



รายงานสรุปการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๔๘
ประจำปี ๒๕๖๗



องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

รายงานสรุปการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๕๘
ประจำปี ๒๕๖๗

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

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการพร้อมทั้งดูแลเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนให้ได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอีกทั้งได้สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการตลอดปี พ.ศ.๒๕๖๗ 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 ๙

การดำเนินการ ตามมาตรา ๗	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(๑)	โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินการ	☒ มีจำนวน...๕...คน ☐ ไม่มี	-รายชื่อคณะผู้บริหาร/ สมาชิกสภา/พนักงาน ส่วนตำบล -เบอร์ติดต่อท่าน/ ผู้ใหญ่บ้าน
(๒)	สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการ ดำเนินงาน	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๓)	สถานที่ติดต่อเพื่อขอข้อมูลข่าวสารหรือ คำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๔)	กฎหมายรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบแบบแผน นโยบายหรือ การตีความ ทั้งนี้เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมี สภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อ เอกชนที่เกี่ยวข้อง	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๕)	ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการข้อมูล ข่าวสารของราชการกำหนด	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
การดำเนินการ ตามมาตรา ๙	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(๑)	ผลการพิจารณา หรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรง ต่อเอกชนรวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่ เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัย - คำสั่งอนุมัติ/อนุญาต - รายงานการประชุม - ผลการพิจารณา หรือคำวินิจฉัยของส่วน ราชการ	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๒)	นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องพิมพ์ ในราชกิจจานุเบกษา - นโยบายของหน่วยงาน - นโยบายผู้บริหารหน่วยงาน - ฯลฯ	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี ☐ ไม่มีภารกิจดังกล่าว	

การดำเนินการตามมาตรา ๙	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(๓)	แผนงาน โครงการและงบประมาณรายจ่ายประจำปี ของปีที่กำลังดำเนินการ - แผนงาน - โครงการ - งบประมาณ	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๔)	คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๕)	สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงในราชกิจจานุเบกษา	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๖)	สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาด ตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชน ในการจัดทำสาธารณะ	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๗)	มติคณะรัฐมนตรีหรือมติคณะกรรมการที่ตั้ง โดยกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรี รายชื่อ รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณา	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๘)	ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด -ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคา -สรุปผลการพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้างในรอบเดือน(สข.ร๑)	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	

สรุปจำนวนข้อมูลตามประเภทข้อมูลข่าวสาร

- ๑) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ จำนวน.....๕.....เรื่อง
๒) เรื่องร้องทุกข์ จำนวน.....๖๓.....เรื่อง

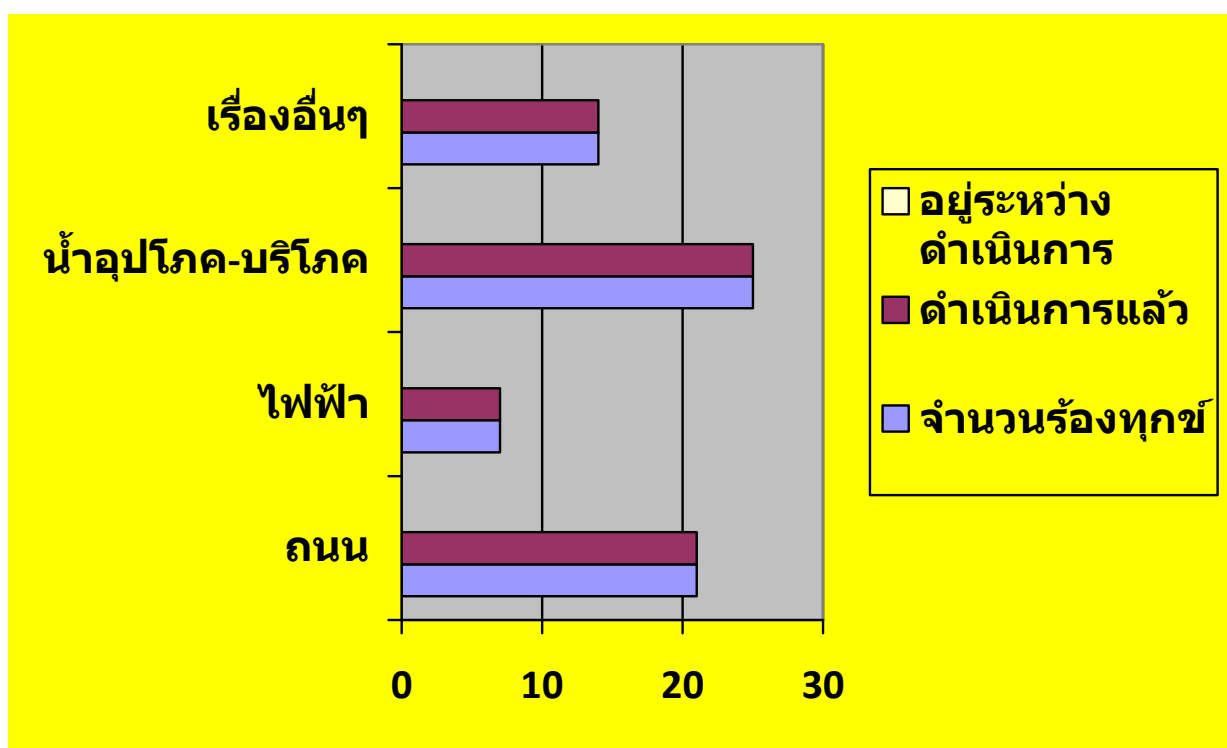
ด้านเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ได้มีการจำแนกออกเป็นประเภทต่างๆคือ

