

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ กำหนดให้ประชาชนสามารถรับรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของภาครัฐ โดยให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ถึงสิทธิของตนเอง อย่างเต็มที่และส่งเสริมให้การบริการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พร้อมทั้งดูแลเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนให้ได้รับการแก้ไขปัญหได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอีกทั้งได้สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการตลอดปี พ.ศ.๒๕๕๙ ที่ผ่านดังนี้

๑. จำนวนผู้มาใช้บริการรวมทั้งสิ้น.....๑๑๙..... ราย
๒. วิธีการติดต่อขอข้อมูล
- ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๗ ราย
  - ผ่านทางผู้นำชุมชนหรือสมาชิกสภาฯ จำนวน - ราย
  - ทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๑๒ ราย
  - ทางอื่นๆ (โทรสาร, ใช้บริการInternet, Mail, Line) จำนวน - ราย
๓. รูปแบบการให้บริการข้อมูล
- ( ✓ ) สำเนาเอกสาร จำนวน ๗ ราย
  - ( ) รายงาน / เอกสาร จำนวน - ราย
  - ( ✓ ) โทรศัพท์ จำนวน ๑๑๒ ราย
  - ( ) ทางด้านอื่นๆ (โทรสาร, ใช้บริการInternet, Mail, Line) จำนวน - ราย

## สรุปการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๘

| การดำเนินการ<br>ตามมาตรา ๗ | รายการ                                                                                                                                                                                                     | ผลการดำเนินการ                                                                                                              | หมายเหตุ |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| (๑)                        | โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินการ                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="radio"/> มีจำนวน...๗...คน<br><input type="radio"/> ไม่มี                                            |          |
| (๒)                        | สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน                                                                                                                                                                | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี                                              |          |
| (๓)                        | สถานที่ติดต่อเพื่อขอข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ                                                                                                                                   | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี                                              |          |
| (๔)                        | กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบแบบแผน นโยบายหรือการตีความ ทั้งนี้เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง                               | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี                                              |          |
| (๕)                        | ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด                                                                                                                                               | <input checked="" type="radio"/> มีจำนวน.....๑๑๒....คน<br><input type="radio"/> ไม่มี                                       |          |
| การดำเนินการ<br>ตามมาตรา ๘ | รายการ                                                                                                                                                                                                     | ผลการดำเนินการ                                                                                                              | หมายเหตุ |
| (๑)                        | ผลการพิจารณา หรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชนรวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัย<br>- คำสั่งอนุมัติ/อนุญาต<br>- รายงานการประชุม<br>- ผลการพิจารณา หรือคำวินิจฉัยของส่วนราชการ | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี                                              |          |
| (๒)                        | นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา<br>- นโยบายของหน่วยงาน<br>- นโยบายผู้บริหารหน่วยงาน<br>- ฯลฯ                                                                                   | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี<br><input type="radio"/> ไม่มีภารกิจดังกล่าว |          |
| (๓)                        | แผนงาน โครงการและงบประมาณรายจ่ายประจำปี ของปีที่กำลังดำเนินการ<br>- แผนงาน<br>- โครงการ                                                                                                                    | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี                                              |          |

|                                |                                                                                                                                                                          |                                                                                |          |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                | - งบประมาณ                                                                                                                                                               |                                                                                |          |
| การ<br>ดำเนินการ<br>ตามมาตรา ๙ | รายการ                                                                                                                                                                   | ผลการดำเนินการ                                                                 | หมายเหตุ |
| (๔)                            | คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของ<br>เจ้าหน้าที่ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของ<br>เอกชน                                                                        | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี |          |
| (๕)                            | สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงในราชกิจจา<br>นุเบกษา                                                                                                                      | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี |          |
| (๖)                            | สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการ<br>ผูกขาด ตัดตอนหรือสัญญาาร่วมทุนกับเอกชน<br>ในการจัดทำสาธารณะ                                                                      | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี |          |
| (๗)                            | มติคณะรัฐมนตรีหรือมติคณะกรรมการที่<br>แต่งตั้ง โดยกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรี<br>รายชื่อ รายงานทางวิชาการ รายงาน<br>ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการ<br>พิจารณา | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี |          |
| (๘)                            | ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด<br>-ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคา<br>-สรุปผลการพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้างในรอบ<br>เดือน<br>(สข.ร๑)                                   | <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน<br><input checked="" type="radio"/> ไม่มี |          |

