

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาแบบผสม (Mix Methodology) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทของงานจัดเก็บรายได้ที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของ
เทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	125	45
หญิง	153	55
รวม	278	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	16	5.8
30 – 39 ปี	16	5.8
40 – 49 ปี	51	18.3
50 – 59 ปี	55	19.8
60 ปีขึ้นไป	140	50.4
รวม	278	100
3. อาชีพ		
เกษตรกร	106	38.1
รับจ้าง	40	14.4
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	70	25.2
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	7.6
พนักงานเอกชน	38	13.7
อื่นๆ ไปรตระบุ	3	1.1
รวม	278	100
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 1,000 บาท	40	14.4
1,000 – 5,000 บาท	81	29.1
5,001 – 10,000 บาท	117	42.1
10,001 – 15,000 บาท	33	11.9
มากกว่า 15,000 บาท	7	2.5
รวม	278	100

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	92	33.1
มัธยมศึกษา / ปวช.	81	29.1
อนุปริญญา / ปวส.	54	19.4
ปริญญาตรี	51	18.3
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	278	100
6. ประเภทของงานจัดเก็บรายได้ที่มาใช้บริการ		
ภาษีป้าย	15	5.1
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	40	13.7
ภาษีบำรุงท้องที่	237	81.2
รวม	278 / 292	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55 และเพศชาย ร้อยละ 45 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 50.4 และมีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30 – 39 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.8 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ 38.1 ประกอบอาชีพอื่นๆ น้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 42.1 มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน น้อยที่สุด ร้อยละ 2.5 มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 33.1 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด ร้อยละ 0 ประเภทของงานจัดเก็บรายได้ที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 81.2 และใช้บริการน้อยที่สุดคือ ภาษีป้าย ร้อยละ 5.1

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร 3 ด้าน

คุณลักษณะของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าความเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	.643	มาก
2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	3.54	.881	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	.747	มาก
เฉลี่ยรวม	3.83	.757	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.83$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}= 4.11$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}= 3.84$) และด้านขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X}= 3.54$)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าความเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการ	4.18	.569	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษี	4.06	.630	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.01	.688	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอให้บริการ	4.13	.687	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการ	4.13	.678	มาก
6. เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ถูกต้อง	4.15	.672	มาก
7. เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ ครบถ้วน	4.07	.692	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีธรรมาศยดี พูดจาสุภาพ เป็นมิตร	4.14	.646	มาก
9. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.13	.651	มาก
10. เจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม	4.09	.623	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความสุจริตใจ	4.14	.560	มาก
12. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	4.09	.613	มาก
เฉลี่ยรวม	4.11	.643	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการสูงที่สุด (\bar{X} = 4.18) รองลงมาคือ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ถูกต้อง (\bar{X} = 4.15) รองลงมาคือ ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่มีธรรมาศยดี พูดจาสุภาพเป็นมิตรและข้อที่ 11 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและบริการด้วยความสุจริตใจ (\bar{X} = 4.14) มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 7 เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ครบถ้วน (\bar{X} = 4.07) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษี (\bar{X} = 4.06) และข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (\bar{X} = 4.01)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านขั้นตอนในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าความเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. มีการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย/ หอกระจายข่าว	3.06	1.191	ปานกลาง
2. แบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการมีความชัดเจน	3.52	.878	มาก
3. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่พักเที่ยง	3.66	.794	มาก
4. มีการให้ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	3.78	.726	มาก
5. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้	3.79	.731	มาก
6. การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม	3.73	.703	มาก
7. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการ	3.76	.718	มาก
8. มีการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์	3.02	1.313	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.54	.881	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจข้อที่ 5 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้สูงที่สุด (\bar{X} = 3.79) รองลงมาคือข้อที่ 4 มีการให้ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ (\bar{X} = 3.78) และข้อที่ 7 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการ (\bar{X} = 3.76) มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 2 แบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการมีความชัดเจน (\bar{X} = 3.52) รองลงมาคือ ข้อที่ 1 มีการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย/ หอกระจายข่าว (\bar{X} = 3.06) และข้อที่ 8 มีการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ (\bar{X} = 3.02)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าความเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. มีป้ายบอกทางหรือจุดต่างๆ ของการให้บริการที่ชัดเจน	3.43	.950	ปานกลาง
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.51	.861	มาก
3. ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ	3.75	.750	มาก
4. มีความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ	4.08	.650	มาก
5. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดสวยงามของสถานที่ให้บริการ	4.00	.650	มาก
6. แสงสว่างของสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ	4.02	.658	มาก
7. สถานที่จอดรถมีเพียงพอ	3.71	.845	มาก
8. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.78	.865	มาก
9. มีการบริการน้ำดื่ม/บริการหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม	4.09	.638	มาก
10. สภาพห้องน้ำ/ห้องสุขามีความสะอาดเหมาะสม	4.09	.603	มาก
เฉลี่ยรวม	3.84	.747	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจข้อที่ 9 มีการบริการน้ำดื่ม/บริการหนังสือพิมพ์ มีความเหมาะสมและข้อที่ 10 สภาพห้องน้ำ/ห้องสุขามีความสะอาดเหมาะสมสูงสุด (\bar{X} = 4.09) รองลงมาคือข้อที่ 4 มีความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ (\bar{X} = 4.08) และข้อที่ 6 แสงสว่างของสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ (\bar{X} = 4.02) มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือข้อที่ 7 สถานที่จอดรถมีเพียงพอ (\bar{X} = 3.71) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 มีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย (\bar{X} = 3.51) และข้อที่ 1 มีป้ายบอกทางหรือจุดต่างๆ ของการให้บริการที่ชัดเจน (\bar{X} = 3.43)

สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้านเช่นกัน เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับ คือ

- 1.1 เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ครบถ้วน
- 1.2 เจ้าหน้าที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษี
- 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับ คือ

- 2.1 แบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการมีความชัดเจน
- 2.2 มีการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย/หอกระจายข่าว
- 2.3 มีการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับ คือ

- 3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอ
- 3.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย
- 3.3 มีป้ายบอกทางหรือจุดต่างๆ ของการให้บริการที่ชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ผลการสัมภาษณ์

จากการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 ที่เป็นข้อค้นพบซึ่งได้จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามพบประเด็นที่ผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับ จำนวน 3 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยนำมากำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ การพัฒนาระสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร พบประเด็น เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จได้ครบถ้วน / เจ้าหน้าที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษี / เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

“... เจ้าหน้าที่นั้นมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ จึงจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ข้างเคียงมาช่วยจึงอาจทำให้เกิดความบกพร่องในการออกใบเสร็จ...”

“...ในส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จไม่ครบถ้วนนั้นก่อนที่จะทำการออกใบเสร็จรับเงินต้องตรวจสอบรายการจากผู้ใช้บริการและข้อมูลในระบบก่อนเสมอเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด ส่วนเรื่องที่เจ้าหน้าที่อธิบาย ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้ไม่ดีเห็นว่าควรให้เจ้าหน้าที่ได้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานใหม่ๆ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้มีการบริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น...”

“...กำชับให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งใบเสร็จการชำระภาษีให้ผู้เสียภาษี และสั่งให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติให้มากขึ้น...”

“...เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบจำนวนใบเสร็จให้ครบถ้วนก่อนส่งให้ผู้เสียภาษีทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรอธิบายรายละเอียดของภาษีหรือตอบข้อซักถามของผู้เสียภาษีโดยให้มีเนื้อหาที่กระชับ รวรัดและเข้าใจง่าย...”

(Executive, GOV officers & People, ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 21- 23 เมษายน 2560)

ด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร พบประเด็น แบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการมีความชัดเจน / มีการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย หอกระจายข่าว / มีการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์

“...ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเตรียมเอกสาร/แบบฟอร์มไว้ให้เรียบร้อย เพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้มข้นหลายๆ ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ฯลฯ ให้มีคำสั่งแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ...”

“...แบบฟอร์มที่ใช้เป็นแบบที่ติดอยู่แล้ว อาจเป็นเพราะมีช่องให้กรอกรายการต่างๆ เยอะจึงอาจทำให้เกิดความสับสน ตรงนี้จึงควรให้เจ้าหน้าที่คอยสอบถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มาใช้บริการ...”

“...การประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นมากที่สุดจึงควรส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบ หลายช่องทางเพราะจะช่วยเป็นการกระตุ้นให้ชาวบ้านมีความ

กระตือรือร้นและควรมีการจัดให้เจ้าหน้าที่อยู่บริการในวันหยุดและต้องประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านได้รู้...”

“...การประชาสัมพันธ์ถ้าให้ดี มีหนังสือแจ้งเตือนล่วงหน้าพร้อมทั้งอธิบายเอกสารที่ควรจะนำมาด้วยว่ามีอะไรบ้าง...”

(Executive, GOV officers & People, ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 21- 23 เมษายน 2560)

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร พบประเด็น สถานที่จอดรถมีเพียงพอ / บ้ายแสดงชั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย / มีป้ายบอกทางหรือจุดต่างๆของการให้บริการที่ชัดเจน

“...ดำเนินการจัดทำโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ สร้างที่จอดรถสำหรับผู้ติดต่อราชการ ติดตั้งป้ายบอกทาง และป้ายแสดงชั้นตอนในการให้บริการ จุดนั่งรอรับบริการควรมี น้ำดื่ม กาแฟ ความบันเทิงไว้รอบริการเช่น ที่วิกี้จะดี...”

“...ที่จอดรถต้องปรับปรุงพื้นที่บริเวณข้างอาคารสำนักงานให้เหมาะสำหรับจอดรถได้และตกแต่งสถานที่ให้ร่มรื่น มีจุดนั่งรอ ส่วนเรื่องป้ายบอกทางและป้ายแสดงชั้นตอนการให้บริการควรทำให้ชัดเจน เด่นสะดุดตาและติดตั้งในที่ที่มองเห็นได้ง่าย...”

“...ควรจัดทำโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหน้าเทศบาลให้มีสถานที่จอดรถและป้ายบอกทางชัดเจน...”

“...สถานที่จอดรถควรปรับปรุงพื้นที่บางส่วนให้เป็นที่สำหรับจอดรถผู้ติดต่อราชการ หากมีข้อจำกัดด้านสถานที่อาจแบ่งช่องจอดรถสำหรับพนักงานบางส่วนให้เป็นที่จอดรถสำหรับผู้ติดต่อราชการพร้อมติดตั้งป้ายและเส้นแบ่งขอบเขตให้ชัดเจน...”

(Executive, GOV officers & People, ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 21- 23 เมษายน 2560)

สรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 ด้าน ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะ กระบวนการในการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการเห็นควรเร่งส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนในการชำระภาษี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีดำเนินการจัดทำพร้อมติดตั้งป้ายแสดงชั้นตอนในการให้บริการ และป้ายบอกทาง จุด/สถานที่ให้บริการต่างๆที่สังเกตเห็นได้ง่าย พร้อมทั้งการปรับปรุงพื้นที่เพื่อทำสถานที่จอดรถสำหรับผู้ติดต่อราชการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์กร SWOT Analysis

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลองค์กร SWOT Analysis ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง (S-Strengths)

1. ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาที่ดี
2. บุคลากรและเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
3. มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี
4. ที่ตั้งขององค์กรอยู่ในจุดที่มีถนนสามารถเดินทางมาได้หลายเส้นทาง
5. ขนาดของพื้นที่ภายในตำบลมีขนาดไม่ใหญ่มากสามารถเข้าถึงได้ง่าย

จุดอ่อน (W-Weaknesses)

1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยังขาดความความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการจัดเก็บรายได้
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยังขาดความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
4. การประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. พื้นที่ภายในองค์กรมีขนาดเล็ก
6. สภาพแวดล้อมบริเวณองค์กรยังไม่เป็นระเบียบ

โอกาส (O-Opportunities)

1. ผู้มีหน้าที่เสียส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษี
2. ในเขตพื้นที่มีจำนวนที่พักอาศัยและร้านค้าเพิ่มมากขึ้น
3. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการทำเกษตรหมุนเวียนประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น

อุปสรรค (T-Threats)

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีพยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี
2. กฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้ล้าสมัย
3. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีขาดความรู้ ความเข้าใจและจิตสำนึกในการเสียภาษี
4. สภาพ ดิน ฟ้า อากาศ ที่ไม่แน่นอนส่งผลกระทบต่อรายได้ของประชาชน

การสร้างยุทธศาสตร์

ผู้วิจัยกำหนดทิศทางโดยการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์/โครงการ เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร เพื่อกระตุ้นให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้องมีความตื่นตัว และ

ตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ของตนเองร่วมกับการบริการงานจัดเก็บรายได้ที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร รายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์ “ พัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในการให้บริการและงานจัดเก็บรายได้ สู่การบริการเป็นเลิศ ก่อเกิดประสิทธิภาพ ”

พันธกิจ

1. เสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้และมีทัศนคติที่ดีในการบริการ
2. การปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกอันดีของประชาชนต่อการชำระภาษี
3. พัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริการที่ทันสมัย
4. การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

ยุทธศาสตร์ 1 การส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน
เป้าประสงค์

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานสูงขึ้น
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ
3. สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้
เป็นอย่างดี

ตัวชี้วัด

1. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องภาษี
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลยุทธ์ / โครงการดำเนินงาน ในยุทธศาสตร์

1. จัดให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมในโครงการต่าง ๆ เกี่ยวข้อง
2. จัดการศึกษาดูงานจากหน่วยงาน/องค์กรที่ประสบความสำเร็จเรื่องการจัดเก็บรายได้
3. ทำบันทึกผลการฝึกอบรมทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม
4. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นช่วงระยะเวลาในการให้บริการด้วย
แบบสอบถามระดับความพึงพอใจทุกครั้ง

ยุทธศาสตร์ 2 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกในการชำระภาษีแก่ผู้
มีหน้าที่เสียภาษี

เป้าประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบขและชำระภาษีในระยะเวลาที่กำหนด

2. เพื่อลดปัญหาการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี
ตัวชี้วัด

1. จำนวนลูกหนี้ภาษีค้างชำระลดลง
2. รายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น
3. การจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน

กลยุทธ์ / โครงการดำเนินงาน ในยุทธศาสตร์

1. จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์แบบครบวงจร
2. จัดทำโครงการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกในการชำระภาษี
3. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นช่วงระยะเวลาในการให้บริการด้วยแบบสอบถามระดับความพึงพอใจทุกครั้ง

ยุทธศาสตร์ 3 การปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักงาน

เป้าประสงค์

1. เพื่อให้ภูมิทัศน์บริเวณรอบอาคารสำนักงานมีความร่มรื่น สวยงาม
2. เพื่อให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ
3. เพื่อให้มีจุดนั่งพักผ่อนอาคารสำนักงาน
4. เพื่อให้มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการต่างๆ และป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ

ตัวชี้วัด

1. เทศบาลมีภูมิทัศน์ที่ดีและเหมาะสมกับการเป็นหน่วยงานรัฐ
2. ประชาชนนอกพื้นที่ไม่หลงทางในการเดินทางมายังเทศบาล
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ

กลยุทธ์ / โครงการดำเนินงาน ในยุทธศาสตร์

1. โครงการมูมพักผ่อนเพื่อประชาชน
2. สร้างสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ
3. ติดตั้งป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการและป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาการให้บริการ
4. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นช่วงระยะเวลาในการให้บริการด้วยแบบสอบถามระดับความพึงพอใจทุกครั้ง

ตาราง 7 แสดงการสร้างยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์ “ พัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในการให้บริการและงานจัดเก็บรายได้ สู่การบริการเป็นเลิศ ก่อเกิดประสิทธิภาพ ”

พันธกิจ	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์ / โครงการ
<p>1. เสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้และมีทัศนคติที่ดีในการบริการ</p> <p>2. การปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกอันดีของประชาชนต่อการชำระภาษี</p> <p>3. พัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริการที่ทันสมัย</p> <p>4. การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน</p>	<p>ยุทธศาสตร์ 1</p> <p>การส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานสูงขึ้น</p> <p>2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี</p>	<p>1. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องภาษี</p> <p>2. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p>	<p>1. จัดให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมในโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2. จัดการศึกษาดูงานจากหน่วยงาน/องค์กรที่ประสบความสำเร็จเรื่องการจัดเก็บรายได้</p> <p>3. ทำบันทึกผลการฝึกอบรมทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม</p> <p>4. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นช่วงระยะเวลาในการให้บริการด้วยแบบสอบถามระดับความพึงพอใจทุกครั้ง</p>

ตาราง 7 (ต่อ)

พันธกิจ	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์/โครงการ
	<p>ยุทธศาสตร์ 2</p> <p>การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกในการชาระภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบฯและชำระภาษีในระยะเวลาที่กำหนด 2. เพื่อลดปัญหาการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนลูกหนี้ภาษีค้างชำระลดลง 2. รายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น 3. การจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์แบบครบวงจร 2. จัดทำโครงฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกในการชำระภาษี 3. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นช่วงระยะเวลาในการให้บริการด้วยแบบสอบถามระดับความพึงพอใจทุกครั้ง
	<p>ยุทธศาสตร์ 3</p> <p>การปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้ภูมิทัศน์บริเวณรอบอาคารสำนักงานมีความร่มรื่น สวยงาม 2. เพื่อให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ 3. เพื่อให้มีจุดนั่งพักนอกอาคารสำนักงาน 4. เพื่อให้มีป้ายบอกทางป้ายบอกจุดบริการต่างๆ และป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เทศบาลมีภูมิทัศน์ที่ดีและเหมาะสมกับการเป็นหน่วยงานรัฐ 2. ประชาชนนอกพื้นที่ไม่หลงทางในการเดินทางมายังเทศบาล 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการมูมพักผ่อนเพื่อประชาชน 2. สร้างสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ 3. ติดตั้งป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการและป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาการให้บริการ 4. ทำการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นช่วงระยะเวลาในการให้บริการด้วยแบบสอบถามระดับความพึงพอใจทุกครั้ง

