



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..... กองช่าง เทศบาลตำบลท่าแพ ..... โทร. ๐๗๕-๗๖๕๒๖๗ ต่อ ๔๗

ที่ นศ.๕๓๓๐๗/ ๑๕๕๑ ..... วันที่ ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร  
ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

### เรื่องเดิม

กองช่าง ได้ทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ กองช่าง ในการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร ผลปรากฏว่า มีผู้ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร จำนวน ๗ ราย

### ข้อเท็จจริง

กองช่าง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๗ ราย โดยมีรายงานสรุปตามรายการดังต่อไปนี้

### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้  
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา  
ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้มาตราประมาณค่า ๕ ระดับ จำนวน ๔ ส่วน คือ

๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ

งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร

๒.๒ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร

๒.๓ ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร

๒.๔ ความพึงพอใจด้าน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

### แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

๑. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้วยจำนวน และร้อยละ

๒. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยจำนวน และร้อยละ

๓. คำนวณหาร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

ร้อยละ...

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุด

- ร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้าน = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้าน/จำนวนด้าน

๔. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการสรุปเนื้อหา

ตารางแสดง ข้อมูลทั่วไปของประชาชน  
ผู้ได้รับประโยชน์จากการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร  
จำนวน.....๗.....ราย

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๓	๔๒.๘๖
	หญิง	๔	๕๗.๑๔
การศึกษา	ประถมศึกษา	๑	๑๔.๒๙
	มัธยมศึกษา/ปวช.	-	-
	ปวส./อนุปริญญา	๓	๔๒.๘๖
	สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๔๒.๘๖
	อื่น ๆ	-	-
อาชีพ	รับจ้าง	๑	๑๔.๒๙
	เกษตรกร	-	-
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑๔.๒๙
	ธุรกิจส่วนตัว	๓	๔๒.๘๖
	อื่น ๆ	๒	๒๘.๗๑
อายุ	เฉลี่ย ๔๒ ปี		

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ได้รับประโยชน์จากผู้ขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร ในเขตเทศบาลตำบลท่าแพ ตำบลปากพูน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ การศึกษาอยู่ในระดับปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ อายุเฉลี่ย ๔๒ ปี

ตารางแสดง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจากข้อมูลข้อร้องเรียนก่อสร้าง คัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารจำแนกรายตำบลและภาพรวม จำนวน ๗ ราย

ส่วนที่ ๑ ตำบลกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และผลการบริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน)										ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)	
	น้อยที่สุด	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	มากที่สุด	ร้อยละ		
๑. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน เกี่ยวกับกรขออนุญาตก่อสร้าง	-	-	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓	-	-	-	-	-	-
๒. ระยะเวลา/ขั้นตอนการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง อาคารที่มีความเหมาะสม	-	-	-	-	-	-	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔	๑๐๐.๐๐	
๓. ระยะเวลา/ขั้นตอน การตรวจสอบเอกสาร การพิจารณา ประกอบการขออนุญาตมีความเหมาะสม	-	-	-	-	๒	๒๘.๕๗	๔	๕๗.๑๔	๑	๑๔.๒๙	๗๑.๔๓	
๔. มีการแจ้งผู้ขออนุญาตก่อนการลงพื้นที่ตรวจสอบสถานที่ก่อสร้าง	-	-	-	-	๑	๑๔.๒๙	๖	๘๕.๗๑	-	-	๘๕.๗๑	
๕. ความเข้าใจในนโยบายงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	-	-	-	-	๑	๑๔.๒๘	๖	๘๕.๗๒	-	-	๘๕.๗๒	
๖. ได้รับใบอนุญาตก่อสร้างภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน ๔๕ วัน)	-	-	-	-	-	-	๖	๘๕.๗๒	๑	๑๔.๒๘	๑๐๐.๐๐	
<b>รวมความพึงพอใจด้านการขออนุญาตให้บริการและผลการบริการ</b>											<b>๘๘.๕๗</b>	

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ (จำนวน)										ผลรวมร้อยละคะแนนพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)	
		น้อยที่สุด	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	มากที่สุด	ร้อยละ		
๑. ช่องทางการขอรับบริการก่อสร้างมีความสะดวก		-	-	๓	๔๒.๘๖	๒	๒๘.๕๗	๒	๒๘.๕๗	-	-	๒๘.๕๗	๑๐๐.๐๐
๒. ช่องทางการติดต่อ สอบถาม แจ้งข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับเอกสาร/ข้อมูลในการขออนุญาตก่อสร้าง มีความสะดวก		-	-	-	-	-	-	๔	๕๗.๑๔	๓	๓๗.๖๖	๑๐๐.๐๐	
รวมความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ													๖๔.๒๙
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ (จำนวน)										ผลรวมร้อยละคะแนนพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)	
		น้อยที่สุด	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	มากที่สุด	ร้อยละ		
๑. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และตั้งใจปฏิบัติงาน		-	-	-	-	-	๔	๕๗.๑๔	๓	๓๗.๖๖	๑๐๐.๐๐		
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอกับหน้าที่		-	-	-	-	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗	-	-	๑๐๐.๐๐	
๓. เจ้าหน้าที่รวบรวมและใช้ข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและเป็นจริง		-	-	-	-	-	-	๑	๑๔.๒๙	๖	๘๕.๗๑	๑๐๐.๐๐	
๔. เจ้าหน้าที่ของ เทศบาล ยินดีให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเกี่ยวกับการควบคุมอาคารอย่างเพียงพอ		-	-	-	-	๑	๑๔.๒๙	๓	๓๗.๖๖	๓	๓๗.๖๖	๘๕.๗๑	
รวมความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ													๗๘.๕๗

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน)										ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	มากที่สุด	ร้อยละ	
วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงานความสะดวก ในความคุ้มค่าการมีเหมาะสม					ปานกลาง ๓	ร้อยละ ๒๘.๕๗	มาก ๕	ร้อยละ ๕๗.๑๔	มากที่สุด ๑	ร้อยละ ๑๔.๒๙	๗๑.๕๓
<b>รวมความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>											๗๑.๕๓

จากข้อมูลแสดง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการของอนุภาคก่อสร้างอาคาร

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ ผลการบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ผลการบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๙

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ผลการบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๓

สรุปผลรวมความพึงพอใจของประชาชนจากผู้รับบริการของอนุภาคก่อสร้างอาคาร ตั้งแต่แปลง หรือร่องถนนอาคาร ของเทศบาลตำบลท่าแพ ตำบลปากพูน อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๒

ข้อเสนอแนะ/เพื่อพิจารณา กองช่าง จึงขอส่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ และจะนำผลการประเมินไป  
ปรับปรุง การทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นายอนุวัฒน์ สิ้นยัง)  
ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(นางภาวดี สุปรียสุนทร)  
ปลัดเทศบาลตำบลท่าแพ

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ.....

๓๕๑๖

(นายจรูญ เจียจราพัทธนันท์)  
นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