### สรุปจำนวนข้อมูลตามประเภทข้อมูลข่าวสาร

- ๑) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ จำนวน.....๑๑๙.....เรื่อง  
๒) เรื่องร้องทุกข์ จำนวน..... ๓๐.....เรื่อง

### ด้านเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ได้มีการจำแนกออกเป็นประเภทต่างๆคือ

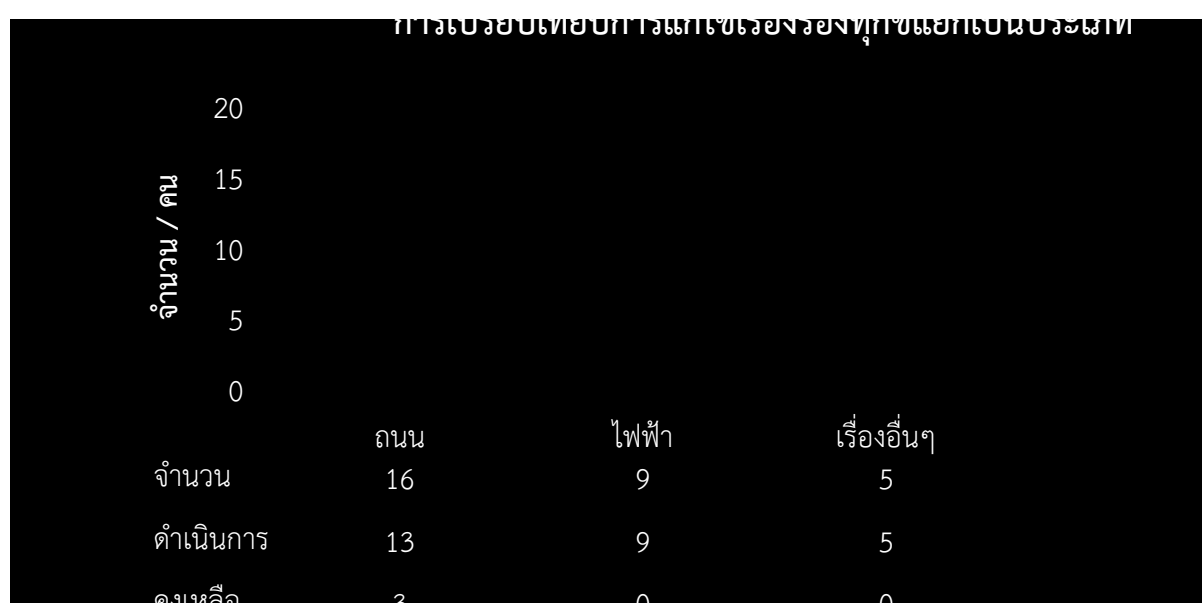
๑. ร้องทุกข์เรื่องถนน
๒. ร้องทุกข์เรื่องไฟฟ้า
๓. ร้องทุกข์เรื่องอื่นๆ(เช่นขอรับน้ำดื่ม, ภัยพิบัติ ฯลฯ เป็นต้น)

ซึ่งตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ที่ผ่านมาศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง ได้รับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆทั้งผ่านทางระบบ Face Book : อบต.สองห้อง, ยื่นคำร้องที่ อบต. , ผ่านคณะผู้บริหารหรือ ส.อบต. หรือแจ้งผ่านผู้นำชุมชนต่างๆเป็นต้น และทาง อบต.สองห้องได้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนให้พี่น้องประชาชนในตำบลสองห้องเป็นที่เรียบร้อยซึ่งจำแนกได้ดังนี้

**ตารางที่ 2 :** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการร้องทุกข์

| ลำดับที่ | ประเภทข้อมูล                                   | จำนวน (เรื่อง)<br>f | ร้อยละ<br>% |
|----------|------------------------------------------------|---------------------|-------------|
| 1.       | ข้อมูลร้องทุกข์แยกตามประเภทต่างๆ               |                     |             |
|          | 1) เรื่องถนน                                   | 16                  | 21.66       |
|          | 2) เรื่องไฟฟ้า                                 | 9                   | 40.00       |
|          | 3) เรื่องอื่นๆ(เช่นขอน้ำดื่ม,ภัยพิบัติเป็นต้น) | 5                   | 6.67        |
| รวม      |                                                | 30                  | 100.00      |

กราฟแสดงจำนวนข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการร้องทุกข์



ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ๙ ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ ดำเนินการปรับขยาย เวลาการให้บริการประชาชนเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการสร้างมาตรการเชิงรุกในการ บริการประชาชนในด้านต่างๆทั้งการรับชำระภาษี การขอข้อมูลข่าวสาร การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค และด้านอื่นๆใช้เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.โดยมีคำสั่งแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลา

ดังกล่าวซึ่งมีประชาชนตำบลสองห้องและจากที่อื่นรวมทั้งหน่วยงานราชการต่างๆได้มาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวจึงขอสรุปผลการให้บริการแยกต่างส่วนงาน/กองที่ให้บริการมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 3 :** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการแยกส่วนงาน/กองงาน

| ลำดับที่ | ส่วนงาน/กองงาน    | จำนวน ผู้มาใช้บริการ<br>f | ร้อยละ<br>% |
|----------|-------------------|---------------------------|-------------|
| 1.       | สำนักงานปลัด      | 16                        | 6.50        |
| 2.       | กองคลัง           | 81                        | 33.10       |
| 3.       | กองช่าง           | 11                        | 4.50        |
| 4.       | กองการศึกษา       | 33                        | 13.50       |
| 5.       | กองสวัสดิการสังคม | 104                       | 42.40       |
| รวม      |                   | 245                       | 100.00      |

จากตารางที่แสดงพบว่ากองสวัสดิการสังคมมีผู้มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น.มากที่สุด รองลงมาเป็นกองคลัง สำนักงานปลัด กองช่างและกองการศึกษาตามลำดับพอสรุปได้ดังนี้

1. กองสวัสดิการสังคมมีจำนวนผู้มาใช้บริการช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น.มากที่สุดจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดเนื่องจากมาติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพเนื่องจากประชาชนไม่ได้ไปรับเบี้ยยังชีพตามวันเวลาที่ทาง อบต.สองห้องได้จัดส่งในการดำเนินการไปให้ผู้นำชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าและไม่มีการมอบอำนาจให้คนอื่นรับแทนเพราะอาจมีธุระทำให้ไม่สามารถมารับในช่วงเวลาดังกล่าวได้จึงมาติดต่อขอรับในภายหลังโดยอาสาช่วงเวลาที่ตนเองสะดวกที่สุดคือช่วงพักเที่ยงจึงทำให้กองสวัสดิการสังคมมีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

2. กองคลังมีผู้มาใช้บริการรองลงมาจำนวน 81 คนคิดเป็นร้อยละ 33.10 เนื่องจากประชาชนมาติดต่อเสียภาษีด้วยตนเองและในปีงบประมาณ 2559 มีการประกาศจัดซื้อจัดจ้างหลายงานทำให้มีผู้รับเหมาต่างๆ มาติดต่อขอซื้อแบบประกวดราคาทาง อบต.สองห้องประกาศไว้

3. กองการศึกษามีผู้มาใช้บริการในช่วงนอกเวลาราชการจำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 13.50 ซึ่งผู้มาติดต่อส่วนมากมาจากส่วนราชการภายในพื้นที่ที่มาติดต่อทั้งด้านงบประมาณและด้านข้อมูลต่างๆในงานการศึกษาอีกส่วนหนึ่งมาจากผู้นำชุมชนในท้องที่ที่มาติดต่อเกี่ยวกับการจัดทำโครงการประเพณีต่างๆที่อยู่ในความรับผิดชอบของการศึกษา

4. ส่วนสำนักงานปลัดและกองช่างซึ่งมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการในช่วงนอกเวลาราชการไม่มาก สาเหตุเนื่องจากส่วนใหญ่จะเป็นงานให้บริการในพื้นที่อยู่แล้วที่มาติดต่อส่วนมากจะเป็นเรื่องการขออน้ำดื่มของสำนักงานปลัดและกองช่างก็คือการขออนุญาต ครอบครองสิ่งปลูกสร้างเพื่อนำไปประกอบการขอกู้สินเชื่อจากธนาคารต่างๆ

ซึ่งผู้มาขอรับบริการต่างได้รับการบริการอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ อบต.สองห้องอย่างครบถ้วนไม่มีการร้องเรียนในเรื่องล่าช้าหรือไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวแต่อย่างใด

## สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ นำข้อมูลมาจากผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการตามส่วนงาน/กองงานในช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการซึ่งให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจำนวน 5 ข้อประกอบด้วย

1. กระบวนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. สถานที่ให้บริการ

โดยข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามใช้เพียง เพศและอายุโดยข้อมูลทั้งหมดนำมาจากกล่องแสดงความคิดเห็นไม่สามารถจำแนกเป็นกองงานได้ดังนั้นจึงสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 4:** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฯ จำแนกตามเพศ

| เพศ        | จำนวน      | ร้อยละ     |
|------------|------------|------------|
| ชาย        | 94         | 38.40      |
| หญิง       | 151        | 61.60      |
| <b>รวม</b> | <b>245</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิงจำนวน 151 คนคิดเป็นร้อยละ 61.60 เพศชายจำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 38.40

ตารางที่ 5. รวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

N = 245

| ความพึงพอใจต่อการ<br>ให้บริการขององค์การ<br>บริหารส่วนตำบลสอง<br>ห้อง                                          | ระดับความพึงพอใจ |                  |               |                     |             | $\bar{X}$ | S.D. | แปลค่า | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|---------------|---------------------|-------------|-----------|------|--------|-------------------|
|                                                                                                                | พอใจ             | ค่อนข้าง<br>พอใจ | เฉยๆ          | ไม่<br>ค่อย<br>พอใจ | ไม่<br>พอใจ |           |      |        |                   |
| 1. การให้บริการ<br>เป็นไปด้วยความ<br>รวดเร็วและตาม<br>ระยะเวลาที่กำหนด                                         | 67<br>(27.30)    | 109<br>(44.50)   | 64<br>(26.20) | 5<br>(2.00)         | -           | 3.97      | .89  | มาก    | 79.40             |
| 2. การติดป้ายประกาศ<br>หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ<br>ขั้นตอนและระยะเวลา<br>การให้บริการมีความ<br>ชัดเจนเข้าใจง่าย | 76<br>(31.00)    | 113<br>(46.10)   | 56<br>(22.90) | -                   | -           | 4.08      | .92  | มาก    | 81.60             |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้<br>ให้บริการแต่งกาย<br>เหมาะสมให้บริการ<br>อย่างสุภาพและเต็มใจ                               | 74<br>(30.20)    | 99<br>(40.40)    | 72<br>(29.40) | -                   | -           | 4.01      | .94  | มาก    | 80.20             |
| 4. จุด /ช่อง การ<br>ให้บริการมีความ<br>เหมาะสมและเข้าถึงได้<br>สะดวกทุกคน                                      | 75<br>(30.60)    | 98<br>(40.00)    | 69<br>(28.20) | 3<br>(1.20)         | -           | 4.00      | .92  | มาก    | 80.00             |
| 5. สถานที่โดยรวม<br>สะอาดมีระเบียบ                                                                             | 98<br>(40.00)    | 86<br>(35.10)    | 61<br>(24.90) | -                   | -           | 4.15      | .95  | มาก    | 83.00             |
| รวม                                                                                                            |                  |                  |               |                     |             | 4.04      | .92  | มาก    | 80.80             |

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = .92) คิดเป็นร้อยละ 80.80 โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้แก่ ข้อ 5 สถานที่โดยรวมสะอาดมีระเบียบ ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = .95) รองลงมา ข้อ 2 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = .92) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .94)

ข้อ 4 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ทุกคน ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = .92)) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นไป ด้วยความรวดเร็วและ ตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = .89) ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการพบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องดำเนินการดังนี้

- ปรับปรุงเส้นทางการจราจรให้เป็นแบบแข็งแรงและถาวร
- ขุดลอกแหล่งน้ำในพื้นที่ให้กักเก็บน้ำเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ภัยแล้ง
- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น
- ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว
- ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นายพนัส ชุ่มเย็น)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน