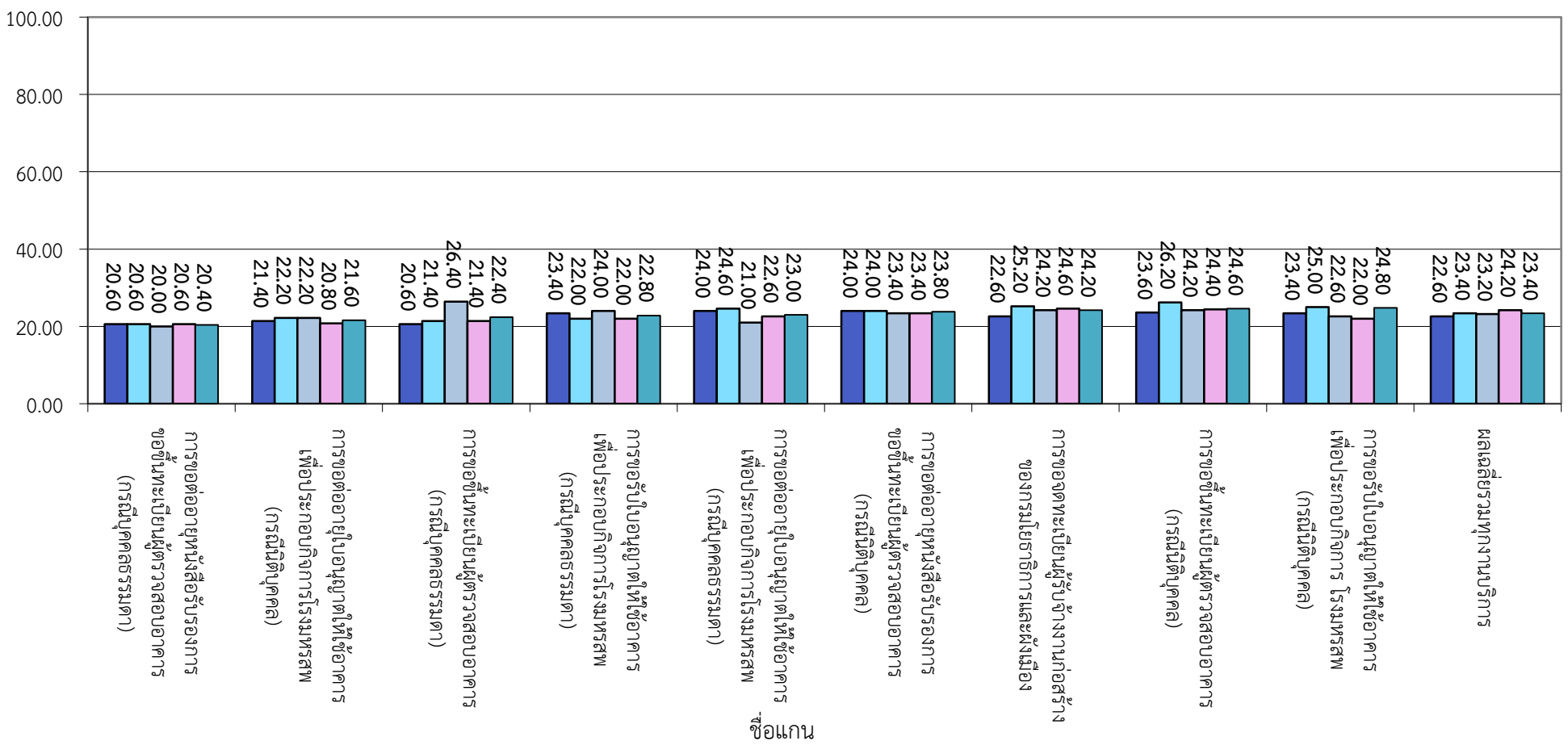
1. การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40
2. การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรศพ (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20
3. การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรศพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
5. การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
6. การขอจดทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้างของกรมโยธาธิการและผังเมือง	มีค่า 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
7. การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80
8. การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรศพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60
9. การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรศพ (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00

สำหรับความเชื่อมั่น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อการบริการในกระบวนการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ของกรมฯ 9 งานบริการ มีค่า 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยมีผลเฉลี่ยความเชื่อมั่นตามลำดับดังนี้

1. การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20
2. การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรศพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20
4. การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรศพ (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
5. การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
6. การขอจดทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้างของกรมโยธาธิการและผังเมือง	มีค่า 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
7. การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
8. การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรศพ (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40
9. การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรศพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

แผนภูมิเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในกระบวนการ
ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ของกรมฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)

ค่าเฉลี่ยร้อยละ



■ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ■ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ■ สิ่งอำนวยความสะดวก ■ คุณภาพในภาพรวม ■ ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็น

ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ
ในกระบวนการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ของกรมฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)

