



สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services)

● ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-services) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยโครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) ซึ่งเป็นช่องทางให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เรื่องร้องเรียน ขอรับความช่วยเหลือ ยื่นคำร้อง และภาระกิจในด้านต่าง ๆ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการ โดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม สามารถติดต่อราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน และเพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการ และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-services) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์และเป็นข้อมูลสำหรับนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

สารบัญ

	หน้า
สรุปผลการดำเนินงานโครงการ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. กลุ่มเป้าหมาย	๒
๔. วิธีการดำเนินงาน	๒
๕. ระยะเวลาดำเนินการ	๒
๖. งบประมาณ	๒
๗. ผู้รับผิดชอบโครงการ	๓
๘. ผลผลิต/ผลลัพธ์	๓
๙. ข้อมูลเชิงสถิติ จำนวนผู้รับบริการ	๓
๑๐. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔
๑๑. ปัญหาอุปสรรค	๙
๑๒. ข้อเสนอแนะ	๑๐
๑๓. ภาพถ่ายการดำเนินงานโครงการ	๑๐
ภาคผนวก	๑๗
- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานโครงการ	
- ประกาศการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services)	
- ประกาศคู่มือการใช้งานระบบ E-services	
- บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ MOU	
- บันทึกรายงานสถิติผู้ขอรับบริการ	
- แบบสำรวจความพึงพอใจ	

สรุปผลการดำเนินงาน
โครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. หลักการและเหตุผล

การขับเคลื่อนองค์กรโดยการพัฒนาระบบงานบริการ ให้อยู่ในรูปแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ด้วยความโปร่งใส และสามารถปรับตัวให้ตรงกับความต้องการใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา ประกอบการปรับปรุงรูปแบบการบริการด้วย E-services จะสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบ การบริหารจัดการ ภาครัฐ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔.๑.๒ ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะ ต่าง ๆ ผ่านการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและ แหล่งข้อมูลต่าง ๆ นำไปสู่การวิเคราะห์ การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการ ภาครัฐ นอกจากนั้น การพัฒนางานบริการภาครัฐในรูปแบบ E-service นับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อน นโยบายรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งให้ทุกหน่วยงานนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชน อย่างเต็มที่ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งต้องเป็นระบบที่ประชาชนสามารถ ตรวจสอบความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐได้อีกด้วย ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงาน ภาครัฐที่มีหน้าที่บริการสาธารณะ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้กับ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงหน่วยงานทุกภาคส่วนให้ได้รับรู้ ข้อมูลข่าวสารและสามารถเข้าถึง ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน กว้างขวาง รวมถึงเพื่อได้รับทราบถึงภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ สูงสุด ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในการดำเนินงาน ซึ่งต้องมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็วและครอบคลุมในทุกด้านของการ พัฒนาท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) สามารถ เข้าถึงประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมได้อย่างทั่วถึง สร้างการรับรู้ สร้างความ เข้าใจ ตลอดจนเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการรายงานผลการดำเนินงานภารกิจด้านต่าง ๆ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลสระกระโจม เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ องค์การปกครองส่วนตำบล สระกระโจม จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) ซึ่งเป็น ช่องทางให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เรื่องร้องเรียน ขอรับความช่วยเหลือ ยื่นคำร้อง และภารกิจในด้านต่าง ๆ

๒) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการ โดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม สามารถติดต่อราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services)

๓) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน

๔) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการ และสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระกระโจม

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๔. วิธีการดำเนินงาน

- ๑) เสนอโครงการให้ผู้บริหารท้องถิ่นอนุมัติ
- ๒) แต่งตั้งคณะทำงานในการดำเนินโครงการจัดทำระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services)
- ๓) กำหนดภารกิจในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services)
- ๔) จัดทำระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) โดยประชาชนผู้รับบริการสามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ผ่านทางเว็บไซต์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเป็นช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการ โดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองอีก เช่น
 - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านทาง Google Form เพื่อร้องเรียนการบริหารงานบุคคล
 - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านทาง Google Form เพื่อขอรับความช่วยเหลือของประชาชน
 - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านทาง Google Form เพื่อขอรับน้ำอุปโภค บริโภค
 - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านทาง Google Form เพื่อกรอกแบบฟอร์มรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านทาง Google Form เพื่อขอตัดต้นไม้และจัดเก็บกิ่งไม้
 - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านทาง Google Form เพื่อขอรับบริการถังขยะ
 - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านทาง Google Form เพื่อขอซ่อมไฟฟ้า โคมไฟฟ้าสาธารณะ
 - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านทาง Google Form เพื่อขอจองคิวออนไลน์เพื่อเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
- ๕) ดำเนินการจัดทำปฏิทิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางอื่น ๆ
- ๖) จัดทำคู่มือ/แนวทางการใช้งานระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services)
- ๗) จัดทำข้อมูลสถิติการให้บริการ E-services โดยแยกข้อมูลเป็นรายเดือนให้ครบทุกเดือน
- ๘) ติดตามประเมินผลโครงการ
- ๙) รายงานผลการดำเนินงาน

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๖. งบประมาณ

ตามข้อบัญญัติเรื่อง งบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารงานทั่วไป หมวดค่าใช้สอย ประเภทค่าจ้างเหมาบริการ เพื่อจ่ายเป็นค่ารายจ่ายเพื่อให้มาซึ่งบริการ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ค่าเย็บหนังสือหรือเข้าปกหนังสือ ค่าเช่าเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ค่ากำจัดขยะหรือสิ่งปฏิกูล ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ค่าเบี้ยประกัน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีในชั้นศาล หรืออนุญาตตุลาการ ค่าบริการกำจัดปลวก ค่าจ้างเหมาที่มีลักษณะการจ้างทำเพื่อให้ได้มาซึ่งป้ายประชาสัมพันธ์ที่ไม่มีลักษณะเป็นสิ่งก่อสร้างค่าติดตั้งไฟฟ้าเพื่อใช้ในราชการค่าติดตั้งโทรศัพท์ค่าติดตั้งเครื่องรับสัญญาณต่าง ๆ ฯลฯ

ตามจำแนกงบประมาณรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักปลัด) หน้า ๑๐๓ ตั้งไว้ ๑๐๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) โดยมีค่าใช้จ่ายจริงในการดำเนินโครงการดังนี้

- จ้างเหมาการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ปฏิทินประจำปี ๒๕๖๘ ประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) ตัวโปสเตอร์กระดาษอาร์ต ๓๐๐ แกรม ขนาด ๒๑x๑๕ นิ้ว อัดหัวเหล็ก เคลือบมัน พิมพ์ ๔ สี เนื้อปฏิทินแบบรายเดือนฉีก ๑๒ เดือน ขนาด ๗x๑๕ นิ้ว กระดาษปอนด์ ๖๐ แกรม พิมพ์ ๔ สี จำนวน ๙๐๐ ฉบับๆ ละ ๕๒ บาท เป็นเงิน ๔๖,๘๐๐.- บาท

ตัวโปสเตอร์ประกอบด้วย

๑. ประชาสัมพันธ์การใช้งานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services)
๒. ช่องทางการติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๗. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม , กองคลัง, กองช่าง, กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม

๘. ผลผลิต/ผลลัพธ์

ผลผลิต

มีระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) อย่างน้อย ๓ ภารกิจ

ผลลัพธ์

๑) ประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (สำรวจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ)

๒) จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการสาธารณะที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติลดลง

๙. ข้อมูลเชิงสถิติจำนวนผู้รับบริการ

จำนวนผู้รับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม อำเภอตอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรีประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่	งานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	หมายเหตุ
๑	ช่องทางร้องเรียนการบริหารงานบุคคล	๑	
๒	แบบคำร้องขอรับความช่วยเหลือของประชาชน	๓	
๓	ระบบขอความอนุเคราะห์น้ำเพื่ออุปโภค บริโภค	๓๐	
๔	แบบฟอร์มรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๓	
๕	แบบคำร้องขอตัดต้นไม้และจัดเก็บกิ่งไม้	๔	

ลำดับที่	งานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	หมายเหตุ
๖	แบบคำร้องขอรับบริการถึงขยะ	๐	ยังไม่มีบริการเก็บ ขนขยะ
๗	แบบคำร้องซ่อมไฟฟ้า โคมไฟสาธารณะ	๓	
๘	จองคิวออนไลน์ เพื่อรับบริการ จากหน่วยงาน	๑	
	รวมทั้งสิ้น	๔๕	

จากตารางแสดงสถิติจำนวนผู้รับบริการ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผู้รับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ทั้งหมด จำนวน ๔๕ ราย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม มีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหมดจำนวน ๘ งานบริการ โดยมีผู้รับบริการ จำนวน ๗ งานบริการ งานที่มีผู้รับบริการมากที่สุดคือ ระบบขอความอนุเคราะห์น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค จำนวน ๓๐ ราย รองลงมาคือ แบบคำร้องขอตัดต้นไม้และจัดเก็บกิ่งไม้ จำนวน ๔ ราย และงานบริการที่ไม่มีผู้ขอรับบริการคือ แบบคำร้องขอรับบริการถึงขยะ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ยังไม่มีบริการเก็บขนขยะในพื้นที่ แต่มีการจัดทำช่องการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับภารกิจในอนาคต

๑๐. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ยในการอธิบายระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจ ๘๔.๐๑ – ๑๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละของความพึงพอใจ ๖๘.๐๑ – ๘๔.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ร้อยละของความพึงพอใจ ๕๒.๐๑ – ๖๘.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ร้อยละของความพึงพอใจ ๓๖.๐๑ – ๕๒.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ร้อยละของความพึงพอใจ ๒๐.๐๐ – ๓๖.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย ๒๐ ยกตัวอย่าง เช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ ๗๖.๒๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) จำแนกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๘	๔๐
- หญิง	๒๗	๖๐
รวม	๔๕	๑๐๐
อายุ		
- ไม่เกิน ๒๐ ปี	๐	๐
- ๒๑ – ๓๐ ปี	๑	๒.๒๒
- ๓๑ – ๔๐ ปี	๔	๘.๘๙
- ๔๑ – ๕๐ ปี	๕	๑๑.๑๑
- ๕๑ – ๖๐ ปี	๑๗	๓๗.๗๘
- มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๔๐.๐๐
รวม	๔๕	๑๐๐
อาชีพ		
- เกษตรกรรม	๓๐	๖๖.๖๗
- รับจ้างทั่วไป	๑๐	๒๒.๒๒
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๖.๖๗
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๐	๐
- ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑	๒.๒๒
- นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
- ว่างงาน	๑	๒.๒๒
- อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๔๕	๑๐๐
แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าการเปิดให้บริการประชาชนด้วยระบบ e-Service		
- เสี่ยงตามสาย	๐	๐
- กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ส.อบต.	๒๗	๖๐
- เพื่อนบ้าน/คนรอบข้าง	๐	๐
- ป้ายประกาศที่ อบต./หมู่บ้าน	๐	๐
- เว็บไซต์ อบต.	๓	๖.๖๗
- สื่อประชาสัมพันธ์ อื่น ๆ เช่น ปฏิทิน แผ่นพับ	๑๕	๓๓.๓๓
- อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๔๕	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้รับบริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)		
- ช่องทางร้องเรียนการบริหารงานบุคคล	๑	๒.๒๒
- แบบคำร้องขอรับความช่วยเหลือของประชาชน	๓	๖.๖๗
- ระบบขอรับน้ำอุปโภค บริโภค	๓๐	๖๖.๖๗
- แบบฟอร์มรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๓	๖.๖๗
- แบบคำร้องขอตัดต้นไม้และจัดเก็บกิ่งไม้	๔	๘.๘๘
- แบบคำร้องขอรับบริการถังขยะ	๐	๐
- แบบคำร้องซ่อมไฟฟ้า คอมพิวเตอร์สาธารณะ	๓	๖.๖๗
- จอทีวีออนไลน์ เพื่อรับบริการจากหน่วยงาน	๑	๒.๒๒
รวม	๔๕	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาคือเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมาคือ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๘ อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบว่ามีบริการเปิดให้บริการประชาชนด้วยระบบ E-services ส่วนใหญ่คือ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ส.อบต. จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาคือสื่อประชาสัมพันธ์ อื่น ๆ เช่น ปฏิทิน แผ่นพับ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ สำหรับจำนวนผู้รับบริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) มากที่สุดคือระบบขอรับน้ำอุปโภค บริโภค จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือ แบบคำร้องขอตัดต้นไม้และจัดเก็บกิ่งไม้ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๘

ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางแสดงความถี่ในการเลือกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ให้บริการตรงตามความต้องการ	๓๑ คน ร้อยละ ๖๘.๘๙	๑๔ คน ร้อยละ ๓๑.๑๑	๐	๐	๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๓๒ คน ร้อยละ ๗๑.๑๑	๑๓ คน ร้อยละ ๒๘.๘๙	๐	๐	๐

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๓๓ คน ร้อยละ ๗๓.๓๓	๑๒ คน ร้อยละ ๒๖.๖๗	๐	๐	๐
๒.๒ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๓๕ คน ร้อยละ ๗๗.๗๘	๑๐ คน ร้อยละ ๒๒.๒๒	๐	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ	๓๑ คน ร้อยละ ๖๘.๘๙	๑๔ คน ร้อยละ ๓๑.๑๑	๐	๐	๐
๓. ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีจุดให้บริการที่ชัดเจน	๒๘ คน ร้อยละ ๖๒.๒๒	๑๗ คน ร้อยละ ๓๗.๗๘	๐	๐	๐
๓.๒ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๒๗ คน ร้อยละ ๖๐	๑๘ คน ร้อยละ ๔๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๕ คน ร้อยละ ๗๗.๗๘	๑๐ คน ร้อยละ ๒๒.๒๒	๐	๐	๐
๔. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	๓๑.๕๐ คน ร้อยละ ๗๐	๑๓.๕๐ คน ร้อยละ ๓๐			

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๑ รองลงมาคือให้บริการตรงตามความต้องการ พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๙

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในประเด็นให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มากที่สุด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการด้วยความรวดเร็ว พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ในประเด็นความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ รองลงมาคือมีจุดให้บริการที่ชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๒

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ ให้บริการตรงตามความต้องการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๒
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๗๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด	๑
รวม	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด	

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ให้บริการตรงตามความต้องการ

ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด	๒
๒.๒ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด	๑
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๓
รวม	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด	

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
๓. ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก				
๓.๑ มีจุดให้บริการที่ชัดเจน	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด	๒
๓.๒ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด	๓
๓.๓ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด	๑
รวม	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด	

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ มีจุดให้บริการที่ชัดเจน

ตารางแสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด	๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด	๑
๓. ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๓
รวม	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ ๙๔.๒๐ สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑๑. ปัญหาอุปสรรค

๑) การดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ยังไม่ทั่วถึง รวมทั้งขาดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนยังไม่ทราบข้อมูล และยังไม่สามารถเข้าถึงบริการผ่านระบบออนไลน์ (E-services)

๒) ประชาชนมีข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยี เช่น ไม่มีอินเทอร์เน็ต ไม่มีมือถือ หรือไม่สามารถใช้งานผ่านระบบออนไลน์ได้ เนื่องจากไม่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบการใช้งาน หรือช่องทางการรับบริการผ่านระบบออนไลน์ดังกล่าว

๑๒. ข้อเสนอแนะ

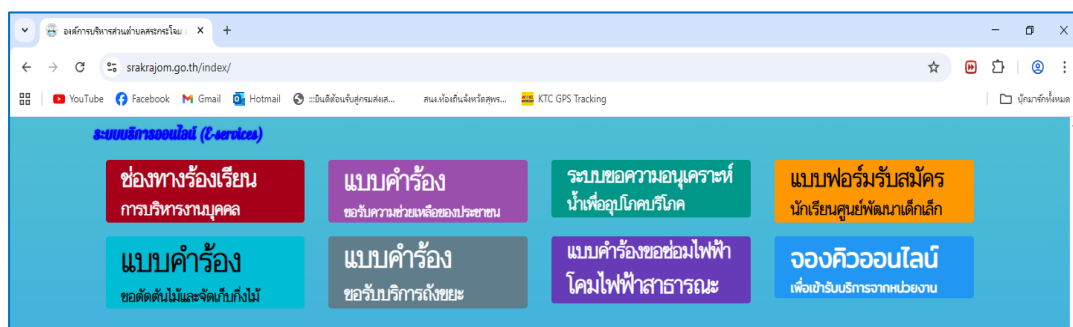
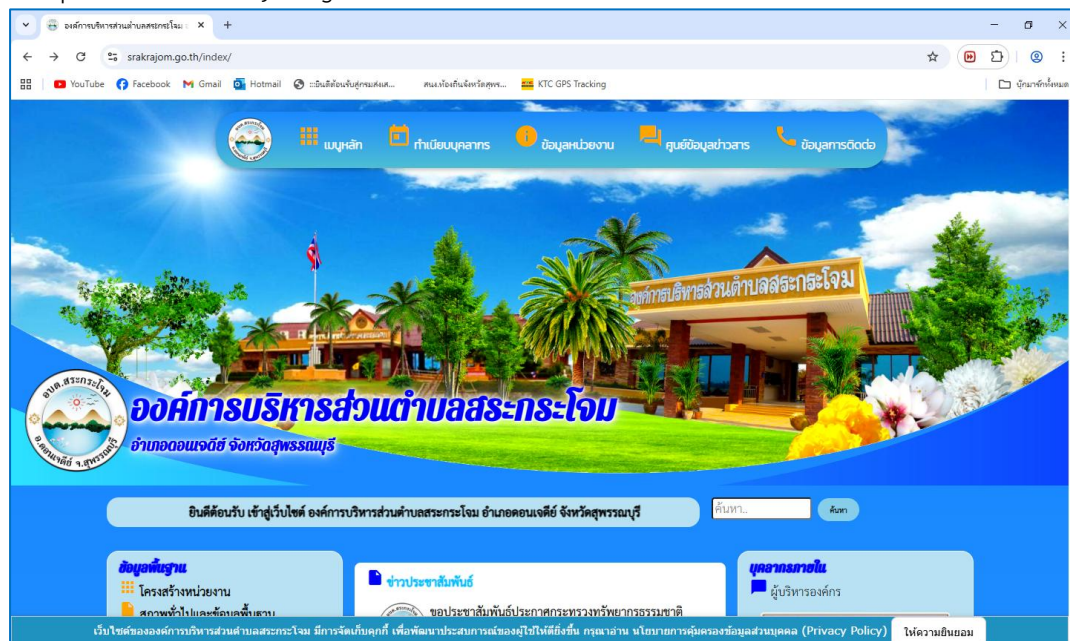
๑) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น

๒) จัดให้มีจุดให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ในทุกหมู่บ้าน โดยการสร้างเครือข่ายซึ่งเป็นผู้นำชุมชน ในการทำหน้าที่ บันทึกข้อมูลการขอรับบริการออนไลน์ให้กับประชาชนที่ขาดแคลนอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี ไม่มีอินเทอร์เน็ต หรือใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-services) ไม่เป็น

๓) ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ประชาชน ในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล สระกะโจม ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้มากขึ้น

๑๓. ภาพถ่ายการดำเนินโครงการ

ช่องทางการขอรับบริการออนไลน์ (E-services) ผ่านหน้าเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล สระกะโจม <https://www.srakrajom.go.th>



ระบบบริการออนไลน์เพิ่มเติม

ช่องทางร้องเรียน
การบริหารงานบุคคล

แบบคำร้อง
ขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

ระบบขอความอนุเคราะห์
น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค

แบบฟอร์มรับสมัคร
นักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

แบบคำร้อง
ขอตัดต้นไม้และจัดพื้นที่ใหม่

แบบคำร้อง
ขอรับบริการเลี้ยงขยะ

แบบคำร้องขอซ่อมไฟฟ้า
โคมไฟฟ้าสาธารณะ

จองคิวออนไลน์
เพื่อเข้ารับบริการจากหน่วยงาน

E-services
ระบบบริการประชาชน ONLINE

รายละเอียดการให้บริการดังนี้

- 1.การให้คำแนะนำด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
- 2.การให้คำปรึกษาแนะนำการขึ้นทะเบียนและการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
- 3.การขอใช้บริการ (หอประชุม อาคาร สถานที่ เครื่องจักรกล งานบรรเทาสาธารณภัย) ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
- 4.การชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

คู่มือการใช้งานระบบ E-services

ข้อมูลทั่วไป

คำนำหน้า ชื่อ สกุล อายุ

บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน

ตำบล อำเภอ จังหวัด

ภาพปฏิทิน ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์การให้บริการออนไลน์ (E-services) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม โดยในปฏิทิน จะมีรูป คิวอาร์โค้ด สำหรับสแกนเพื่อเข้าถึงบริการออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม จำนวน ๘ งานบริการ



ภาพการแจกปฏิทินให้กับประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม หมู่ที่ ๑ - ๙ เพื่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ และเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม





ภาพการให้บริการน้ำอุปโภค - บริโภค ตามคำขอรับบริการออนไลน์ของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม



ภาพการให้บริการตัดต้นไม้ และเก็บกิ่งไม้ ตามคำขอรับบริการออนไลน์ของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม



ภาพการให้บริการซ่อมแซมโคมไฟฟ้าสาธารณะ ตามคำขอรับบริการออนไลน์ของประชาชนในพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม



ภาคผนวก