



รายงานสรุปการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง  
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๔๘  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง  
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

## สารบัญ

	หน้า
๑. รายงานสรุปการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง	๑
๒. สรุปการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙	๒
๓. สรุปสถิติการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘	๕
- สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของสำนักงานปลัด	๗
- สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองคลัง	๘
- สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองช่าง	๙
- สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองสวัสดิการสังคม	๑๐
- ภาพรวมสถิติการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘	๑๑
๔. สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง	๑๒
- สรุปผลความพึงพอใจ	๑๘
- ข้อเสนอแนะ	๑๘

**รายงานสรุปการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง  
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๔๘  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘**

\*\*\*\*\*

**๑. รายงานสรุปการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง**

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

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการพร้อมทั้งดูแลเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนให้ได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอีกทั้งได้สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ที่ผ่านดังนี้

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

๒. วิธีการติดต่อขอข้อมูล

- |  |             |
|--|-------------|
| - ติดต่อด้วยตนเอง  | จำนวน - ราย |
| - ผ่านทางผู้นำชุมชนหรือสมาชิกสภาฯ                          | จำนวน - ราย |
| - ทาง โทรศัพท์   | จำนวน - ราย |
| - ทางอื่นๆ (โทรสาร, ใช้บริการInternet, Mail, <u>Line</u> ) | จำนวน ๕ ราย |

๓. รูปแบบการให้บริการข้อมูล

- |  |             |
|--|-------------|
| ( ) สำเนาเอกสาร  | จำนวน - ราย |
| ( ) รายงาน / เอกสาร  | จำนวน - ราย |
| ( ) โทรศัพท์   | จำนวน - ราย |
| ( <input checked="" type="checkbox"/> ) ทางด้านอื่นๆ (โทรสาร, ใช้บริการInternet, Mail, <u>Line</u> ) | จำนวน ๕ ราย |

๒. สรุปการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙

การดำเนินการตามมาตรา ๗	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(๑)	โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินการ	<input checked="" type="radio"/> มีจำนวน...๕...คน <input type="radio"/> ไม่มี	-รายชื่อคณะผู้บริหาร/ สมาชิกสภา/พนักงาน ส่วนตำบล -เบอร์ติดต่อกำนัน/ 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)	กฎหมายรัฐธรรมนูญ 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 ๙	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 ตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำสาธารณะ	<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.....๖๓.....เรื่อง

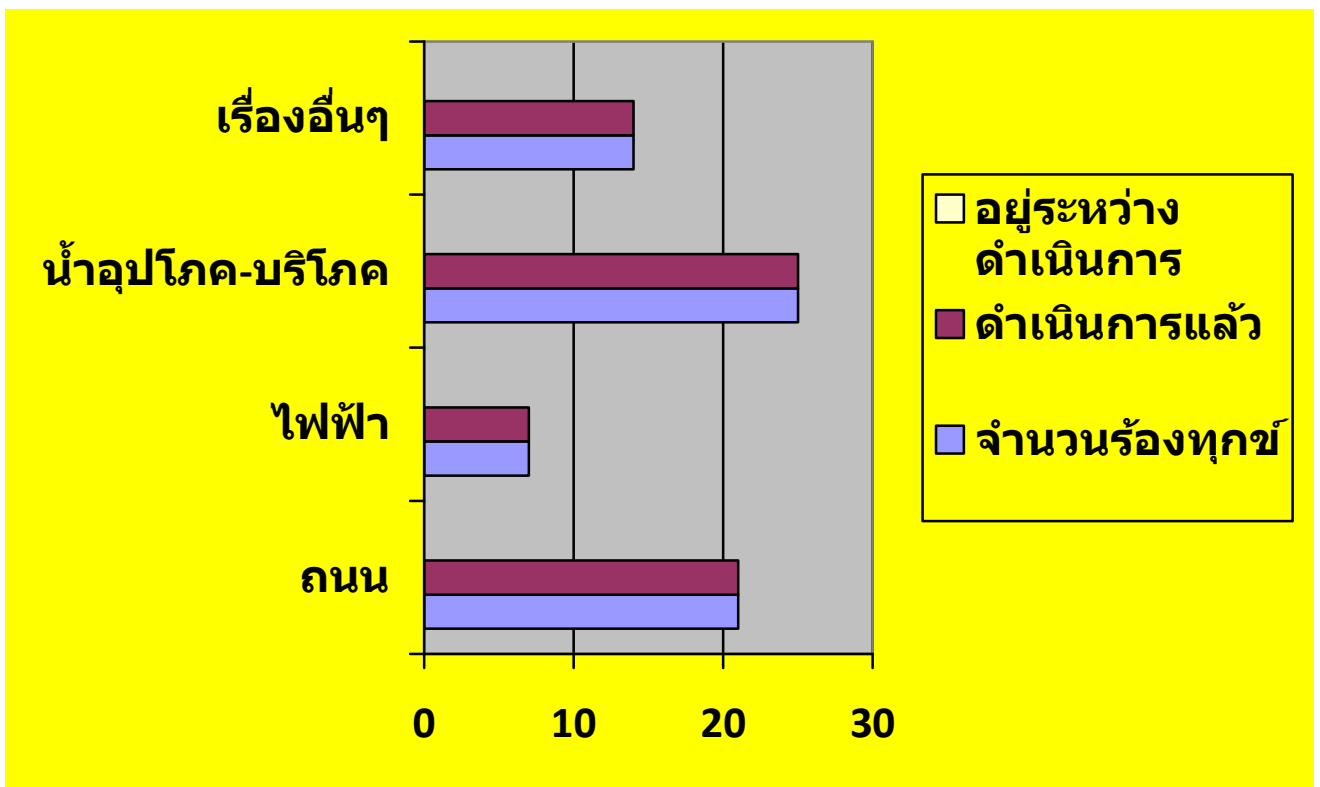
### ด้านเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ได้มีการจำแนกออกเป็นประเภทต่างๆคือ

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

ซึ่งตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ที่ผ่านมาศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้รับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆทั้งผ่านทางระบบ Face Book : อบต.สองห้อง, ยี่นคำร้องที่ อบต. , ผ่านทาง คณะผู้บริหารหรือ ส.อบต. หรือแจ้งผ่านผู้นำชุมชนต่างๆเป็นต้น ซึ่งทาง อบต.สองห้องได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้พี่น้องประชาชนในตำบลสองห้องเป็นที่เรียบร้อยซึ่งจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการร้องทุกข์

ลำดับที่	ประเภทข้อมูล	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	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

๓. สรุปสถิติการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ที่ผ่านมามองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ดำเนินการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการสร้างมาตรการเชิงรุกในการบริการประชาชนในด้านต่างๆทั้งการรับชำระภาษี 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

กระบวนการที่ให้บริการ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

ตารางที่ ๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ประชาชนมาใช้บริการประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

ที่	กระบวนการให้บริการ	จำนวนประชาชนมาใช้บริการ(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑	การโอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	๐	
๒	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ 1 : ขั้นตอนออกคำสั่งรับคำขอรับใบอนุญาต)	๐	
๓	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ 2 : ขั้นตอนออกใบอนุญาต)	๐	
๔	การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	๐	
๕	การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ 1 : ขั้นตอนออกคำสั่งรับคำขอรับใบอนุญาต)	๐	
๖	การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ 2 : ขั้นตอนออกใบอนุญาต)	๐	
๗	การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่)	๒	
๘	การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน)	๒	
๙	การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ)	๐	
๑๐	การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๑๓๓	
๑๑	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ		
๑๒	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		
๑๓	การรับชำระภาษีป้าย	๔๘	
๑๔	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕๓๐	
๑๕	การขอต่ออายุใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน 200 ตารางเมตร	๐	

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

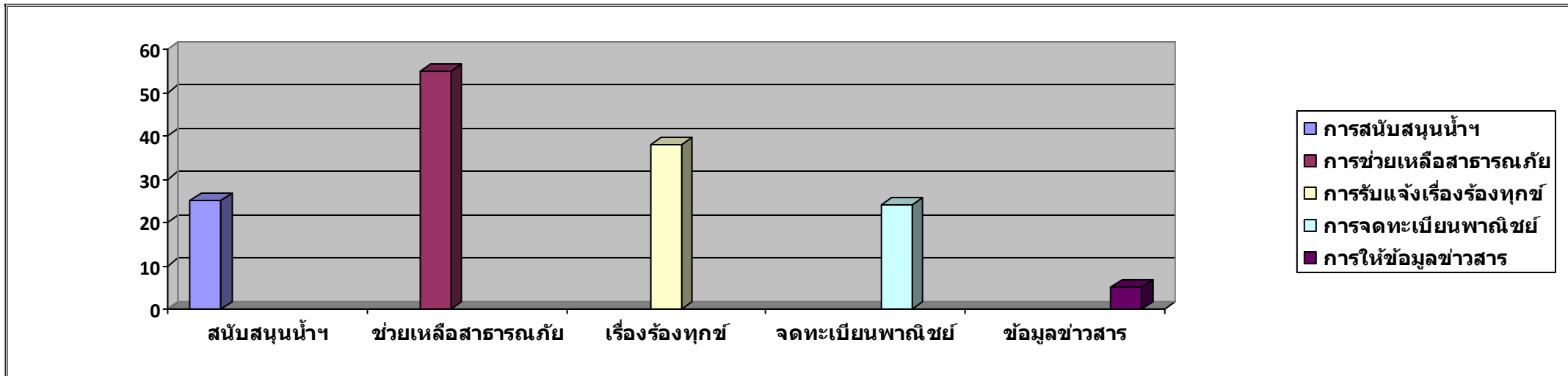
ที่	กระบวนงานให้บริการ	จำนวนประชาชนมาใช้บริการ(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑๖	การขอต่ออายุใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๑	
๑๗	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	
๑๘	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดสิ่งปฏิกูล	๐	
๑๙	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(๑๓๐ประเภท)	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	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>๙๔๙</b>	
<b>งานบริการเพิ่มเติม</b>			
๑	การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๑๒	
๒	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๕	

ตารางที่ ๔ : แสดงจำนวนที่ประชาชนมาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ส่วนราชการ	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗	ม.ค.๖๘	ก.พ.๖๘	มี.ค.๖๘	เม.ย.๖๘	พ.ค.๖๘	มิ.ย.๖	ก.ค.๖๘	ส.ค.๖๘	ก.ย.๖๘
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
กองการศึกษา	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
<b>รวม</b>	<b>๒๕</b>	<b>๗๒</b>	<b>๘๓</b>	<b>๑๖๔</b>	<b>๒๑๓</b>	<b>๕๘</b>	<b>๔๐</b>	<b>๒๗</b>	<b>๑๙๙</b>	<b>๔๓</b>	<b>๓๔</b>	<b>๑๘</b>

ตารางที่ ๕ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของสำนักงานปลัด

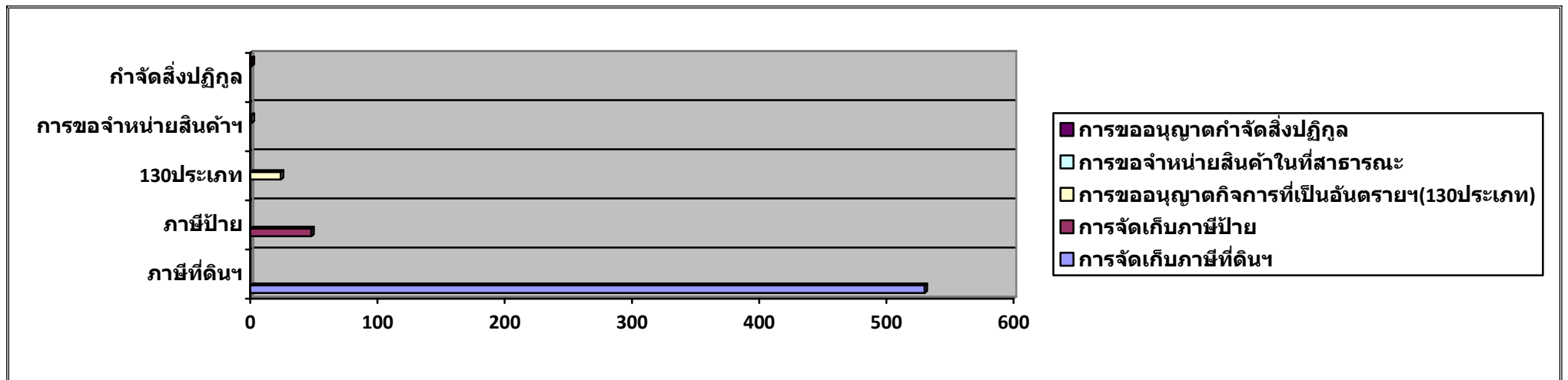
	ช่องทางให้บริการ (Walk-in)	สถิติการให้บริการประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘												
		E-Service	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗	ม.ค.๖๘	ก.พ.๖๘	มี.ค.๖๘	เม.ย.๖๘	พ.ค.๖๘	มิ.ย.๖	ก.ค.๖๘	ส.ค.๖๘	ก.ย.๖๘
การสนับสนุนน้ำอุปโภคและบริโภค	๒๕	๐	๑	๓	๑	๓	๗	๑	๐	๒	๐	๑	๔	๒
การช่วยเหลือสาธารณภัย	๕๕	๐	๐	๐	๐	๐	๔๙	๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๓๘	๐	๔	๙	๖	๔	๗	๐	๕	๑	๒	๐	๐	๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๐	๐	๐	๑	๒	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐
การให้ข้อมูลข่าวสาร	๕	๐	๑	๐	๑	๑	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐
<b>รวมการให้บริการ</b>	<b>๑๒๗</b>	<b>๐</b>	<b>๖</b>	<b>๑๒</b>	<b>๙</b>	<b>๑๐</b>	<b>๖๗</b>	<b>๘</b>	<b>๕</b>	<b>๕</b>	<b>๐</b>	<b>๑</b>	<b>๔</b>	<b>๒</b>



แผนภูมิที่ ๒ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของสำนักงานปลัด

ตารางที่ ๖ : สถิติการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจงานของกองคลัง

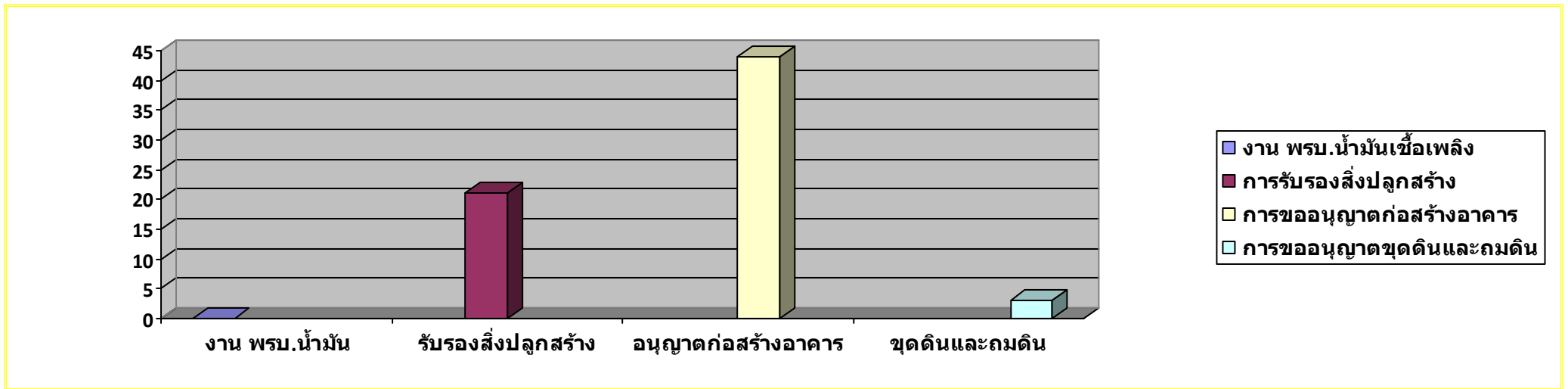
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ (Walk-in)	สถิติการให้บริการประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘												
		E-Service	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗	ม.ค.๖๘	ก.พ.๖๘	มี.ค.๖๘	เม.ย.๖๘	พ.ค.๖๘	มิ.ย.๖๘	ก.ค.๖๘	ส.ค.๖๘	ก.ย.๖๘
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕๓๐	๐	๐	๐	๖๐	๑๓๔	๑๒๑	๓๐	๗	๔	๑๗๔	๐	๐	๐
การจัดเก็บภาษีป้าย	๔๘	๐	๐	๓๔	๔	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