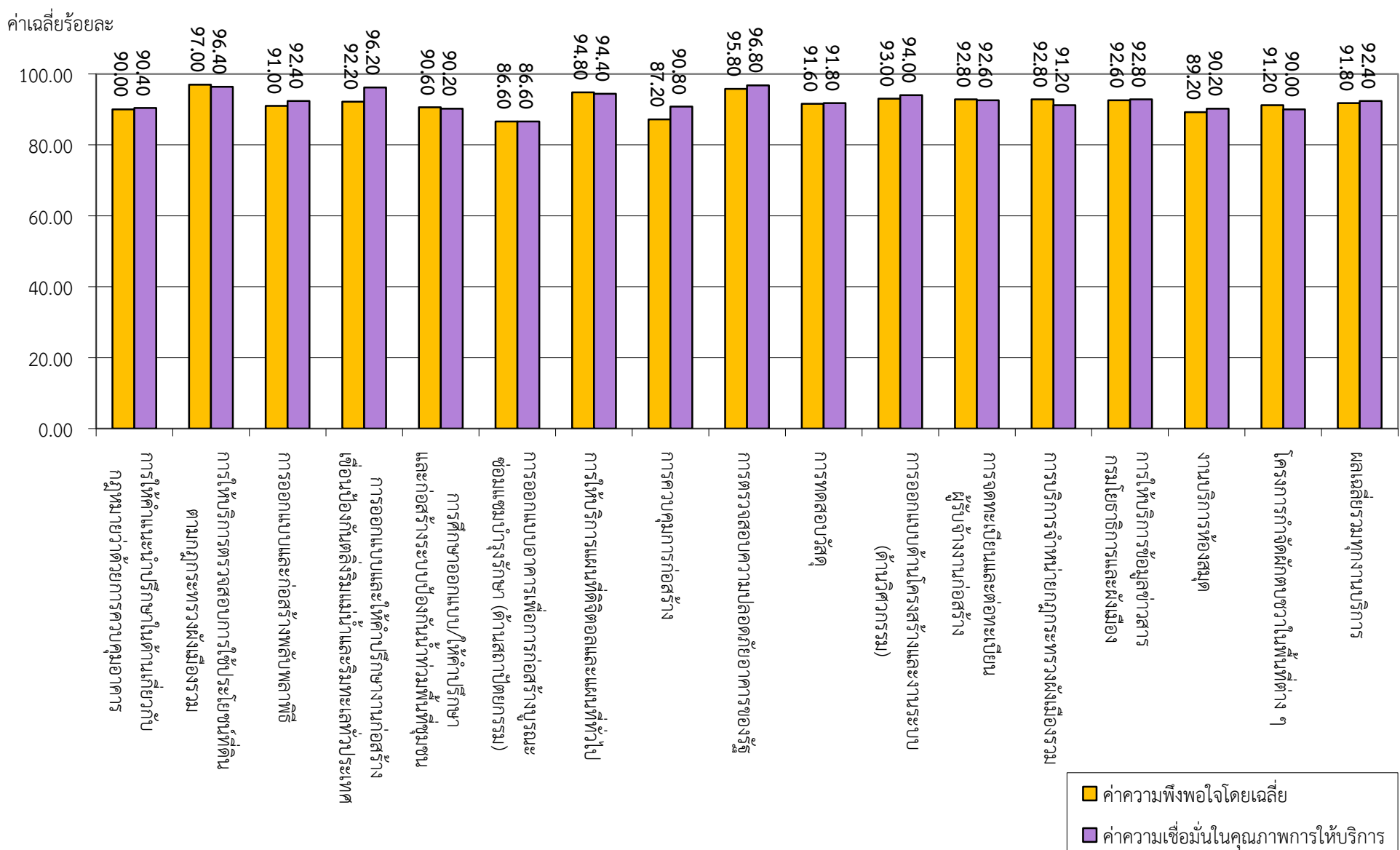
งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยรวม ทุกประเด็น (\bar{X})
		ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพ การให้บริการ ในภาพรวม	
1. การขอจดทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้างของ กรมโยธาธิการและผังเมือง	40	1.13 22.60	1.26 25.20	1.21 24.20	1.23 24.60	1.21 24.20
2. การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	20	1.18 23.60	1.31 26.20	1.21 24.20	1.22 24.40	1.23 24.60
3. การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	10	1.03 20.60	1.07 21.40	1.32 26.40	1.07 21.40	1.12 22.40
<u>ส่วนกลาง</u>	-	-	-	-	-	-
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	1.03 20.60	1.07 21.40	1.32 26.40	1.07 21.40	1.12 22.40
4. การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียน ผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	10	1.20 24.00	1.20 24.00	1.17 23.40	1.17 23.40	1.19 23.80
5. การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียน ผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	10	1.03 20.60	1.03 20.60	1.00 20.00	1.03 20.60	1.02 20.40
<u>ส่วนกลาง</u>	-	-	-	-	-	-
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	1.03 20.60	1.03 20.60	1.00 20.00	1.03 20.60	1.02 20.40
6. การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบ กิจการโรงแรมรสพ (กรณีนิติบุคคล)	10	1.17 23.40	1.25 25.00	1.13 22.60	1.10 22.00	1.24 24.80
7. การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบ กิจการ โรงแรมรสพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	10	1.17 23.40	1.10 22.00	1.20 24.00	1.10 22.00	1.14 22.80
8. การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบ กิจการโรงแรมรสพ (กรณีนิติบุคคล)	20	1.07 21.40	1.11 22.20	1.11 22.20	1.04 20.80	1.08 21.60
9. การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบ กิจการโรงแรมรสพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	10	1.20 24.00	1.23 24.60	1.05 21.00	1.13 22.60	1.15 23.00
ผลเฉลี่ยรวม	140	1.13 22.60	1.17 23.40	1.16 23.20	1.21 24.20	1.17 23.40

