รายงานผลการดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) เทศบาลตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

สำนักปลัด
เทศบาลตำบลนาคำ
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดเชียงใหม่

ผลการติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) เทศบาลตำบลนาคำ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

การติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) เทศบาลตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลนาคำ รับคำร้องผ่านระบบ E-Service เพื่อบริการประชาชน ณ จุดบริการเดียว (One Stop Service) ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ พบทั้งหมด ๒๒๗ รายการ แยกตามสำนัก/กอง ดังนี้

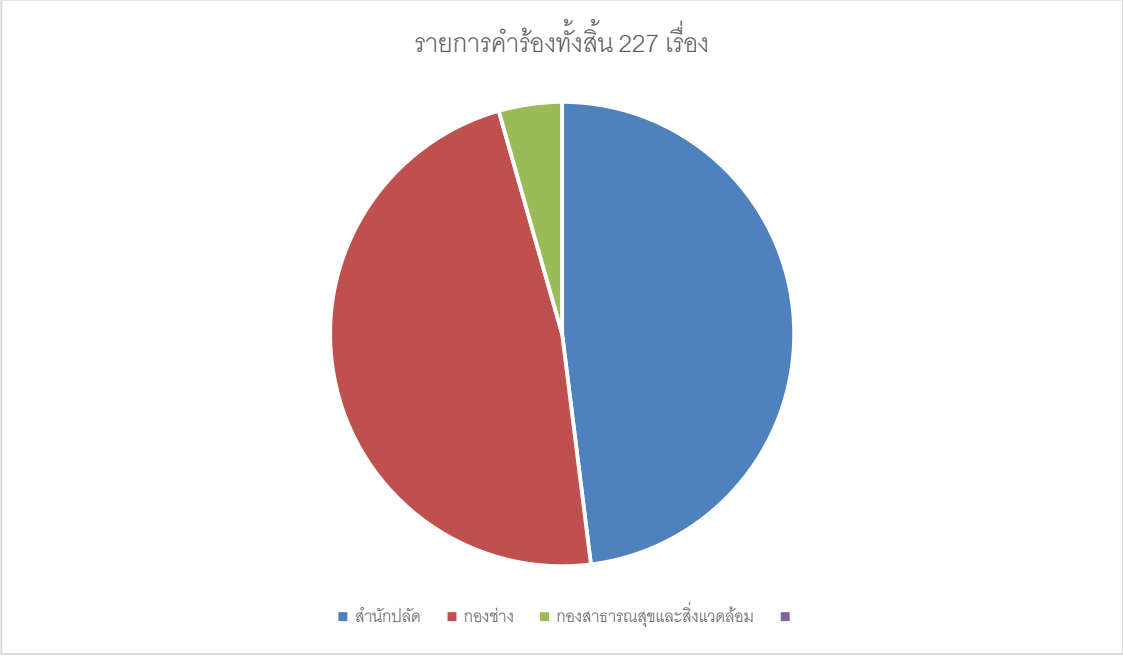
๑.๑ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำนวน ๑๐ เรื่อง

๑.๒ กองช่าง จำนวน ๑๐๘ เรื่อง

๑.๓ สำนักปลัด จำนวน ๑๐๙ เรื่อง

คำร้องระหว่างวันที่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ พบทั้งหมด ๒๒๗ รายการ

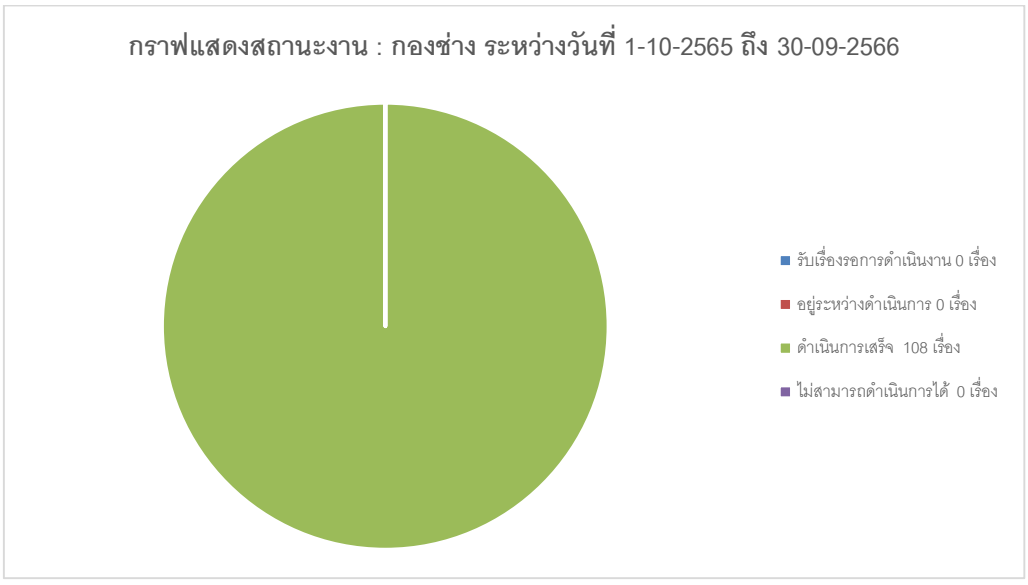
สำนัก/กอง	กราฟ	จำนวนเรื่อง
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		๑๐ เรื่อง
กองช่าง		๑๐๘ เรื่อง
สำนักปลัด		๑๐๙ เรื่อง



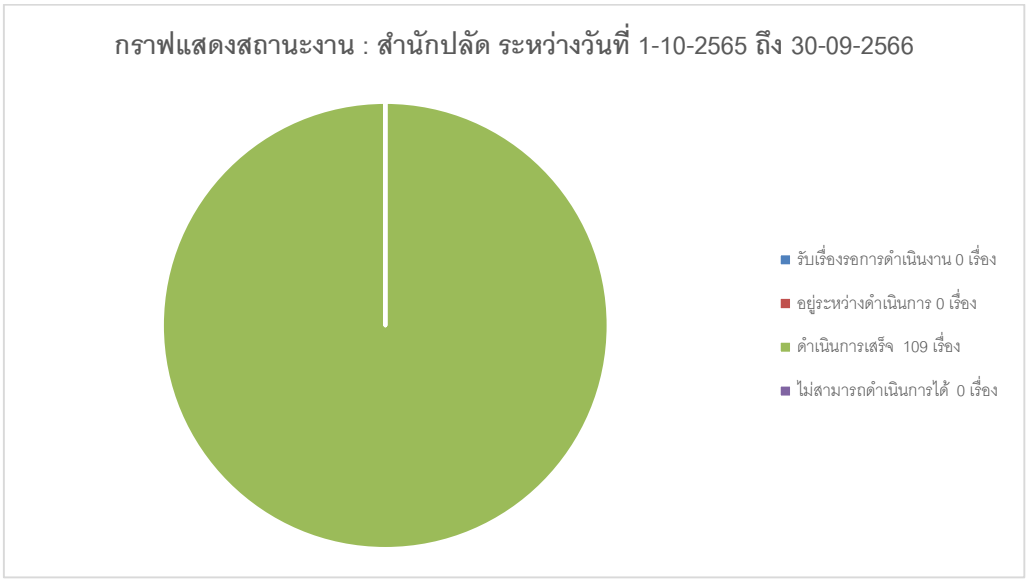
๒. แสดงสถานะดำเนินงานแยกตามสำนัก/กอง ดังนี้

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำนวน ๑๐ เรื่อง ดำเนินการเสร็จคิดเป็น ๑๐๐ %

กองช่าง จำนวน ๑๐๘ เรื่อง ดำเนินการ ๑๐๐ % ดำเนินการเสร็จคิดเป็น ๑๐๐ %



สำนักปลัด จำนวน ๑๐๙ เรื่อง ดำเนินการเสร็จคิดเป็น ๑๐๐ %



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service
เทศบาลตำบลนาคำ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service เทศบาลตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลนาคำ อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๙	(๖๔.๔๔)
หญิง	๑๖	(๓๕.๕๖)
รวม	**๔๕**	**(๑๐๐.๐๐)**
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๗)
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ – ๖๐ ปี	๒๘	(๖๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๓	(๖.๖๗)
รวม	**๔๕**	**(๑๐๐.๐๐)**
๓. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๓	(๕๑.๑๑)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๘)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๘	(๑๗.๗๘)
ข้าราชการบำนาญ	๔	(๘.๘๙)
อื่นๆ	-	-
รวม	**๔๕**	**(๑๐๐.๐๐)**

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐/๘๘.๘๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๙๗.๗๗%	-	๑/๒.๒๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๓/๙๕.๕๕%	-	๒/๔.๔๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๔/๙๗.๗๗%	๑/๒.๒๒%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และมารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลนาคำโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔

๗. ข้อเสนอแนะ

อยากให้เพิ่มบุคลากรและงบประมาณในการให้บริการให้มากขึ้น เพื่อที่จะได้ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งๆขึ้นไป