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

ซึ่งตลอดปี พ.ศ.๒๕๖๗ ที่ผ่านมาศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้รับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ทั้งผ่านทางระบบ Face Book : อบต.สองห้อง, ยื่นคำร้องที่ อบต. , ผ่านทาง คณะผู้บริหารหรือ ส.อบต. หรือแจ้งผ่าน ผู้นำชุมชนต่างๆ เป็นต้น ซึ่งทาง อบต.สองห้องได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้พี่น้องประชาชนในตำบล สองห้องเป็นที่เรียบร้อยซึ่งจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการร้องทุกข์

ลำดับ ที่	ประเภทข้อมูล	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	ร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค(ถนน)	๒๑	๓๓.๓๐	๒๑	๐	๑๐๐.๐๐
	ร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า)	๗	๙.๕๐	๗	๐	๑๐๐.๐๐
๒	ร้องทุกข์เรื่องน้ำอุปโภคบริโภค	๒๕	๓๙.๗๐	๒๕	๐	๑๐๐.๐๐
๓	ร้องทุกข์เรื่องอื่นๆ(เช่นภัยพิบัติ, สิ่งรบกวน,ขอใช้รถกู้ชีพ ฯลฯ)	๑๑	๑๗.๕๐	๑๑	๐	๑๐๐.๐๐
รวม		๖๓	๑๐๐.๐๐	๖๓	๐	๑๐๐.๐๐



แผนภูมิที่ ๑ : แสดงการเปรียบเทียบการดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

สรุปสถิติการให้บริการประชาชนประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

ปีพ.ศ.๒๕๖๗ ที่ผ่านมามองคการบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ดำเนินการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการสร้างมาตรการเชิงรุกในการบริการประชาชนในด้านต่างๆทั้งการรับชำระภาษี การขอข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคและด้านอื่นๆในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.โดยมีคำสั่งแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งมีประชาชนตำบลสองห้องและจากที่อื่นรวมทั้งหน่วยงานราชการต่างๆได้มาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวจึงขอสรุปผลการให้บริการมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้มารับบริการ ณ จุดให้บริการ(Walk – in) จำนวน ๙๗๖ คน
๒. ผ่านช่องทาง E – Service จำนวน ๐ คน

กระบวนการให้บริการ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ประชาชนมาใช้บริการประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

ที่	กระบวนการให้บริการ	จำนวน ประชาชนมาใช้ บริการ(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑	การโอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน	๐	
๒	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน(ระยะที่ 1 : ขั้นตอนออกคำสั่งรับคำขอรับใบอนุญาต)	๐	
๓	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน (ระยะที่ 2 : ขั้นตอนออกใบอนุญาต)	๐	
๔	การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน	๐	
๕	การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน (ระยะที่ 1 : ขั้นตอนออกคำสั่งรับคำขอรับใบอนุญาต)	๐	
๖	การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน (ระยะที่ 2 : ขั้นตอนออกใบอนุญาต)	๐	
๗	การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่)	๑๒	
๘	การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน)	๒	
๙	การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ)	๑๐	
๑๐	การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๑๓๓	
๑๑	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ		
๑๒	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		
๑๓	การรับชำระภาษีป้าย	๔๘	
๑๔	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕๓๐	
๑๕	การขอต่ออายุใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสม อาหารพื้นที่เกิน 200 ตารางเมตร	๐	

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

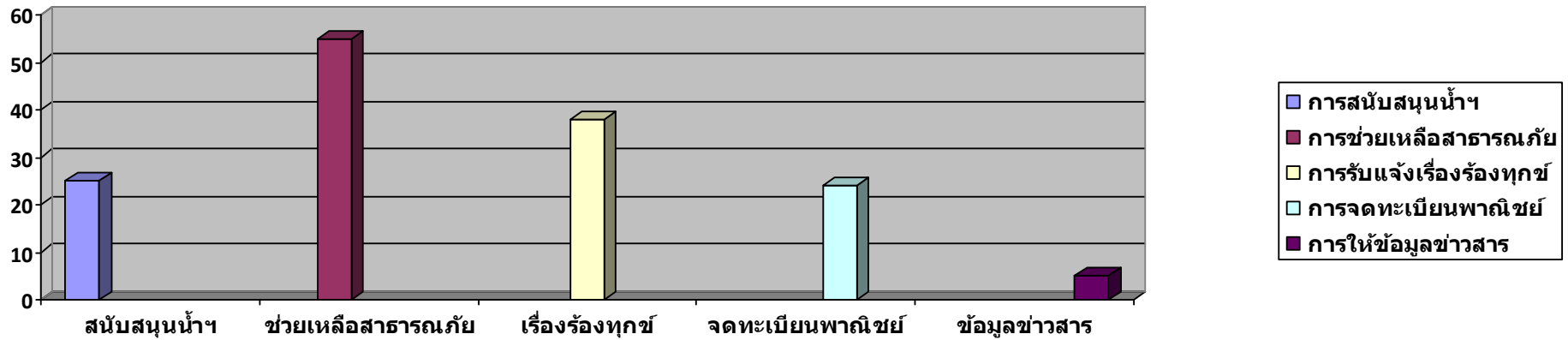
ที่	กระบวนงานให้บริการ	จำนวนประชาชนมาใช้บริการ(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑๖	การขอต่ออายุใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๑	
๑๗	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	
๑๘	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดสิ่งปฏิกูล	๐	
๑๙	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(๑๓๐ประเภท)	๒๔	
๒๐	การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๐	
๒๑	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	
๒๒	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดสิ่งปฏิกูล	๐	
๒๓	การสนับสนุนน้ำอุปโภคและบริโภค	๒๕	
๒๔	การช่วยเหลือสาธารณภัย	๕๕	
๒๕	การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๓๘	
๒๖	การขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๕	
๒๗	การขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๐	
๒๘	การขอคัดสำเนาและรับรองข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๐	
๒๙	การยื่นแบบบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม	๗	
๓๐	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕๘	
รวมทั้งสิ้น		๙๔๙	
งานบริการเพิ่มเติม			
๑	การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๑๒	
๒	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๕	

ตารางที่ ๔ : แสดงจำนวนที่ประชาชนมาใช้บริการประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

ส่วนราชการ	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค.๖๗	เม.ย.๖๗	พ.ค.๖๗	มิ.ย.๖๗	ก.ค.๖๗	ส.ค.๖๗	ก.ย.๖๗	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗
สำนักปลัด	๖	๑๕	๙	๑๐	๖๗	๑๑	๑๑	๕	๒	๒	๖	๓
กองคลัง	๓	๓๘	๖๖	๑๔๑	๑๒๗	๓๔	๑๓	๖	๑๗๖	๐	๐	๐
กองช่าง	๔	๐	๒	๑	๐	๔	๓	๓	๒	๓	๕	๐
กองการศึกษาฯ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
กองสวัสดิการ	๑๒	๑๙	๖	๑๒	๑๙	๙	๑๓	๑๓	๑๙	๓๘	๒๓	๑๕
รวม	๒๕	๗๒	๘๓	๑๖๔	๒๑๓	๕๘	๔๐	๒๗	๑๙๙	๔๓	๓๔	๑๘

