

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง

เดือนตุลาคมค.ศ. - ธันวาคม 2564

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2564 (3 เดือน) มีประชาชนที่มาใช้บริการ และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 60 คน รายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
08.30 – 10.00 น.	6	10.0
10.01 – 12.00 น.	18	30.0
12.01 – 14.00 น.	26	43.3
14.01 – 16.30 น.	10	16.7
รวม	60	100
1.2 เพศ		
ชาย	45	75.0
หญิง	15	25.0
รวม	60	100
1.3 อายุ		
20 – 30 ปี	9	15.1
31 – 40 ปี	13	21.5
41 – 50 ปี	21	35.1
51 – 60 ปี	13	21.5
60 ปี ขึ้นไป	4	6.8
รวม	60	100
1.4 สถานภาพ		
โสด	25	41.7
สมรส	24	40.0
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	8	13.3
ไม่ระบุ	3	5.0
รวม	60	100

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.5 การศึกษา		
ปริญญาตรี	32	53.3
อนุปริญญา/ปวส.	10	16.7
มัธยมศึกษา/ปวช.	7	11.7
ประถมศึกษา	2	3.3
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.7
ไม่ระบุ	8	13.3
รวม	60	100
1.6 อาชีพ		
ค้าขาย	21	35.0
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	12	20.0
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	16.6
รับจ้างทั่วไป	5	8.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	6.7
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	4	6.7
ผู้เกษียณอายุราชการ	3	5.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.7
รวม	60	100

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ 60 คน โดยส่วนใหญ่ พบว่า ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0, ช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น.จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7, และช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

เพศ พบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชายจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

อายุ พบว่า โดยส่วนใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินช่วงอายุ 41 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี และช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 เท่ากัน ,ช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า สถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7, รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0, สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ และ ไม่ระบุสถานภาพ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

การศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3, รองลงมา ระดับอนุปริญญา/ปวส จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7, ระดับประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3, ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ และ ไม่ระบุการศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

อาชีพ พบว่า อาชีพค้าขาย มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0, รองลงมา คือรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6, รับจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 เท่ากัน, ผู้เกษียณอายุราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0, และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

**2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน**

การประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	32	53.3	28	46.7	-	-	-	-
2. ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	37	61.7	23	38.3	-	-	-	-
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	41	68.3	19	31.7	-	-	-	-
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	48	80.0	12	20.0	-	-	-	-
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	51	85.0	9	15.0	-	-	-	-

โดยภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง เดือนตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2564 คิดเป็นร้อยละ 69.66 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครอุบลราชธานี