

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง

เดือนมกราคม - มีนาคม 2565

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2565 (3 เดือน) มีประชาชนที่มาใช้บริการ และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 65 คน รายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
08.30 - 10.00 น.	8	12.3
10.01 - 12.00 น.	17	26.2
12.01 - 14.00 น.	24	36.8
14.01 - 16.30 น.	12	18.5
ไม่ระบุ	4	6.2
รวม	65	100
1.2 เพศ		
หญิง	30	46.2
ชาย	28	43.1
ไม่ระบุ	7	10.7
รวม	65	100
1.3 อายุ		
20 - 30 ปี	16	24.6
31 - 40 ปี	23	35.5
41 - 50 ปี	17	26.1
51 - 60 ปี	4	6.1
60 ปี ขึ้นไป	5	7.7
รวม	65	100
1.4 สถานภาพ		
สมรส	46	70.8
โสด	14	21.5
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	2	3.1
ไม่ระบุ	3	4.6
รวม	65	100

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.5 การศึกษา		
ปริญญาตรี	16	24.6
มัธยมศึกษา/ปวช.	16	24.6
สูงกว่าปริญญาตรี	8	12.3
อนุปริญญา/ปวส.	7	10.7
ประถมศึกษา	5	7.7
ไม่ระบุ	13	20.0
รวม	65	100
1.6 อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	17	26.2
ค้าขาย	14	21.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	18.5
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	15.4
รับจ้างทั่วไป	7	10.8
แม่บ้าน/พอบ้าน	2	3.1
ผู้เกษียณอายุราชการ	2	3.1
ไม่ระบุ	1	1.5
รวม	65	100

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ 65 คน โดยส่วนใหญ่ พบว่า ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2, ช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5, ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และไม่ระบุช่วงเวลา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

เพศ พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 และไม่ระบุเพศ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

อายุ พบว่า โดยส่วนใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1, ช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6, ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า สถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8, รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5, สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และไม่ระบุ สถานภาพ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6, รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6, ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8, ระดับประถมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และไม่ระบุการศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2, รองลงมาคือ ค้าขาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4, รับจ้างทั่วไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7, แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1, ผู้เกษียณอายุราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1, และไม่ระบุอาชีพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง ต. 2 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	62	95.4	3	4.6	-	-	-	-
2. ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	48	73.8	17	26.2	-	-	-	-
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	57	87.7	8	12.3	-	-	-	-
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	58	89.2	7	10.8	-	-	-	-
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	61	93.8	4	6.2	-	-	-	-

โดยภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง เดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 87.98 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครอุบลราชธานี