

3๑๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล โทร.๑๓๗

ที่ อบ ๕๒๐๐๘/๕๑๔

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

เรื่องเดิม

กองวิชาการและแผนงาน ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการฝ่ายประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้านการบริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเท็จจริง

งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง ช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓ มีจำนวน ๙๕ คน เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรสำเนารายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฯ ให้สำนักการช่างทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสมลักษณ์ บุญพัฒน์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(นายถุฑฑูต เมืองเหนือ)

รองปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

ทราบ

(นายยอดยุทธ เดชรุ่งเรือง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

(นายอัมพล ทองพ)
ปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

.....ปลัดเทศบาล

.....รองปลัดเทศบาล

.....ผอ.กอง

.....หน. ฝ่าย

.....หน. งาน

.....ผู้ร่าง/ผู้พิมพ์

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักงานช่าง
เดือนมกราคม - มีนาคม 2563

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและ
ผังเมือง สำนักงานช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563 มีกลุ่มตัวอย่างที่
ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 95 คน ดังนี้

1. ช่วงเวลาของผู้มารับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 15 คน
คิดเป็นร้อยละ 15.7, ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3, ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น.
จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3, ช่วงเวลา 14.01 - 16.00 น. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และไม่ระบุเวลา
จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของช่วงเวลาที่มารับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
08.30 - 10.00 น.	15	15.7
10.01 - 12.00 น.	24	25.3
12.01 - 14.00 น.	24	25.3
14.01 - 16.30 น.	24	25.3
ไม่ระบุ	8	8.4
รวม	95	100

2. เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ
54.7, และเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	52	54.7
ชาย	39	41.1
ไม่ระบุ	4	4.2
รวม	95	100

3. อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 18 – 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3, ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 , ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4, ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4, ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5, และช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และไม่ระบุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
18 – 20 ปี	4	4.3
21 – 30 ปี	14	14.8
31 – 40 ปี	26	27.4
41 – 50 ปี	26	27.4
51 – 60 ปี	9	9.5
60 ปี ขึ้นไป	11	11.4
ไม่ระบุ	5	5.2
รวม เฉลี่ยอายุ 40.23 ปี	95	100

4. สถานภาพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า สถานสมรส มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4, รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 , หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	46	48.4
โสด	34	35.8
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	13	13.7
ไม่ระบุ	2	2.1
รวม	95	100

5. การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7, อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5, ประถมศึกษาจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4, สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และไม่ระบุ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ปริญญาตรี	51	53.8
มัธยมศึกษา/ปวช.	13	13.7
อนุปริญญา/ปวส.	12	12.5
ประถมศึกษา	7	7.4
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.2
ไม่ระบุ	7	7.4
รวม	95	100

6. อาชีพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1, รองลงมา คือผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1, ค้าขาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9, แม่บ้าน / พ่อบ้าน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5, รับจ้างทั่วไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5, ผู้เกษียณอายุราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2, อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และไม่ระบุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20	21.1
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	20	21.1
ค้าขาย	18	18.9
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	11	11.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10.5
รับจ้างทั่วไป	9	9.5

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เกษียณอายุราชการ	3	3.2
อื่นๆ	1	1.1
ไม่ระบุ	3	3.2
รวม	95	100

7. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 95 คน พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากในทุกประเด็นของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	75	78.9	19	20.0	-	-	1	1.1
2.ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	70	73.7	24	25.2	-	-	1	1.1
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	74	77.8	20	21.1	-	-	1	1.1
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	72	75.7	22	23.2	-	-	1	1.1
5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	69	72.6	25	26.3	-	-	1	1.1

โดยภาพรวมการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักงานราชฯ เดือนมกราคม – มีนาคม 2563 ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากเฉลี่ยร้อยละ 75.78

ข้อคิดเห็นจากผู้มารับบริการ

- 1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก
- 2.บริการดีเยี่ยมอัธยาศัยดี

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักการช่าง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง โทร. ๑๓๑

ที่ อบ ๕๒๐๐๖/๕๗๖

วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุปราชธานี

เรื่องเดิม

งานขออนุญาตอาคาร ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ได้ให้ประชาชนที่มารับบริการได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยให้ประชาชนได้กรอกแบบสำรวจดังกล่าวเมื่อรับบริการแล้วเสร็จในส่วนของงานที่ปฏิบัตินั้นๆ เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลด้านการบริการ ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้มารับบริการ

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้เป็นไปตามโครงการปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓ มีผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ ราย (ตามแบบสำรวจที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อพิจารณา

เห็นควรรวบรวมแบบสำรวจดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน และนำเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อจะได้จัดส่งกองวิชาการฯ ดำเนินการสรุปประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเพียรช่อ แสนวิชัย)

หัวหน้างานขออนุญาตอาคารฯ

บางสุพิศศรี พิระพัฒน์

หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง วิชาการใบตำแหน่ง
ผู้อำนวยการส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง

(นายณเรต ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการสำนักการช่าง

ดำเนินการตามเสนอ

(นายศักดิ์ เลรุ่งริศ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครอุปราชธานี

(นายอัมพล ทองฟู)

รองปลัดเทศบาลนครอุปราชธานี

(นายอัมพล ทองฟู)

ปลัดเทศบาลนครอุปราชธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานการช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
 ชื่องานบริการ ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง วันที่สำรวจ.....

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 48 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) *ช่างภาพอิสระ*

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

พอใจมากในกระบวนการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักการช่าง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง โทร. ๑๓๑๑

ที่ อบ ๕๒๐๐๖/๕๗๖

วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

เรื่องเดิม

งานขออนุญาตอาคาร ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ได้ให้ประชาชนที่มารับบริการได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยให้ประชาชนได้กรอกแบบสำรวจดังกล่าวเมื่อรับบริการแล้วเสร็จในส่วนของงานที่ปฏิบัตินั้นๆ เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลด้านการบริการ ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้มารับบริการ

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้เป็นไปตามโครงการปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓ มีผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ ราย (ตามแบบสำรวจที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อพิจารณา

เห็นควรรวบรวมแบบสำรวจดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน และนำเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อจะได้จัดส่งกองวิชาการฯ ดำเนินการสรุปประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเพียรช่อ แสนวิชัย)

หัวหน้างานขออนุญาตอาคารฯ

นางสุพิศศรี ภิระพัฒน์

หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง

(นายนเรต ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการสำนักการช่าง

ดำเนินการตามเสนอ

(นายศักดิ์ เลรุ่งรัตติศ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

(นายอัมพล ทองพู)

รองปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

(นายอัมพล ทองพู)

ปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
 ชื่องานบริการ ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง วันที่สำรวจ.....

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 48 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) ช่างรับเหมา

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

✓

2. ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ

✓

3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

✓

4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ

✓

(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

✓

ข้อเสนอแนะ

พอใจมากในทศวรรษ