



สรุปการให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
ประจำปี ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

**สรุปการให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
ประจำปี ๒๕๖๔**

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ กำหนดให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของภาครัฐ โดยให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ถึงสิทธิของตนเองอย่างเต็มที่และส่งเสริมให้การบริการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พร้อมทั้งดูแลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนให้ได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอีกทั้งได้สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการตลอดปี พ.ศ.๒๕๖๒ ที่ผ่านดังนี้

๑. จำนวนผู้มาใช้บริการรวมทั้งสิ้น.....๑๐๙..... ราย

๒. วิธีการติดต่อขอข้อมูล

- ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวน ๒๗ ราย
- ผ่านทางผู้นำชุมชนหรือสมาชิกสภาฯ	จำนวน - ราย
- ทาง โทรศัพท์	จำนวน ๘๒ ราย
- ทางอื่นๆ (โทรสาร, <u>ใช้บริการInternet</u> , Mail, Line)	จำนวน - ราย

๓. รูปแบบการให้บริการข้อมูล

(✓) สำเนาเอกสาร	จำนวน ๒๗ ราย
() รายงาน / เอกสาร	จำนวน - ราย
(✓) โทรศัพท์	จำนวน ๘๒ ราย
() ทางด้านอื่นๆ (โทรสาร, <u>ใช้บริการInternet</u> , Mail, Line)	จำนวน - ราย

สรุปการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๘

การ ดำเนินการ ตามมาตรา ๗	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(๑)	โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินการ	☒ มีจำนวน.....๒๗.....คน ☐ ไม่มี	
(๒)	สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการ ดำเนินงาน	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๓)	สถานที่ติดต่อเพื่อขอข้อมูลข่าวสารหรือ คำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๔)	กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบแบบแผน นโยบายหรือ การตีความ ทั้งนี้เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมี สภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อ เอกชนที่เกี่ยวข้อง	☐ มีจำนวน.....คน ☒ ไม่มี	
(๕)	ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการข้อมูล ข่าวสารของราชการกำหนด	☒ มีจำนวน.....๘๒.....คน ☐ ไม่มี	
การ ดำเนินการ ตามมาตรา ๘	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	

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

สรุปจำนวนข้อมูลตามประเภทข้อมูลข่าวสาร

- ๑) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ จำนวน.....๑๐๙.....เรื่อง
๒) เรื่องร้องทุกข์ จำนวน.....๕๘.....เรื่อง

ด้านเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ได้มีการจำแนกออกเป็นประเภทต่างๆคือ

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

ซึ่งตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ที่ผ่านมาศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง ได้รับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆทั้งผ่านทางระบบ Face Book : อบต.สองห้อง, ยื่นคำร้องที่ อบต. , ผ่านทางคณะผู้บริหารหรือ ส.อบต. หรือแจ้งผ่านผู้นำชุมชนต่างๆเป็นต้น ซึ่งทาง อบต.สองห้องได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้พี่น้องประชาชนในตำบลสองห้องเป็นที่เรียบร้อยซึ่งจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการร้องทุกข์

ลำดับที่	ประเภทข้อมูล	จำนวน (เรื่อง) f	ร้อยละ %
๑.	ข้อมูลร้องทุกข์แยกตามประเภทต่างๆ		
	๑) เรื่องถนน	๒	๙.๑๐
	๒) เรื่องไฟฟ้า	๓	๑๓.๖๐
	๓) เรื่องอื่นๆ(เช่นขอน้ำดื่ม,ภัยพิบัติเป็นต้น)	๑๗	๗๗.๓๐
รวม		๒๒	๑๐๐.๐๐

กราฟ แสดงจำนวนข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการร้องทุกข์



ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ดำเนินการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการสร้างมาตรการเชิงรุกในการบริการประชาชนในด้านต่างๆทั้งการรับชำระภาษี การขอข้อมูลข่าวสาร การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค และด้านอื่นๆอีกในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.โดยมีคำสั่งแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลา

ดังกล่าวซึ่งมีประชาชนตำบลสองห้องและจากที่อื่นรวมทั้งหน่วยงานราชการต่างๆได้มาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวจึงขอสรุปผลการให้บริการแยกต่างส่วนงาน/กองที่ให้บริการมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการแยกส่วนงาน/กองงาน

ลำดับที่	ส่วนงาน/กองงาน	จำนวน ผู้มาใช้บริการ f	ร้อยละ %
๑.	สำนักงานปลัด	๓๑	๒๔.๔๐
๒.	กองคลัง	๑๓	๑๑.๐๐
๓.	กองช่าง	๒๕	๑๙.๗๐
๔.	กองการศึกษา	๒๒	๑๗.๓๐
๕.	กองสวัสดิการสังคม	๓๕	๒๗.๖๐
รวม		๑๒๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่แสดงพบว่ากองสวัสดิการสังคมมีผู้มาใช้บริการในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.มากที่สุดรองลงมาเป็นกองคลัง สำนักงานปลัด กองช่างและกองการศึกษาตามลำดับพอสรุปได้ดังนี้

