



ผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ

ของ

กรมโยธาธิการและผังเมือง

ครั้งที่ 2 ปี 2555

เดือนเมษายน - กันยายน 2555



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมโยธาธิการและผังเมือง กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๒๙๙ ๔๓๐๐, ๔๓๐๖  
ที่ มท ๐๗๐๕/ว ๑๐๕๕ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง การประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ครั้งที่ ๒  
(เดือนเมษายน - เดือนกันยายน ๒๕๕๕)

เรียน รองอธิบดี วิศวกรใหญ่ ที่ปรึกษาด้านการผังเมือง ผู้ตรวจราชการกรม ผู้อำนวยการสำนัก  
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านสถาปัตยกรรม ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านการผังเมือง  
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านวิศวกรรมโยธา เลขานุการกรม ผู้อำนวยการกอง  
หัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากอง และโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดทุกจังหวัด

ตามที่กรมโยธาธิการและผังเมือง มีหนังสือ ที่ มท ๐๗๐๕/ว ๑๑ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๕  
แจ้งให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และแจกแบบสำรวจความพึงพอใจ-  
และความไม่พึงพอใจ ให้ผู้รับบริการกรอกแบบสำรวจทุกครั้ง และรวบรวมส่งให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์  
ทุกวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน เพื่อเป็นข้อมูลให้สำนักงาน ก.พ.ร. สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการบริการของกรมฯ ตลอดทั้งนำมาประเมินตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจฯ อีกทางหนึ่ง นั้น

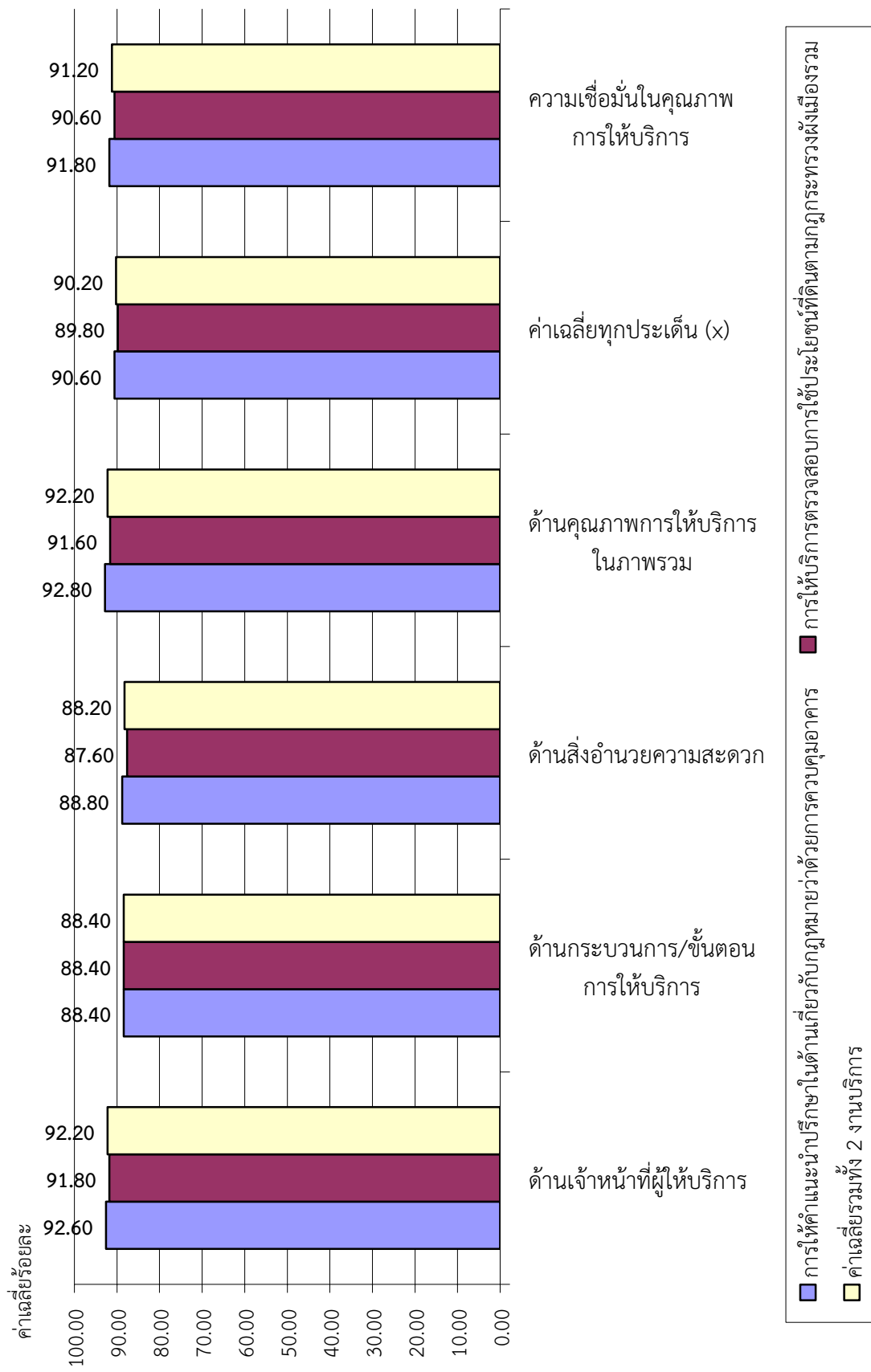
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ได้สรุปผลการประเมินตนเองในด้านความพึงพอใจ ครั้งที่ ๒  
(เดือนเมษายน - เดือนกันยายน ๒๕๕๕) ของงานบริการตามตัวชี้วัด และงานบริการตามภารกิจของกรมฯ  
อีก ๑๔ งานบริการ ซึ่งในครั้งนี้ได้มีการสุ่มสำรวจดังกล่าวทางโทรศัพท์ด้วย ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับงานบริการและร่วมมือร่วมใจ  
ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงพัฒนาการบริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ  
ที่ยังมีอยู่บ้าง พร้อมทั้งแก้ไขสิ่งที่ได้รับข้อเสนอแนะให้มีมาตรฐานขั้นต่อไป

(นายวรวิทย์ สายสุทัศน์ผล)  
รองอธิบดี รักษาการแทน  
อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง



แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ตามตัวชี้วัดงานบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (เมษายน - กันยายน 2555)



ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง

ตัวชี้วัดปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

การประเมินผลครั้งที่ 2 (เมษายน 2555 – กันยายน 2555)

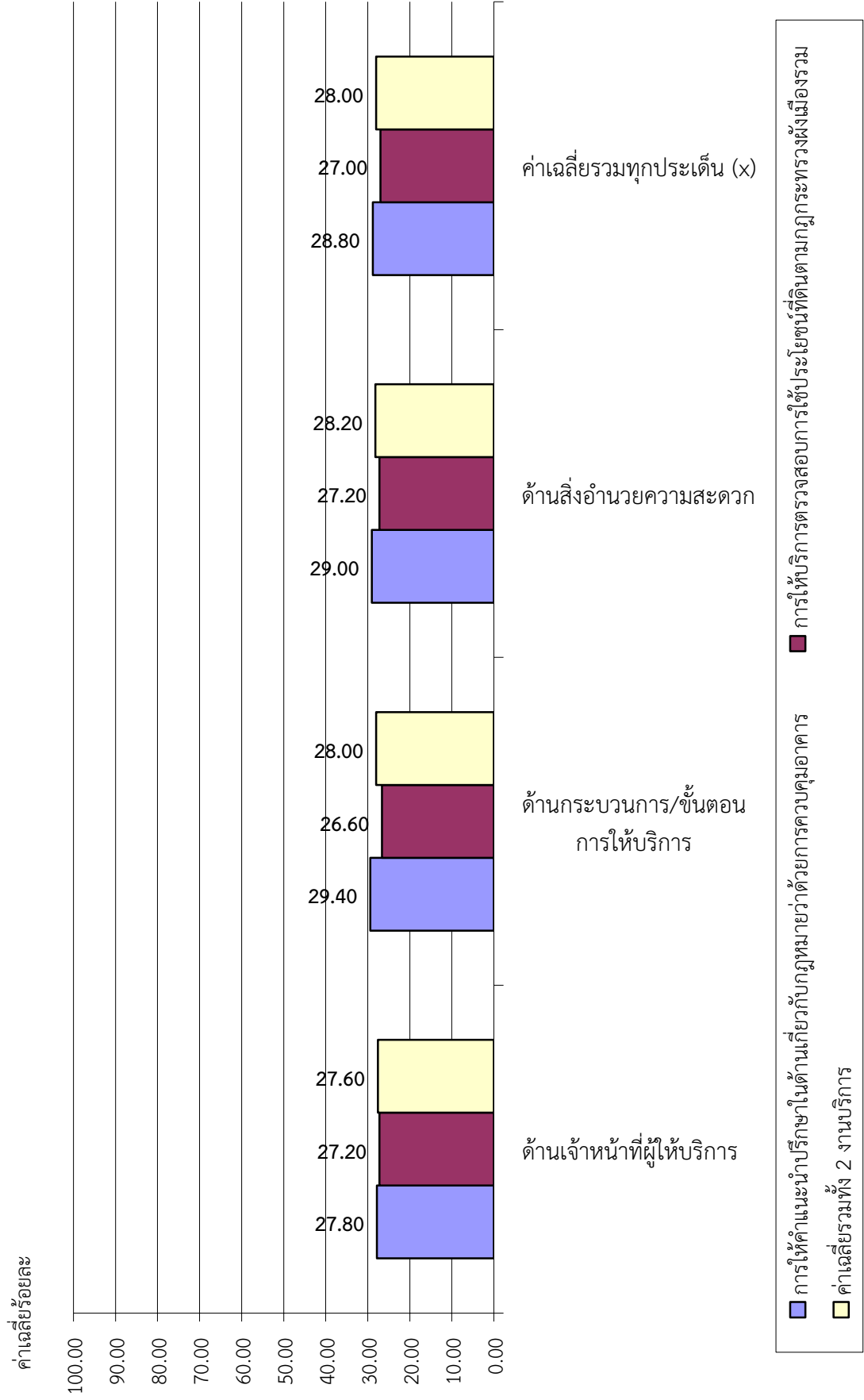
งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ย ทุกประเด็น (x)	ความเชื่อมั่น คุณภาพ- การให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอน- การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ- ให้บริการ โดยรวม			
1. การให้คำแนะนำปรึกษา ในด้านเกี่ยวกับกฎหมาย ว่าด้วยการควบคุมอาคาร	60	4.63	4.42	4.44	4.64	4.53	4.59	-ควรมีการศึกษาในข้อระเบียบ กฎหมายที่กำกวม เพื่อที่จะ สามารถตอบข้อซักถามได้ทัน เหตุการณ์ - สถานที่นั่งน้อย ควรมีให้ มากกว่านี้
ส่วนภูมิภาค		92.60	88.40	88.80	92.80			
2. การให้บริการตรวจสอบ การใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามกฎหมายผังเมืองรวม	184	4.59	4.42	4.38	4.58	4.49	4.53	-ป้ายบอกทางเข้าสำนักงาน มองไม่ค่อยเห็น -เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ -ควรมีแบบฟอร์มยื่นติดต่อกับ หน่วยงาน
ส่วนภูมิภาค		91.80	88.40	87.60	91.60			
ผลเฉลี่ย 2 งานบริการ	244	4.61	4.42	4.41	4.61	4.51	4.56	
		92.20	88.40	88.20	92.20	90.20	91.20	

ผลเฉลี่ยความพึงพอใจทุกประเด็นทั้ง 2 งานบริการมีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยความพึงพอใจงานการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร (ส่วนภูมิภาค) มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และการให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม (ส่วนภูมิภาค) มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.90

ในด้านความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละด้านของทั้ง 2 งานบริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านผลการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด คือ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่า 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าต่ำสุด คือ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

สำหรับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทั้ง 2 งานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอย่างยิ่ง โดยงานการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร (ส่วนภูมิภาค) มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และการให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

แผนภูมิเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ตามตัวชี้วัดงานบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (เมษายน - กันยายน 2555)



ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง

ตัวชี้วัดปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

การประเมินผลครั้งที่ 2 (เมษายน 2555 – กันยายน 2555)

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความไม่พึงพอใจด้านต่างๆ			ค่าเฉลี่ยรวม ทุกประเด็น
		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอน- การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	
1. การให้คำแนะนำปรึกษา ในด้านเกี่ยวกับกฎหมาย ว่าด้วยการควบคุมอาคาร  ส่วนภูมิภาค	60	1.39 27.80	1.47 29.40	1.45 29.00	1.44 28.80
2. การให้บริการตรวจสอบ การใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม  ส่วนภูมิภาค	184	1.36 27.20	1.33 26.60	1.36 27.20	1.35 27.00
<b>ผลเฉลี่ย 2 งานบริการ</b>	<b>244</b>	<b>1.38 27.60</b>	<b>1.40 28.00</b>	<b>1.41 28.20</b>	<b>1.40 28.00</b>

ผลเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการทั้ง 2 งานบริการ มีค่า 1.40 คิดเป็นร้อยละ 27.90 ค่าความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม (ส่วนภูมิภาค) มีค่า 1.35 คิดเป็นร้อยละ 27.00 และการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร (ส่วนภูมิภาค) มีค่า 1.44 คิดเป็นร้อยละ 28.00

สำหรับความไม่พึงพอใจในแต่ละด้านของทั้ง 2 งานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 1.38 คิดเป็นร้อยละ 27.60 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.40 คิดเป็นร้อยละ 28.00 สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 1.41 คิดเป็นร้อยละ 28.20

**ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ**  
**การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร**  
**(ส่วนภูมิภาค)**  
**การประเมินผล ครั้งที่ 2 (เม.ย. – ก.ย. 2555)**

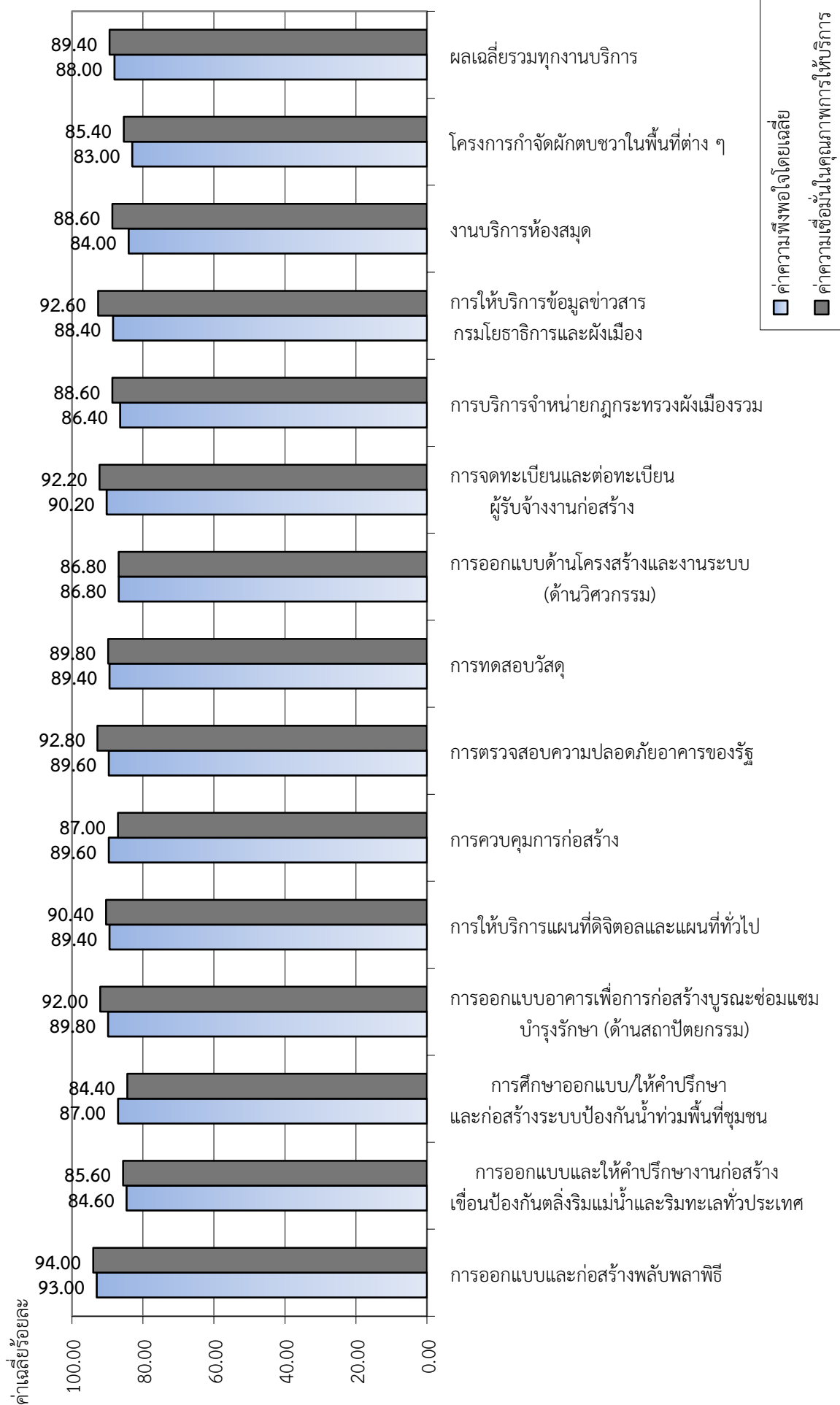
จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
จันทบุรี	- ชัดเจน รวดเร็วในด้านข้อมูลและเอกสารประกอบ - บริการได้อย่างรวดเร็ว	-
ชลบุรี	- เจ้าหน้าที่อธิบายได้ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดีมาก	-
เชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีการให้คำแนะนำที่ดีและชัดเจน	- ควรมีการศึกษาในข้อระเบียบกฎหมายที่กำกวม เพื่อที่จะสามารถตอบข้อซักถามได้ทันต่อเหตุการณ์
นครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน และครบถ้วน	-
นครสวรรค์	- เจ้าหน้าที่อภัยยศดี และให้ต้อนรับดีมาก	-
ปราจีนบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีมากๆ และให้ความรู้ทางด้านกฎหมายครบถ้วน	-
พระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน	-
ระนอง	- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร	-
ลพบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยม	-
สกลนคร	- เจ้าหน้าที่อภัยยศดีมาก	- สถานที่นั่งน้อยควรมีให้มากกว่านี้
สมุทรสงคราม	- เจ้าหน้าที่บริการอย่างเป็นกันเองและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	-
สระบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก - ให้บริการรวดเร็ว และข้อมูลที่ชัดเจน	-
หนองบัวลำภู	- มีข้อระเบียบ กฎหมายของผังเมืองที่ครบถ้วน	-



**ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ**  
**การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม**  
**(ส่วนภูมิภาค)**  
**การประเมินผล ครั้งที่ 2 (เม.ย. – ก.ย. 2555)**

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
เชียงราย	-	- ป้ายบอกทางเข้าสำนักงาน มองไม่ค่อยเห็น
ตราด	- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง และรวดเร็วทันใจ - ชัดเจนในความโปร่งใส	-
นครปฐม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	-
นครราชสีมา	- สามารถติดต่อ และประสานงานได้ดี	- เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์
นนทบุรี	- เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการเป็นอย่างดี	- ควรมีแบบฟอร์มยื่นติดต่อ กับหน่วยงาน
ประจวบคีรีขันธ์	- เจ้าหน้าที่อภัยยศดี มีคุณภาพทางด้านวิชาการ และการปฏิบัติตนของข้าราชการที่ดี	-
พระนครศรีอยุธยา	- ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน - เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี และรวดเร็ว	-
พิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการใช้บริการได้อย่างชัดเจน สามารถเข้าใจง่าย	-
เพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และใส่ใจในบริการดีมาก	-
ราชบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
มหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง มีไมตรีจิต พุดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการ และใส่ใจในบริการ	- ควรปรับปรุงแบบสอบถามส่วนที่ 3
สมุทรสงคราม	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน และเอาใจใส่กับผู้มาใช้- บริการเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่เอาใจใส่เป็นอย่างดีกับผู้มาใช้บริการ	-

แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่าง ๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 การประเมินครั้งที่ 2 (เมษายน - กันยายน 2555)



**ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555**  
**การประเมินผลครั้งที่ 2 (เมษายน 2555 – กันยายน 2555)**

งานบริการ	จำนวนตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุกประเด็น (x)	ความเชื่อมั่นคุณภาพ-การให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ขั้นตอน-การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการให้บริการโดยรวม			
1 การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี	101	4.66 93.20	4.57 91.40	4.68 93.60	4.67 93.40	4.65 93.00	4.70 94.00	-ควรมีการจัดเก็บผ้าที่ติดกาวนี้จะไม่เกิดรอยยับที่ผ้าทำให้ดูไม่สวยงาม -สถานที่ให้บริการคับแคบ
2 การออกแบบและให้คำปรึกษาก่อนก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่ง-ริมแม่น้ำและริมนทะเลทั่วประเทศ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค	29 10 19	4.36 87.20 4.10 3.90 78.00 4.62 92.40	4.10 82.00 3.90 78.00 4.29 85.80	4.09 81.80 3.90 78.00 4.28 85.60	4.36 87.20 4.20 84.00 4.51 90.20	4.23 84.60 4.03 80.60 4.43 88.60	4.28 85.60 4.03 80.60 4.53 90.60	
3 การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค	62 20 42	4.35 87.00 4.15 83.00 4.55 91.00	4.39 87.80 4.31 86.20 4.47 89.40	4.33 86.40 4.20 84.00 4.45 89.00	4.32 86.40 4.10 82.00 4.53 90.60	4.35 87.00 4.19 83.80 4.50 90.00	4.22 84.40 4.02 80.40 4.41 88.20	-ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถและภูมิทัศน์
4 การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค	79 21 58	4.60 92.00 4.50 90.00 4.69 93.80	4.37 87.40 4.23 84.60 4.51 90.20	4.39 87.80 4.19 83.80 4.58 91.60	4.59 91.80 4.52 90.40 4.66 93.20	4.49 89.80 4.36 87.20 4.61 92.20	4.60 92.00 4.59 91.80 4.61 92.20	- ควรทำพิมพ์เขียวให้เสร็จเร็วกว่านี้ เพื่อที่จะเตรียมงบประมาณในการก่อสร้างถูก

**ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555**  
**การประเมินผลครั้งที่ 2 (เมษายน 2555 – กันยายน 2555)**

งานบริการ	จำนวนตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ย ทุกประเด็น (x)	ความเชื่อมั่น คุณภาพ- การให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กระบวนงาน/ ขั้นตอน- การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ให้บริการ โดยรวม			
5 การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป ส่วนภูมิภาค	185	4.58 91.60	4.40 88.00	4.34 86.80	4.54 90.80	4.47 89.40	4.52 90.40	-มีเยอะช่องไม่พอเขียน
6 การควบคุมการก่อสร้าง ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค	94 10 84	4.55 91.00 4.53 90.60 4.56 91.20	4.44 88.80 4.43 88.60 4.45 89.00	4.38 87.60 4.30 86.00 4.46 89.20	4.53 90.60 4.50 90.00 4.55 91.00	4.48 89.60 4.44 88.80 4.51 90.20	4.35 87.00 4.02 80.40 4.67 93.40	-ควรมีหน่วยงานเอกชนช่วยเขียนแบบโดยกรมโยธาฯเป็นผู้ควบคุม -ปรับปรุงจุดนั่งรอในการใช้บริการ -ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสาร -ควรมีการกำหนดระยะเวลาของงานที่ขอรับบริการเพื่อที่จะได้วางแผนในการขอรับบริการที่ถูกต้อง
7 การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค	36 12 24	4.74 94.80 4.94 98.80 4.54 90.80	4.35 87.00 4.40 88.00 4.30 86.00	4.22 84.40 4.17 83.40 4.26 85.20	4.61 92.20 4.86 97.20 4.36 87.20	4.48 89.60 4.59 91.80 4.37 87.40	4.64 92.80 4.87 97.40 4.40 88.00	-จุดที่ควรปรับปรุงคือปลั๊กไฟและสวิตซ์ปิด - เปิด
8 การทดสอบวัสดุ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค	92 12 80	4.50 90.00 4.44 88.80 4.56 91.20	4.47 89.40 4.52 90.40 4.41 88.20	4.39 87.80 4.36 87.20 4.42 88.40	4.50 90.00 4.47 89.40 4.52 90.40	4.47 89.40 4.45 89.00 4.48 89.60	4.49 89.80 4.45 89.00 4.52 90.40	-

**ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555**  
**การประเมินผลครั้งที่ 2 (เมษายน 2555 – กันยายน 2555)**

งานบริการ	จำนวนตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ย ทุกประเด็น (x)	ความเชื่อมั่น คุณภาพ- การให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอน- การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ให้บริการ โดยรวม			
9 การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม)	75	4.43 88.60	4.24 84.80	4.23 84.60	4.46 89.20	4.34 86.80	4.34 86.80	-สถานที่คับแคบ
	12	4.29 85.80	4.04 80.80	4.08 81.60	4.36 87.20	4.19 83.80	4.14 82.80	
	63	4.56 91.20	4.43 88.60	4.38 87.60	4.55 91.00	4.48 89.60	4.53 90.60	
10 การจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างก่อสร้าง	11	4.52 90.40	4.34 86.80	4.61 92.20	4.58 91.60	4.51 90.20	4.61 92.20	-
11 การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงและผังเมืองรวม	61	4.51 90.20	4.20 84.00	4.19 83.80	4.39 87.80	4.32 86.40	4.43 88.60	-ควรติดป้ายบอกทางไปสำนักงานให้ชัดเจน -สถานที่คับแคบ -สำนักงานเล็กเกินไป
	12	4.42 88.40	4.04 80.80	4.06 81.20	4.31 86.20	4.21 84.20	4.33 86.60	
	49	4.59 91.80	4.35 87.00	4.32 86.40	4.46 89.20	4.43 88.60	4.52 90.40	

**ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555**  
**การประเมินผลครั้งที่ 2 (เมษายน 2555 – กันยายน 2555)**

งานบริการ	จำนวนตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ย ทุกประเด็น (x)	ความเชื่อมั่น คุณภาพ- การให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอน- การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ให้บริการ โดยรวม			
12 การบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง	137	4.51 90.20	4.38 87.60	4.32 86.40	4.43 88.60	4.42 88.40	4.63 92.60	-ครมมีฐานข้อมูลสำหรับปรับหรือเปลี่ยนที่จะ สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้ตามรูปแบบที่ต้องการ -ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสารให้มากกว่านี้ -ปรับปรุงข้อมูลทางเว็บไซต์สามารถดาวน์โหลด แผนที่และข้อมูลต่างๆได้ -ควรมีที่จอดรถมากกว่านี้ -สถานที่ในการบริการคับแคบ -ควรมีห้องรับรองสำหรับผู้มาขอให้บริการ -ป้ายบอกทางของสำนักงานควรมีขนาดใหญ่ขึ้น สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
13 งานบริการห้องสมุด	19	4.44 88.80	4.16 83.20	4.00 80.00	4.21 84.20	4.20 84.00	4.43 88.60	-ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมแอร์ให้ -ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้ -หนังสือและเอกสารที่มีอยู่ยังไม่หลากหลาย ควรมีเพิ่มทั้งของกรมฯและของหน่วยงานอื่น ด้วย -สถานที่มีขนาดเล็ก -ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลหนังสือโดยทำลิงก์กับ เว็บไซต์ของกรมฯเพื่อสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล
14 โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่าง ๆ ของจังหวัด พิจิตร สกลนคร สมุทรสาคร สุพรรณบุรี ร้อยเอ็ด อ่างทอง เพชรบูรณ์ พระนครศรีอยุธยา	105	4.20 84.00	4.14 82.80	4.04 80.80	4.21 84.20	4.15 83.00	4.27 85.40	-
<b>ผลเฉลี่ยรวม</b>	<b>1,086</b>	<b>4.50 90.00</b>	<b>4.33 86.60</b>	<b>4.30 86.00</b>	<b>4.46 89.20</b>	<b>4.40 88.00</b>	<b>4.47 89.40</b>	

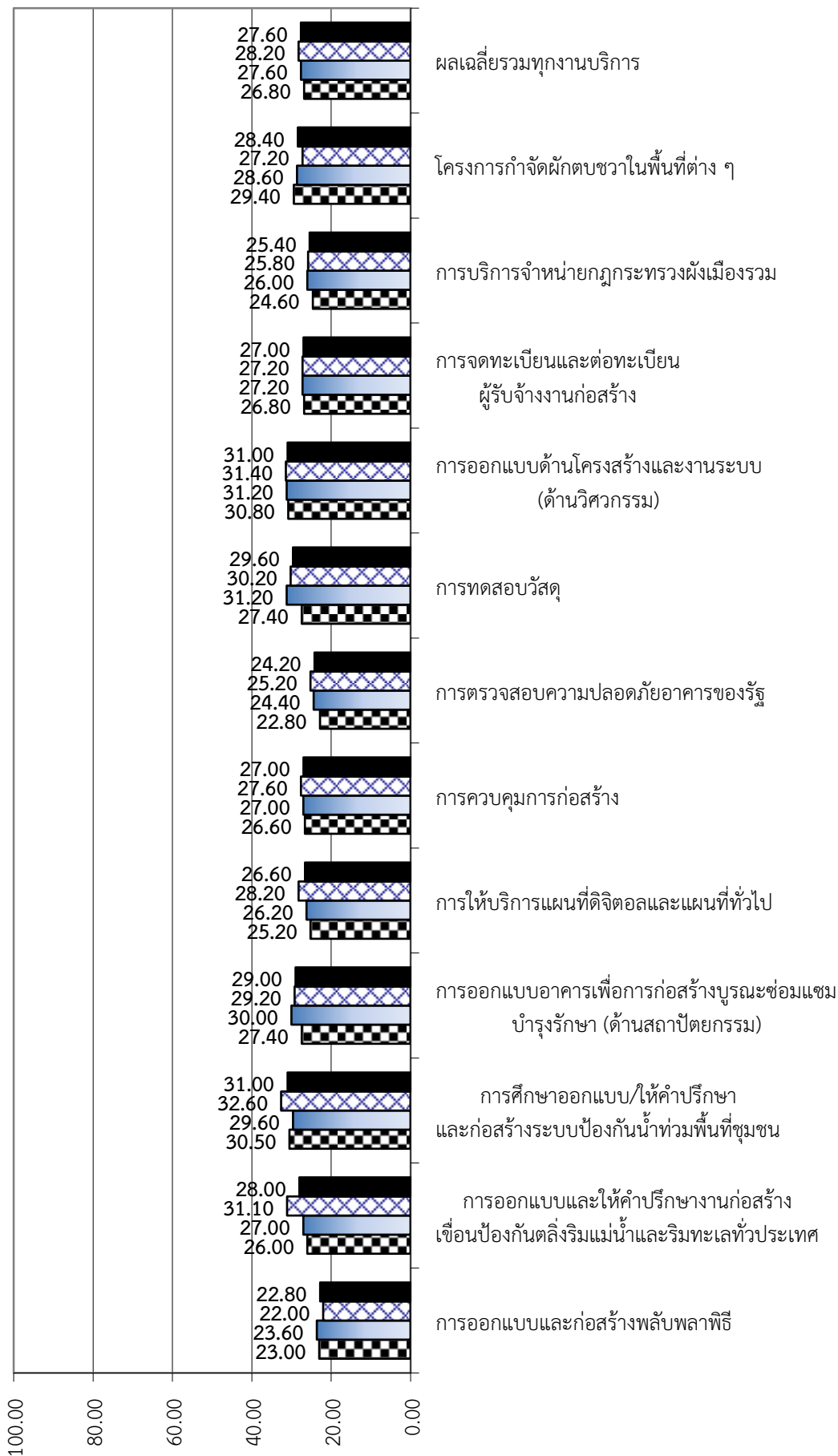
ผลเฉลี่ยความพึงพอใจทุกประเด็นทั้ง 14 งานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.89 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยความพึงพอใจงานการออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 การจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 การควบคุมการก่อสร้างและการตรวจสอบความปลอดภัยอาคารรัฐ มีค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.50 ซึ่งใกล้เคียงกับการให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป (ส่วนภูมิภาค) และการทดสอบวัสดุ มีค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 การบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษางานก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) มีค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.70 การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงและผังเมืองรวม มีค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 งานบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 และโครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ ของจังหวัดพิจิตร สกนนคร สมุทรสาคร สุพรรณบุรี ร้อยเอ็ด อ่างทอง พะเยา พระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00

ในด้านความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละด้านของทั้ง 14 งานบริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด คือ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านผลการให้บริการโดยรวม มีค่า 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่า 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าต่ำสุด คือ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00

สำหรับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทั้ง 14 งานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอย่างยิ่ง โดยงานการออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี มีค่า 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารรัฐ มีค่า 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งใกล้เคียงกับการบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง มีค่า 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 กับการจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง ที่มีค่า 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) มีค่า 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การบริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป (ส่วนภูมิภาค) มีค่า 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 การทดสอบวัสดุ มีค่า 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงและผังเมืองรวม และงานบริการห้องสมุด มีค่า 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.50 การควบคุมการก่อสร้าง มีค่า 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) มีค่า 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ มีค่า 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ ของจังหวัดพิจิตร สกนนคร สมุทรสาคร สุพรรณบุรี ร้อยเอ็ด อ่างทอง พะเยา พระนครศรีอยุธยา มีค่า 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 และการศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน มีค่า 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40

แผนภูมิเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่าง ๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 การประเมินครั้งที่ 2 (เมษายน - กันยายน 2555)

ค่าเฉลี่ยร้อยละ



■ ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็น  
 ■ สิ่งอำนวยความสะดวก  
 ■ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
 ■ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555  
การประเมินผลครั้งที่ 2 (เมษายน 2555 – กันยายน 2555)

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ			ค่าเฉลี่ยรวม ทุกประเด็น
		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	
1. การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี	101	1.15 23.00	1.18 23.60	1.10 22.00	1.14 22.80
2. การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อน ป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ	29	1.30 26.00	1.35 27.00	1.56 31.10	1.40 28.00
ส่วนกลาง	10	1.28 25.60	1.33 26.60	1.54 30.80	1.38 27.60
ส่วนภูมิภาค	19	1.32 26.40	1.37 27.40	1.57 31.40	1.42 28.40
3. การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วม พื้นที่ชุมชน	62	1.53 30.50	1.48 29.60	1.63 32.60	1.55 31.00
ส่วนกลาง	20	1.51 30.20	1.50 30.00	1.69 33.80	1.57 31.40
ส่วนภูมิภาค	42	1.54 30.80	1.45 29.00	1.54 31.20	1.52 30.00
4. การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะ ซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม)	79	1.37 27.40	1.50 30.00	1.46 29.20	1.45 29.00
ส่วนกลาง	21	1.44 28.80	1.60 32.00	1.58 31.60	1.54 30.80
ส่วนภูมิภาค	58	1.30 26.00	1.40 28.00	1.34 26.80	1.35 27.00
5. การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป ส่วนภูมิภาค	185	1.26 25.20	1.31 26.20	1.41 28.20	1.33 26.60
6. การควบคุมการก่อสร้าง	94	1.33 26.60	1.35 27.00	1.38 27.60	1.35 27.00
ส่วนกลาง	10	1.40 28.00	1.40 28.00	1.40 28.00	1.40 28.00
ส่วนภูมิภาค	84	1.26 25.20	1.29 25.80	1.35 27.00	1.30 26.00
7. การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ	36	1.14 22.80	1.22 24.40	1.26 25.20	1.21 24.20
ส่วนกลาง	12	1.08 21.60	1.23 24.60	1.25 25.00	1.19 23.80
ส่วนภูมิภาค	24	1.20 24.00	1.21 24.20	1.27 25.40	1.23 24.60

ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555  
การประเมินผลครั้งที่ 2 (เมษายน 2555 – กันยายน 2555)

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ			ค่าเฉลี่ยรวม ทุกประเด็น
		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	
8. การทดสอบวัสดุ	92	1.37	1.56	1.51	1.48
ส่วนกลาง	12	27.40	31.20	30.20	29.60
ส่วนภูมิภาค	80	1.35	1.56	1.53	1.48
		27.00	31.20	30.60	29.60
		1.39	1.56	1.48	1.48
		27.80	31.20	29.60	29.60
9. การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม)	75	1.54	1.56	1.57	1.55
ส่วนกลาง	12	30.80	31.20	31.40	31.00
ส่วนภูมิภาค	63	1.63	1.67	1.69	1.66
		32.60	33.40	33.80	33.20
		1.44	1.44	1.45	1.44
		28.80	28.80	29.00	28.80
10. การจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง	11	1.34	1.36	1.36	1.35
		26.80	27.20	27.20	27.00
11. การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม	61	1.23	1.30	1.29	1.27
ส่วนกลาง	12	24.60	26.00	25.80	25.40
ส่วนภูมิภาค	49	1.31	1.36	1.30	1.32
		26.20	27.20	26.00	26.40
		1.15	1.23	1.27	1.22
		23.00	24.60	25.40	24.40
12. โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่าง ๆ ของจังหวัด พิจิตร สกลนคร สมุทรสาคร สุพรรณบุรี ร้อยเอ็ด อ่างทอง พะเยา พระนครศรีอยุธยา	105	1.47	1.43	1.36	1.42
		29.40	28.60	27.20	28.40
<b>ผลเฉลี่ยรวม</b>	930	1.34	1.38	1.41	1.38
		26.80	27.60	28.20	27.60

ผลเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการทั้ง 12 งานบริการ มีค่า 1.38 คิดเป็นร้อยละ 27.60 ค่าความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยความไม่พึงพอใจต่อการออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี มีค่า 1.14 คิดเป็นร้อยละ 22.80 การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารรัฐ มีค่า 1.21 คิดเป็นร้อยละ 24.20 การบริการจำหน่ายกฐนกระทรวงผังเมืองรวม มีค่า 1.27 คิดเป็นร้อยละ 25.40 การบริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป (ส่วนภูมิภาค) มีค่า 1.33 คิดเป็นร้อยละ 26.60 การควบคุม-การก่อสร้าง และการจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง มีค่า 1.35 คิดเป็นร้อยละ 27.00 การออกแบบและ-ให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกันริมตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ มีค่า 1.40 คิดเป็นร้อยละ 28.00 โครงการ-กำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ ของจังหวัดพิจิตร สกลนคร สมุทรสาคร สุพรรณบุรี ร้อยเอ็ด อ่างทอง พะเยา พระนครศรีอยุธยา มีค่า 1.42 คิดเป็นร้อยละ 28.40 การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) มีค่า 1.45 คิดเป็นร้อยละ 29.00 การทดสอบวัสดุ มีค่า 1.48 คิดเป็นร้อยละ 29.60 และการศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษา-งานก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน กับการออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) มีค่าเท่ากันคือ 1.55 คิดเป็นร้อยละ 31.00

สำหรับความไม่พึงพอใจในแต่ละด้านของทั้ง 12 งานบริการ มีค่าความไม่พึงพอใจรวมตามลำดับคือ ด้านเจ้าหน้าที่-ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.34 คิดเป็นร้อยละ 26.80 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.38 คิดเป็นร้อยละ 27.60 สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 1.41 คิดเป็นร้อยละ 28.20

**ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานต่างๆ**  
**การประเมินผลครั้งที่ 2 (เม.ย. – ก.ย. 2555)**

**1. การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี (ส่วนกลาง)**

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองในการให้บริการ อธิบายดี อ่อนน้อม ถ่อมตน พุดจาสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีน้ำใจ เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ด้านวิธีการได้ดีมาก อีกทั้งให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี</li> <li>- ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ตรงเวลา และบริการด้วยความเต็มใจ ทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนตั้งพลับพลาได้อย่างเหมาะสม สวยงาม และเรียบร้อย สง่างามสมพระเกียรติ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ดี</li> <li>- มีความรับผิดชอบ และมีความเสียสละ</li> <li>- มีทีมงาน มีวิสัยทัศน์ และอุปกรณ์ที่พร้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการจัดเก็บผ้าที่ตีกว่านี้ จะได้ไม่เกิดรอยยับที่ผ้าทำให้ดูไม่สวยงาม</li> </ul>

**2. การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ (ส่วนภูมิภาค)**

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
จันทบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว</li> <li>- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการอย่างชัดเจน</li> </ul>	-
เพชรบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี และเป็นกันเอง</li> </ul>	-
สงขลา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตรที่ดี</li> </ul>	-
สระบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่ให้บริการคับแคบ</li> </ul>

### 3. การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
เพชรบูรณ์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีและรวดเร็ว	-
สิงห์บุรี	- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเองดีมาก	-
สุโขทัย	-	- ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถ และภูมิทัศน์

### 4. การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) (ส่วนกลาง)

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วทันเวลา มีความกระตือรือร้น รับฟังความคิดเห็นและให้คำชี้แจงได้ดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ตรงจุดประสงค์</li> <li>- ไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา รวดเร็ว โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้</li> <li>- มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง ทำให้สะดวกและรวดเร็ว</li> <li>- พุดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นกันเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรทำพิมพ์เขียวให้เสร็จเร็วกว่านี้ เพื่อที่จะได้เตรียมงบประมาณในการก่อสร้างได้ถูกต้อง</li> </ul>

### 5. การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
ชลบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก	-
เพชรบูรณ์	- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้ที่มาติดต่อประสานงาน	-
ศรีสะเกษ	- สะดวก รวดเร็ว และเป็นกันเอง	-

## 6. การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
พิษณุโลก	- เห็นความชัดเจน สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้	- ควรมีข้อมูลต่าง ๆ ประกอบ เช่น รายละเอียดของแผนงาน ผังเมือง ในอดีต ปัจจุบัน อนาคต เพื่อรองรับการให้บริการ ที่สมบูรณ์แบบยั่งยืน
เพชรบุรี	- รวดเร็ว ให้ข้อมูลดีเยี่ยม เข้าใจง่าย - พนักงานสุภาพ มีน้ำใจและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ	- ที่นี้อากาศร้อนมาก
เพชรบูรณ์	- พุดจาอ่อนหวาน น่าเชื่อถือในการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและให้การบริการเป็นอย่างดี	- สถานที่จอดรถ
ลพบุรี	- สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ให้ข้อมูลชัดเจน	-
ลำปาง	- อธิบายดี มีมนุษยสัมพันธ์	- จุดบอกป้ายสำนักงานน่าจะอยู่ ด้านนอก
สงขลา	- ให้ความสะดวกและรวดเร็ว ข้อมูลชัดเจน	-
สมุทรสงคราม	- รวดเร็ว อธิบายดี	-
สระบุรี	- ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เป็นอย่างดี รวดเร็ว	-
สิงห์บุรี	- พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้รับบริการ	-
หนองบัวลำภู	- ให้ความร่วมมือ ให้บริการที่ดี - บริการรวดเร็ว เป็นกันเอง	-
อุบลราชธานี	- มีความรวดเร็ว มีความใส่ใจในการให้บริการ	-

## 7. การควบคุมการก่อสร้าง (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
กระบี่	-	- ควรมีหน่วยงานเอกชนช่วยเขียนแบบ โดยกรมโยธาธิการ-และผังเมืองเป็นผู้ควบคุม
ชัยนาท	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	-
ตราด	- เจ้าหน้าที่บริการดีมากทุกอย่าง	-
พิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ทันใจ	-
เพชรบุรี	- การบริการรวดเร็ว และให้คำปรึกษาที่ดีเข้าใจง่าย	- ปรับปรุงบริเวณที่พักรอ
ลพบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และรวดเร็ว	- ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร
สงขลา	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีมาก ชัดเจน - อธิษาศัยดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	- ควรมีขั้นตอนระยะเวลาของงานที่ขอรับบริการ เพื่อที่จะได้วางแผนในการขอรับบริการที่ถูกต้อง
สระบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สุโขทัย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรวดเร็ว และตรงตามวัตถุประสงค์	-
อุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี บริการด้วยความกระตือรือร้น	-

### 8. การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ (ส่วนกลาง)

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีเป็นกันเอง สุภาพ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาดีมาก</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียนอย่างมาก</li> <li>- เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำตอบปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีวิธีแก้ไขต่างๆ อย่างดียิ่ง เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ</li> <li>- มีความสะดวก รวดเร็ว การอธิบายเข้าใจง่าย แนะนำวิธีการแก้ไข ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยในอาคาร</li> </ul>	-

### 9. การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
เพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี และเป็นกันเอง	-
ลพบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือ มีความกระตือรือร้นในการ- ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	-

### 10. การทดสอบวัสดุ (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
นครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-

### 11. การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) (ส่วนกลาง)

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจตรงไปตรงมา</li> <li>- รวดเร็ว กระตือรือร้น</li> </ul>	-



## 12. การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
ตราด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง อธิบายดี บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่โดยมีการติดตามไถ่ถาม และให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน</li> </ul>	-
นครสวรรค์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถสูง</li> <li>- มีความกระตือรือร้นในการทำงานดี เป็นกันเอง</li> </ul>	-
บึงกาฬ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาไพเราะ ให้คำปรึกษาและบริการดีมาก</li> </ul>	- สถานที่คับแคบ
พัทลุง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการได้ประทับใจมาก</li> </ul>	-
มหาสารคาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ๆ</li> </ul>	-
ลำปาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง</li> </ul>	-
ศรีสะเกษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตั้งใจ มีความกระตือรือร้นและรวดเร็ว</li> </ul>	-
สงขลา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดี และสามารถตอบข้อซักถามได้ทุกข้อ</li> </ul>	-
สุโขทัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วทันใจ และตรงต่อเวลา</li> </ul>	-

## 13. การจดทะเบียนและการต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง (ส่วนกลาง)

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำที่ดีด้วยความเต็มใจ</li> <li>- เป็นหน่วยงานที่มีน้ำใจในการดำเนินงานอย่างแท้จริง</li> <li>- ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและรวดเร็ว</li> </ul>	-

#### 14. การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม (ส่วนกลาง)

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และเป็นกันเอง	-

#### 15. การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
เชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำที่ดี ตรงตามวัตถุประสงค์ สะดวกและรวดเร็ว - มีความเป็นกันเอง นอบน้อมและสุภาพ	- ควรติดป้ายบอกทางไปสำนักงาน ให้ชัดเจน - สถานที่คับแคบ
นครราชสีมา	- บุคลากรมีคุณภาพ	- สำนักงานเล็กเกินไป
เพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่ทุกคนน่ารัก ให้บริการดีเยี่ยม - เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในงาน และสามารถให้ข้อมูลได้ ตรงตามวัตถุประสงค์	-
สระบุรี	- เจ้าหน้าที่อภัยยศดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบคำถามทุกข้อที่สงสัยได้ - เจ้าหน้าที่ใส่ใจในบริการด้วยความรวดเร็ว	-

#### 16. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (ส่วนกลาง)

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยยศดี เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ - เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว	-

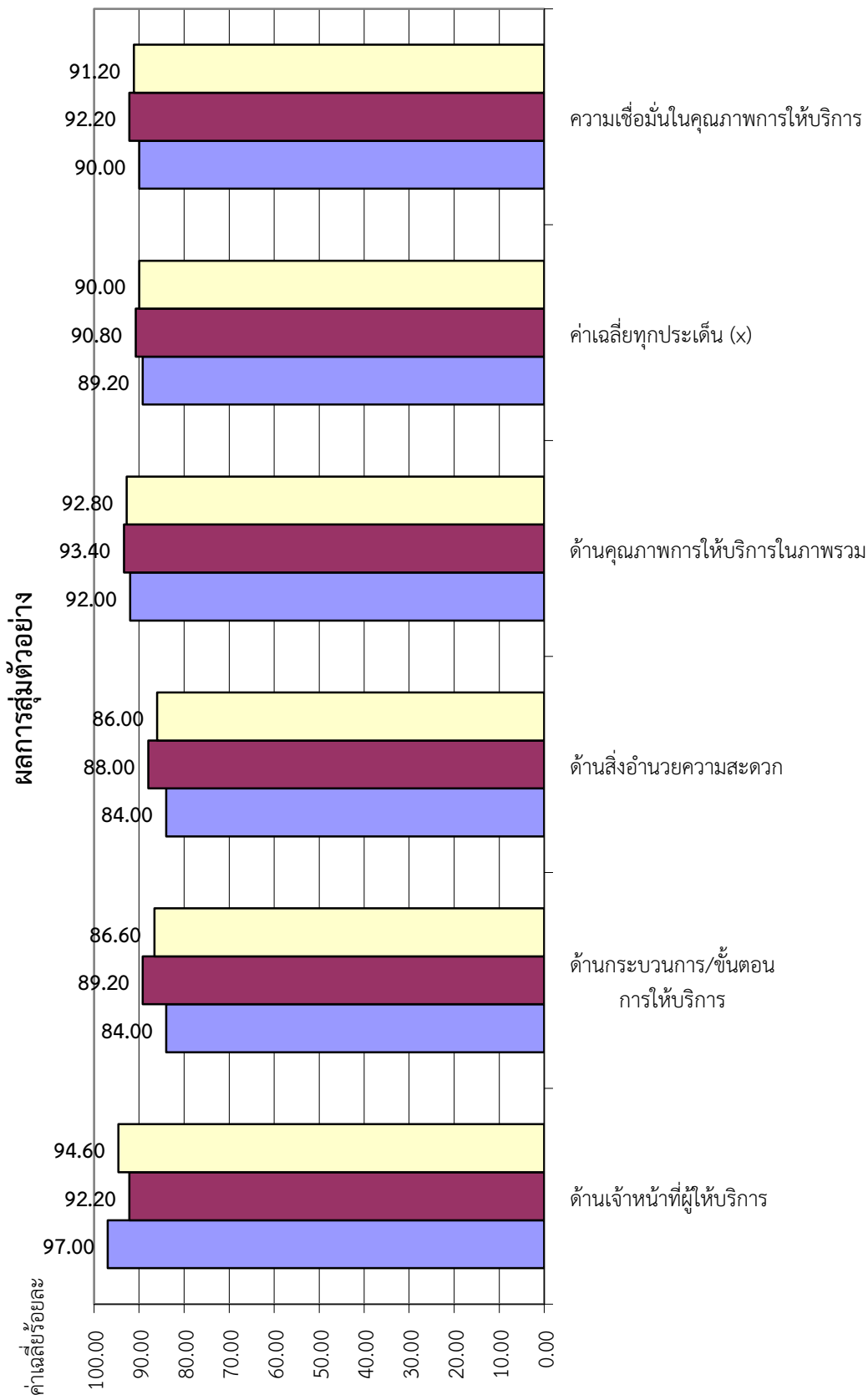
### 17. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (ส่วนภูมิภาค)

จังหวัด	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
นครพนม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี</li> <li>- บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส</li> <li>- รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน</li> <li>- สามารถให้ความรู้ได้เป็นอย่างดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีฐานข้อมูลสำหรับปรับหรือเปลี่ยน ที่สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้ตามรูปแบบที่ต้องการ</li> </ul>
นครราชสีมา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี เป็นตัวอย่างที่ดีของหน่วยงานราชการควรนำไปเป็นแบบอย่าง</li> <li>- เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการดี สุภาพ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ สะดวก รวดเร็วไม่ซับซ้อน</li> <li>- สามารถให้ความรู้และคำแนะนำในด้านกฎหมาย ที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบ้านจัดสรรได้เป็นอย่างดี</li> <li>- ให้ความรู้ที่ดี</li> <li>- มีการติดตามงาน รวมถึงเอกสารข้อมูลที่ครบถ้วน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารให้มากกว่านี้</li> <li>- ปรับปรุงข้อมูลทางเว็บไซต์ สามารถดาวน์โหลดแผนที่ และข้อมูลต่างๆ ได้</li> <li>- ควรมีที่จอดรถมากกว่านี้</li> <li>- สถานที่ในการให้บริการคับแคบ</li> </ul>
ลพบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการรวดเร็ว ทันใจ</li> </ul>	-
ศรีสะเกษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ</li> <li>- รวดเร็ว ข้อมูลแม่นยำและชัดเจน</li> <li>- สามารถเข้าถึงข้อมูลได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีห้องรับรองสำหรับผู้มาขอใช้บริการ</li> </ul>
สมุทรสงคราม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงประเด็นตามที่ต้องการ</li> </ul>	-
อุดรธานี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เป็นกันเอง และรวดเร็ว</li> <li>- สามารถให้ความรู้ตามความต้องการได้เป็นอย่างดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ป้ายบอกทางของสำนักงานควรมีขนาดใหญ่ขึ้น สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน</li> </ul>

### 18. การให้บริการห้องสมุดของกรมโยธาธิการและผังเมือง

จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการกับบุคคลภายนอกเป็นอย่างดี พร้อมให้ความสะดวกและแนะนำให้ความรู้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี</li> <li>- ห้องสมุดเงียบ สงบ เหมาะกับการมานั่งอ่านหนังสือ</li> <li>- สถานที่มีความเหมาะสม มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีหนังสือที่หายากและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเผยแพร่ความรู้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซมแอร์ให้สามารถใช้งานได้โดยด่วน เพราะอากาศร้อนมาก</li> <li>- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้</li> <li>- หนังสือ และเอกสารที่มีอยู่ยังไม่หลากหลาย ควรมีการเพิ่มทั้งของกรมฯ และของหน่วยงานอื่นๆ ด้วย</li> <li>- สถานที่มีขนาดเล็ก ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลหนังสือ โดยทำลิงค์กับเว็บไซต์ของกรมฯ เพื่อสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล</li> </ul>

แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ตามตัวชี้วัดงานบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (เมษายน - กันยายน 2555)



■ การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ■ การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม  
■ ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 2 งานบริการ

**ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง**  
**ตัวชี้วัดปีงบประมาณ พ.ศ. 2555**  
**ประเมินผลการสุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 เมษายน – กันยายน 2555**

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ย ทุกประเด็น x	ความเชื่อมั่น คุณภาพ การ ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้าน เจ้าหน้าที่	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านผลการ ให้บริการ โดยรวม			
1. การให้คำแนะนำปรึกษา ในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่า ด้วยการควบคุมอาคาร ส่วนภูมิภาค	5	4.85 97.00	4.20 84.00	4.20 84.00	4.60 92.00	4.46 89.20	4.50 90.00	-
2. การให้บริการตรวจสอบ การใช้ประโยชน์ที่ดินตาม กฎกระทรวงผังเมืองรวม ส่วนภูมิภาค	20	4.61 92.20	4.46 89.20	4.40 88.00	4.67 93.40	4.54 90.80	4.61 92.20	-
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>25</b>	<b>4.73 94.60</b>	<b>4.33 86.60</b>	<b>4.30 86.00</b>	<b>4.64 92.80</b>	<b>4.50 90.00</b>	<b>4.56 91.20</b>	-

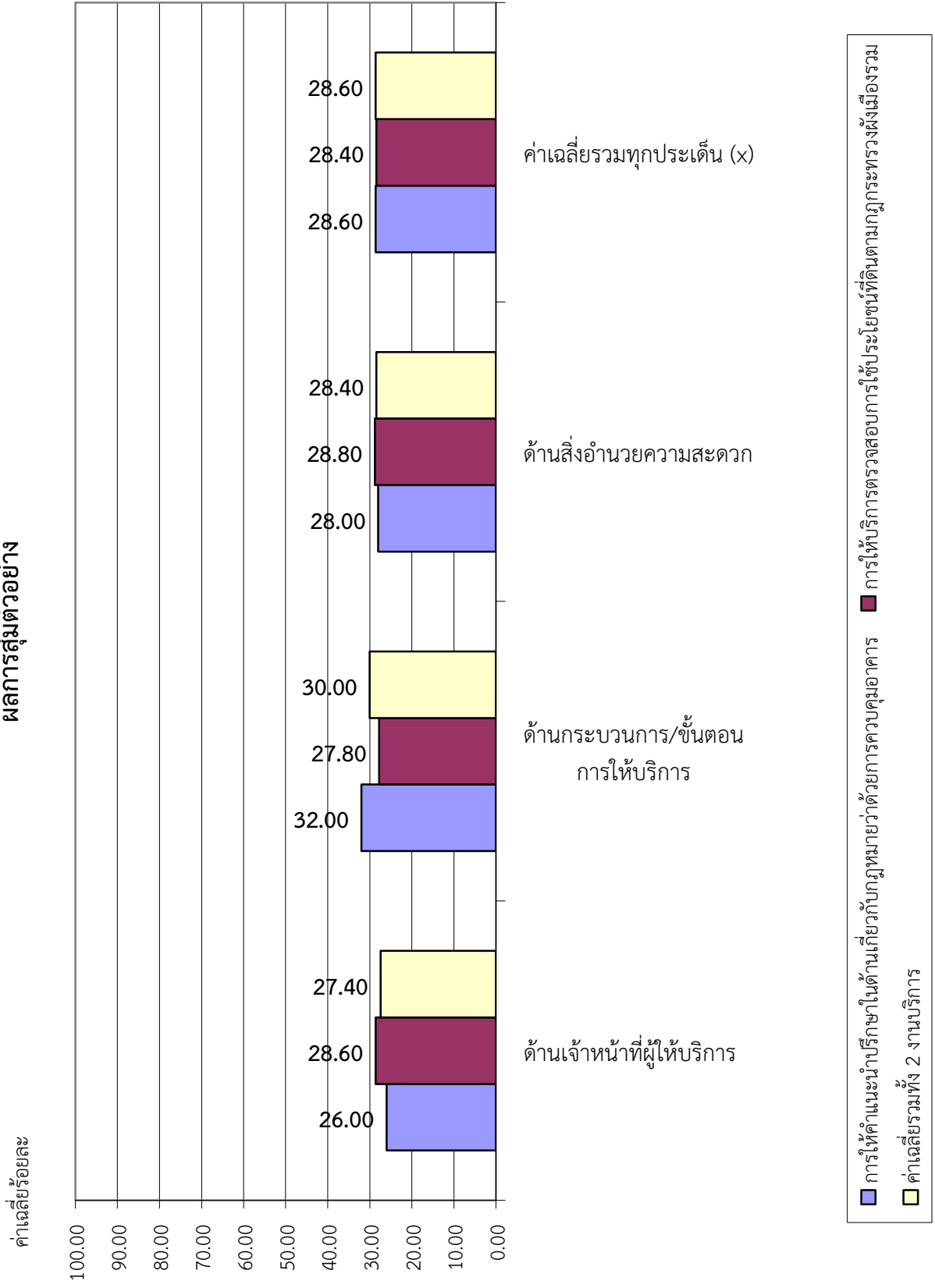
ผลเฉลี่ยความพึงพอใจจากการสุ่มตัวอย่างทุกประเด็นทั้ง 2 งานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยความพึงพอใจงานการให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และงานการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร (ส่วนภูมิภาค) มีค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20

ในด้านความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละด้านของทั้ง 2 งานบริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าสูงสุด คือ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือผลการให้บริการโดยรวม มีค่า 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่า 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าต่ำสุด คือ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00

สำหรับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทั้ง 2 งานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอย่างยิ่ง โดยงานการให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม มีค่า 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 และงานการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร (ส่วนภูมิภาค) มีค่า 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

แผนภูมิเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ตามตัวชี้วัดงานบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (เมษายน - กันยายน 2555)

ผลการสุ่มตัวอย่าง



**ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ตัวชี้วัดปีงบประมาณ พ.ศ. 2555  
ประเมินผลการสุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 เมษายน – กันยายน 2555**

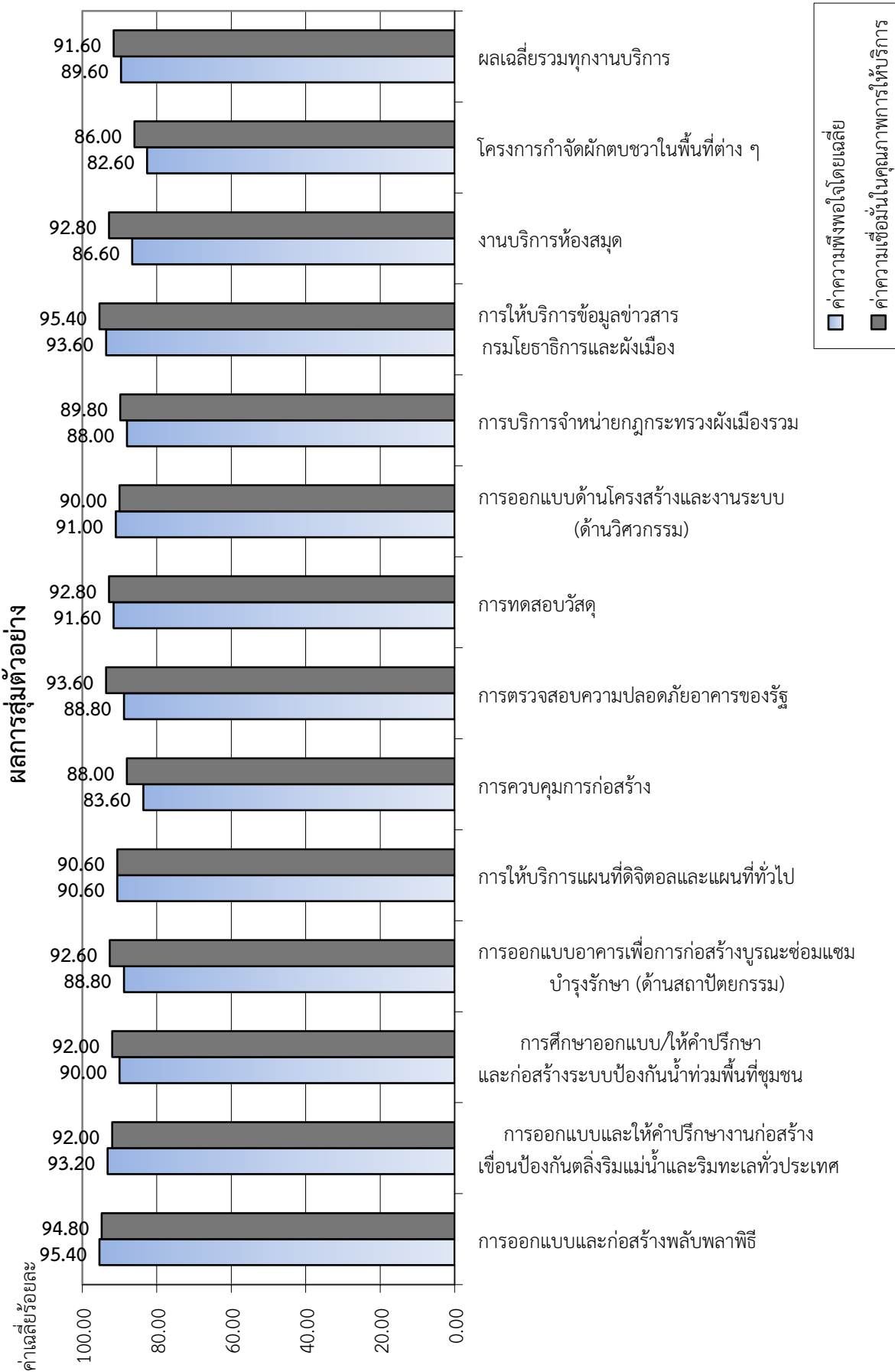
งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ			ค่าเฉลี่ยรวม ทุกประเด็น
		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	
1. การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร	5	1.30 26.00	1.60 32.00	1.40 28.00	1.43 28.60
2. การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงผังเมืองรวม (ส่วนภูมิภาค)	20	1.43 28.60	1.39 27.80	1.44 28.80	1.42 28.40
<b>ผลเฉลี่ยรวม</b>	25	1.37 27.40	1.50 30.00	1.42 28.40	1.43 28.60

ผลเฉลี่ยการสุ่มตัวอย่างความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการทั้ง 2 งานบริการ มีค่า 1.43 คิดเป็นร้อยละ 28.60 ค่าความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงผังเมืองรวม มีค่า 1.42 คิดเป็นร้อยละ 28.40 และการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร มีค่า 1.43 คิดเป็นร้อยละ 28.60

สำหรับความไม่พึงพอใจในแต่ละด้านของทั้ง 2 งานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 1.37 คิดเป็นร้อยละ 27.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 1.42 คิดเป็นร้อยละ 28.40 สำหรับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.50 คิดเป็นร้อยละ 30.00



แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่าง ๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 การประเมินครั้งที่ 2 (เมษายน - กันยายน 2555)



**ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555**  
**ประเมินผลการสุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 เมษายน - กันยายน 2555**

งานบริการ	จำนวนตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุกประเด็น	ความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านผลการให้บริการโดยรวม			
1 การออกแบบและก่อสร้างพลัฟฟารี	5	4.86 97.20	4.66 93.20	4.87 97.40	4.67 93.40	4.77 95.40	4.74 94.80	-
2 การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ ส่วนภูมิภาค	5	4.80 96.00	4.50 90.00	4.53 90.60	4.80 96.00	4.66 93.20	4.60 92.00	-
3 การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน ส่วนภูมิภาค	5	4.45 89.00	4.55 91.00	4.40 88.00	4.60 92.00	4.50 90.00	4.60 92.00	-
4 การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซม บำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค	10 5 5	4.58 91.50 4.40 88.00 4.75 95.00	4.35 87.00 4.20 84.00 4.50 90.00	4.17 83.30 4.00 80.00 4.33 86.60	4.67 93.30 4.60 92.00 4.73 94.60	4.44 88.80 4.30 86.00 4.58 91.60	4.63 92.60 4.52 90.40 4.74 94.80	-

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ประเมินผลการสุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 เมษายน - กันยายน 2555

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุก ประเด็น x	ความเชื่อมั่น คุณภาพการ ให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้าน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านผลการ ให้บริการ โดยรวม			
5 การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป ส่วนภูมิภาค	10	4.63	4.45	4.47	4.57	4.53	4.53	-
		92.60	89.00	89.40	91.40	90.60	90.60	
6 การควบคุมการก่อสร้าง ส่วนกลาง	7	4.27	4.20	4.04	4.20	4.18	4.40	-
		85.40	84.00	80.80	84.00	83.60	88.00	
ส่วนภูมิภาค	2	4.13	4.00	4.00	4.00	4.03	4.00	-
		82.60	80.00	80.00	80.00	80.60	80.00	
ส่วนภูมิภาค	5	4.40	4.40	4.07	4.40	4.32	4.80	-
		88.00	88.00	81.40	88.00	86.40	96.00	
7 การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ	10	4.60	4.28	4.20	4.67	4.44	4.68	-
		92.00	85.60	84.00	93.40	88.80	93.60	
ส่วนกลาง	5	4.95	4.35	4.20	4.93	4.61	4.90	-
		99.00	87.00	84.00	98.60	92.20	98.00	
ส่วนภูมิภาค	5	4.25	4.20	4.20	4.40	4.26	4.46	-
		85.00	84.00	84.00	88.00	85.20	89.20	
8 การทดสอบวัสดุ	5	4.75	4.50	4.47	4.60	4.58	4.64	-
		95.00	90.00	89.40	92.00	91.60	92.80	

**ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555**  
**ประเมินผลการสุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 เมษายน – กันยายน 2555**

งานบริการ	จำนวนตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุกประเด็น X	ความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้านเจ้าหน้าที่ที่กระบวนกร/ขั้นตอน	ด้านปริมาณ/สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านผลการให้บริการโดยรวม	ด้านความสะอาด			
9 การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม)	9	4.72 94.40	4.37 87.40	4.43 88.60	4.67 93.40	4.55 91.00	4.50 90.00	
ส่วนกลาง	4	4.44 88.80	4.13 82.60	4.25 85.00	4.33 86.60	4.29 85.80	4.40 88.00	-
ส่วนภูมิภาค	5	5.00 100.00	4.60 92.00	4.60 92.00	5.00 100.00	4.80 96.00	4.60 92.00	
10 การจดทะเบียนและต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง	-	-	-	-	-	-	-	
11 การบริการจำหน่ายใบอนุญาตกระทรวงและผังเมืองรวม	9	4.74 94.80	4.18 83.60	4.08 81.60	4.62 92.40	4.40 88.00	4.49 89.80	
ส่วนกลาง	4	4.63 92.60	3.81 76.20	3.75 75.00	4.50 90.00	4.17 83.40	4.50 90.00	-
ส่วนภูมิภาค	5	4.85 97.00	4.55 91.00	4.40 88.00	4.73 94.60	4.63 92.60	4.48 89.60	

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555  
ประเมินผลการสุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 เมษายน - กันยายน 2555

งานบริการ	จำนวนตัวอย่าง	ความพึงพอใจด้านต่างๆ				ค่าเฉลี่ยทุกประเด็น X	ความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ
		ด้านเจ้าหน้าที่ กระบวนการ/ขั้นตอน	ด้านปริมาณ/สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านผลการให้บริการโดยรวม	ด้านความพึงพอใจ			
12 การบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง	10	4.76 95.20	4.60 92.00	4.66 93.20	4.70 94.00	4.68 93.60	4.77 95.40	
ส่วนกลาง	5	4.84 96.80	4.56 91.20	4.56 91.20	4.80 96.00	4.69 93.80	4.80 96.00	-
ส่วนภูมิภาค	5	4.68 93.60	4.64 92.80	4.76 95.20	4.60 92.00	4.67 93.40	4.76 95.20	
13 งานบริการห้องสมุด	5	4.72 94.40	4.45 89.00	3.96 79.20	4.20 84.00	4.33 86.60	4.64 92.80	-
14 โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ ของจังหวัด พิจิตร สกลนคร สมุทรสาคร สุพรรณบุรี ร้อยเอ็ด อ่างทอง พะเยา วรรณครศรีอยุธยา	5	4.25 85.00	3.95 79.00	4.00 80.00	4.33 86.60	4.13 82.60	4.30 86.00	-
ผลรวมเฉลี่ย 14 งานบริการ	95	4.63 92.60	4.39 87.80	4.33 86.60	4.56 91.20	4.48 89.60	4.58 91.60	-

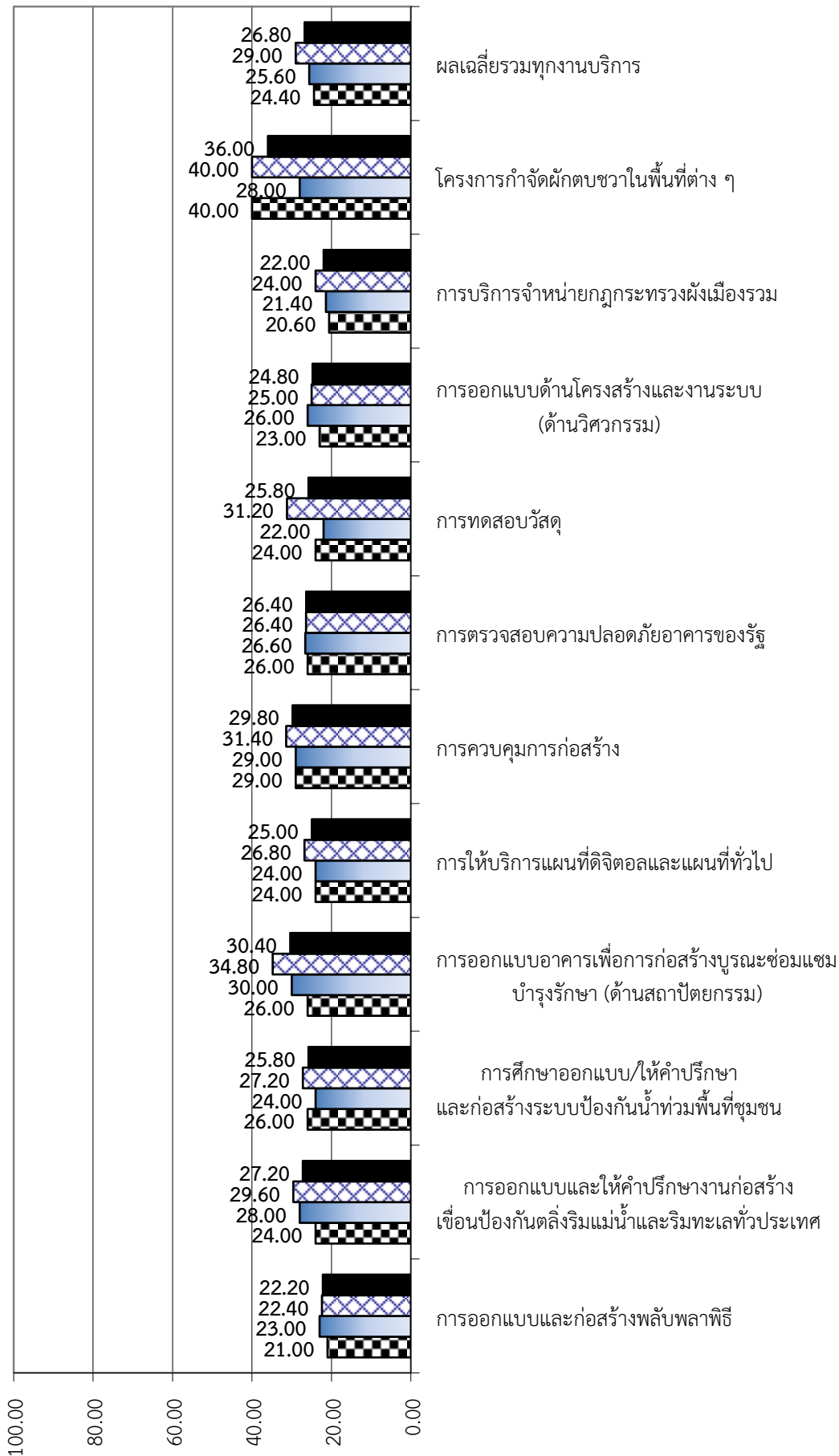
ผลเฉลี่ยรวมการสุ่มตัวอย่างความพึงพอใจทุกประเด็นของงานบริการ 14 งานบริการ มีค่า 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยการออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ การบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง มีค่า 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับการออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ คือ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 การบริการทดสอบวัสดุ มีค่า 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) มีค่า 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับการให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป คือ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 การออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน มีค่า 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) และการตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ มีค่าเท่ากันคือ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม มีค่า 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 การบริการห้องสมุด มีค่า 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 การควบคุมการก่อสร้าง มีค่า 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ มีค่า 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

สำหรับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 14 งานบริการ มีค่า 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยการบริการข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง มีค่าความเชื่อมั่นสูงสุด คือ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความเชื่อมั่นรองลงมา คือ การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี มีค่า 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ มีค่า 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 การทดสอบวัสดุ และงานบริการห้องสมุด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากัน คือ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นใกล้เคียงกับการออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) มีค่า 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ และการศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากัน คือ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป มีค่า 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) มีค่า 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม มีค่า 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 การควบคุมการก่อสร้าง มีค่า 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ มีค่า 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00

แผนภูมิเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่าง ๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 การประเมินครั้งที่ 2 (เมษายน - กันยายน 2555)

ผลการสุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ยร้อยละ



■ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
■ จำนวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
■ สิ่งอำนวยความสะดวก  
■ ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็น

ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555  
ประเมินผลการสุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 เมษายน - กันยายน 2555

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ			ค่าเฉลี่ยรวม ทุกประเด็น
		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	
1. การออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี	5	1.05 21.00	1.15 23.00	1.12 22.40	1.11 22.20
2. การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อน ป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ ส่วนภูมิภาค	5	1.20 24.00	1.40 28.00	1.48 29.60	1.36 27.20
3. การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบ ป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน ส่วนภูมิภาค	5	1.30 26.00	1.20 24.00	1.36 27.20	1.29 25.80
4. การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะ ซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) ส่วนกลาง	10	1.30 26.00	1.50 30.00	1.74 34.80	1.52 30.40
ส่วนภูมิภาค	5	1.40 28.00	1.75 35.00	1.80 36.00	1.65 33.00
ส่วนภูมิภาค	5	1.20 24.00	1.25 25.00	1.68 33.60	1.38 27.60
5. การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป ส่วนภูมิภาค	10	1.20 24.00	1.20 24.00	1.34 26.80	1.25 25.00
6. การควบคุมการก่อสร้าง ส่วนกลาง	7	1.45 29.00	1.45 29.00	1.57 31.40	1.49 29.80
ส่วนภูมิภาค	2	1.50 30.00	1.50 30.00	1.50 30.00	1.50 30.00
ส่วนภูมิภาค	5	1.40 28.00	1.40 28.00	1.64 32.80	1.48 29.60
7. การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ ส่วนกลาง	10	1.30 26.00	1.33 26.60	1.32 26.40	1.32 26.40
ส่วนภูมิภาค	5	1.05 21.00	1.05 21.00	1.00 20.00	1.03 20.60
ส่วนภูมิภาค	5	1.55 31.00	1.60 32.00	1.64 32.80	1.60 32.00



**ตารางเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555**  
**ประเมินผลการสุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 เมษายน – กันยายน 2555**

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ			ค่าเฉลี่ยรวม ทุกประเด็น
		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	
8. การทดสอบวัสดุ					
ส่วนภูมิภาค	5	1.20 24.00	1.10 22.00	1.56 31.20	1.29 25.80
9. การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม)	9	1.15 23.00	1.30 26.00	1.25 25.00	1.24 24.80
ส่วนกลาง	4	1.25 25.00	1.25 25.00	1.30 26.00	1.27 25.40
ส่วนภูมิภาค	5	1.05 21.00	1.35 27.00	1.20 24.00	1.20 24.00
10. การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม	9	1.03 20.60	1.07 21.40	1.20 24.00	1.10 22.00
ส่วนกลาง	4	1.06 21.20	1.13 22.60	1.40 28.00	1.20 24.00
ส่วนภูมิภาค	5	1.00 20.00	1.00 20.00	1.00 20.00	1.00 20.00
11. โครงการกำจัดผักตบชวา	5	2.00 40.00	1.40 28.00	2.00 40.00	1.80 36.00
<b>ผลเฉลี่ยรวม</b>	<b>80</b>	<b>1.22 24.40</b>	<b>1.28 25.60</b>	<b>1.45 29.00</b>	<b>1.34 26.80</b>

ผลเฉลี่ยรวมการสุ่มตัวอย่างความไม่พึงพอใจทุกประเด็นของงานบริการ 11 งานบริการ เฉลี่ยรวม 1.33 เป็นร้อยละ 26.60 โดยการบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม มีค่าต่ำสุด คือ 1.00 คิดเป็นร้อยละ 20.00 การออกแบบและก่อสร้าง-พลับพลาพิธี มีค่า 1.11 คิดเป็นร้อยละ 22.20 การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) และการให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป มีค่าความไม่พึงพอใจใกล้เคียงกัน คือ 1.24, 1.25 คิดเป็นร้อยละ 24.70, 25.00 ตามลำดับ การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน และการทดสอบวัสดุ มีค่าความไม่พึงพอใจเท่ากัน คือ 1.29 คิดเป็นร้อยละ 25.80 การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ มีค่า 1.32 คิดเป็นร้อยละ 26.30 การออกแบบและให้คำปรึกษางานก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ มีค่า 1.36 คิดเป็นร้อยละ 27.20 การควบคุมการก่อสร้าง มีค่า 1.49 คิดเป็นร้อยละ 29.80 การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) มีค่า 1.52 คิดเป็นร้อยละ 30.30 สำหรับโครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ มีค่าความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ 1.80 คิดเป็นร้อยละ 36.00

สำหรับการสุ่มตัวอย่างความไม่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในแต่ละด้านของทั้ง 11 งานบริการ คือ ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่า 1.15 คิดเป็นร้อยละ 23.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.29 คิดเป็นร้อยละ 25.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า 1.43 คิดเป็นร้อยละ 28.60