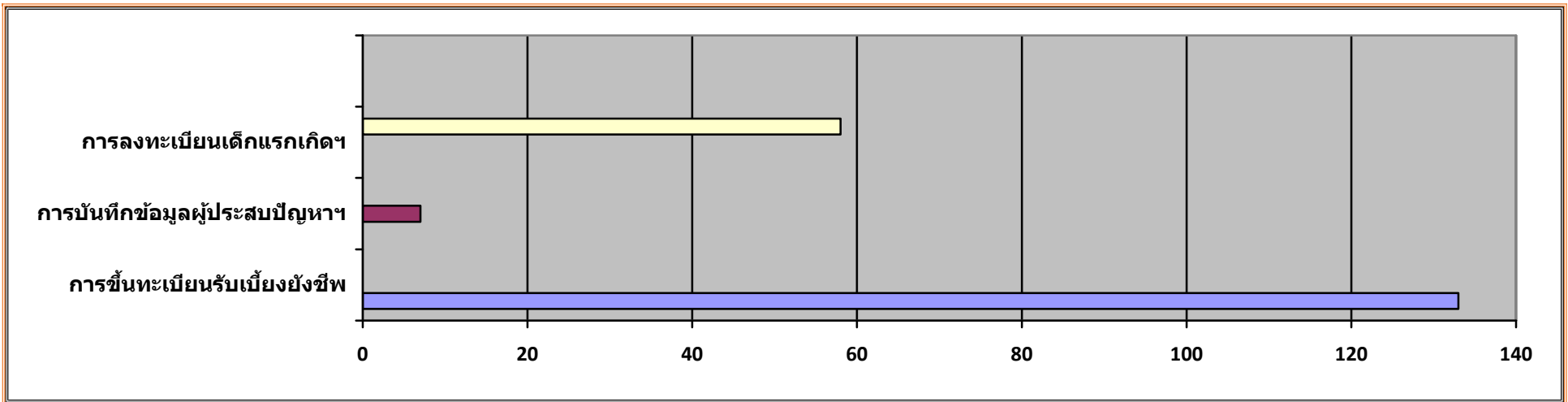
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ (Walk-in)	สถิติการให้บริการประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘												
		E-Service	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗	ม.ค.๖๘	ก.พ.๖๘	มี.ค.๖๘	เม.ย.๖๘	พ.ค.๖๘	มิ.ย.๖	ก.ค.๖๘	ส.ค.๖๘	ก.ย.๖๘
งาน พรบ.น้ำมันเชื้อเพลิง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>งานบริการเพิ่มเติม</b>														
การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	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

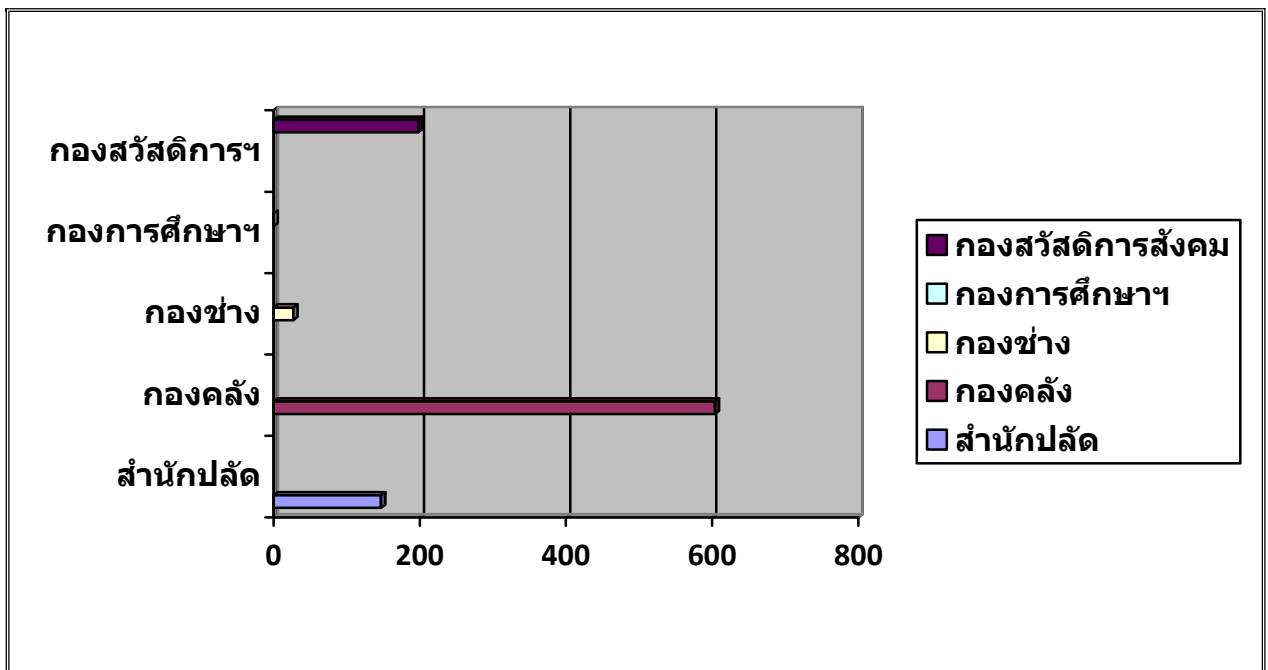
งานบริการ	ช่องทางให้บริการ	สถิติการให้บริการประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘													
		(Walk-in)	E-Service	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗	ม.ค.๖๘	ก.พ.๖๘	มี.ค.๖๘	เม.ย.๖๘	พ.ค.๖๘	มิ.ย.๖	ก.ค.๖๘	ส.ค.๖๘	ก.ย.๖๘
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ติดเชื้อ		๑๓๓	๐	๗	๑๐	๔	๙	๕	๗	๗	๑๑	๙	๓๔	๑๕	๑๕
การยื่นแบบบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม		๗	๐	๐	๐	๐	๐	๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด		๕๘	๐	๕	๙	๒	๓	๗	๒	๖	๒	๑๐	๔	๘	๐
<b>รวมการให้บริการ</b>		<b>๑๙๘</b>	<b>๐</b>	<b>๑๒</b>	<b>๑๙</b>	<b>๖</b>	<b>๑๒</b>	<b>๑๙</b>	<b>๙</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๙</b>	<b>๓๘</b>	<b>๒๓</b>	<b>๑๕</b>



แผนภูมิที่ ๕ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามภารกิจของกองสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๙ : ภาพรวมสถิติการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ที่	ส่วนงาน/กองงาน	จำนวนผู้มาใช้บริการ	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	สำนักงานปลัด	๑๔๗	๑๕.๑๐	
๒	กองคลัง	๖๐๔	๖๑.๕๐	
๓	กองช่าง	๒๗	๒.๗๐	งานบริการอื่น
๔	กองการศึกษา	๐	-	งานบริการอื่น
๕	กองสวัสดิการสังคม	๑๙๘	๒๐.๓๐	
	รวม	๙๗๖	๑๐๐	



แผนภูมิที่ ๖ : แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนจำแนกตามส่วนงาน/กองงาน

จากตารางที่ ๙ แสดงพบว่ากองคลังมีประชาชนมารับบริการมากตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ มากที่สุด รองลงมาเป็น กองสวัสดิการสังคม สำนักงานปลัด กองช่างและ กองการศึกษาฯ ตามลำดับพอสรุปได้ดังนี้

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

๒. กองสวัสดิการสังคมมีจำนวนผู้มาใช้บริการจำนวน ๑๙๘คนคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๐ ที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดเนื่องมาจากมาติดต่อการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุช่วงเวลาที่ตนเองสะดวกที่สุดคือช่วงพักเที่ยงจึงทำให้กองสวัสดิการสังคมมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

๓. สำนักปลัดมีผู้มาใช้บริการในช่วงนอกเวลาราชการจำนวน ๑๔๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขอรับการสนับสนุนน้ำดื่มและ การแจ้งเหตุสาธารณภัย

๔. กองช่างมีผู้มาใช้บริการจำนวน ๒๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างที่มีการกฎเกณฑ์ใหม่ในการขอเลขที่บ้านทำให้มีการบริการเพิ่มขึ้นเพื่อนำไปประกอบการขอกู้สินเชื่อจากธนาคารต่างๆ

๕. กองการศึกษาซึ่งมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการในช่วงนอกราชการเพื่อมาติดต่อการทำโครงการประเพณีต่างๆในพื้นที่ที่จะดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนดเช่นประเพณีสงกรานต์, ประเพณีบุญรวมญาติ เป็นต้น

ซึ่งผู้มาขอรับบริการต่างได้รับการบริการอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ อบต.สองห้องอย่างครบถ้วนไม่มีการร้องเรียนในเรื่องล่าช้าหรือไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวแต่อย่างใด

### ๓. สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

๓. เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง มีภาระหน้าที่ต้องทำ

๔. เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการงาน ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้นำข้อมูลมาจาก ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการตามส่วนงาน/กองงานในช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการ และทางเว็บไซต์ <http://www.songhong.go.th/index.php/menu-surveyorg> ซึ่งให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจำนวน ๑๕ ข้อประกอบด้วย

๑. ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
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. ๒๕๖๘ 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](http://www.songhong.go.th)

ซึ่งข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามใช้เพียง เพศและอายุโดยข้อมูลทั้งหมดนำมาจากกล่องแสดงความคิดเห็นไม่สามารถจำแนกเป็นกองงานได้ดังนั้นจึงสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ ๑๐:** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฯ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๖	๒๘.๓๐
หญิง	๙๑	๗๑.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๗</b>	<b>๑๐๐</b>

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					$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
<b>ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>									
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 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)	-	-	๔.๖๘	.๖๙	มากที่สุด	๙๓.๖๐
๑.๕ ระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	๗๔ (๕๗.๔๐)	๕๒ (๔๐.๓๐)	๓ (๒.๓๐)	-	-	๔.๖๑	.๖๙	มากที่สุด	๙๒.๒๐
<b>รวม</b>						<b>๔.๖๒</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๙๒.๔๐</b>

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

ตารางที่ ๑๒. ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสองห้อง	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
<b>ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>									
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
<b>รวม</b>						<b>๔.๖๐</b>	<b>.๗๖</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๙๒.๐๐</b>

จากตาราง ๑๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง 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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	คิดเป็นร้อยละ
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ				
<b>ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
๓.๑ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๐ (๖๓.๐๐)	๔๔ (๓๔.๖๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๖๑	.๗๗	มาก	๙๒.๒๐
๓.๒ ความเหมาะสมการแต่งกายบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๔ (๕๘.๒๐)	๕๐ (๓๙.๔๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๖	.๗๐	มากที่สุด	๙๑.๒๐
๓.๓ ความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นและความพร้อมต่อการให้บริการ	๘๕ (๖๖.๙๐)	๔๐ (๓๑.๕๐)	๒ (๑.๖๐)	-	-	๔.๖๕	.๗๐	มากที่สุด	๙๓.๐๐
๓.๔ การให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๗๗ (๖๐.๖๐)	๔๗ (๓๗.๐๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๕๘	.๗๗	มาก	๙๑.๖๐
๓.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสิ่งตอบแทน	๘๒ (๖๔.๖๐)	๔๓ (๓๓.๙๐)	๒ (๑.๕๐)	-	-	๔.๖๓	.๗๐	มากที่สุด	๙๒.๖๐
<b>รวม</b>						<b>๔.๖๑</b>	<b>.๗๒</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๙๒.๑๐</b>

จากตาราง ๑๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $X = ๔.๖๑$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๑๐ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อ ๓.๓ ความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นและความพร้อมต่อการให้บริการ ( $X = ๔.๖๓$ ) 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					$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
<b>ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
๔.๑ การจัดบริการพิเศษ สำหรับผู้มารับบริการเช่น หนังสือพิมพ์ สัญญาณ Wi-Fi เอกสารความรู้ ฯลฯ	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 เพียงพอเช่นที่จอดรถ, ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ	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
<b>รวม</b>						<b>๔.๖๘</b>	<b>.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๙๔.๐๐</b>

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 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๒$ , S.D. = .๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เมื่อวิเคราะห์รายข้อในแต่ละด้าน มีดังนี้

๑. ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่าข้อข้อ ๑.๒ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = ๔.๕๘$ ) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐
๒. ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการพบว่าข้อ ๒.๕ ความสะดวกในช่องทางบริการเช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊กและ email ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ ) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐
๓. ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ๓.๒ ความเหมาะสมการแต่งกายบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ ) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐
๔. ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อ ๔.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเช่นที่จอดรถ, ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ ) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐

### **ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ**

๑. ด้านที่ 1 อบต.สองห้องต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ
๒. ด้านที่ ๒ ควรมีการปรับปรุงช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์ดังนั้นเห็นควรพิจารณาจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทางเช่น Line, แชนแนลเฟส เป็นต้น และให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการ
๓. ด้านที่ ๓ อบต.สองห้องควรมีการกำหนดการแต่งกายเจ้าหน้าที่ให้อยู่ในทิศทางเดียวกันหรือให้เจ้าหน้าที่มีป้ายชื่อติดตัวเพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถเข้าใจได้ว่าคนนี้คือคนที่สามารถให้บริการได้
๔. ด้านที่ ๔ อบต.สองห้องควรมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย