



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล โทร.๑๓๗

ที่ อบ ๕๒๐๐๘/ ๓๐ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

เรื่องเดิม

กองวิชาการและแผนงาน ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการฝ่ายประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้านการบริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเท็จจริง

งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง ช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒ มีจำนวน ๕๖ คน เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรสำเนารายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฯ ให้สำนักการช่างทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสมลักษณ์ บุญพัฒน)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(นายกฤษณ์ / รื่องเหนือ)
รองปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

- ทราบ / แจ้ง สน. การช่าง
- ทราบประเมินผล ให้ดูผลทราบ ร. ค. ม. ค. ม. ทั้งสอง
คือ ๓๐% ในข้อที่ ๑๐ ๘๐% หรือ Good A.

(นายอัมพล ทองฟู)
ปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

(นายยอดยุทธ เดชรุ่งเรือง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

..... ปลัดเทศบาล
..... รองปลัดเทศบาล
..... ผอ.กอง
..... ทน. ฝ่าย
..... ทน. งาน
..... ผู้ร่าง/ผู้พิมพ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักงานช่าง
เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2562

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและ
ผังเมือง สำนักงานช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2562 มีกลุ่มตัวอย่างที่
ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 56 คน ดังนี้

1. ช่วงเวลาของผู้มารับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 6 คน
คิดเป็นร้อยละ 10.7, ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9, ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น.
จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และไม่ระบุ
จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของช่วงเวลาที่มารับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
08.30 - 10.00 น.	6	10.7
10.01 - 12.00 น.	19	33.9
12.01 - 14.00 น.	14	25.0
14.01 - 16.30 น.	15	26.8
ไม่ระบุ	2	3.6
รวม	56	100

2. เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ
53.5, เป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และไม่ระบุเพศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4
รายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	30	53.5
ชาย	23	41.1
ไม่ระบุ	3	5.4
รวม	56	100

3. อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่าอยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 , รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1, ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8, ช่วงอายุ 51 – 60 ปีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8, และช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	5	8.9
31 – 40 ปี	23	41.1
41 – 50 ปี	15	26.8
51 – 60 ปี	10	17.8
60 ปี ขึ้นไป	3	5.4
รวม	56	100
เฉลี่ยอายุ 43.77 ปี		

4. สถานภาพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า สถานสมรส มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9, รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 , หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และไม่ระบุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	33	58.9
โสด	16	28.6
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4	7.1
ไม่ระบุ	3	5.4
รวม	56	100

5. การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมา คือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5, สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0, มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และไม่ระบุ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ปริญญาตรี	39	69.6
อนุปริญญา/ปวส.	7	12.5
สูงกว่าปริญญาตรี	5	9.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	1	1.8
ไม่ระบุ	4	7.1
รวม	56	100

6. อาชีพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8, รองลงมา คือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6, ค้าขาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1, รับจ้างทั่วไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1, เกษียณอายุราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1, นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8, แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน รับจ้างทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	26.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	19.6
ค้าขาย	9	16.1
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	9	16.1
รับจ้างทั่วไป	4	7.1
ผู้เกษียณอายุราชการ	4	7.1

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.8
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	1	1.8
ไม่ระบุ	2	3.6
รวม	56	100

7. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 56 คน พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากในทุกประเด็นของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	41	73.2	14	25.0	-	-	1	1.8
2.ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	40	71.4	15	26.8	-	-	1	1.8
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	41	73.2	14	25.0	-	-	1	1.8
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	44	78.6	11	19.6	-	-	1	1.8
5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	40	71.4	15	26.8	-	-	1	1.8

โดยภาพรวมการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2562 ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 73.56

ข้อคิดเห็นจากผู้มารับบริการ

- 1.ประทับใจการให้คำแนะนำ และตอบคำถามที่สงสัยได้ดี
- 2.บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ
- 3.อธิบายรายละเอียดได้ดีมาก

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี



สำนักงานฯ (จ.ฉะเชิงเทรา)

บันทึกข้อความ

กองวิชาการและแผนงาน
เลขรับที่ ๕๑
7 ส.ค. 2563
วันที่
เวลา 16-25

ส่วนราชการ สำนักการช่าง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง งานขออนุญาตอาคาร โทร ๑๓๑
ที่ อบ ๕๒๐๐๖/๗ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ส่งหนังสือราชการ

- เรียน
- นายกเทศมนตรี
 - รองนายกเทศมนตรี
 - ปลัดเทศบาล
 - รองปลัดเทศบาล
 - ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา
 - ผู้อำนวยการสำนักการคลัง
 - ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
 - ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
 - ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - หัวหน้าสำนักปลัด

- สำเนาหนังสือที่อบ ๕๒๐๐๖/๑ ลงวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑ ฉบับ
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕๖ ฉบับ

จึงเรียนมา

- เพื่อทราบ
- เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หน่วยงานของท่านต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายนเรต ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการสำนักการช่าง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักการช่าง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง โทร. ๑๓๑

ที่ อบ ๕๒๐๐๖/๑

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

เรื่องเดิม

งานขออนุญาตอาคาร ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ได้ให้ประชาชนที่มารับบริการได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยให้ประชาชนได้กรอกแบบสำรวจดังกล่าวเมื่อรับบริการแล้วเสร็จในส่วนของงานที่ปฏิบัตินั้นๆ เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลด้านการบริการ ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้มารับบริการ

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้เป็นไปตามโครงการปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒ มีผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๕๖ ราย (ตามแบบสำรวจที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อพิจารณา

เห็นควรรวบรวมแบบสำรวจดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน และนำเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อจะได้จัดส่งกองวิชาการฯ ดำเนินการสรุปประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเพียรช่อ แสนวิชัย)

หัวหน้างานขออนุญาตอาคารฯ

นางสุพิศศรี ธีระพัฒน์

หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง

(นายนเรต ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการสำนักการช่าง

- 6 ม.ค. 2563

ดำเนินการตามคำสั่ง

(นายศักดิ์ เสร้งรัตติศ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

- 7 ม.ค. 2563

รับรองสำเนาถูกต้อง

(นางสุพิศศรี ธีระพัฒน์)
นางช่างโยธาชำนาญงาน

(นายภูวดล เรืองเหนือ)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ชื่องานบริการ ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

- 08.30 - 10.00 น. 10.01 - 12.00 น. 12.01 - 14.00 น. 14.01-16.30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ 35 ปี

3. สถานภาพ โสด สมรส หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช.

อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

ค้าขาย ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ

นักเรียน / นักศึกษา รับจ้างทั่วไป

แม่บ้าน / พ่อบ้าน ผู้เกษียณอายุราชการ

อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	✓		
2. ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	✓		
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	✓		
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	✓		
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	✓		

ข้อเสนอแนะ

พอใจทุกใจ ให้คะแนนที่ดี ตามลำดับที่ส่งให้ไว้