ผลเฉลี่ยรวมความไม่พึงพอใจทุกประเด็นของงานบริการต่อการบริการในกระบวนการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ของกรมฯ 9 งานบริการ มีค่า 1.17 คิดเป็นร้อยละ 23.40 โดยมีผลเฉลี่ยความไม่พึงพอใจตามลำดับดังนี้

1. การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 1.02 คิดเป็นร้อยละ 20.40
2. การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรสพ (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 1.08 คิดเป็นร้อยละ 21.60
3. การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 1.12 คิดเป็นร้อยละ 22.40
4. การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรสพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 1.14 คิดเป็นร้อยละ 22.80
5. การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรสพ (กรณีบุคคลธรรมดา)	มีค่า 1.15 คิดเป็นร้อยละ 23.00
6. การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 1.19 คิดเป็นร้อยละ 23.80
7. การขอจดทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้างของกรมโยธาธิการและผังเมือง	มีค่า 1.21 คิดเป็นร้อยละ 24.20
8. การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 1.23 คิดเป็นร้อยละ 24.60
9. การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมหรสพ (กรณีนิติบุคคล)	มีค่า 1.24 คิดเป็นร้อยละ 24.80

สำหรับความไม่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในแต่ละด้านของทั้ง 9 งานบริการ คือ ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 1.13 คิดเป็นร้อยละ 22.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า 1.16 คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าคือ 1.17 คิดเป็นร้อยละ 23.40 สำหรับด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าความไม่พึงพอใจสูงสุดคือ 1.21 คิดเป็นร้อยละ 24.20

แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่าง ๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน - เดือนกันยายน 2560)



ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุก ประเด็น (\bar{X})	ความเชื่อมั่น คุณภาพการ ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้าน เจ้าหน้าที่	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพ การ ให้บริการใน ภาพรวม			
1 การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วย การควบคุมอาคาร <u>ส่วนภูมิภาค</u>	100	4.49 89.80	4.43 88.60	4.53 90.60	4.54 90.80	4.50 90.00	4.52 90.40	-
2 การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม กฎกระทรวงผังเมืองรวม <u>ส่วนภูมิภาค</u>	200	4.89 97.80	4.85 97.00	4.83 96.60	4.84 96.80	4.85 97.00	4.82 96.40	-
3 การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ	100	4.61 92.20	4.52 90.40	4.51 90.20	4.57 91.40	4.55 91.00	4.62 92.40	-
4 การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกัน ตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ <u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	4.58 91.60	4.65 93.00	4.50 90.00	4.70 94.00	4.61 92.20	4.81 96.20	-
5 การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบ ป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน <u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	4.58 91.60	4.43 88.60	4.47 89.40	4.65 93.00	4.53 90.60	4.51 90.20	-

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)

งานบริการ	จำนวนตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุกประเด็น (\bar{X})	ความเชื่อมั่น คุณภาพการ ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้าน เจ้าหน้าที่	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน คุณภาพการ ให้บริการใน ภาพรวม			
6 การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซม บำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม)	20	4.34 86.70	4.33 86.30	4.28 85.80	4.38 87.60	4.33 86.60	4.43 86.60	
<u>ส่วนกลาง</u>	10	4.29 85.80	4.18 83.60	4.20 84.20	4.23 84.60	4.23 84.60	4.33 86.60	-
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	4.38 87.60	4.48 89.00	4.37 87.40	4.53 90.60	4.44 88.80	4.53 90.60	
7 การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป <u>ส่วนภูมิภาค</u>	100	4.78 95.60	4.71 94.20	4.73 94.60	4.72 94.40	4.74 94.80	4.72 94.40	-
8 การควบคุมการก่อสร้าง <u>ส่วนภูมิภาค</u>	50	4.43 88.60	4.33 86.60	4.25 85.00	4.53 90.60	4.36 87.20	4.54 90.80	-
9 การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ <u>ส่วนภูมิภาค</u>	30	4.86 97.20	4.78 95.60	4.69 93.80	4.82 94.40	4.79 95.80	4.84 96.80	-

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุก ประเด็น (\bar{x})	ความเชื่อมั่น คุณภาพการ ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้าน เจ้าหน้าที่ ให้บริการ	ด้าน กระบวนการ /ขั้นตอน	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน คุณภาพการ ให้บริการใน ภาพรวม			
10 การทดสอบวัสดุ	410	4.62 92.30	4.56 91.20	4.50 90.00	4.60 92.00	4.58 91.60	4.59 91.80	- สถานที่ตั้ง และภูมิทัศน์ของสำนักงาน ไม่ค่อยเด่นชัด
<u>ส่วนกลาง</u>	20	4.55 91.00	4.55 91.00	4.40 88.00	4.54 90.80	4.51 90.20	4.52 90.40	
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	400	4.68 93.60	4.56 91.20	4.59 91.80	4.65 93.00	4.62 92.40	4.65 93.00	
11 การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) <u>ส่วนภูมิภาค</u>	50	4.68 93.60	4.52 90.50	4.70 90.40	4.70 94.40	4.65 93.00	4.70 94.00	-
12 การจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง	60	4.72 94.40	4.59 91.80	4.60 92.00	4.66 93.20	4.64 92.80	4.63 92.60	-
13 การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม <u>ส่วนภูมิภาค</u>	20	4.66 93.20	4.61 90.20	4.65 93.00	4.63 92.60	4.64 92.80	4.61 91.20	-

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุก ประเด็น (\bar{x})	ความเชื่อมั่น คุณภาพการ ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้าน กระบวนการ /ขั้นตอน	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน คุณภาพการ ให้บริการใน ภาพรวม			
14 การบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง	470	4.62 92.40	4.56 91.20	4.48 89.60	4.58 91.60	4.56 91.20	4.53 90.60	- สถานที่จอดรถ
<u>ส่วนกลาง</u>	70	4.56 91.20	4.48 89.60	4.41 88.20	4.53 90.60	4.50 90.00	4.42 88.40	
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	400	4.68 93.60	4.64 92.80	4.55 91.00	4.63 92.60	4.63 92.60	4.64 92.80	
15 งานบริการห้องสมุด	10	4.54 90.80	4.43 88.60	4.41 88.20	4.45 89.00	4.46 89.20	4.51 90.20	-
16 โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ	30	4.65 93.00	4.48 89.60	4.53 90.60	4.58 90.00	4.56 91.20	4.50 90.00	-
ผลรวมเฉลี่ย 16 งานบริการ	1,670	4.63 92.60	4.55 91.00	4.54 90.80	4.62 92.40	4.59 91.80	4.62 92.40	-

ผลเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทุกประเด็นของงานบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง 16 งานบริการ มีค่า 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยมีผลเฉลี่ยความพึงพอใจตามลำดับดังนี้

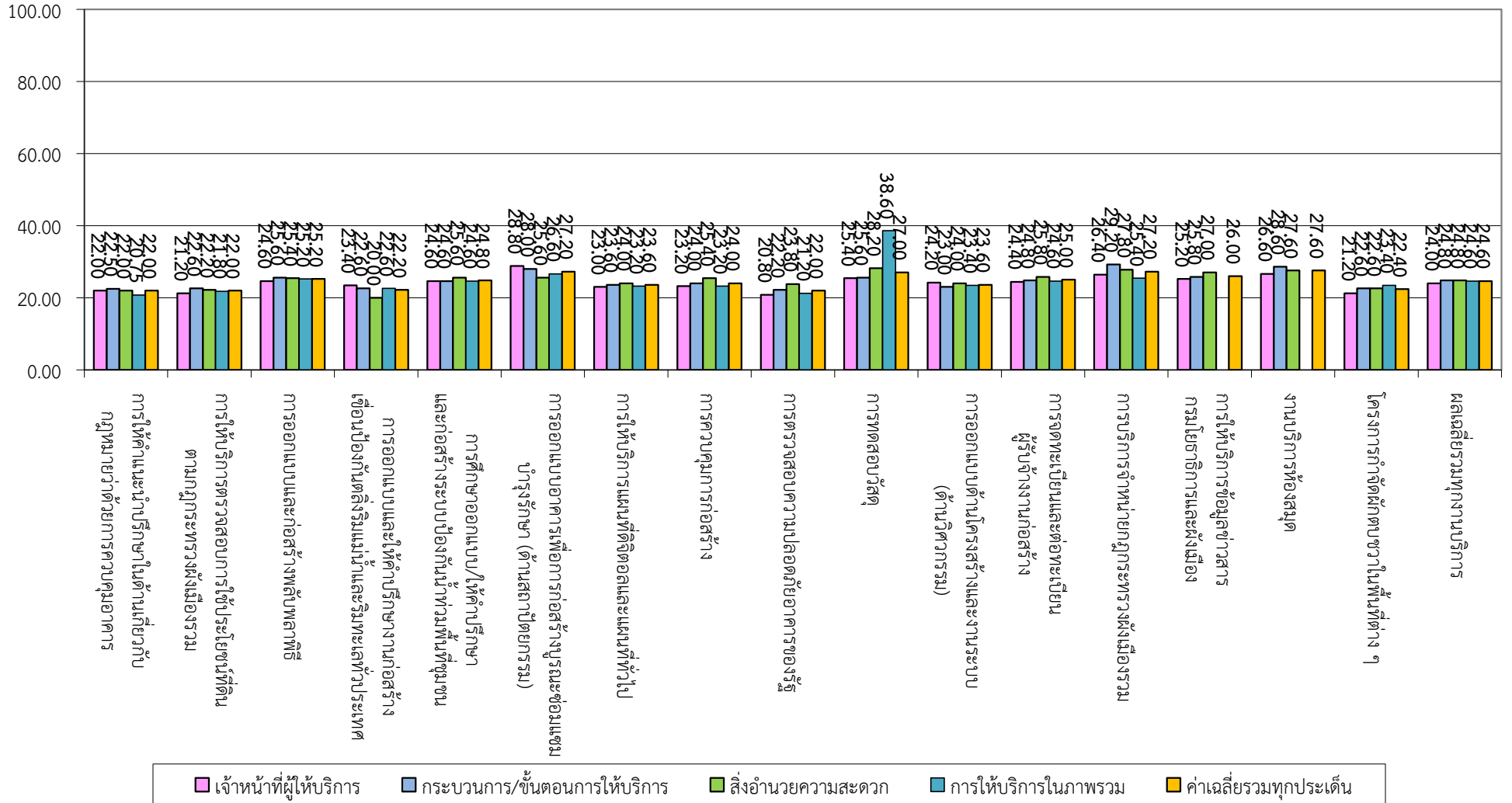
- | | |
|--|--------------------------------|
| 1. การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงผังเมืองรวม | มีค่า 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 |
| 2. การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ | มีค่า 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 |
| 3. การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป | มีค่า 4.74 คิดเป็นร้อยละ 95.00 |
| 4. การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) | มีค่า 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 |
| 5. การจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง | มีค่า 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 |
| 6. การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม | มีค่า 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 |
| 7. การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเชื่อมป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ | มีค่า 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 |
| 8. การทดสอบวัสดุ | มีค่า 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 |
| 9. การบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง | มีค่า 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 |
| 10. โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ | มีค่า 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 |
| 11. การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี | มีค่า 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 |
| 12. การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน | มีค่า 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 |
| 13. การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร | มีค่า 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 |
| 14. งานบริการห้องสมุด | มีค่า 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 |
| 15. การควบคุมการก่อสร้าง | มีค่า 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 |
| 16. การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) | มีค่า 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.70 |

สำหรับความเชื่อมั่น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 16 งานบริการ มีค่า 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 โดยมีผลเฉลี่ยความเชื่อมั่นตามลำดับ ดังนี้

1. การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ	มีค่า 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน	มีค่า 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกัน ตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ	มีค่า 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20
4. การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป	มีค่า 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
5. การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม)	มีค่า 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
6. การจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง	มีค่า 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60
7. การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี	มีค่า 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40
8. การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม	มีค่า 4.61 คิดเป็นร้อยละ 91.20
9. การทดสอบวัสดุ	มีค่า 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80
10. การควบคุมการก่อสร้าง	มีค่า 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80
11. การบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง	มีค่า 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60
12. การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร	มีค่า 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40
13. การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้าง ระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน	มีค่า 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20
14. งานบริการห้องสมุด	มีค่า 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20
15. โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ	มีค่า 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00
16. การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซม บำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม)	มีค่า 4.43 คิดเป็นร้อยละ 86.60

แผนภูมิเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่าง ๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน - เดือนกันยายน 2560)

ค่าเฉลี่ยร้อยละ



**ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ
ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2
(เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)**

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยรวม ทุกประเด็น (\bar{X})
		เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพ การให้บริการ ในภาพรวม	
1. การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมาย ว่าด้วยการควบคุมอาคาร <u>ส่วนภูมิภาค</u>	100	1.10 22.00	1.13 22.50	1.10 22.00	1.04 20.75	1.10 22.00
2. การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม <u>ส่วนภูมิภาค</u>	200	1.06 21.20	1.13 22.60	1.11 22.20	1.09 21.80	1.10 22.00
3. การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี	100	1.23 24.60	1.28 25.60	1.27 25.40	1.26 25.20	1.26 25.20
4. การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อน ป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ <u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	1.17 23.40	1.13 22.60	1.00 20.00	1.13 22.60	1.11 22.20
5. การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้าง ระบบ ป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน <u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	1.23 24.60	1.23 24.60	1.28 25.60	1.23 24.60	1.24 24.80
6. การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะ ซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม)	20	1.44 28.80	1.40 28.00	1.28 25.60	1.33 26.60	1.36 27.20
<u>ส่วนกลาง</u>	10	1.67 33.40	1.55 31.00	1.55 31.00	1.52 30.40	1.57 31.40
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	10	1.20 24.00	1.25 25.00	1.00 20.00	1.13 22.60	1.15 23.00
7. การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป <u>ส่วนภูมิภาค</u>	140	1.15 23.00	1.18 23.60	1.22 24.00	1.16 23.20	1.18 23.60
8. การควบคุมการก่อสร้าง <u>ส่วนภูมิภาค</u>	50	1.16 23.20	1.20 24.00	1.27 25.40	1.16 23.20	1.20 24.00
9. การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ <u>ส่วนภูมิภาค</u>	20	1.04 20.80	1.11 22.20	1.19 23.80	1.06 21.20	1.10 22.00

ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามภารกิจต่างๆ
ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2
(เดือนเมษายน 2560 – เดือนกันยายน 2560)

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยรวม ทุกประเด็น (\bar{X})
		เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพ การให้บริการ ในภาพรวม	
10. การทดสอบวัสดุ	410	1.27 25.40	1.28 25.60	1.41 28.20	1.93 38.60	1.35 27.00
<u>ส่วนกลาง</u>	10	1.32 26.40	1.29 25.80	1.50 30.00	1.64 32.80	1.44 28.80
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	400	1.21 24.20	1.26 25.20	1.32 26.40	1.23 24.60	1.26 25.20
11. การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) <u>ส่วนภูมิภาค</u>	50	1.21 24.20	1.15 23.00	1.20 24.00	1.17 23.40	1.18 23.60
12. การจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงาน ก่อสร้าง	60	1.22 24.40	1.24 24.80	1.29 25.80	1.23 24.60	1.25 25.00
13. การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม <u>ส่วนภูมิภาค</u>	20	1.32 26.40	1.46 29.20	1.39 27.80	1.27 25.40	1.36 27.20
14. การบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการ และผังเมือง	470	1.36 27.20	1.35 27.00	1.42 28.40	-	1.38 27.60
<u>ส่วนกลาง</u>	70	1.46 29.20	1.40 28.00	1.49 29.80	-	1.45 29.00
<u>ส่วนภูมิภาค</u>	400	1.26 25.20	1.29 25.80	1.35 27.00	-	1.30 26.00
15. งานบริการห้องสมุด	10	1.33 26.60	1.43 28.60	1.38 27.60	-	1.38 27.60
16. โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ	30	1.06 21.20	1.13 22.60	1.13 22.60	1.17 23.40	1.12 22.40
<u>ผลเฉลี่ยรวม</u>	1,670	1.21 24.20	1.24 24.80	1.25 25.00	1.23 24.60	1.23 24.60

ผลเฉลี่ยรวมความไม่พึงพอใจทุกประเด็นของงานบริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง 16 งานบริการ เฉลี่ยรวม 1.23 คิดเป็นร้อยละ 24.60 โดยมีผลเฉลี่ยความไม่พึงพอใจตามลำดับดังนี้

1. การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร	มีค่า 1.10 คิดเป็นร้อยละ 22.00
2. การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม	มีค่า 1.10 คิดเป็นร้อยละ 22.00
3. การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ	มีค่า 1.10 คิดเป็นร้อยละ 22.00
4. การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อน ป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ	มีค่า 1.11 คิดเป็นร้อยละ 22.20
5. โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ	มีค่า 1.12 คิดเป็นร้อยละ 22.40
6. การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป	มีค่า 1.18 คิดเป็นร้อยละ 23.60
7. การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม)	มีค่า 1.18 คิดเป็นร้อยละ 23.60
8. การควบคุมการก่อสร้าง	มีค่า 1.20 คิดเป็นร้อยละ 24.00
9. การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้าง ระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน	มีค่า 1.24 คิดเป็นร้อยละ 24.80
10. การจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง	มีค่า 1.25 คิดเป็นร้อยละ 25.00
11. การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี	มีค่า 1.26 คิดเป็นร้อยละ 25.20
12. การทดสอบวัสดุ	มีค่า 1.35 คิดเป็นร้อยละ 27.00
13. การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะ ซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม)	มีค่า 1.36 คิดเป็นร้อยละ 27.20
14. การบริการจำหน่ายกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม	มีค่า 1.36 คิดเป็นร้อยละ 27.20
15. การบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการ และผังเมือง	มีค่า 1.38 คิดเป็นร้อยละ 27.60
16. งานบริการห้องสมุด	มีค่า 1.38 คิดเป็นร้อยละ 27.60

ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการตามตัวชี้วัดของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การประเมินผลครั้งที่ 2 (เดือนเมษายน – เดือนกันยายน 2560)

1. การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร
(ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
อุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาสุภาพ	-

2. การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม
(ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
ชุมพร	- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองดีมาก	-
เชียงราย	- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน เข้าใจง่าย	-
พระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว และเป็นกันเอง	-
อำนาจเจริญ	- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพอ่อนน้อม	-
ระนอง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ทันใจ	-
มุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว	-

3. การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี และโครงการพิเศษ
(ส่วนกลาง)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี และโครงการพิเศษ	- บุคลากรทุกคนมีความสุข ออัธยาศัยดี - มีความตั้งใจให้คำแนะนำและเต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นทีมดี	-

4. การออกแบบและให้คำปรึกษาก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ
(ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
-	-	-

5. การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน
(ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
-	-	-

6. การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
-	-	-

7. การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
เชียงราย	- เป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน	-
อุดรธานี	- รวดเร็ว ติดตามงานดีมาก	-
ลำปาง	- บริการรวดเร็ว	-
พระนครศรีอยุธยา	- รวดเร็ว ทันใจ - เจ้าหน้าที่ให้บริการ คำแนะนำได้ดีมาก สุภาพ	-
มุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง อธิบายดีดีมาก	-

8. การควบคุมการก่อสร้าง (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
-	-	-

9. การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
-	-	-

10. การทดสอบวัสดุ

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
นครราชสีมา	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน - เจ้าหน้าที่ให้ความแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่อธิบายเข้าใจง่าย อธิบายดี - เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว ประทับใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ตั้ง และภูมิทัศน์ของสำนักงานไม่ค่อยเด่นชัด

11. การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
-	-	-

12. การจดทะเบียนและการต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
-	-	-

13. การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
น่าน	- ข้อมูลมีประโยชน์นำไปใช้ประโยชน์ได้ - ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ	-

14. โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
พระนครศรีอยุธยา	- พึงพอใจกับการทำงานของเจ้าหน้าที่มาก - เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนน้อม รวดเร็ว	-

การให้บริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง (ส่วนกลาง)

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
- มีระเบียบวินัยเรียบร้อย รวดเร็ว สวยงาม - บริการดี เสร็จตรงเวลา และมีการวางแผนอย่างดี - เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี - จัดงานเรียบร้อยดีมาก - เจ้าหน้าที่ทุกคนตั้งใจทำงาน เป็นกันเอง	-

การให้บริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
มุกดาหาร	- มีเครื่องมือทันสมัย บริการดีเยี่ยม	-
สมุทรปราการ	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี รวดเร็วครบถ้วนตรงจุด - เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง สุภาพ - ข้อมูลข่าวสารชัดเจน - เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการช่วยเหลือในการหาข้อมูล	- สถานที่จอดรถ
จันทบุรี	- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูล	
อุดรธานี	- โปร่งใส - ให้คำแนะนำด้านงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีเยี่ยม	-
กำแพงเพชร	- เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง, ใสใจ, ยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพ - บรรยากาศดี - ให้คำแนะนำและข้อมูลครบถ้วนชัดเจนเป็นระบบ	
พิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อประชาชนดีมาก	-
อุตรดิตถ์	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ดี	-
หนองบัวลำภู	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาดีมาก - รวดเร็วในการให้บริการข้อมูล	-
ระนอง	- เจ้าหน้าที่ให้ความเข้าใจและบริการรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้ความอบอุ่น เป็นกันเองและเป็นมิตร	-
เพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเป็นกันเอง - ให้ข้อมูลรวดเร็ว ประทับใจ	-
นครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่ใจดี ยิ้มแย้มเป็นกันเองและเป็นมิตร - เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์	- สถานที่จอดรถ

สระบุรี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นกันเอง ให้คำแนะนำได้ดี - รวดเร็ว แม่นยำ - ให้ความอนุเคราะห์ออกแบบและประมาณการราคากับหน่วยงานทุกครั้งที่มีการขอ - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ 	-
ตรัง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน - เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง 	-
นครพนม	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง คุยง่าย 	-
ร้อยเอ็ด	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย ให้ความร่วมมือดีมาก - รวดเร็ว ชัดเจน 	-
นราธิวาส	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองดีมาก 	-
น่าน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพมีน้ำใจ 	
บึงกาฬ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกการให้บริการดีเยี่ยม - มีความสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและชำนาญงาน - ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามดี 	-
สกลนคร	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่สุภาพ เป็นกันเองและให้ความรู้ - บริการรวดเร็ว รอรับหนังสือได้ในวันเดียว - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส 	-
ชุมพร	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเข้าใจง่าย เป็นกันเอง และมีความรวดเร็วในการประสานงาน อธิบายรายละเอียดได้ชัดเจน 	-

การให้บริการห้องสมุดกรมโยธาธิการและผังเมือง (ส่วนกลาง)

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
- บริการดี จัดห้องสะอาด	-

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ชื่อผู้รับบริการ โทรศัพท์.....
 ที่อยู่ บ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ).....

(ขอความอนุเคราะห์กรอกชื่อ/บ้านเลขที่, ถนน, ตำบล, อำเภอ, จังหวัด/หมายเลขโทรศัพท์ ที่ละเอียดครบถ้วนชัดเจน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- เพศ ชาย หญิง
 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 50 ปี ขึ้นไป
 การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อาชีพ พนักงานบริษัท รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อบจ./เทศบาล/อบต. อื่น ๆ

เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร | <input type="checkbox"/> การควบคุมการก่อสร้าง |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม | <input type="checkbox"/> การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ |
| <input type="checkbox"/> การออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ | <input type="checkbox"/> การทดสอบวัสดุ |
| <input type="checkbox"/> การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ | <input type="checkbox"/> การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) |
| <input type="checkbox"/> การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน | <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนและการต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง |
| <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) | <input type="checkbox"/> การบริการจำหน่ายกฎหมายผังเมืองรวม |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป | <input type="checkbox"/> โครงการกำจัดผักคตบขวาในพื้นที่ต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> | |

กระบวนการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก ฯ ของกรม ฯ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้างของกรมโยธาธิการและผังเมือง | <input type="checkbox"/> การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล) | โรงมหรสพ (กรณีบุคคลธรรมดา) |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา) | <input type="checkbox"/> การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ |
| <input type="checkbox"/> การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล) | โรงมหรสพ (กรณีนิติบุคคล) |
| <input type="checkbox"/> การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา) | <input type="checkbox"/> การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ |
| <input type="checkbox"/> การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงมหรสพ (กรณีนิติบุคคล) | โรงมหรสพ (กรณีบุคคลธรรมดา) |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					
7. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตามลำดับก่อน-หลัง โปร่งใส					
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด					
10. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลเหมาะสม ทันสมัย					
11. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม					
12. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตรงตามที่ต้องการ					
13. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน					
14. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง					
15. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

หลักนิธิตธรรม, หลักคุณธรรม, หลักความโปร่งใส, หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ, หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด					
3. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน					
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน					
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก					
7. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีและปฏิบัติงานเต็มเวลา					
8. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					
9. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่างๆ					
10. มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก เหมาะสม					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

จุดเด่นของการให้บริการ.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กรมโยธาธิการและผังเมือง ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ส่วนที่ 1 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม					
2. การดูแลเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ					
3. ความสุภาพและความเป็นมิตรในการให้บริการ					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ความสะดวก รวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการ					
6. ขั้นตอนในการให้บริการ					
7. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
9. ความสะอาดของห้องน้ำ					
10. สถานที่จอดรถ					
11. ป้ายบอกทาง/แผนผังการให้บริการ					
ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม					
12. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตรงตามที่ต้องการ					
13. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน					
14. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง					
15. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

จุดด้อยของการให้บริการ

.....

แนวทาง/วิธีการที่ควรแก้ไขปรับปรุง

.....

กรมโยธาธิการและผังเมือง ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
กรมโยธาธิการและผังเมือง ปีงบประมาณ 2560**

ชื่อผู้รับบริการ โทรศัพท์.....

บ้านเลขที่ ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด

ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ).....

(ขอความอนุเคราะห์กรอกชื่อ/บ้านเลขที่ ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด /หมายเลขโทรศัพท์ ให้ครบถ้วนชัดเจน)

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 50 ปี ขึ้นไป

การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ พนักงานบริษัท รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อบจ./เทศบาล/อบต. อื่น ๆ

1. ท่านได้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมโดยผ่านช่องทางใด

www.dpt.go.th โทรศัพท์ ไปรษณีย์ ติดต่อด้วยตนเอง อื่น ๆ

2. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

www.dpt.go.th โปสเตอร์ แผ่นพับ บอร์ดประชาสัมพันธ์

วารสารกรม อื่น ๆ.....

3. ข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ มาตรา 9 ที่ท่านต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อหาหรือกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร คำวินิจฉัยอุทธรณ์ พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร

ข้อหาหรือ พ.ร.บ. การผังเมือง พ.ศ. 2518 การจัดรูปที่ดิน

นโยบายและการตีความ แผนงาน โครงการ และงบประมาณ

คู่มือ หรือคำสั่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สรุปหน้าที่การดำเนินงานตามภารกิจ

มติคณะกรรมการผังเมือง มติคณะกรรมการควบคุมอาคาร

ประกาศประกวดราคา/สอบราคา สรุปผลการจัดซื้อ จัดจ้างรายเดือน

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการจัดการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร					
2. ความสุภาพ กริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต					
5. การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
6. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
7. จำนวนทางเลือกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล					
8. มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
9. ความสะดวกในการใช้ช่องทางต่าง ๆ					
10. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. มีป้ายบอกสถานที่ตั้ง					
12. สถานที่ตั้งมีความสะดวก สะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม					
13. วิธีการสืบค้น มีความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้					
14. การจัดหมวดหมู่ การแสดง หรือการนำเสนอข้อมูล					
15. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ					
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม					
16. ข้อมูลมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการ คุ่มค่า					
17. ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน ทันสมัยและคุ้มประโยชน์					

5. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม					
2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ					
3. การดูแลเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ					
4. ความสุภาพและความเป็นมิตรในการให้บริการ					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
6. ระยะเวลาในการให้บริการ					
7. ขั้นตอนในการให้บริการ					
8. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
9. ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
10. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
11. ความสะอาดของห้องน้ำ					
12. สถานที่จอดรถ					
13. ป้ายบอกทาง/แผนผังการให้บริการ					

6.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

หลักนิติธรรม, หลักคุณธรรม, หลักความโปร่งใส, หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ, หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา					
2. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน					
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน					
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก					
7. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีและปฏิบัติงานเต็มเวลา					
8. หน่วยงานมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					
9. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ					
10. มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก เหมาะสม					

7. จุดเด่นของการให้บริการ.....

.....

8. จุดที่ควรแก้ไขปรับปรุง.....

.....

9. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ.....

.....

กรมโยธาธิการและผังเมือง ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

ชื่อผู้รับบริการ โทรศัพท์.....
 ที่อยู่ บ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ).....
 (ขอความอนุเคราะห์กรอกชื่อ/บ้านเลขที่, ถนน, ตำบล, อำเภอ, จังหวัด/หมายเลขโทรศัพท์ ที่ละเอียดครบถ้วนชัดเจน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ ชาย หญิง
 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 50 ปี ขึ้นไป
 การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อาชีพ พนักงานบริษัท รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อบง./เทศบาล/อบต. อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทรัพยากรและบริการต่าง ๆ ในห้องสมุด					
1. คุณภาพและปริมาณของสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีให้บริการ เช่น หนังสือวิชาการ วิทยานิพนธ์ วารสาร					
2. คุณภาพและปริมาณของเครื่องคอมพิวเตอร์					
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ยืม-คืน-จอง หนังสือวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ					
4. ปริมาณหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ					
5. การบริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
6. มีขั้นตอนในการบริการที่เป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง					
8. มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น					
9. มีระยะเวลาการยืม-คืน ที่เหมาะสม					
ด้านบุคลากรของห้องสมุด					
10. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
11. ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ อำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
12. ผู้ให้บริการมีความรู้ และแนะนำตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้ดี					
13. ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
14. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
ด้านอาคารสถานที่					
15. ที่ตั้งของห้องสมุดสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
16. ที่นั่งอ่านหนังสือมีความสะดวก เหมาะสมกับการใช้งาน					
17. บรรยากาศโดยรวมเหมาะสมสำหรับการนั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิเหมาะสม					
18. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวาง และความสะดวกต่อการค้นหาเอกสาร					
19. มีแผ่นป้ายแสดงหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน					
ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม					
20. ในภาพรวมท่านได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดกรมฯ เท่าใด					
21. ได้รับข้อมูลตรงตามที่ต้องการครบถ้วน ถูกต้อง นำไปใช้ประโยชน์ได้					

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม					
2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ					
3. การดูแลเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ					
4. ความสุภาพและความเป็นมิตรในการให้บริการ					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
6. ระยะเวลาในการให้บริการ					
7. ขั้นตอนในการให้บริการ					
8. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
9. ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
10. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
11. ความสะอาดของห้องน้ำ					
12. สถานที่จอดรถ					
13. ป้ายบอกทาง/แผนผังการให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

หลักนิติธรรม, หลักคุณธรรม, หลักความโปร่งใส, หลักการมีส่วนร่วม, หลักความรับผิดชอบ, หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา					
2. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ					
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน					
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก					
7. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นอย่างดี และปฏิบัติงานเต็มเวลา					
8. หน่วยงานมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					
9. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ					
10. มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก เหมาะสม					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

.....

จุดที่ควรแก้ไขปรับปรุง

.....

กรมโยธาธิการและผังเมือง ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้