



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล โทร.๑๓๗

ที่ อบ ๕๒๐๐๘/๑๔๗๔

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักงานการช่าง เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

เรื่องเดิม

กองวิชาการและแผนงาน ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการฝ่ายประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้านการบริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเท็จจริง

งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักงานการช่าง ช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓ มีจำนวน ๔๗ คน เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรสำเนารายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฯ ให้สำนักงานการช่างทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสมลักษณ์ บุญพัฒน)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(นายชอุพล เมืองเหนือ)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

ทราบ

(นายประชา กิจตรงศิริ)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน
นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

..... ปลัดเทศบาล

..... รองปลัดเทศบาล

..... ผอ.กอง

..... ทน. ฝ่าย

..... ทน. งาน

..... ผู้ร่าง/ผู้พิมพ์

๐๐๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักการช่าง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง โทร. ๑๓๑

ที่ อบ ๕๒๐๐๖/๙๘

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

เรื่องเดิม

งานขออนุญาตอาคาร ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ได้ให้ประชาชนที่มารับบริการได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยให้ประชาชนได้กรอกแบบสำรวจดังกล่าวเมื่อรับบริการแล้วเสร็จในส่วนของงานที่ปฏิบัตินั้นๆ เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลด้านการบริการ ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้มารับบริการ

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้เป็นไปตามโครงการปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓ มีผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๔๗ ราย (ตามแบบสำรวจที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อพิจารณา

เห็นควรรวบรวมแบบสำรวจดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน และนำเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อจะได้จัดส่งกองวิชาการฯ ดำเนินการสรุปประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเพียรช่อ แสนวิชัย)

หัวหน้างานขออนุญาตอาคารฯ

หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง

(นายพคุณ เดชเสน)

ผู้อำนวยการส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง

ทราบ

- 5 ต.ค. 2563

(นายบรรต ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการสำนักการช่าง

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

- 7 ต.ค. 2563

(นายอัมพล ทองพ)

ปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

- 6 ต.ค. 2563

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ชื่องานบริการ ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง วันที่สำรวจ... 27 ต.ค. 67

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 ... 45 ... 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
ดี / กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	✓		
2. ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	✓		
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	✓		
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	✓		
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	✓		

ข้อเสนอแนะ

สภ.ช่างบริการช่างนี้ ได้รับความประทับใจมาก
 พนักงานทุกคน รวดเร็ว. หน้าที่ดีอีกมาก
 ขอชื่นชม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง

เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2563

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและ ผังเมือง สำนักการช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2563 มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 47 คน ดังนี้

1. ช่วงเวลาของผู้มารับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0, ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7, ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และไม่ระบุช่วงเวลา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของช่วงเวลาที่มารับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
08.30 - 10.00 น.	8	17.0
10.01 - 12.00 น.	6	12.7
12.01 - 14.00 น.	17	36.2
14.01 - 16.30 น.	13	27.7
ไม่ระบุ	3	6.4
รวม	47	100

2. เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3, เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และไม่ระบุเพศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	26	55.3
ชาย	18	38.3
ไม่ระบุ	3	6.4
รวม	47	100

3. อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่าอยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7, รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0, ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0, ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 , และช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และไม่ระบุช่วงอายุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	6	12.7
31 – 40 ปี	15	32.0
41 – 50 ปี	16	34.0
51 – 60 ปี	4	8.5
60 ปี ขึ้นไป	4	8.5
ไม่ระบุ	2	4.3
รวม	47	100
เฉลี่ยอายุ 41.66 ปี		

4. สถานภาพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า สถานสมรส มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1, รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 , หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และไม่ระบุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
สมรส	24	51.1
โสด	14	29.8
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4	8.5
ไม่ระบุ	5	10.6
รวม	47	100

5. การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1,ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5, ระดับประถมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4, ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และไม่ระบุการศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ปริญญาตรี	20	42.6
อนุปริญญา/ปวส.	9	19.1
มัธยมศึกษา/ปวช.	4	8.5
ประถมศึกษา	3	6.4
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.1
ไม่ระบุ	10	21.3
รวม	47	100

6. อาชีพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4, รองลงมา คืออาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2, อาชีพค้าขาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2, อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7, อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 10.6, อาชีพเกษียณอายุราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4, และไม่ระบุอาชีพ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน รับจ้างทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	23.4
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	19.2
ค้าขาย	9	19.2
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	6	12.7
รับจ้างทั่วไป	5	10.6
ผู้เกษียณอายุราชการ	3	6.4
ไม่ระบุ	4	8.5
รวม	47	100

7. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากในทุกประเด็นของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	47	100.0	-	-	-	-	-	-
2.ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	47	100.0	-	-	-	-	-	-
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	46	97.9	1	2.1	-	-	-	-
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	47	100.0	-	-	-	-	-	-
5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	47	100.0	-	-	-	-	-	-

โดยภาพรวมการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคาร และผังเมือง สำนักงานช่าง เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2563 ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 99.58

ข้อคิดเห็นจากผู้มารับบริการ

- 1.เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วทันใจดีมาก
- 2.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ
- 3.เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี

“ริเริ่ม สร้างสรรค์ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน”



กองวิชาการและแผนงาน

เลขรับที่ 1830

วันที่ 9 ต.ค. 2563

เวลา 13.50 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักการช่าง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง โทร ๐๔๕ - ๒๕๖๐๖๐ ต่อ ๑๓๑
ที่ อบ ๕๒๐๐๖/๑๐๗ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งหนังสือ

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

- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามโครงการปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓ มีผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๔๗ ราย จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมา

- เพื่อทราบ
- เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หน่วยงานของท่านต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายนเรศ ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการสำนักการช่าง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักการช่าง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง โทร. ๑๓๑

ที่ อบ ๕๒๐๐๖/๖๖

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

เรื่องเดิม

งานขออนุญาตอาคาร ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง ได้ให้ประชาชนที่มารับบริการได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยให้ประชาชนได้กรอกแบบสำรวจดังกล่าวเมื่อรับบริการแล้วเสร็จในส่วนของงานที่ปฏิบัตินั้นๆ เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลด้านการบริการ ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้มารับบริการ

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้เป็นไปตามโครงการปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓ มีผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๔๗ ราย (ตามแบบสำรวจที่แนบมาพร้อมนี้)

ข้อพิจารณา

เห็นควรรวบรวมแบบสำรวจดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน และนำเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อจะได้จัดส่งกองวิชาการฯ ดำเนินการสรุปประมวลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเพียรช่อ แสนวิชัย)

หัวหน้างานขออนุญาตอาคารฯ

หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง

(นายพอลุน เตชธเน)

ผู้อำนวยการส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง

ทรา

- 5 ต.ค. 2563

(นายนเรศ ศรีเมือง)

(ผู้อำนวยการสำนักการช่าง

- 5 ต.ค. 2563

(นายศักดิ์ เสร์ฐรัต)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

- 7 ต.ค. 2563

(นายอัมพล ทอง)

ปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

- 6 ต.ค. 2563