๑. กองสวัสดิการสังคมมีจำนวนผู้มาใช้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.มากที่สุดจำนวน ๓๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐ ที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดเนื่องมาจากมาติดต่อการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดช่วงเวลาที่ตนเองสะดวกที่สุดคือช่วงพักเที่ยงจึงทำให้กองสวัสดิการสังคมมีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

๒. สำนักปลัดมีผู้มาใช้บริการในช่วงนอกเวลาราชการจำนวน ๓๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขอรับการสนับสนุนน้ำดื่มเนื่องจากระบบประปาหมู่บ้านชำรุดทำให้ไม่มีน้ำอุปโภคและบริโภค

๓. กองช่างมีผู้มาใช้บริการรองลงมาจำนวน ๒๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขอรับรองสิ่งปลูกสร้างที่มีการกฎหมายใหม่ในการขอเลขที่บ้านทำให้มีการบริการเพิ่มขึ้น

๔. ส่วนกองการศึกษาและกองช่างซึ่งมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการในช่วงเวลานอกเวลาราชการไม่มากสาเหตุเนื่องจากส่วนใหญ่จะเป็นงานให้บริการในพื้นที่อยู่แล้วที่มาติดต่อและกองช่างก็คือการขออนุญาตรับรองสิ่งปลูกสร้างเพื่อนำไปประกอบการขอกู้สินเชื่อจากธนาคารต่างๆ

๕. กองคลังมีผู้มาติดต่อราชการน้อยที่สุดสาเหตุเนื่องจากมีการยกเว้นการเสียบำรุงท้องที่เพื่อปรับโครงสร้างแผนที่ภาษีแบบใหม่

ซึ่งผู้มาขอรับบริการต่างได้รับการบริการอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ อบต.สองห้องอย่างครบถ้วนไม่มีการร้องเรียนในเรื่องล่าช้าหรือไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวแต่อย่างใด

๑. สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ นำข้อมูลมาจากผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการตามส่วนงาน/กองงานในช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการซึ่งให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจำนวน ๕ ข้อประกอบด้วย

๑. กระบวนการให้บริการ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. สถานที่ให้บริการ

โดยข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามใช้เพียง เพศและอายุโดยข้อมูลทั้งหมดนำมาจากกล่องแสดงความคิดเห็นไม่สามารถจำแนกเป็นกองงานได้ดังนั้นจึงสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ ๔: จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฯ จำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๙๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๐ เพศชายจำนวน ๓๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕. รวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสอง ห้อง	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็น แปลค่า ร้อยละ
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ			
๑. การให้บริการเป็นไป ด้วยความรวดเร็วและตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๘๔ (๖๖.๑๐)	๓๘ (๒๙.๙๐)	๕ (๔.๐๐)	-	-	๔.๖๒	.๗๐	มากที่สุด ๙๒.๔๐

๒. การติดป้ายประกาศ
หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ
ขั้นตอนและระยะเวลา
การให้บริการมีความ
ชัดเจนเข้าใจง่าย

๘๐ ๔๒ ๕ - - ๔.๕๙ .๗๗ มากที่สุด ๙๑.๘๐
(๖๓.๐๐) (๓๓.๑๐) (๓.๙๐)

ตารางที่ ๕. (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสอง ห้อง	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็น แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเหมาะสม	๗๖	๔๑	๑๐	-	-	๔.๕๒	.๗๕	มากที่สุด	๙๐.๔๐
ให้บริการอย่างสุภาพและ เต็มใจ	(๕๙.๘๐)	(๓๒.๓๐)	(๗.๙๐)						
๔. จุด /ช่อง การ ให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้	๙๔	๒๗	๖	-	-	๔.๖๙	.๗๖	มากที่สุด	๙๓.๘๐
สะดวกทุกคน	(๗๔.๐๐)	(๒๑.๓๐)	(๔.๗๐)						
๕. สถานที่โดยรวม สะอาดมีระเบียบ	๘๓	๔๐	๔	-	-	๔.๖๒	.๗๕	มากที่สุด	๙๒.๔๐
	(๖๕.๔๐)	(๓๑.๕๐)	(๓.๑๐)						
รวม						๔.๖๑	.๗๕	มากที่สุด	๙๒.๒๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าระดับภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๖๑, S.D. = .๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้แก่ ข้อ ๔ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกทุกคน ($\bar{X}$ = ๔.๖๙, S.D. = .๗๖) รองลงมา ข้อ ๕ สถานที่โดยรวมสะอาดมีระเบียบ ($\bar{X}$ = ๔.๖๒, S.D. = .๗๕) ข้อ ๑. การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = ๔.๖๒, S.D. = .๗๐) ข้อ ๒ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = ๔.๕๙, S.D. = .๗๗) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ($\bar{X}$ = ๔.๕๒, S.D. = .๗๕)

ข้อเสนอแนะ

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการพบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องดำเนินการดังนี้

- ปรับปรุงเส้นทางการจราจรให้เป็นแบบแข็งแรงและถาวร
- ขุดลอกแหล่งน้ำในพื้นที่ให้กักเก็บน้ำเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ภัยแล้ง
- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น
- ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว
- ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด