

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง

เดือนเมษายน - มิถุนายน 2565

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี ระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน พ.ศ. 2565 (3 เดือน) มีประชาชนที่มาใช้บริการ และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 55 คน รายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

| ข้อมูลพื้นฐาน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-----------|------------|
| 1.1 ช่วงเวลาที่มารับบริการ | | |
| 08.30 - 10.00 น. | 7 | 12.7 |
| 10.01 - 12.00 น. | 20 | 36.4 |
| 12.01 - 14.00 น. | 22 | 40.0 |
| 14.01 - 16.30 น. | 6 | 10.9 |
| รวม | 55 | 100 |
| 1.2 เพศ | | |
| หญิง | 30 | 54.5 |
| ชาย | 25 | 45.5 |
| รวม | 55 | 100 |
| 1.3 อายุ | | |
| 20 - 30 ปี | 9 | 16.4 |
| 31 - 40 ปี | 23 | 41.9 |
| 41 - 50 ปี | 17 | 30.8 |
| 51 - 60 ปี | 5 | 9.1 |
| 60 ปี ขึ้นไป | 1 | 1.8 |
| รวม | 55 | 100 |
| 1.4 สถานภาพ | | |
| สมรส | 41 | 74.6 |
| โสด | 12 | 21.8 |
| ไม่ระบุ | 2 | 3.6 |
| รวม | 55 | 100 |

| ข้อมูลพื้นฐาน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|------------|
| 1.5 การศึกษา | | |
| ปริญญาตรี | 29 | 52.7 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 11 | 20.0 |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 6 | 10.9 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 5 | 9.1 |
| ไม่ระบุ | 4 | 7.3 |
| รวม | 55 | 100 |
| 1.6 อาชีพ | | |
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | 17 | 30.9 |
| รับจ้างทั่วไป | 13 | 23.6 |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 12 | 21.9 |
| ค้าขาย | 6 | 10.9 |
| ผู้เกษียณอายุราชการ | 4 | 7.3 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 1 | 1.8 |
| ไม่ระบุ | 2 | 3.6 |
| รวม | 55 | 100 |

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ 55 คน โดยส่วนใหญ่ พบว่า ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4, ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

เพศ พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ตามลำดับ

อายุ พบว่า โดยส่วนใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8, ช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4, ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า สถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6, รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และไม่ระบุสถานภาพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7, รองลงมา ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และไม่ระบุการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9, รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9, ค้าขาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9, ผู้เกษียณอายุราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และไม่ระบุอาชีพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 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 | 50 | 90.9 | 5 | 9.1 | - | - | - | - |
| 2. ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ | 40 | 72.7 | 15 | 27.3 | - | - | - | - |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 49 | 89.1 | 6 | 10.9 | - | - | - | - |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 42 | 76.4 | 13 | 23.6 | - | - | - | - |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 48 | 87.3 | 7 | 12.7 | - | - | - | - |

โดยภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง เดือนเมษายน – มิถุนายน พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 83.27 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครอุบลราชธานี