



การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการและ
การให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
ประจำปี ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

**สรุปการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง
ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ กำหนดให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของภาครัฐ โดยให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ถึงสิทธิของตนเองอย่างเต็มที่และส่งเสริมให้การบริการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการพร้อมทั้งดูแลเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนให้ได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอีกทั้งได้สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ที่ผ่านดังนี้

๑. จำนวนผู้มาใช้บริการรวมทั้งสิ้น.....๙..... ราย

๒. วิธีการติดต่อขอข้อมูล

- | | |
|--|-------------|
| - ติดต่อด้วยตนเอง | จำนวน ๗ ราย |
| - ผ่านทางผู้นำชุมชนหรือสมาชิกสภาฯ | จำนวน - ราย |
| - ทาง โทรศัพท์ | จำนวน - ราย |
| - ทางอื่นๆ (โทรสาร, ใช้บริการInternet, Mail, <u>Line</u>) | จำนวน ๒ ราย |

๓. รูปแบบการให้บริการข้อมูล

- | | |
|--|-------------|
| (<input checked="" type="checkbox"/>) สำเนาเอกสาร | จำนวน ๗ ราย |
| (<input type="checkbox"/>) รายงาน / เอกสาร | จำนวน - ราย |
| (<input type="checkbox"/>) โทรศัพท์ | จำนวน - ราย |
| (<input checked="" type="checkbox"/>) ทางด้านอื่นๆ (โทรสาร, ใช้บริการInternet, Mail, <u>Line</u>) | จำนวน ๒ ราย |

๑. สรุปการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙

การดำเนินการตามมาตรา ๗	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(๑)	โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินการ	<input checked="" type="radio"/> มีจำนวน...๓...คน <input type="radio"/> ไม่มี	-รายชื่อคณะผู้บริหาร/ สมาชิกสภาฯ/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 checked="" type="radio"/> มีจำนวน....๖....คน <input type="radio"/> ไม่มี	-เอกสารประกอบการ สมัครเลือกตั้ง ส.อบต. เมื่อวันที่ ๒๘ พ.ย.๖๔
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	

(๓)	แผนงาน โครงการและงบประมาณรายจ่ายประจำปี ของปีที่กำลังดำเนินการ - แผนงาน - โครงการ - งบประมาณ	<input type="radio"/> มีจำนวน.....คน <input checked="" type="radio"/> ไม่มี	
การดำเนินการตามมาตรา ๙	รายการ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
(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 โดยกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีรายชื่อ 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.....๙.....เรื่อง
๒) เรื่องร้องทุกข์ จำนวน.....๓๘.....เรื่อง

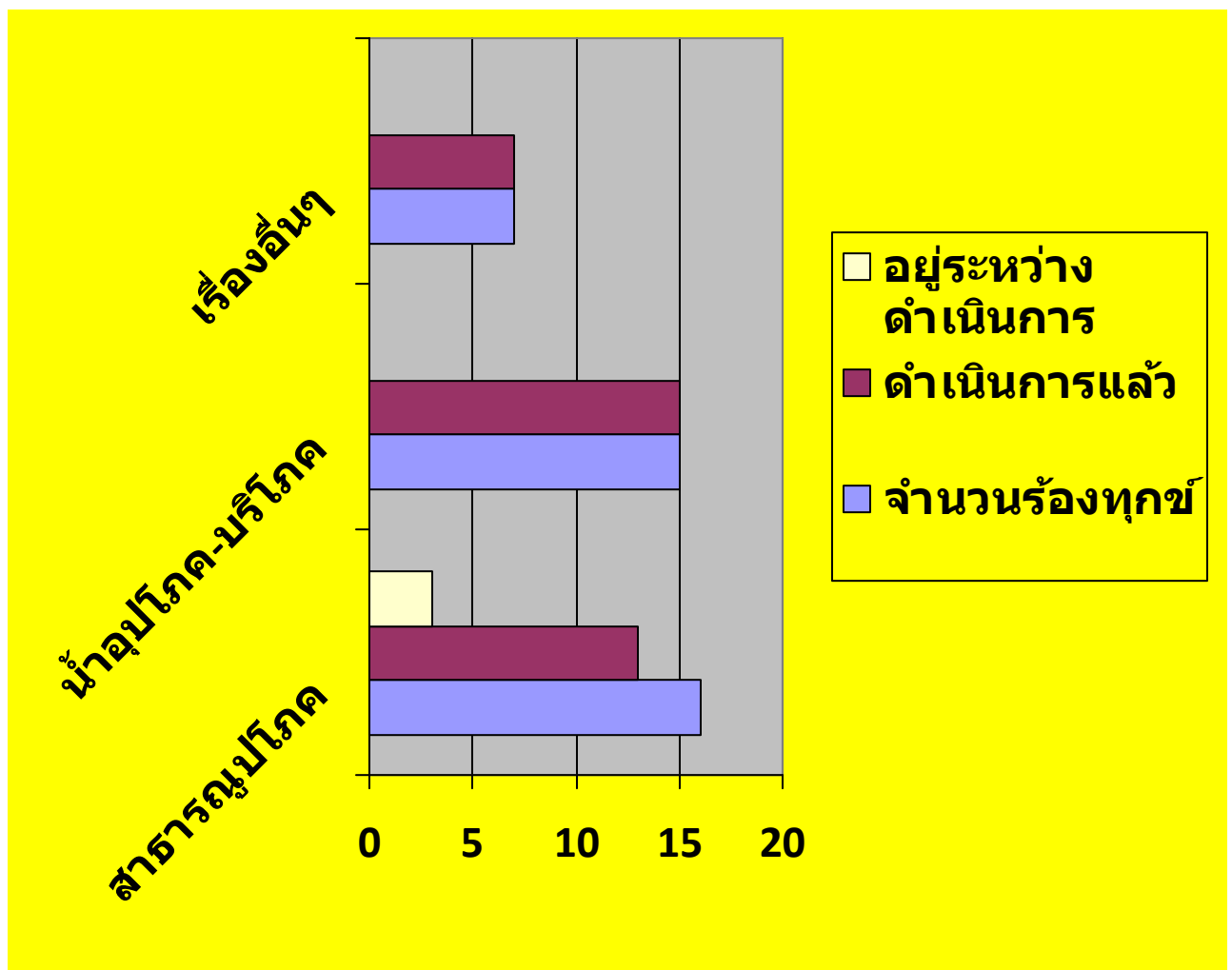
ด้านเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ได้มีการจำแนกออกเป็นประเภทต่างๆคือ

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

ซึ่งตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ที่ผ่านมาศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้รับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆทั้งผ่านทางระบบ Face Book : อบต.สองห้อง, ยื่นคำร้องที่ อบต. , ผ่านทาง คณะผู้บริหาร หรือ ส.อบต. หรือแจ้งผ่านผู้นำชุมชนต่างๆ เป็นต้น ซึ่งทาง อบต.สองห้องได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้พี่น้องประชาชนในตำบลสองห้องเป็นที่เรียบร้อยซึ่งจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการร้องทุกข์

ลำดับ ที่	ประเภทข้อมูล	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการ แล้ว	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	ร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค(ถนน,ไฟฟ้า)	๑๖	๔๒.๑๐	๑๓	๘๑.๓๐	๓	๑๘.๗๐
๒	ร้องทุกข์เรื่องน้ำอุปโภคบริโภค	๑๕	๓๗.๕๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	-	-
๓	ร้องทุกข์เรื่องอื่นๆ(เช่นภัยพิบัติ, สิ่งรบกวน,ขอใช้รถกู้ชีพ ฯลฯ)	๗	๑๘.๔๐	๗	๑๐๐.๐๐	-	-
รวม		๓๘	๑๐๐.๐๐				



แผนภูมิที่ ๑: แสดงการเปรียบเทียบการดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องได้ดำเนินการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการสร้างมาตรการเชิงรุกในการบริการประชาชนในด้านต่างๆทั้งการรับชำระภาษี การขอข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคและด้านอื่นๆ ในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.โดยมีคำสั่งแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งมีประชาชนตำบลสองห้องและจากที่อื่นรวมทั้งหน่วยงานราชการต่างๆได้มาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวจึงขอสรุปผลการให้บริการแยกต่างส่วนงาน/กองที่ให้บริการมีรายละเอียดดังนี้ดังนี้

ตารางที่ ๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการแยกส่วนงาน/กองงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ลำดับที่	ส่วนงาน/กองงาน	จำนวน ผู้มาใช้บริการ f	ร้อยละ %
๑.	สำนักงานปลัด	๑๐๙	๒๑.๐๐
๒.	กองคลัง	๑๕๓	๒๙.๕๐
๓.	กองช่าง	๒๘	๕.๔๐
๔.	กองการศึกษา	๕๐	๙.๗๐
๕.	กองสวัสดิการสังคม	๑๗๘	๓๔.๔๐
รวม		๕๑๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงพบว่ากองสวัสดิการสังคมมีผู้มาใช้บริการในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มากที่สุดรองลงมาเป็น กองคลัง สำนักงานปลัด กองการศึกษาฯ และกองช่าง ตามลำดับพอสรุปได้ดังนี้

๑. กองสวัสดิการสังคมมีจำนวนผู้มาใช้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.มากที่สุดจำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๐ ที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดเนื่องมาจากมาติดต่อการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุช่วงเวลาที่ตนเองสะดวกที่สุดคือช่วงพักเที่ยงจึงทำให้กองสวัสดิการสังคมมีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

๒. กองคลังเริ่มมีผู้มาติดต่อราชการเพิ่มขึ้นเนื่องจากจะต้องมีการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อปรับโครงสร้างแผนที่ภาษีแบบใหม่จำนวน ๑๕๓คนคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ ซึ่งทาง อบต.สองห้องก็มีการให้บริการออกรับชำระในพื้นที่แต่บางครั้งผู้ที่เสียภาษีไม่ว่างในช่วงเวลาดังกล่าวจึงต้องมาชำระเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

๓. สำนักปลัดมีผู้มาใช้บริการในช่วงนอกเวลาราชการจำนวน ๑๐๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขอรับการสนับสนุนน้ำดื่มเนื่องจากผลกระทบที่ได้รับจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(โควิด-๑๙) การแจ้งเหตุสาธารณภัยและการขอรับน้ำอุปโภคและบริโภค

๔. กองการศึกษาซึ่งมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการในช่วงนอกราชการรองลงมาเป็นลำดับที่ ๔ จำนวน ๕๐คนคิดเป็นร้อยละ ๙.๗๐ เพื่อมาติดต่อการทำโครงการประเพณีต่างๆในพื้นที่ที่จะดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนดเช่นประเพณีสงกรานต์, ประเพณีบุญรวมญาติ เป็นต้น

๕. กองช่างมีผู้มาใช้บริการจำนวน ๒๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๕.๔๐ เนื่องจากประชาชนมาติดต่อขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างที่มีการกฎหมายใหม่ในการขอเลขที่บ้านทำให้มีการบริการเพิ่มขึ้นเพื่อนำไปประกอบการขอกู้สินเชื่อกิจการต่างๆ

ซึ่งผู้มาขอรับบริการต่างได้รับการบริการอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ อบต.สองห้องอย่างครบถ้วนไม่มีการร้องเรียนในเรื่องล่าช้าหรือไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวแต่อย่างใด

๒. สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง

๓. เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง มีภาระหน้าที่ต้องทำ

๔. เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการงาน ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการติดต่องานที่ทำนั้น

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ นำข้อมูลมาจาก ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการตามส่วนงาน/กองงาน ในช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการ และทางเว็บไซต์ <http://www.songhong.go.th/index.php/menu-surveyorg> ซึ่งให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจำนวน ๑๕ ข้อประกอบด้วย

๑. ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ

๓. ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านที่ 4 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 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ นำข้อมูลมาจากแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการที่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการตามส่วนงาน/กองงานในช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการซึ่งให้ผู้ใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจำนวน ๑๕ ข้อเสร็จนำมาประมวลผลรวมกับข้อมูลทางเว็บไซต์ www.songhong.go.th

ซึ่งข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามใช้เพียง 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 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงให้ความสนใจและร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศชาย

ส่วนที่ ๒ กระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๕ : แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ประชาชนมาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ที่	กระบวนการให้บริการ	จำนวนประชาชนมาใช้บริการ(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑	การโอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	
๒	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ ๑: ขั้นตอนออกคำสั่งรับคำขอรับใบอนุญาต)	-	
๓	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ ๒: ขั้นตอนออกใบอนุญาต)	-	
๔	การต่อใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	
๕	การออกใบแทนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	
๖	การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ ๑ : ขั้นตอนออกคำสั่งรับคำขอรับใบอนุญาต)	-	
๗	การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน(ระยะที่ ๒ : ขั้นตอนออกใบอนุญาต)	-	
๘	การจดทะเบียนพาณิชย์(ตั้งใหม่)	๑๕	
๙	การจดทะเบียนพาณิชย์(เปลี่ยนแปลง)	๒	
๑๐	การจดทะเบียนพาณิชย์(ยกเลิก)	๓	
๑๑	การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	-	

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

ที่	กระบวนงานให้บริการ	จำนวนประชาชน มาใช้บริการ(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑๒	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ	๓๒	
๑๓	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๗	
๑๔	การรับชำระภาษีป้าย	๑๔	
๑๕	การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๓๖	
๑๖	การขอต่ออายุใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน ๒๐๐ตารางเมตร	-	
๑๗	การขอต่ออายุใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	-	
๑๘	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๑	
๑๙	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดสิ่งปฏิกูล	-	
๒๐	การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน ๒๐๐ตารางเมตร	-	
๒๑	การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	-	
๒๒	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	
๒๓	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดสิ่งปฏิกูล	-	
๒๔	การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	-	
๒๕	การสนับสนุนน้ำอุปโภคและบริโภค	๓๑	
๒๖	การช่วยเหลือสาธารณภัย	๑๑	
๒๗	การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๒๕	
๒๘	การขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๙	
๒๙	การขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	-	
๓๐	การขอคัดสำเนาและรับรองข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	-	
๓๑	การยื่นแบบบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม	๔๙	

จากตารางที่ ๕ พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจำนวน ๑๓๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๐ อันดับที่ ๒ คือเรื่องการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐ อันดับที่ ๓ คือเรื่องการยื่นแบบบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมจำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๐ และเรื่องที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ เรื่องการจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลง) มีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้านประกอบด้วย

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

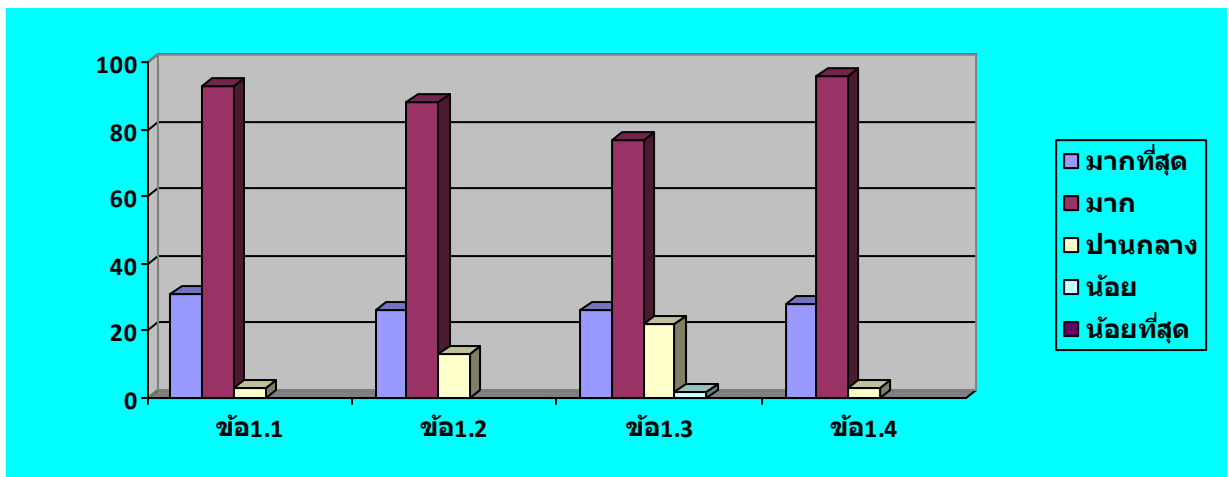
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๖. 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 มีความชัดเจนในการ แนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ	๓๑ (๒๐.๕๐)	๙๓ (๗๐.๙๐)	๓ (๘.๗๐)	-	-	๔.๒๒	.๗๐	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัวและไม่ ยุ่งยาก	๒๘ (๒๒.๐๐)	๙๖ (๗๕.๖๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๒๐	.๖๙	มาก	๘๔.๐๐
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๒๖ (๒๐.๕๐)	๘๘ (๖๙.๓๐)	๑๓ (๑๐.๒๐)	-	-	๔.๑๐	.๗๐	มาก	๘๒.๐๐
๑.๔ ไม่เรียกใช้เอกสารที่ เกินความจำเป็น	๒๘ (๒๒.๐๐)	๙๖ (๗๕.๖๐)	๓ (๒.๔๐)	-	-	๔.๓๒	.๖๙	มากที่สุด	๘๖.๔๐
รวม						๔.๒๑	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๔.๒๐

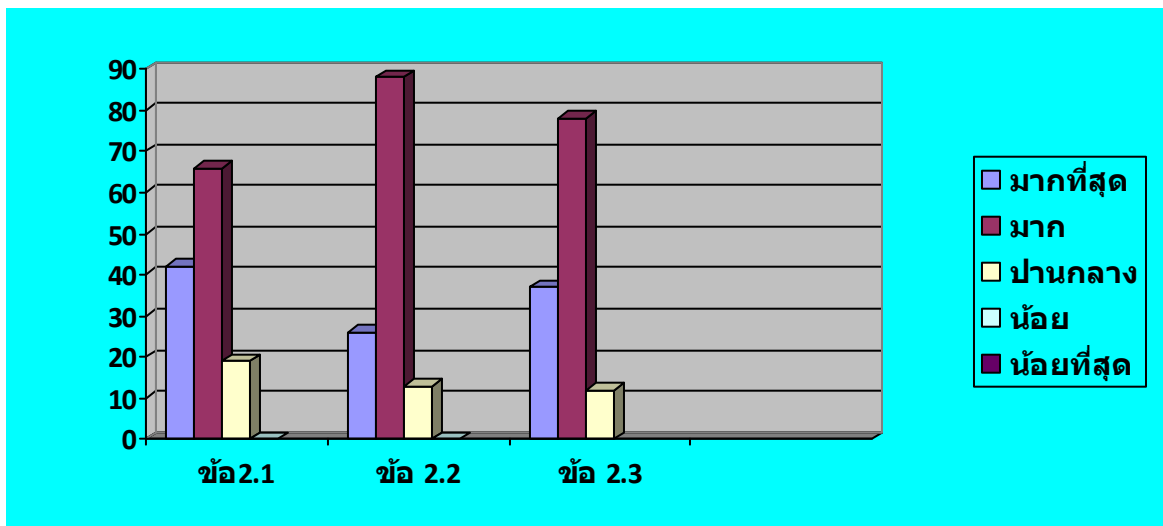


แผนภูมิที่ ๒ : แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๗. ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลสองห้อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ									
๒.๑ ช่องทางการ ให้บริการ ณ ที่ตั้ง สำนักงาน	๔๒ (๓๓.๑๐)	๖๖ (๕๒.๐๐)	๑๙ (๑๔.๙๐)	-	-	๔.๑๘	.๗๗	มาก	๘๐.๐๐
๒.๒ ช่องทางการ ให้บริการในช่องทาง ออนไลน์	๒๖ (๒๐.๕๐)	๘๘ (๖๙.๓๐)	๑๓ (๑๐.๒๐)	-	-	๔.๑๐	.๗๐	มาก	๘๒.๐๐
๒.๓ ช่องทางการ ให้บริการทางโทรศัพท์	๓๗ (๒๙.๑๐)	๗๘ (๖๑.๔๐)	๑๒ (๙.๕๐)	-	-	๔.๒๐	.๖๙	มาก	๘๔.๐๐
รวม						๔.๑๖	.๗๖	มาก	๘๓.๒๐

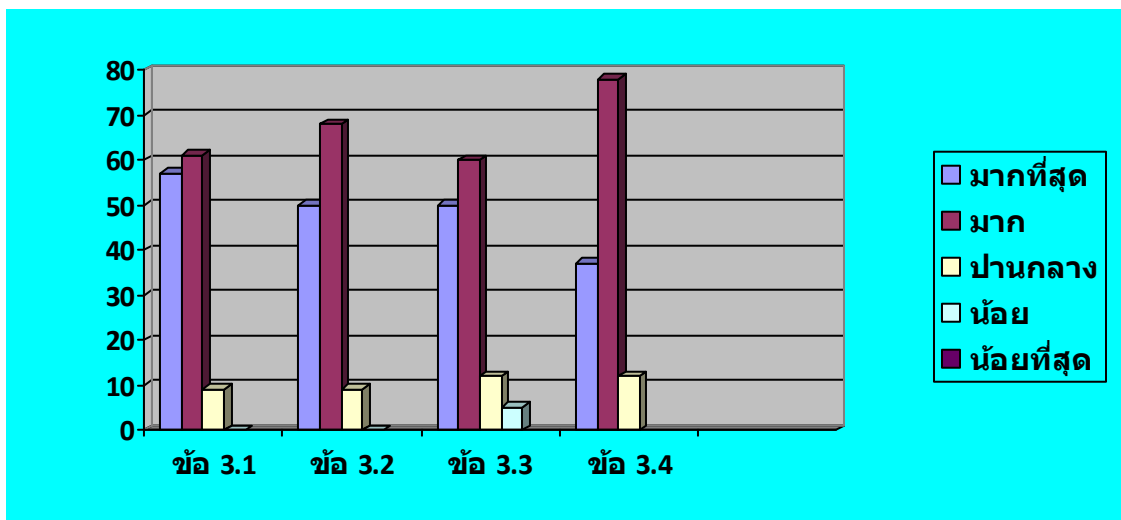


แผนภูมิที่ ๓: แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๘. ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลสองห้อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๓.๑ ให้บริการด้วยความ สุภาพและความเอาใจใส่ และเป็นกันเองพร้อมที่จะ ให้บริการ	๕๗ (๔๔.๙๐)	๖๑ (๔๘.๐๐)	๙ (๗.๑๐)	-	-	๔.๓๘	.๖๘	มากที่สุด	๘๗.๖๐
๓.๒ แต่งกายเหมาะสม มี บุคลิกและลักษณะท่าทาง ที่สุภาพ	๕๐ (๓๙.๔๐)	๖๘ (๕๓.๕๐)	๙ (๗.๑๐)	-	-	๔.๒๐	.๗๐	มากที่สุด	๘๖.๔๐
๓.๓ มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ (เช่น ตอบ ข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้ คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม เป็นต้น)	๕๐ (๓๙.๔๐)	๖๐ (๔๗.๒๐)	๑๒ (๙.๔๐)	๕ (๓.๙๐)	-	๔.๒๒	.๗๐	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๓.๔ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอล้างตบแทน เป็น ต้น)	๓๗ (๒๙.๑๐)	๗๘ (๖๑.๔๐)	๑๒ (๙.๔๐)	-	-	๔.๓๒	.๗๖	มาก	๘๔.๐๐
รวม						๔.๒๘	.๗๒	มากที่สุด	๘๕.๖๐

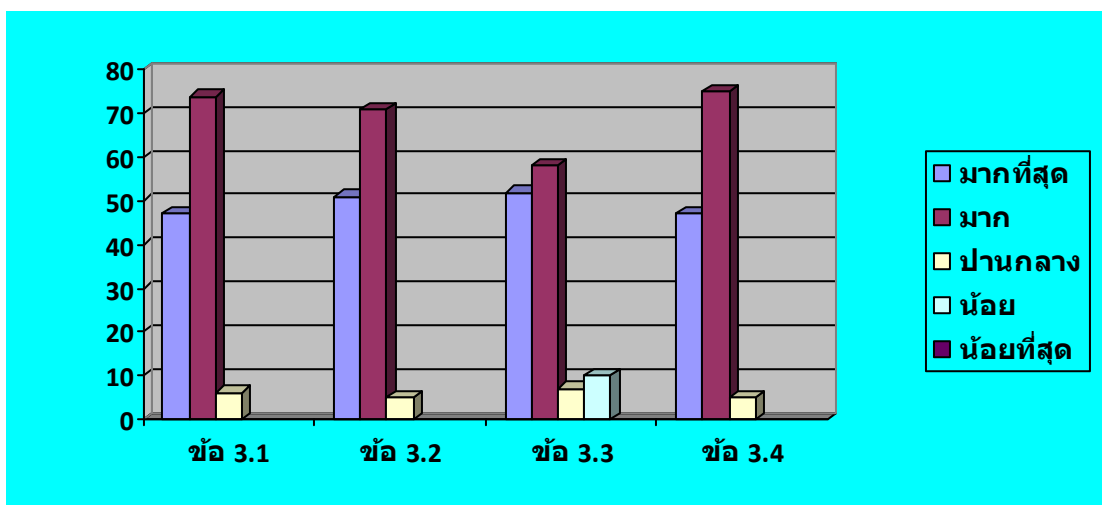


แผนภูมิที่ ๔: แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๙. ระดับความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

N = ๑๒๗

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลสองห้อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลค่า	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ				
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก									
๔.๑ มีการต้อนรับดูแล และอำนวยความสะดวก ด้านเอกสาร	๔๗ (๓๗.๐๐)	๗๔ (๕๘.๓๐)	๖ (๔.๗๐)	-	-	๔.๓๒	.๗๖	มากที่สุด	๘๖.๔๐
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่ จอดรถ เป็นต้น	๕๑ (๔๐.๒๐)	๗๑ (๕๕.๙๐)	๕ (๓.๙๐)	-	-	๔.๓๖	.๗๐	มากที่สุด	๘๗.๒๐
๔.๓ ป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๒ (๔๐.๙๐)	๕๘ (๔๕.๗๐)	๗ (๕.๕๐)	๑๐ (๗.๙๐)	-	๔.๒๐	.๖๙	มาก	๘๔.๐๐
๔.๔ ความสะอาดและ ความปลอดภัยของ สถานที่โดยรวม	๔๗ (๓๗.๐๐)	๗๕ (๕๙.๑๐)	๕ (๓.๙๐)	-	-	๔.๓๓	.๖๙	มากที่สุด	๘๖.๖๐
รวม						๔.๓๐	.๗๑	มากที่สุด	๘๖.๐๐



แผนภูมิที่ ๕: แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สรุปผล

จากระดับความพึงพอใจลำดับที่ ๖ - ๙ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้องประจำปี ๒๕๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๔$, S.D. = .๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้

๑. ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๓๐$, S.D. = .๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๒. ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๒๘$, S.D. = .๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๓. ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = .๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ

๔. ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๑๖$, S.D. = .๗๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐

เมื่อวิเคราะห์รายชื่อในแต่ละด้าน มีดังนี้

๑. ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่าข้อ ๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว 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 อบต.สองห้องต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานและสรุปผลการดำเนินงานประจำปีและมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆเช่น web site, Face book ให้ประชาชนได้รับทราบ

๒. ด้านที่ ๒ ควรมีการปรับปรุงช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์ดังนั้นเห็นควรพิจารณาจัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทางเช่น Line, แชนแนล เป็นต้น และให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการ

3. ด้านที่ ๓ อบต.สองห้องควรมีการกำหนดการแต่งกายเจ้าหน้าที่ให้อยู่ในทิศทางเดียวกันหรือให้เจ้าหน้าที่มีป้ายชื่อติดตัวเพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถเข้าใจได้ว่าคนนี้คือคนที่สามารถให้บริการได้

4. ด้านที่ ๔ อบต.สองห้องควรมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และการบริหารงานของผู้บริหาร

ดังนั้นเพื่อเป็นพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับประชาชนมากที่สุด ควรให้มีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำเรื่องเข้าสู่การประชุมประชาคมตำบลในการขอความเห็นและแนวทางการพัฒนางานให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป