



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ที่ บร.๗๖๔๐๑./- วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖


เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

ตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ให้บริการรวมทั้งสิ้น ๑๕กระบวนการงาน ๓๐ กระบวนการและได้ดำเนินการให้บริการประชาชนและผู้มารับบริการในตำบลสองห้องประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้มารับบริการ ณ จุดให้บริการ(Walk – in) จำนวน ๑,๑๑๗ คน
๒. ผ่านช่องทาง E – Service จำนวน - คน


เพื่อให้เป็นไปพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับ มาตรา ๙ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เห็นควรประชาสัมพันธ์รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องให้กับหน่วยงานต่างๆและประชาชนได้รับทราบในช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์อบต.สองห้อง (WWW.SONGHONG.GO.TH), Face BOOK : อบต.สองห้อง ต่อไป

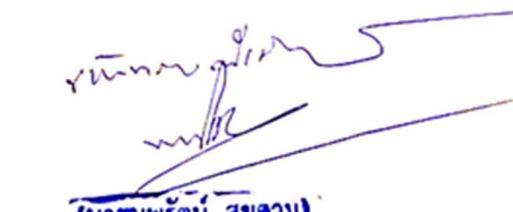
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นายพิน สุ่มเย็น)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน


(นายสุรพงษ์ เอี่ยมเดชะศักดิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด


(นางอ้อมจิต จีรวงศ์เจริญกิจ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง


(นางชนพรัตน์ สุขตาม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง



รายงานสรุปการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๔๘
ประจำปี ๒๕๖๖



องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

**รายงานสรุปการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๔๘
ประจำปี ๒๕๖๖**

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้มีการให้บริการแก่ประชาชนรวมทั้งสิ้น ๑๕กระบวนการงาน ๓๐กระบวนการและได้ดำเนินการให้บริการประชาชนและผู้มารับบริการในตำบลสองห้องกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต การขออนุญาต การจัดให้มีช่องทางในการรับคำขอ ณ จุดเดียวและ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับ ทำให้การปฏิบัติราชการ มีความชัดเจน โปร่งใส ไม่คลุมเครือ ด้วยการลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ เช่น การขอข้อมูลข่าวสาร ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รับลงทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดเก็บภาษี เป็นต้น

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการพร้อมทั้งดูแลเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนให้ได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอีกทั้งได้สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่ผ่านดังนี้

๑. จำนวนผู้มาใช้บริการรวมทั้งสิ้น.....๕..... ราย

๒. วิธีการติดต่อขอข้อมูล
 - ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน - ราย
 - ผ่านทางผู้นำชุมชนหรือสมาชิกสภาฯ จำนวน - ราย
 - ทาง โทรศัพท์ จำนวน - ราย
 - ทางอื่นๆ (โทรสาร, ใช้บริการInternet, Mail, Line) จำนวน ๕ ราย

๓. รูปแบบการให้บริการข้อมูล
 - () สำเนาเอกสาร จำนวน - ราย
 - () รายงาน / เอกสาร จำนวน - ราย
 - () โทรศัพท์ จำนวน - ราย
 - () ทางด้านอื่นๆ (โทรสาร, ใช้บริการInternet, Mail, Line) จำนวน ๕ ราย

๑. สรุปการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๘

การดำเนินการตามมาตรา ๗	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(๑)	โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินการ	<input checked="" type="radio"/> มีจำนวน...๕...คน <input type="radio"/> ไม่มี	-รายชื่อคณะผู้บริหาร/ สมาชิกสภาฯ/พนักงาน ส่วนตำบล -เบอร์ติดต่อก้านัน/ ผู้ใหญ่บ้าน
(๒)	สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
(๓)	สถานที่ติดต่อเพื่อขอข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
(๔)	กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบแบบแผน นโยบายหรือการตีความ ทั้งนี้เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
(๕)	ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
การดำเนินการตามมาตรา ๘	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(๑)	ผลการพิจารณา หรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชนรวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัย - คำสั่งอนุมัติ/อนุญาต - รายงานการประชุม - ผลการพิจารณา หรือคำวินิจฉัยของส่วนราชการ	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
(๒)	นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา - นโยบายของหน่วยงาน - นโยบายผู้บริหารหน่วยงาน - ฯลฯ	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี <input type="radio"/> ไม่มีภารกิจดังกล่าว	

การดำเนินการตามมาตรา ๙	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(๓)	แผนงาน โครงการและงบประมาณรายจ่ายประจำปี ของปีที่กำลังดำเนินการ - แผนงาน - โครงการ - งบประมาณ	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
(๔)	คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
(๕)	สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงในราชกิจจานุเบกษา	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
(๖)	สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาด ตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชน ในการจัดทำสาธารณะ	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
(๗)	มติคณะรัฐมนตรีหรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้ง โดยกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรี รายชื่อ รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณา	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
(๘)	ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด -ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคา -สรุปผลการพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้างในรอบเดือน(สข.ร๑)	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	

สรุปจำนวนข้อมูลตามประเภทข้อมูลข่าวสาร

- ๑) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ จำนวน.....๕.....เรื่อง
๒) เรื่องร้องทุกข์ จำนวน.....๔๕.....เรื่อง

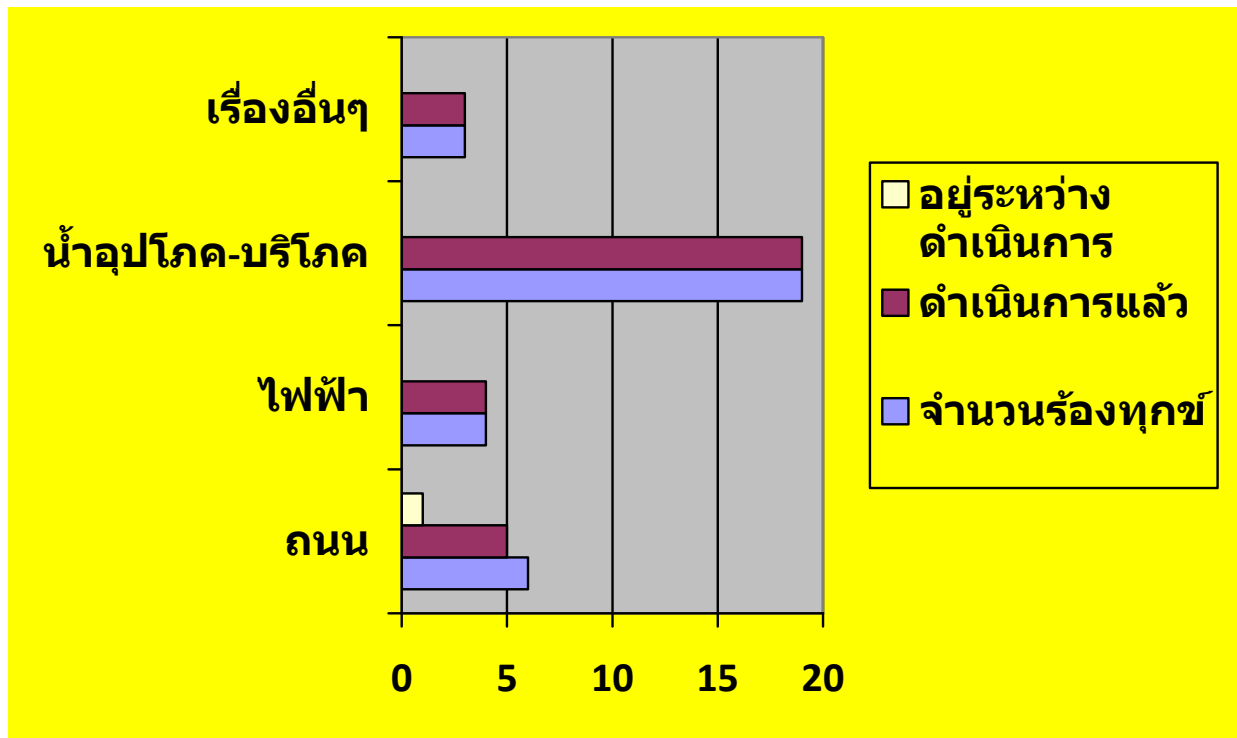
ด้านเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ได้มีการจำแนกออกเป็นประเภทต่างๆคือ

๑. ร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค(ถนน,ไฟฟ้า)
๒. ร้องทุกข์ขอน้ำอุปโภคและบริโภค
๓. เรื่องอื่นๆ(เช่นภัยพิบัติ,สิ่งรบกวน,ขอใช้รถกู้ชีพ ฯลฯ เป็นต้น)

ซึ่งตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่ผ่านมาศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้รับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆทั้งผ่านทางระบบ Face Book : อบต.สองห้อง, ยี่นคำร้องที่ อบต. , ผ่านทาง คณะผู้บริหารหรือ ส.อบต. หรือแจ้งผ่านผู้นำชุมชนต่างๆเป็นต้น ซึ่งทาง อบต.สองห้องได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้พี่น้องประชาชนในตำบลสองห้องเป็นที่เรียบร้อยซึ่งจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการร้องทุกข์

ลำดับที่	ประเภทข้อมูล	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการแล้ว	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑	ร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค(ถนน)	๖	๑๓.๔๐	๕	๘๓.๓๐	๑	๑๖.๗๐
	ร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า)	๗	๑๕.๕๐	๗	๑๐๐.๐๐	-	-
๒	ร้องทุกข์เรื่องน้ำอุปโภคบริโภค	๒๔	๕๓.๓๐	๒๔	๑๐๐.๐๐	-	-
๓	ร้องทุกข์เรื่องอื่นๆ(เช่นภัยพิบัติ, สิ่งรบกวน,ขอใช้รถกู้ชีพ ฯลฯ)	๘	๑๗.๘๐	๘	๑๐๐.๐๐	-	-
	รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐				



แผนภูมิที่ ๑ : แสดงการเปรียบเทียบการดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

สรุปสถิติการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ดำเนินการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการสร้างมาตรการเชิงรุกในการบริการประชาชนในด้านต่างๆทั้งการรับชำระภาษี การขอข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคและด้านอื่นๆในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.โดยมีคำสั่งแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งมีประชาชนตำบลสองห้องและจากที่อื่นรวมทั้งหน่วยงานราชการต่างๆได้มาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวจึงขอสรุปผลการให้บริการมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้มารับบริการ ณ จุดให้บริการ(Walk – in) จำนวน ๑,๐๑๗ คน
๒. ผ่านช่องทาง E – Service จำนวน - คน

กระบวนการที่ให้บริการ ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

ตารางที่ ๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ประชาชนมาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ที่	กระบวนการให้บริการ	จำนวนประชาชนมาใช้บริการ(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑	การโอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	
๒	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ 1 : ขั้นตอนออกคำสั่งรับคำขอรับใบอนุญาต)	-	
๓	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ 2 : ขั้นตอนออกใบอนุญาต)	-	
๔	การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	
๕	การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ 1 : ขั้นตอนออกคำสั่งรับคำขอรับใบอนุญาต)	-	
๖	การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ 2 : ขั้นตอนออกใบอนุญาต)	-	
๗	การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่)	๙	
๘	การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน)	๔	
๙	การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ)	๒	
๑๐	การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	-	
๑๑	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ	๒๐	
๑๒	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๑	
๑๓	การรับชำระภาษีป้าย	๔๗	
๑๔	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๖๓๖	

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

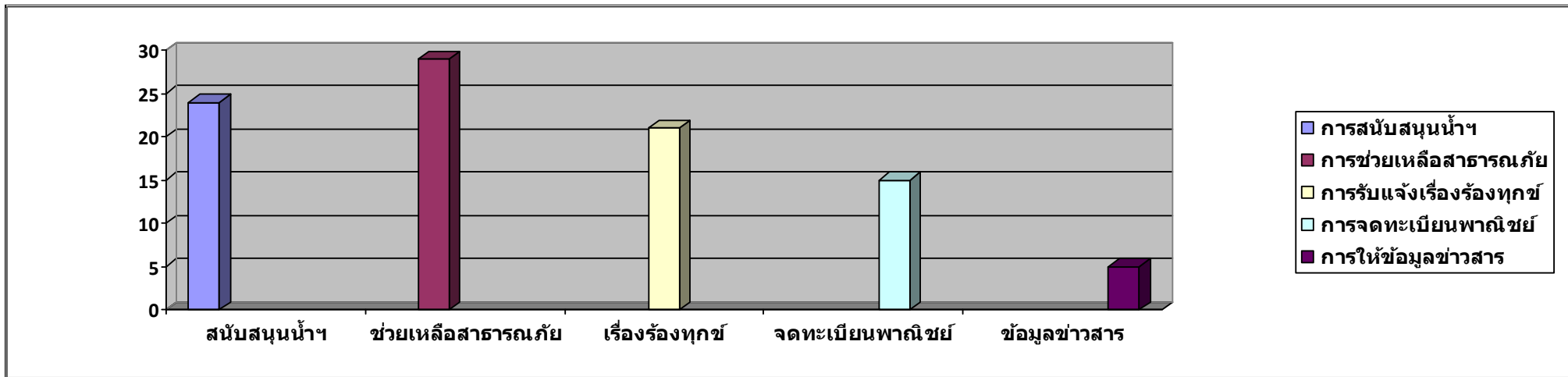
ที่	กระบวนงานให้บริการ	จำนวนประชาชนมาใช้บริการ(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕	การขอต่ออายุใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน 200 ตารางเมตร	๒๑	
๑๖	การขอต่ออายุใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	-	
๑๗	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	
๑๘	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดสิ่งปฏิกูล	-	
๑๙	การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหารพื้นที่ไม่เกิน 200 ตารางเมตร	-	
๒๐	การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	-	
๒๑	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	
๒๒	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดสิ่งปฏิกูล	-	
๒๓	การสนับสนุนน้ำอุปโภคและบริโภค	๒๔	
๒๔	การช่วยเหลือสาธารณภัย	๒๙	
๒๕	การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๒๑	
๒๖	การขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๕	
๒๗	การขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	-	
๒๘	การขอคัดสำเนาและรับรองข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	-	
๒๙	การยื่นแบบบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม	๓๓	
๓๐	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๗๕	
รวมทั้งสิ้น		๑,๐๑๗	

ตารางที่ ๔ : แสดงจำนวนที่ประชาชนมาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ส่วนราชการ	ต.ค.๖๕	พ.ย.๖๕	ธ.ค.๖๕	ม.ค.๖๖	ก.พ.๖๖	มี.ค.๖๖	เม.ย.๖๖	พ.ค.๖๖	มิ.ย.๖๖	ก.ค.๖๖	ส.ค.๖๖	ก.ย.๖๖
สำนักปลัด	๗	๖	๕	๗	๑๑	๓	๘	๒	๕	๔	๓๔	๒
กองคลัง	-	-	๑	๖	๖	๒๙	๙	๑๑	๓๔๒	๒๐๐	๓๔	๖๖
กองช่าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กองการศึกษาฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กองสวัสดิการ	๒๖	๑๘	๖	๓๓	๑๑	๒๗	๑๑	๑๔	๑๓	๑๕	๓๐	๑๕
รวม	๓๓	๒๔	๑๒	๔๖	๒๘	๕๙	๒๘	๒๗	๓๖๐	๒๑๙	๙๘	๘๓

ตารางที่ ๕ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของสำนักงานปลัด

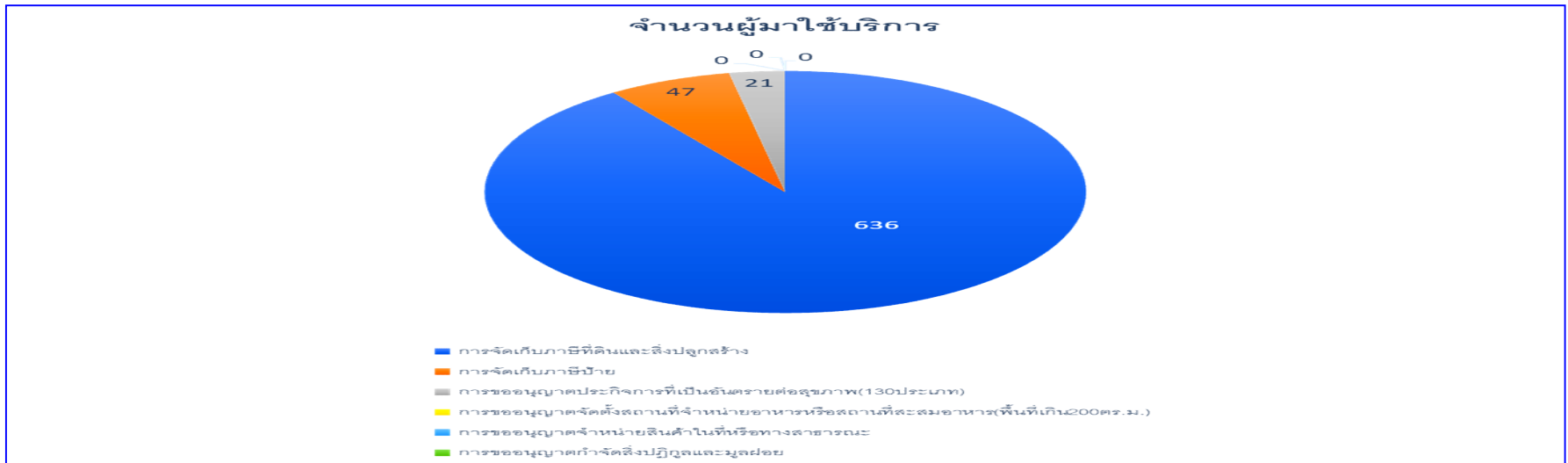
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ		สถิติการให้บริการประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖											
	(Walk-in)	E-Service	ต.ค.๖๕	พ.ย.๖๕	ธ.ค.๖๕	ม.ค.๖๖	ก.พ.๖๖	มี.ค.๖๖	เม.ย.๖๖	พ.ค.๖๖	มิ.ย.๖๖	ก.ค.๖๖	ส.ค.๖๖	ก.ย.๖๖
การสนับสนุนน้ำอุปโภคและบริโภค	๒๔	-	๑	๓	๑	๓	๖	๓	๒	๑	๒	-	๑	๑
การช่วยเหลือสาธารณภัย	๒๙	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒๙	-
การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๒๑	-	๓	๑	๓	-	๒	-	๓	๑	๓	๔	-	๑
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๕	-	๒	๒	-	๔	๑	-	๒	-	-	-	๔	-
การให้ข้อมูลข่าวสาร	๕	-	๑	-	๑	-	๒	-	๑	-	-	-	-	-
รวมการให้บริการ	๙๔	-	๗	๖	๕	๗	๑๑	๓	๘	๒	๕	๔	๓๔	๒



แผนภูมิที่ ๒ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของสำนักงานปลัด

ตารางที่ ๖ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองคลัง

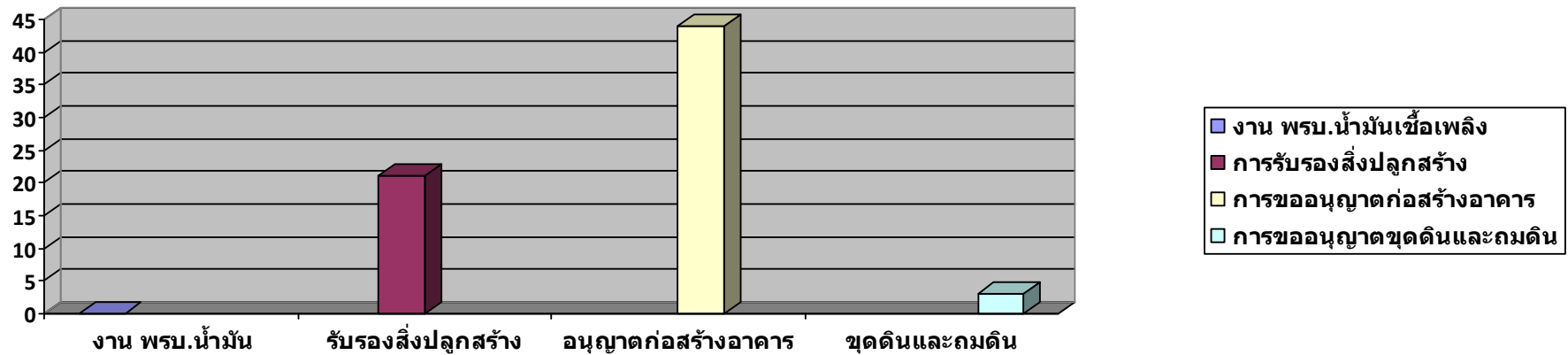
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ		สถิติการให้บริการประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖											
	(Walk-in)	E-Service	ต.ค.๖๕	พ.ย.๖๕	ธ.ค.๖๕	ม.ค.๖๖	ก.พ.๖๖	มี.ค.๖๖	เม.ย.๖๖	พ.ค.๖๖	มิ.ย.๖๖	ก.ค.๖๖	ส.ค.๖๖	ก.ย.๖๖
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๖๓๖	-	-	-	-	-	-	-	๑๐	๓๔๐	๑๙๔	๓๐	๖๒	-
การจัดเก็บภาษีป้าย	๔๗	-	-	-	๑	๓	๒๘	๘	-	-	๓	๒	๒	-
การขออนุญาตปฏิบัติการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(๑๓๐ประเภท)	๒๑	-	-	๑	๕	๓	๑	๑	๑	๒	๓	๒	๒	-
การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร(พื้นที่เกิน๒๐๐ตร.ม.)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
การขออนุญาตกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวมการให้บริการ	๗๐๔	-	-	๑	๖	๖	๒๙	๙	๑๑	๓๔๒	๒๐๐	๓๔	๖๖	-



แผนภูมิที่ ๓ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของกองคลัง

ตารางที่ ๗ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองช่าง

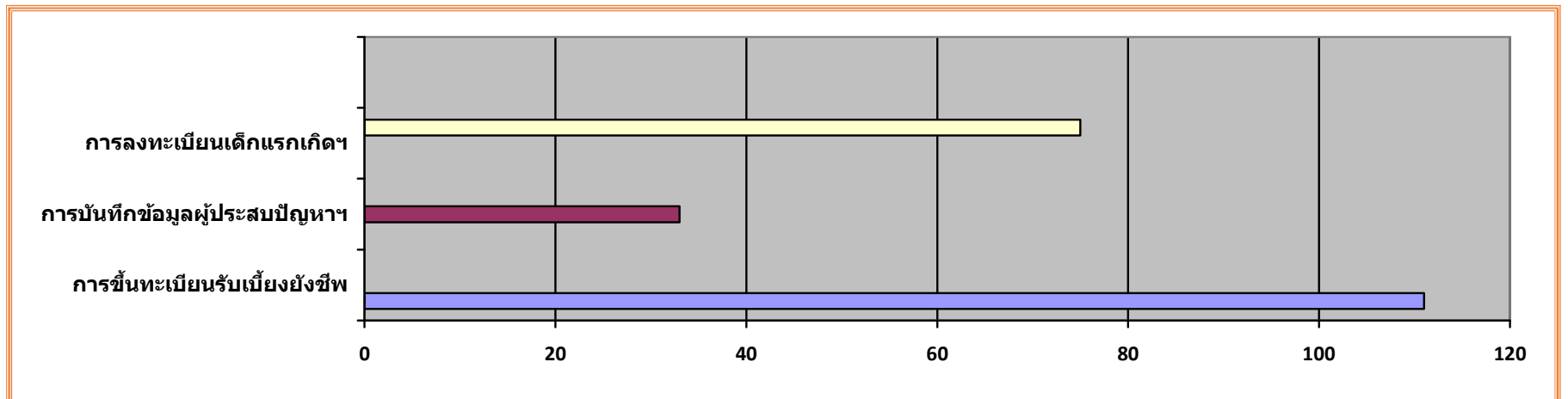
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ		สถิติการให้บริการประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖											
	(Walk-in)	E-Service	ต.ค.๖๕	พ.ย.๖๕	ธ.ค.๖๕	ม.ค.๖๖	ก.พ.๖๖	มี.ค.๖๖	เม.ย.๖๖	พ.ค.๖๖	มิ.ย.๖๖	ก.ค.๖๖	ส.ค.๖๖	ก.ย.๖๖
งาน พรบ.น้ำมันเชื้อเพลิง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
งานบริการเพิ่มเติม														
การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๒๑	-	๒	-	๒	๑	๑	๑	๓	๓	๒	๒	๑	๓
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔๔	-	๕	-	-	๖	๒	๗	๑๓	๔	๑	๒	๑	๓
การขออนุญาตขุดดินและถมดิน	๓	-	-	-	-	๒	-	-	-	-	-	-	๑	-
รวมการให้บริการ	๖๘	-	๗	-	๒	๙	๓	๘	๑๖	๗	๓	๔	๓	๖



แผนภูมิที่ ๔ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของกองช่าง

ตารางที่ ๘ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองสวัสดิการสังคม

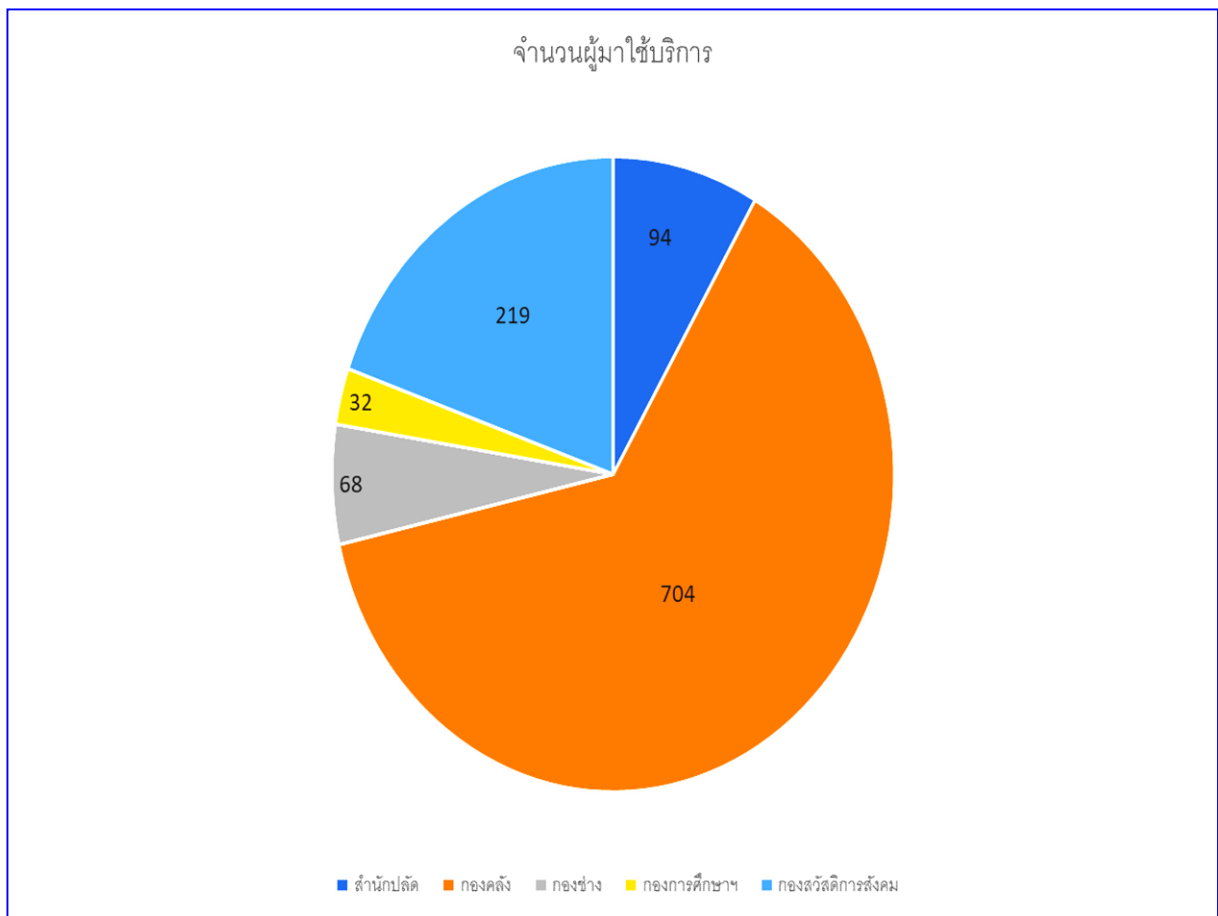
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ	สถิติการให้บริการประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖													
		(Walk-in)	E-Service	ต.ค.๖๕	พ.ย.๖๕	ธ.ค.๖๕	ม.ค.๖๖	ก.พ.๖๖	มี.ค.๖๖	เม.ย.๖๖	พ.ค.๖๖	มิ.ย.๖๖	ก.ค.๖๖	ส.ค.๖๖	ก.ย.๖๖
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้ พิการ,ผู้ติดเชื้อ		๑๑๑	-	๑๙	๙	-	๑๒	๗	๑๑	๕	๖	๖	๑๑	๑๕	๑๐
การยื่นแบบบันทึกข้อมูลผู้ ประสบปัญหาทางสังคม		๓๓	-	-	๔	-	๑๐	-	๘	-	-	-	-	๑๑	-
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้ พิการ,ผู้ติดเชื้อ		๗๕	-	๗	๕	๖	๑๑	๔	๘	๖	๘	๗	๔	๔	๕
รวมการให้บริการ		๒๑๙	-	๒๖	๑๘	๖	๓๓	๑๑	๒๗	๑๑	๑๔	๑๓	๑๕	๓๐	๑๕



แผนภูมิที่ ๕ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของกองสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๙ : ภาพรวมสถิติการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ที่	ส่วนงาน/กองงาน	จำนวนผู้มาใช้บริการ	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	สำนักงานปลัด	๙๔	๘.๔๐	
๒	กองคลัง	๗๐๔	๖๓.๐๐	
๓	กองช่าง	๖๘	๖.๑๐	งานบริการอื่น
๔	กองการศึกษา	๓๒	๒.๙๐	งานบริการอื่น
๕	กองสวัสดิการสังคม	๒๑๙	๑๙.๖๐	
	รวม	๑,๑๑๗	๑๐๐	



แผนภูมิที่ ๖ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามส่วนงาน/กองงาน

จากตารางที่ ๙ แสดงพบว่ากองคลังมีประชาชนมารับบริการมากตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มากที่สุด รองลงมาเป็น กองสวัสดิการสังคม สำนักงานปลัด กองช่างและ กองการศึกษาตามลำดับพอสรุปได้ดังนี้

๑. กองคลังเริ่มมีผู้มาติดต่อราชการเพิ่มขึ้นเนื่องจากจะต้องมีการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อปรับโครงสร้างแผนที่ภาษีแบบใหม่จำนวน ๗๐๔คนคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ ซึ่งทาง อบต.สองห้องก็มีการให้บริการออกรับชำระในพื้นที่แต่บางครั้งผู้ที่เสียภาษีไม่ว่างในช่วงเวลาดังกล่าวจึงต้องมาชำระเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

๒. กองสวัสดิการสังคมมีจำนวนผู้มาใช้บริการจำนวน ๒๑๙คนคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๐ ที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดเนื่องมาจากมาติดต่อการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุช่วงเวลาที่ตนเองสะดวกที่สุดคือช่วงพักเที่ยงจึงทำให้กองสวัสดิการสังคมมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

๓. สำนักปลัดมีผู้มาใช้บริการในช่วงนอกเวลาราชการจำนวน ๙๔ คนคิดเป็นร้อยละ ๘.๔๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขอรับการสนับสนุนน้ำดื่มและ การแจ้งเหตุสาธารณภัย

๔. กองช่างมีผู้มาใช้บริการจำนวน ๖๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๖.๑๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างที่มีการกฎหมายใหม่ในการขอเลขที่บ้านทำให้มีการบริการเพิ่มขึ้นเพื่อนำไปประกอบการขอกู้สินเชื่อจากธนาคารต่างๆ

๕. กองการศึกษาซึ่งมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการในช่วงเวลานอกเวลาราชการรองลงมาเป็นลำดับที่ ๔ จำนวน ๓๒คนคิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ เพื่อมาติดต่อการทำโครงการประเพณีต่างๆในพื้นที่ที่จะดำเนินการตามเวลาที่กำหนดเช่น ประเพณีสงกรานต์, ประเพณีบุญรวมญาติ เป็นต้น

ซึ่งผู้มาขอรับบริการต่างได้รับการบริการอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ อบต.สองห้องอย่างครบถ้วนไม่มีการร้องเรียนในเรื่องล่าช้าหรือไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวแต่อย่างใด

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

๓. เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง มีภาระหน้าที่ต้องทำ

๔. เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ นำข้อมูลมาจาก ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการตามส่วนงาน/กองงานใน ช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการ และทางเว็บไซต์ <http://www.songhong.go.th/index.php/menu-surveyorg> ซึ่งให้ ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจำนวน ๑๕ ข้อประกอบด้วย

๑. ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ข้อมูล

มากที่สุด กำหนดให้ ๕ คะแนน

มาก กำหนดให้ ๔ คะแนน

ปานกลาง กำหนดให้ ๓ คะแนน

น้อย กำหนดให้ ๒ คะแนน

น้อยที่สุด กำหนดให้ ๑ คะแนน

พร้อมกำหนดเกณฑ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สองห้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นค่าเฉลี่ยดังนี้ (อ้างอิงจากหนังสือของ บุญชม ศรีสะอาด เรื่อง การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ ๑๐ พ.ศ. ๒๕๖๐)

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑-๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑-๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

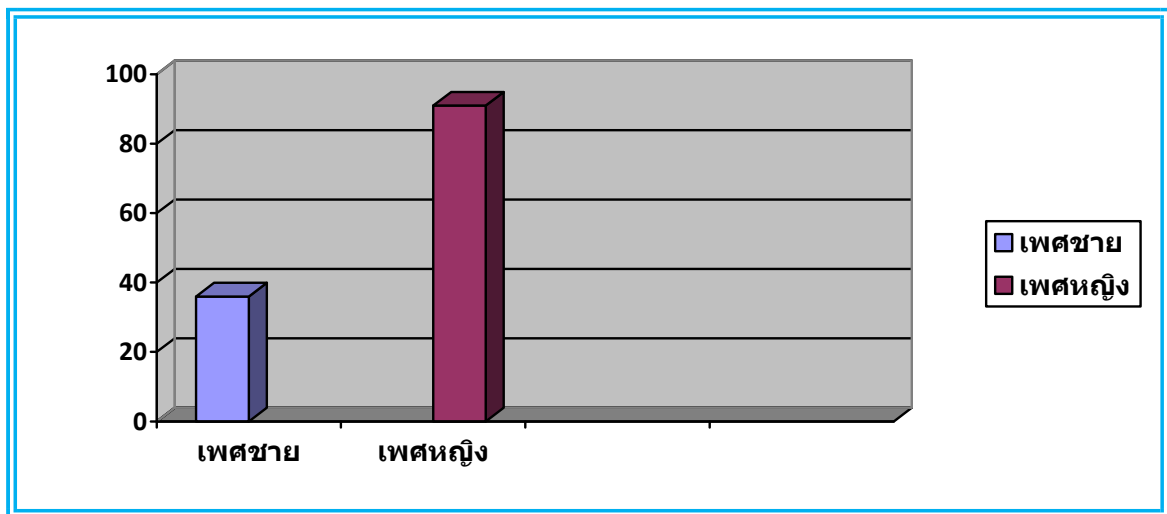
การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ นำข้อมูลมาจากแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการที่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการตาม ส่วนงาน/กองงานในช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการซึ่งให้ผู้ใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจใน ภาพรวมจำนวน ๑๕ ข้อเสรี้นำมาประมวลผลรวมกับข้อมูลทางเว็บไซต์ www.songhong.go.th

ซึ่งข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามใช้เพียง เพศและอายุโดยข้อมูลทั้งหมดนำมาจากกล่องแสดงความคิดเห็นไม่สามารถจำแนกเป็นกองงานได้ดังนั้นจึงสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๐: จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฯ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๖	๒๘.๓๐
หญิง	๙๑	๗๑.๗๐
รวม	๑๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน๙๑คนคิดเป็น ร้อยละ ๗๑.๗๐ เพศชายจำนวน ๓๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๐ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงให้ความสนใจและ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศชาย

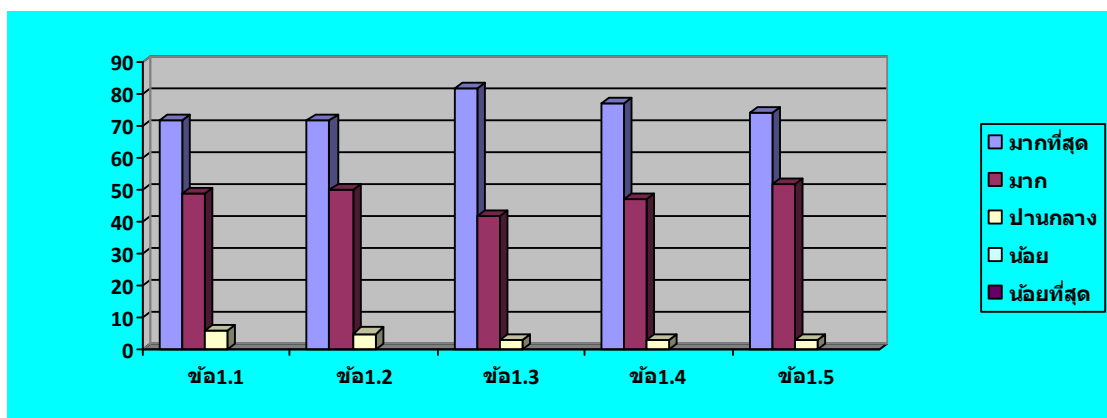


แผนภูมิที่ ๗: แสดงการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑๑ : ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลสองห้อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ									
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัวและไม่ ยุ่งยาก	๗๒ (๕๖.๗๐)	๔๙ (๓๘.๖๐)	๖ (๔.๗๐)	-	-	๔.๕๒	.๗๐	มากที่สุด	๙๐.๔๐
๑.๒ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๗๒ (๒๒.๐๐)	๕๐ (๗๕.๖๐)	๕ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๓	.๖๙	มาก	๙๐.๖๐
๑.๓ มีความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	๘๒ (๖๔.๖๐)	๔๒ (๓๓.๑๐)	๓ (๒.๓๐)	-	-	๔.๖๒	.๗๐	มาก	๙๒.๔๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของ ขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๗๗ (๖๐.๖๐)	๔๗ (๓๗.๐๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๘	.๖๙	มากที่สุด	๙๑.๖๐
๑.๕ ระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	๗๔ (๕๗.๔๐)	๕๒ (๔๐.๓๐)	๓ (๒.๓๐)	-	-	๔.๕๕	.๖๙	มากที่สุด	๙๑.๐๐
รวม						๔.๕๖	๐.๗๐	มากที่สุด	๙๑.๒๐

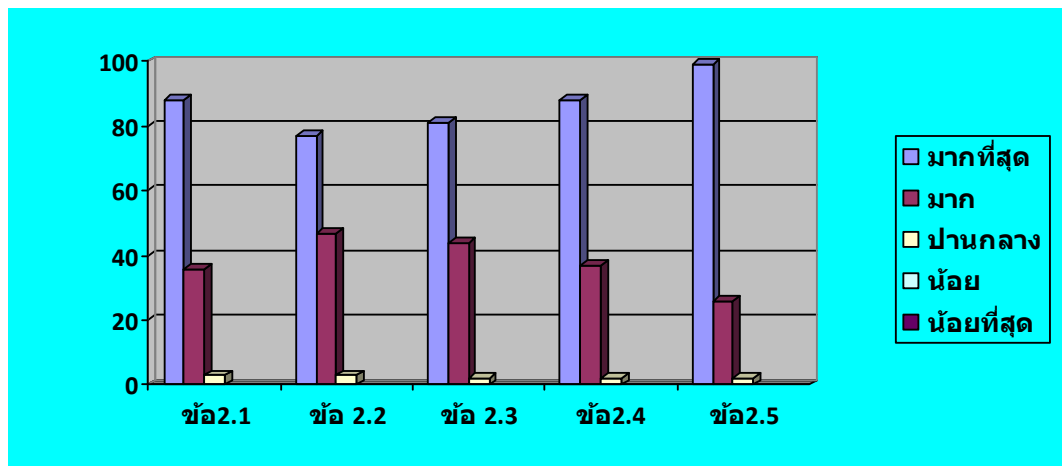


แผนภูมิที่ ๑๑: แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๑๒. ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลค่า	คิดเป็นร้อยละ
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ				
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ									
๒.๑จุด/ช่องทางให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย	๘๘ (๖๙.๓๐)	๓๖ (๒๘.๓๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๖๗	.๗๗	มาก	๙๓.๔๐
๒.๒จุด/ช่องทางบริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๗๗ (๖๐.๖๐)	๔๗ (๓๗.๐๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๘	.๗๗	มาก	๙๑.๖๐
๒.๓ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยใหม่	๘๑ (๖๓.๘๐)	๔๔ (๓๔.๖๐)	๒ (๑.๖๐)	-	-	๔.๖๒	.๗๗	มาก	๙๒.๔๐
๒.๔มีช่องทางบริการที่หลากหลาย	๘๘ (๖๙.๓๐)	๓๗ (๒๙.๑๐)	๒ (๑.๖๐)	-	-	๔.๖๘	.๗๗	มาก	๙๓.๖๐
๒.๕ความสะดวกในช่องทางบริการเช่นโทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และ email	๙๙ (๗๘.๐๐)	๒๖ (๒๐.๕๐)	๒ (๑.๕๐)	-	-	๔.๗๖	.๖๙	มาก	๙๕.๒๐
รวม						๔.๖๖	.๗๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐

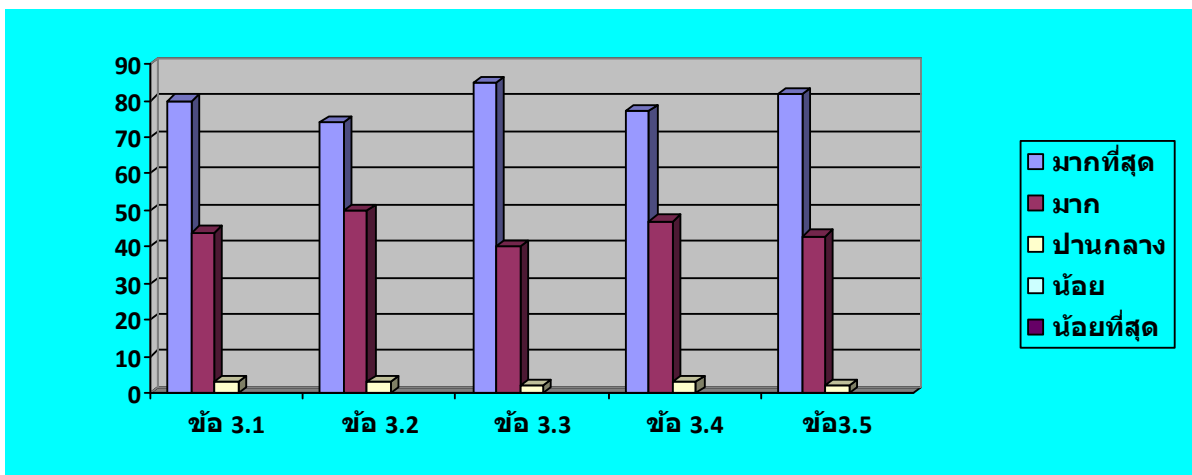


แผนภูมิที่ ๙ : แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

ตารางที่ ๑๓. ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลสอง ห้อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ	
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๓.๑ ความสุภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๐ (๖๓.๐๐)	๔๔ (๓๔.๖๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๖๑	.๓๗	มาก	๙๒.๒๐
๓.๒ ความเหมาะสมการ แต่งกายบุคลิกของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๔ (๕๘.๒๐)	๕๐ (๓๙.๔๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๖	.๓๐	มากที่สุด	๙๑.๒๐
๓.๓ ความเอาใจใส่ความ กระตือรือร้นและความ พร้อมต่อการให้บริการ	๘๕ (๖๖.๙๐)	๔๐ (๓๑.๕๐)	๒ (๑.๖๐)	-	-	๔.๖๕	.๓๐	มากที่สุด	๙๓.๐๐
๓.๔ การให้คำอธิบายและ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๗๗ (๖๐.๖๐)	๔๗ (๓๗.๐๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๘	.๓๗	มาก	๙๑.๖๐
๓.๕ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	๘๒ (๖๔.๖๐)	๔๓ (๓๓.๙๐)	๒ (๑.๕๐)	-	-	๔.๖๓	.๓๐	มากที่สุด	๙๒.๖๐
รวม						๔.๖๑	.๓๒	มากที่สุด	๙๒.๑๐

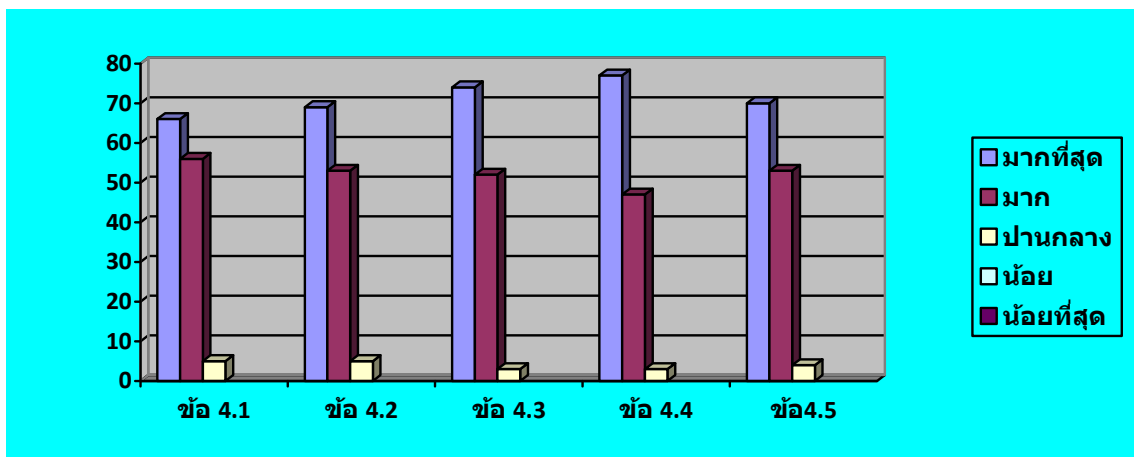


แผนภูมิที่ ๑๐ : แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๑๔. ระดับความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลค่า	คิดเป็นร้อยละ
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ				
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก									
๔.๑ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้มารับบริการเช่นหนังสือพิมพ์ สัญญาณ Wi-Fi เอกสารความรู้ ฯลฯ	๖๖ (๕๒.๐๐)	๕๖ (๔๔.๑๐)	๕ (๓.๙๐)	-	-	๔.๔๘	.๗๖	มากที่สุด	๘๙.๖๐
๔.๒ มีพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆอย่างเพียงพอ	๖๙ (๕๔.๔๐)	๕๓ (๔๑.๗๐)	๕ (๓.๙๐)	-	-	๔.๕๐	.๗๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐
๔.๓ มีที่นั่งเพียงพอต่อผู้รับบริการ	๗๔ (๕๗.๔๐)	๕๒ (๔๐.๓๐)	๓ (๒.๓๐)	-	-	๔.๕๕	.๗๗	มาก	๙๑.๐๐
๔.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเช่นที่จอดรถ, ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ	๗๗ (๖๐.๖๐)	๔๗ (๓๗.๐๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๘	.๗๐	มากที่สุด	๙๑.๖๐
๔.๕ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๐ (๕๕.๒๐)	๕๓ (๔๑.๗๐)	๔ (๓.๑๐)	-	-	๔.๕๒	.๖๙	มากที่สุด	๙๐.๔๐
รวม						๔.๕๓	.๗๑	มากที่สุด	๙๐.๕๐



แผนภูมิที่ ๑๑ : แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สรุปผล

จากตารางที่ ๑๑ - ๑๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องประจำปี ๒๕๖๖ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๙$, S.D. = .๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้

๑. ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๖$, S.D. = .๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๒. ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๑$, S.D. = .๗๒) คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๒๐

๓. ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๖$, S.D. = .๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ

๔. ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$, S.D. = .๗๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

เมื่อวิเคราะห์รายชื่อในแต่ละด้าน มีดังนี้

๑. ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่าข้อ ๑.๓ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๔.๑๐$, S.D. = .๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๒. ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการพบว่าข้อ ๒.๒ ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๔.๑๐$, S.D. = .๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๓. ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าข้อ ๓.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = .๗๐) คิดเป็น ร้อยละ ๘๔.๐๐

๔. ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อ ๔.๓ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = ๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

1. ด้านที่ 1 ออบต.สองห้องต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานและสรุปผลการดำเนินงานประจำปีและมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆเช่น web site, Face book ให้ประชาชนได้รับทราบ

๒. ด้านที่ ๒ ควรมีการปรับปรุงช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์ดังนั้นเห็นควรพิจารณาจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทางเช่น Line, แชนแนล เป็นต้น และให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการ

3. ด้านที่ ๓ ออบต.สองห้องควรมีการกำหนดการแต่งกายเจ้าหน้าที่ให้อยู่ในทิศทางเดียวกันหรือให้เจ้าหน้าที่มีป้ายชื่อติดตัวเพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถเข้าใจได้ว่าคนนี้คือคนที่สามารถให้บริการได้

4. ด้านที่ ๔ ออบต.สองห้องควรมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย