

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

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

- | | |
|---|--|
| ☐ การให้คำแนะนำปรึกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร | ☐ การควบคุมการก่อสร้าง |
| ☐ การให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมืองรวม | ☐ การตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐ |
| ☐ การออกแบบก่อสร้างแปลนพาณิชยกรรมและโครงการพิเศษ | ☐ การทดสอบวัสดุ |
| ☐ การออกแบบและให้คำปรึกษาก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งริมแม่น้ำและริมทะเลทั่วประเทศ | ☐ การออกแบบด้านโครงสร้างและงานระบบ (ด้านวิศวกรรม) |
| ☐ การศึกษาออกแบบ/ให้คำปรึกษาและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน | ☐ การจดทะเบียนและการต่อทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้าง |
| ☐ การออกแบบอาคารเพื่อการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา (ด้านสถาปัตยกรรม) | ☐ การบริการจำหน่ายกฎกระทรวงผังเมืองรวม |
| ☐ การให้บริการแผนที่ดิจิทัลและแผนที่ทั่วไป | ☐ โครงการกำจัดผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ |
| ☐ | |

กระบวนการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก ฯ ของกรม ฯ

- | | |
|---|---|
| ☐ การขอจดทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้างของกรมโยธาธิการและผังเมือง | ☐ การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล) | โรงแรมสรรพ (กรณีบุคคลธรรมดา) |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา) | ☐ การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ |
| ☐ การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีนิติบุคคล) | โรงแรมสรรพ (กรณีนิติบุคคล) |
| ☐ การขอต่ออายุหนังสือรับรองการขอขึ้นทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร (กรณีบุคคลธรรมดา) | ☐ การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ |
| ☐ การขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงแรมสรรพ (กรณีนิติบุคคล) | โรงแรมสรรพ (กรณีบุคคลธรรมดา) |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน 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

หลักนิติธรรม, 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. หน่วยงานมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					
9. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่างๆ					
10. มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก เหมาะสม					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

จุดเด่นของการให้บริการ.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

กรมโยธาธิการและผังเมือง ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

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