ตารางที่ ๕ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของสำนักงานปลัด

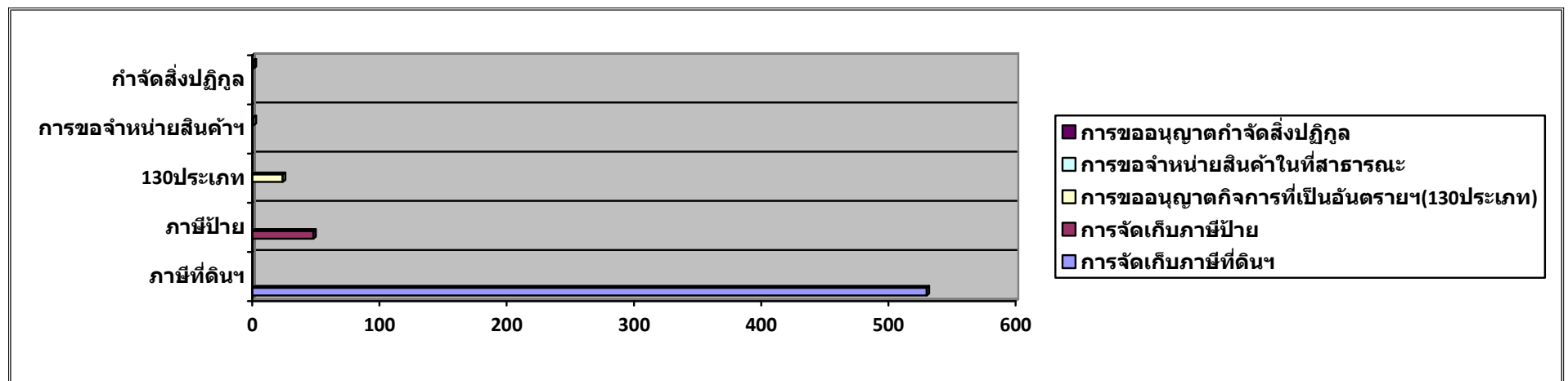
	ช่องทางให้บริการ		สถิติการให้บริการประจำเดือนปี พ.ศ.๒๕๖๗											
	(Walk-in)	E-Service	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค.๖๗	เม.ย.๖๗	พ.ค.๖๗	มิ.ย.๖๗	ก.ค.๖๗	ส.ค.๖๗	ก.ย.๖๗	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗
การสนับสนุนน้ำอุปโภคและบริโภค	๒๕	๐	๑	๓	๑	๓	๗	๑	๐	๒	๐	๑	๔	๒
การช่วยเหลือสาธารณภัย	๕๕	๐	๐	๐	๐	๐	๔๙	๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๓๘	๐	๔	๙	๖	๔	๗	๐	๕	๑	๒	๐	๐	๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๒๔	๐	๐	๓	๑	๒	๔	๓	๖	๑	๐	๑	๒	๑
การให้ข้อมูลข่าวสาร	๕	๐	๑	๐	๑	๑	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐
รวมการให้บริการ	๑๔๗	๐	๖	๑๕	๙	๑๐	๖๗	๑๑	๑๑	๕	๒	๒	๖	๓



แผนภูมิที่ ๒ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของสำนักงานปลัด

ตารางที่ ๖ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองคลัง

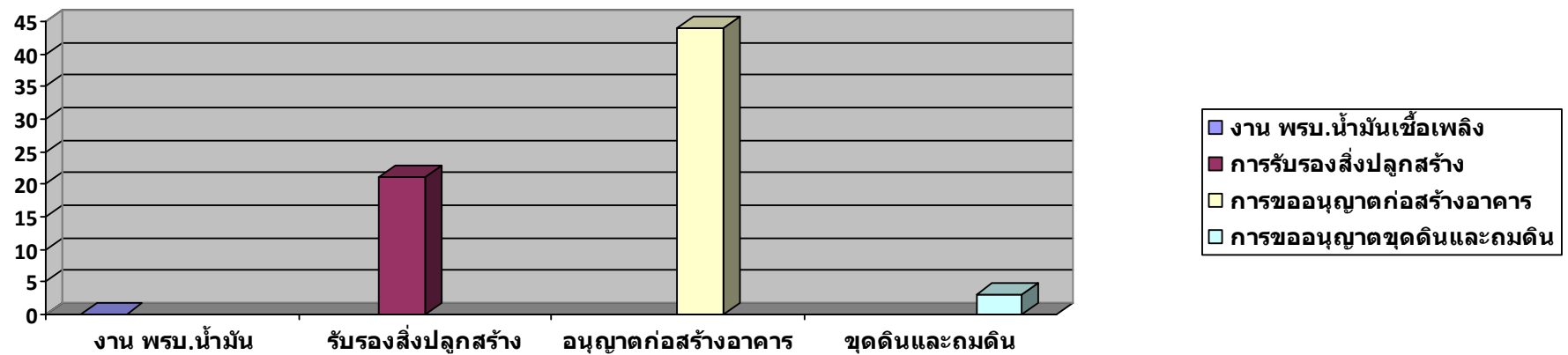
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ		สถิติการให้บริการประจำเดือนปี พ.ศ.๒๕๖๗												
	(Walk-in)	E-Service	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค.๖๗	เม.ย.๖๗	พ.ค.๖๗	มิ.ย.๖๗	ก.ค.๖๗	ส.ค.๖๗	ก.ย.๖๗	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗	
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕๓๐	๐	๐	๐	๖๐	๑๓๔	๑๒๑	๓๐	๗	๔	๑๗๔	๐	๐	๐	
การจัดเก็บภาษีป้าย	๔๘	๐	๐	๓๔	๔	๔	๑	๒	๑	๐	๒	๐	๐	๐	
การขออนุญาตประกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(๑๓๐ประเภท)	๒๔	๐	๓	๔	๒	๓	๕	๒	๓	๒	๐	๐	๐	๐	
การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร(พื้นที่เกิน๒๐๐ตร.ม.)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	
การขออนุญาตกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	
รวมการให้บริการ	๖๐๔	๐	๓	๓๘	๖๖	๑๔๑	๑๒๗	๓๔	๑๓	๖	๑๗๖	๐	๐	๐	



แผนภูมิที่ ๓ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของกองคลัง

ตารางที่ ๗ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองช่าง

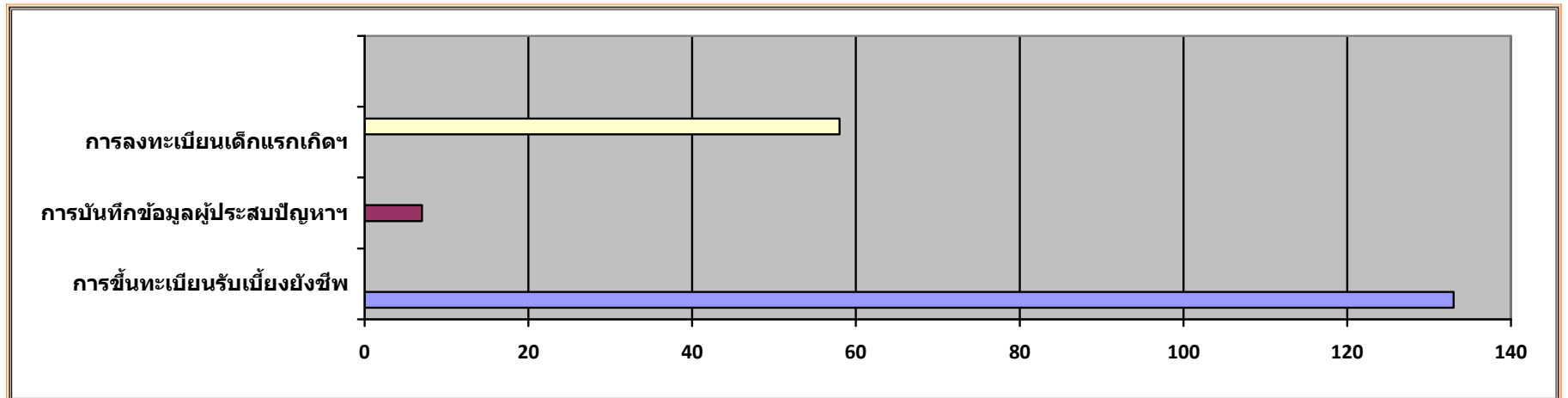
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ		สถิติการให้บริการประจำเดือนปี พ.ศ.๒๕๖๗											
	(Walk-in)	E-Service	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค.๖๗	เม.ย.๖๗	พ.ค.๖๗	มิ.ย.๖๗	ก.ค.๖๗	ส.ค.๖๗	ก.ย.๖๗	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗
งาน พรบ.น้ำมันเชื้อเพลิง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
งานบริการเพิ่มเติม														
การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๑๒	๐	๔	๐	๒	๑	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๓	๐
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓	๒	๓	๒	๓	๒	๐
การขออนุญาตขุดดินและถมดิน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมการให้บริการ	๒๗	๐	๔	๐	๒	๑	๐	๔	๓	๓	๒	๓	๕	๐



แผนภูมิที่ ๔ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของกองช่าง

ตารางที่ ๘ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองสวัสดิการสังคม

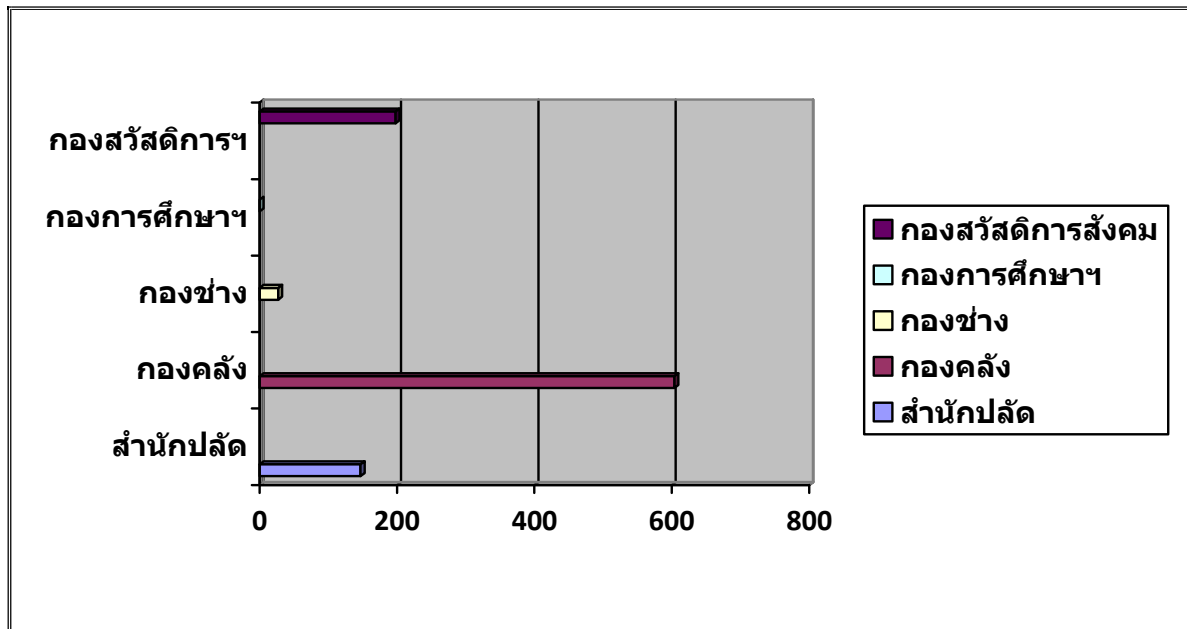
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ		สถิติการให้บริการประจำเดือนปี พ.ศ.๒๕๖๗											
	(Walk-in)	E-Service	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค.๖๗	เม.ย.๖๗	พ.ค.๖๗	มิ.ย.๖๗	ก.ค.๖๗	ส.ค.๖๗	ก.ย.๖๗	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ติดเชื้อมะเร็ง	๑๓๓	๐	๗	๑๐	๔	๙	๕	๗	๗	๑๑	๙	๓๔	๑๕	๑๕
การยื่นแบบบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม	๗	๐	๐	๐	๐	๐	๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕๘	๐	๕	๙	๒	๓	๗	๒	๖	๒	๑๐	๔	๘	๐
รวมการให้บริการ	๑๙๘	๐	๑๒	๑๙	๖	๑๒	๑๙	๙	๑๓	๑๓	๑๙	๓๘	๒๓	๑๕



แผนภูมิที่ ๕ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของกองสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๙ : ภาพรวมสถิติการให้บริการประชาชนประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

ที่	ส่วนงาน/กองงาน	จำนวนผู้มาใช้บริการ	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	สำนักงานปลัด	๑๔๗	๑๕.๑๐	
๒	กองคลัง	๖๐๔	๖๑.๙๐	
๓	กองช่าง	๒๗	๒.๗๐	งานบริการอื่น
๔	กองการศึกษา	๐	-	งานบริการอื่น
๕	กองสวัสดิการสังคม	๑๙๘	๒๐.๓๐	
รวม		๙๗๖	๑๐๐	



แผนภูมิที่ ๖ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามส่วนงาน/กองงาน

จากตารางที่ ๙ แสดงพบว่ากองคลังมีประชาชนมารับบริการมากตลอดปีพ.ศ.๒๕๖๗ มากที่สุดรองลงมาเป็น กองสวัสดิการสังคม สำนักงานปลัด กองช่างและ กองการศึกษาฯ ตามลำดับพอสรุปได้ดังนี้

๑. กองคลังเริ่มมีผู้มาติดต่อราชการเพิ่มขึ้นเนื่องจากจะต้องมีการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อปรับโครงสร้างแผนที่ภาษีแบบใหม่จำนวน ๖๐๔คนคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๐ ซึ่งทาง อบต.สองห้องก็มีการให้บริการออกรับชำระในพื้นที่แต่บางครั้งผู้ที่เสียภาษีไม่ว่างในช่วงเวลาดังกล่าวจึงต้องมาชำระเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

๒. กองสวัสดิการสังคมมีจำนวนผู้มาใช้บริการจำนวน ๑๘๘คนคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๐ ที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดเนื่องมาจากมาติดต่อการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุช่วงเวลาที่ตนเองสะดวกที่สุดคือช่วงพักเที่ยงจึงทำให้กองสวัสดิการสังคมมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

๓. สำนักปลัดมีผู้มาใช้บริการในช่วงนอกเวลาราชการจำนวน ๑๔๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขอรับการสนับสนุนน้ำดื่มและ การแจ้งเหตุสาธารณภัย

๔. กองช่างมีผู้มาใช้บริการจำนวน ๒๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างที่มีการกฎหมายใหม่ในการขอเลขที่บ้านทำให้มีการบริการเพิ่มขึ้นเพื่อนำไปประกอบการขอกู้สินเชื่อจากธนาคารต่างๆ

๕. กองการศึกษาซึ่งมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการในช่วงเวลาอนกการเพื่อมาติดต่อการทำโครงการประเพณีต่างๆในพื้นที่ที่จะดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนดเช่นประเพณีสงกรานต์, ประเพณีบุญรวมญาติ เป็นต้น

ซึ่งผู้มาขอรับบริการต่างได้รับการบริการอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ อบต.สองห้องอย่างครบถ้วนไม่มีการร้องเรียนในเรื่องล่าช้าหรือไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวแต่อย่างใด

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

๓. เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง มีภาระหน้าที่ต้องทำ

๔. เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการรับผิดชอบงานที่ทำนั้น

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้นำข้อมูลมาจาก ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการตามส่วนงาน/กองงานในช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการ และทางเว็บไซต์ <http://www.songhong.go.th/index.php/menu-surveyorg> ซึ่งให้ผู้บริการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจำนวน 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

พร้อมกำหนดเกณฑ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง 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 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้นำข้อมูลมาจากแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการที่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการตามส่วนงาน/กองงานในช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการซึ่งให้ผู้ใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจำนวน ๑๕ ข้อเสร็จนำมาประมวลผลรวมกับข้อมูลทางเว็บไซต์ 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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๙๑ คนคิดเป็น ร้อยละ ๗๑.๗๐ เพศชายจำนวน ๓๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๐ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงให้ความสนใจและร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๑๑ : ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสองห้อง	ระดับความพึงพอใจ						S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ									
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ									
มีความคล่องตัวและไม่ ยุ่งยาก	๗๒ (๕๖.๗๐)	๔๙ (๓๘.๖๐)	๖ (๔.๗๐)	-	-	๔.๖๒	.๗๐	มากที่สุด	๙๒.๔๐
๑.๒ มีความสะดวกรวดเร็ว									
ทันตามกำหนดเวลา	๗๒ (๒๒.๐๐)	๕๐ (๗๕.๖๐)	๕ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๘	.๖๙	มาก	๙๑.๖๐
๑.๓ มีความชัดเจนในการ									
อธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๘๒ (๖๔.๖๐)	๔๒ (๓๓.๑๐)	๓ (๒.๓๐)	-	-	๔.๖๒	.๗๐	มาก	๙๒.๔๐
ขั้นตอนการให้บริการ									
๑.๔ ความเป็นธรรมของ									
ขั้นตอนวิธีการให้บริการ	๗๗ (๖๐.๖๐)	๔๗ (๓๗.๐๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๖๘	.๖๙	มากที่สุด	๙๓.๖๐
(เรียงตามลําดับก่อนหลัง)									
๑.๕ ระยะเวลาการ									
ให้บริการมีความเหมาะสม	๗๔ (๕๗.๔๐)	๕๒ (๔๐.๓๐)	๓ (๒.๓๐)	-	-	๔.๖๑	.๖๙	มากที่สุด	๙๒.๒๐
และตรงต่อความต้องการ									
รวม						๔.๖๒	๐.๗๐	มากที่สุด	๙๒.๔๐

จากตาราง ๑๑ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๒$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อ ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = ๔.๖๘$) ร้อยละความ พึงพอใจ ๙๓.๖๐ ข้อ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = ๔.๖๒$) ร้อยละความ พึงพอใจ ๙๒.๔๐ และข้อ ๑.๒ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = ๔.๕๘$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐

ตารางที่ ๑๒. ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสอง ห้อง	ระดับความพึงพอใจ					S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ	
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ									
๒.๑ จุด/ช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงง่าย	๘๘ (๖๙.๓๐)	๓๖ (๒๘.๓๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๖๘	.๗๗	มาก	๙๓.๖๐
๒.๒ จุด/ช่องทางบริการมี ความสะดวกและเพียงพอ	๗๗ (๖๐.๖๐)	๔๗ (๓๗.๐๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๘	.๗๗	มาก	๙๑.๖๐
๒.๓ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ ทันสมัยใหม่	๘๑ (๖๓.๘๐)	๔๔ (๓๔.๖๐)	๒ (๑.๖๐)	-	-	๔.๖๒	.๗๗	มาก	๙๒.๔๐
๒.๔ มีช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลาย	๘๘ (๖๙.๓๐)	๓๗ (๒๙.๑๐)	๒ (๑.๖๐)	-	-	๔.๖๐	.๗๗	มาก	๙๒.๐๐
๒.๕ ความสะดวกในช่องทาง บริการเช่นโทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และ email	๙๙ (๗๘.๐๐)	๒๖ (๒๐.๕๐)	๒ (๑.๕๐)	-	-	๔.๕๖	.๗๙	มาก	๙๑.๒๐
รวม						๔.๖๐	.๗๖	มากที่สุด	๙๒.๐๐

จากตาราง ๑๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($X = ๔.๖๐$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อ ๒.๑ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย ($X = ๔.๖๘$) ร้อยละความ พึงพอใจ ๙๓.๖๐ ๒.๓ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยใหม่ ($X = ๔.๖๒$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐ และข้อ ๒.๕ ความสะดวกในช่องทางบริการเช่นโทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ เฟสบุ๊กและ email ($X = ๔.๕๖$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐

ตารางที่ ๑๓. ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลสอง ห้อง	ระดับความพึงพอใจ					S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ	
	พอใจ มาก ที่สุด	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	.๗๗	มาก	๙๒.๒๐
๓.๒ ความเหมาะสมการ แต่งกายบุคลิกของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๔ (๕๘.๒๐)	๕๐ (๓๙.๔๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๖	.๗๐	มากที่สุด	๙๑.๒๐
๓.๓ ความเอาใจใส่ความ กระตือรือร้นและความ พร้อมต่อการให้บริการ	๘๕ (๖๖.๙๐)	๔๐ (๓๑.๕๐)	๒ (๑.๖๐)	-	-	๔.๖๕	.๗๐	มากที่สุด	๙๓.๐๐
๓.๔ การให้คำอธิบายและ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๗๗ (๖๐.๖๐)	๔๗ (๓๗.๐๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๘	.๗๗	มาก	๙๑.๖๐
๓.๕ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	๘๒ (๖๔.๖๐)	๔๓ (๓๓.๙๐)	๒ (๑.๕๐)	-	-	๔.๖๓	.๗๐	มากที่สุด	๙๒.๖๐
รวม						๔.๖๑	.๗๒	มากที่สุด	๙๒.๑๐

จากตาราง ๑๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($X = ๔.๖๑$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๑๐ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อ ๓.๓ ความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นและความพร้อมต่อการให้บริการ ($X = ๔.๖๕$) ร้อยละความ พึงพอใจ ๙๓.๐๐ ข้อ ๓.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสิ่งตอบแทน ($X = ๔.๖๓$) ร้อยละความ พึงพอใจ ๙๒.๖๐ และข้อ ๓.๒ ความเหมาะสมการแต่งกายบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X = ๔.๕๖$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐

ตารางที่ ๑๔. ระดับความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสอง ห้อง	ระดับความพึงพอใจ						S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก									
๔.๑ การจัดบริการพิเศษ สำหรับผู้มารับบริการเช่น หนังสือพิมพ์ สัญญาณ Wi-Fi เอกสารความรู้ฯ	๖๖ (๕๒.๐๐)	๕๖ (๔๔.๑๐)	๕ (๓.๙๐)	-	-	๔.๖๙	.๗๖	มากที่สุด	๙๓.๘๐
๔.๒ มีพื้นที่สำหรับกรอก แบบฟอร์มต่างๆอย่าง เพียงพอ	๖๙ (๕๔.๔๐)	๕๓ (๔๑.๗๐)	๕ (๓.๙๐)	-	-	๔.๖๘	.๗๐	มากที่สุด	๙๓.๖๐
๔.๓ มีที่นั่งเพียงพอต่อ ผู้รับบริการ	๗๔ (๕๗.๔๐)	๕๒ (๔๐.๓๐)	๓ (๒.๓๐)	-	-	๔.๗๓	.๗๗	มาก	๙๔.๖๐
๔.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอเช่นที่จอด รถ,ห้องน้ำ น้ำดื่มฯ	๗๗ (๖๐.๖๐)	๔๗ (๓๗.๐๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๖๑	.๗๐	มากที่สุด	๙๒.๒๐
๔.๕ ความครบถ้วนของ สิ่งอำนวยความสะดวก	๗๐ (๕๕.๒๐)	๕๓ (๔๑.๗๐)	๔ (๓.๑๐)	-	-	๔.๗๑	.๖๙	มากที่สุด	๙๔.๒๐
รวม						๔.๖๘	.๗๑	มากที่สุด	๙๔.๐๐

จากตาราง ๑๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($X = ๔.๖๘$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๐๐ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อ ๔.๓ มีที่นั่งเพียงพอต่อผู้รับบริการ ($X = ๔.๗๓$) ร้อยละความ พึงพอใจ ๙๔.๖๐ ข้อ ๔.๕ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = ๔.๗๑$) ร้อยละความ พึงพอใจ ๙๔.๒๐ และข้อ ๔.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่นที่จอดรถ,ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ($X = ๔.๖๑$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐

สรุปผล

จากตารางที่ ๑๑ - ๑๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องประจำปี ๒๕๖๗ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๒$, S.D. = .๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เมื่อวิเคราะห์รายชื่อในแต่ละด้าน มีดังนี้

๑. ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่าข้อ ๑.๒ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($X = ๔.๕๘$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐

๒. ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการพบว่าข้อ ๒.๕ ความสะดวกในช่องทางบริการเช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊กและ email ($X = ๔.๕๖$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐

๓. ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าข้อ ๓.๒ ความเหมาะสมการแต่งกายบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X = ๔.๕๖$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐

๔. ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อ ๔.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเช่นที่จอดรถ,ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ($X = ๔.๖๑$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๑. ด้านที่ ๑ อบต.สองห้องต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

๒. ด้านที่ ๒ ควรมีการปรับปรุงช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์ดังนั้นเห็นควรพิจารณาจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทางเช่น Line, แชตเฟส เป็นต้น และให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการ

๓. ด้านที่ ๓ อบต.สองห้องควรมีการกำหนดการแต่งกายเจ้าหน้าที่ให้อยู่ในทิศทางเดียวกันหรือให้เจ้าหน้าที่มีป้ายชื่อติดตัวเพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถเข้าใจได้ว่าคนนี้เป็นคนที่สามารถให้บริการได้

๔. ด้านที่ ๔ อบต.สองห้องควรมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย