



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล โทร.๑๓๗

ที่ อบ ๕๒๐๐๘/๙๙๗ วันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

เรื่องเดิม

กองวิชาการและแผนงาน ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการฝ่ายประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้านการบริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเท็จจริง

งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง ช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๓ มีจำนวน ๖๔ คน เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรสำเนารายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฯ ให้สำนักการช่างทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสมลักษณ์ บุญณพัฒน์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ดำเนินการตามเสนอ

(นายยอดยุทธ เดชรุ่งเรือง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

(นายฤกษ์พร เสงี่ยมณี)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

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

“ริเริ่ม สร้างสรรค์ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน”



เชียงใหม่ (งานวิจัย)

กองวิชาการและแผนงาน
เลขรับที่..... 1205
วันที่ 8 ก.ค. 2563
เวลา..... 14.10 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานช่าง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง โทร. ๑๓๑
ที่ อบ ๕๒๐๐๖/๑๒๐๕ วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๓
เรื่อง ขอส่งหนังสือ

- เรียน
- นายกเทศมนตรี
 - รองนายกเทศมนตรี
 - ปลัดเทศบาล
 - รองปลัดเทศบาล
 - ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา
 - ผู้อำนวยการสำนักงานคลัง
 - ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
 - ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
 - ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - หัวหน้าสำนักปลัด

- สำเนาหนังสือที่ อบ ๕๒๐๐๖/๑๑๖๒ เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓
(แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๔ ราย)

จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมา

- เพื่อทราบ
- เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หน่วยงานของท่านต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายนเรต ศรีเมือง)
ผู้อำนวยการสำนักงานช่าง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักการช่าง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง โทร. ๑๓๑

ที่ อบ ๕๒๐๐๖/๑๗๖๒

วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

เรื่องเดิม

งานขออนุญาตอาคาร ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ได้ให้ประชาชนที่มารับบริการได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยให้ประชาชนได้กรอกแบบสำรวจดังกล่าวเมื่อรับบริการแล้วเสร็จในส่วนของงานที่ปฏิบัตินั้นๆ เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลด้านการบริการ ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้มารับบริการ

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้เป็นไปตามโครงการปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๓ มีผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๔ ราย (ตามแบบสำรวจที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อพิจารณา

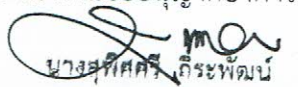
เห็นควรรวบรวมแบบสำรวจดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน และนำเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อจะได้จัดส่งกองวิชาการฯ ดำเนินการสรุปประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวเพียรช่อ แสนวิชัย)

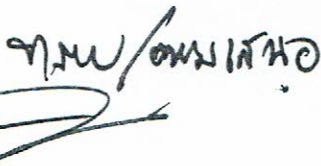
หัวหน้างานขออนุญาตอาคารฯ



นางสุทิศ ภิระพัฒน์

หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง

ลงนามแล้ว



(นายนเรต ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการสำนักการช่าง

๒ กค ๖๓

(นายอัมพล ทองห)

รองปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

๒ ก.ค. ๒๕๖๓



(นายภัทธี เสริมศักดิ์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี



(นายอัมพล ทองห)

ปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

๒ ก.ค. ๒๕๖๓

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 40 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
ด้าน ๑ ระเบียบการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	✓		
2. ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	✓		
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	✓		
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	✓		
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	✓		

ข้อเสนอแนะ

สุวิมล ธรรมสาร

วันที่ 21/11/2561

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักงานการช่าง
เดือนเมษายน – มิถุนายน 2563

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักงานการช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี ระหว่างเดือนเมษายน – มิถุนายน 2563 มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน ดังนี้

1. ช่วงเวลาของผู้มารับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า ช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6, ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9, ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3, ช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และไม่ระบุเวลา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของช่วงเวลาที่มารับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
08.30 – 10.00 น.	10	15.6
10.01 – 12.00 น.	23	35.9
12.01 – 14.00 น.	20	31.3
14.01 – 16.30 น.	8	12.5
ไม่ระบุ	3	4.7
รวม	64	100

2. เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0, เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 และไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	32	50.0
ชาย	30	46.9
ไม่ระบุ	2	3.1
รวม	64	100

3. อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 , ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7, ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5, ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9, และช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และไม่ระบุ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
21 – 30 ปี	8	12.5
31 – 40 ปี	19	29.7
41 – 50 ปี	17	26.5
51 – 60 ปี	14	21.9
60 ปี ขึ้นไป	3	4.7
ไม่ระบุ	3	4.7
รวม	64	100
เฉลี่ยอายุ 41.27 ปี		

4. สถานภาพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า สถานสมรส มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8, รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7, หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และไม่ระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	37	57.8
โสด	19	29.7
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	7	10.9
ไม่ระบุ	1	1.6
รวม	64	100

5. การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมา คือ อนุปริญญา/ปวส.จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0, สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4,มัธยมศึกษา/ปวช.จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3, ประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และไม่ระบุ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ปริญญาตรี	28	43.7
อนุปริญญา/ปวส.มัธยมศึกษา/ปวช.	16	25.0
สูงกว่าปริญญาตรี	6	9.4
ประถมศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.	4	6.3
ประถมศึกษา	1	1.6
ไม่ระบุ	9	14.0
รวม	64	100

6. อาชีพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุดจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7, รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9, ค้าขาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7, ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0, แม่บ้าน / พ่อบ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6, รับจ้างทั่วไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6, ผู้เกษียณอายุราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6, นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และไม่ระบุ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	29.7
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	14	21.9
ค้าขาย	12	18.7
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	9	14.0
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	1	1.6
รับจ้างทั่วไป	1	1.6
ผู้เกษียณอายุราชการ	1	1.6
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.6
ไม่ระบุ	6	9.4
รวม	64	100

7. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 64 คน พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากในทุกประเด็นของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	63	98.4	1	1.6	-	-	-	-
2.ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	63	98.4	1	1.6	-	-	-	-
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	64	100	-	-	-	-	-	-
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	62	96.9	2	3.1	-	-	-	-
5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	62	96.9	2	3.1	-	-	-	-

“ ริเริ่ม สร้างสรรค์ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ”