

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง

เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง เทศบาลนครอุบลราชธานี ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2565 ( 3 เดือน ) มีประชาชนที่มาใช้บริการและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 87 คน รายละเอียด ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1 ช่วงเวลาที่มารับบริการ</b>		
08.30 - 10.00 น.	5	5.7
10.01 - 12.00 น.	18	20.7
12.01 - 14.00 น.	20	23.0
14.01 - 16.30 น.	43	49.5
ไม่ระบุช่วงเวลา	1	1.1
<b>รวม</b>	<b>87</b>	<b>100</b>
<b>1.2 เพศ</b>		
ชาย	34	39.1
หญิง	33	37.9
ไม่ระบุเพศ	20	23.0
<b>รวม</b>	<b>87</b>	<b>100</b>
<b>1.3 อายุ</b>		
20 - 30 ปี	19	21.9
31 - 40 ปี	35	40.4
41 - 50 ปี	22	25.3
51 - 60 ปี	11	12.4
<b>รวม</b>	<b>87</b>	<b>100</b>
<b>1.4 สถานภาพ</b>		
สมรส	54	62.2
โสด	29	33.3
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	1	1.1
ไม่ระบุ	3	3.4
<b>รวม</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.5 การศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	26	30.0
สูงกว่าปริญญาตรี	21	24.2
มัธยมศึกษา/ปวช.	1	1.1
อนุปริญญา/ปวส.	1	1.1
ประถมศึกษา	1	1.1
ไม่ระบุการศึกษา	37	42.5
<b>รวม</b>	<b>87</b>	<b>100</b>
<b>1.6 อาชีพ</b>		
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	30	34.6
รับจ้างทั่วไป	20	23.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	13	14.9
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	9.2
ค้าขาย	6	6.9
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	4	4.6
ผู้เกษียณอายุราชการ	2	2.2
ไม่ระบุ	4	4.6
<b>รวม</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

**ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ** จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ 87 คน โดยส่วนใหญ่ พบว่า ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการในช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0, ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7, ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และไม่ระบุช่วงเวลา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

**เพศ** พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1, เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และไม่ระบุเพศ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

**อายุ** พบว่า โดยส่วนใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3, ช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

**สถานภาพ** พบว่า สถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2, รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3, สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และไม่ระบุสถานภาพ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

**การศึกษา** พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0, รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1, ระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และไม่ระบุการศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่า อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6, รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2, ค้าขาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9, แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และไม่ระบุอาชีพ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

การประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	1	1.1	82	94.3	4	4.6	-	-
2. ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ	-	-	83	95.4	4	4.6	-	-
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	71	81.6	16	18.4	-	-
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	-	-	70	80.5	17	19.5	-	-
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	-	-	69	79.3	18	20.7	-	-

โดยภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักช่าง เดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 86.22 อยู่ในระดับความพึงพอใจ

### ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครอุบลราชธานี