

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

#### ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผู้วิจัยดำเนินการโดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการงานการเงินและบัญชี จำนวน 80 คน ผู้รับบริการงานจัดเก็บและพัฒนารายได้และงานแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน จำนวน 302 คน ผู้รับบริการงานพัสดุและทรัพย์สิน จำนวน 80 คน และผู้ให้บริการ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่กองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 465 คน ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ที่ได้จากแบบสอบถามปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ งานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

| สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม   | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | 234   | 50.5   |
| หญิง                     | 229   | 49.5   |
| 2. อายุ                  |       |        |
| ต่ำกว่า 30 ปี            | 19    | 4.1    |
| 30 - 39 ปี               | 144   | 31.1   |
| 40 - 49 ปี               | 229   | 49.5   |
| 50 - 59 ปี               | 70    | 15.1   |
| 60 ปีขึ้นไป              | 1     | 0.2    |
| 3. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา               | 76    | 16.4   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | 176   | 38.0   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | 76    | 16.4   |
| อนุปริญญาตรี / ปวส.      | 64    | 13.8   |
| ปริญญาตรี                | 71    | 15.3   |
| สูงกว่าปริญญาตรี         | 0     | 0.0    |
| 4. อาชีพ                 |       |        |
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ  | 52    | 11.2   |
| ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย   | 213   | 46.0   |
| ลูกจ้าง / พนักงาน        | 70    | 15.1   |
| เกษตรกรกรรม              | 59    | 12.7   |
| รับจ้าง / กรรมกร         | 54    | 11.7   |
| นักเรียน / นักศึกษา      | 15    | 3.2    |
| อื่น ๆ                   | 0     | 0.0    |

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 234 คน (ร้อยละ 50.5) เพศหญิง จำนวน 229 คน (ร้อยละ 49.5) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 229 คน (ร้อยละ 40.00) รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 144 คน (ร้อยละ 31.1) จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 176 คน (ร้อยละ 38.0) รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. เท่ากับระดับประถมศึกษา จำนวน 76 คน (ร้อยละ 16.4) และ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 213 คน (ร้อยละ 46.0) รองลงมาลูกจ้าง / พนักงาน จำนวน 70 คน (ร้อยละ 15.1)

## ตอนที่ 2 สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผู้วิจัยดำเนินการโดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ปรากฏในตารางที่ 2-14 ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยภาพรวมของแต่ละงาน

| ที่ | รายการ                           | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|----------------------------------|-----------|------|-----------------|
| 1.  | งานการเงินและบัญชี               | 4.13      | 0.35 | มาก             |
| 2.  | งานจัดเก็บและพัฒนารายได้         | 4.04      | 0.64 | มาก             |
| 3.  | งานพัสดุและงานทรัพย์สิน          | 4.03      | 0.23 | มาก             |
| 4.  | งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน | 3.80      | 0.73 | มาก             |
|     | เฉลี่ยรวม                        | 3.98      | 0.36 | มาก             |

จากตารางที่ 2 แสดงว่าสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยภาพรวมของแต่ละงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละงานพบว่า งานที่อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ได้แก่ งานการเงินและบัญชี ( $\bar{X} = 4.13$ ) งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ( $\bar{X} = 4.04$ ) งานพัสดุและงานทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 4.03$ ) และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านกระบวนการ

| ที่                           | งานการเงินและบัญชี  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
|-------------------------------|---|-----------|------|---------------------|
| <b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>  |   |           |      |                     |
| 1.                            | มีการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลอื่น ได้อย่างถูกต้อง<br>และรวดเร็ว   | 4.11      | 0.60 | มาก                 |
| 2.                            | มีการให้บริการจ่ายเช็คให้กับเจ้าหน้าที่โดยตรงในกรณีที่เจ้าหน้าที่<br>ไม่สามารถมารับบริการได้  | 4.74      | 0.45 | มากที่สุด           |
| 3.                            | มีการให้บริการรับเงินและเบิกจ่ายเงินผ่านระบบบัญชีธนาคาร   | 4.08      | 0.84 | มาก                 |
| 4.                            | มีการให้บริการรับและเบิกจ่ายเงินแก่บุคคลภายนอกเป็นไป<br>ตามลำดับ  | 4.81      | 0.45 | มากที่สุด           |
| <b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b> |   |           |      |                     |
| 5.                            | มีการดำเนินการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบฎีกา<br>การอนุมัติฎีกาและการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไป<br>ตามระเบียบฯ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน       | 4.47      | 0.51 | มาก                 |
| 6.                            | มีการติดตามการให้บริการในการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอก<br>เป็นไปตามระเบียบฯ ในการรับเช็คภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่<br>สั่งจ่าย                            | 4.81      | 0.49 | มากที่สุด           |
| 7.                            | มีการประกาศประชาสัมพันธ์ซึ่งแสดงฐานะการเงิน และงบอื่นๆ<br>ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำทุกเดือน  | 3.02      | 0.65 | ปานกลาง             |
| 8.                            | มีการบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปด้วยความ<br>รวดเร็วยิ่งขึ้นในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบ<br>กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงินฯ | 2.52      | 1.05 | ปานกลาง             |
| เฉลี่ยรวม                     |   | 4.07      | 0.37 | มาก                 |

จากตารางที่ 3 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการรับและเบิกจ่ายเงินแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามลำดับ ซึ่งมีค่าเท่ากับมีการติดตามการให้บริการในการเบิกจ่ายเงิน ให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามระเบียบฯ ในการรับเช็คภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ส่งจ่าย ( $\bar{X} = 4.81$ ) มีการให้บริการจ่ายเช็คให้กับเจ้าหน้าที่โดยตรงในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถมารับบริการได้ ( $\bar{X} = 4.74$ ) และมีการดำเนินการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบฎีกา การอนุมัติฎีกาและการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามระเบียบฯ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน ( $\bar{X} = 4.47$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประกาศประชาสัมพันธ์รับแสดงฐานะการเงิน และงบอื่นๆ ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ( $\bar{X} = 3.02$ ) และมีการบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้นในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงินฯ ( $\bar{X} = 2.52$ )

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

| ที่ | งานการเงินและบัญชี                                       | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
|     | <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>             |           |      |                 |
| 1.  | มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ              | 4.58      | 0.66 | มากที่สุด       |
| 2.  | มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์                      | 4.64      | 0.63 | มากที่สุด       |
| 3.  | มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่            | 4.57      | 0.64 | มากที่สุด       |
| 4.  | มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ                  | 4.67      | 0.63 | มากที่สุด       |
| 5.  | <b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b> |           |      |                 |
|     | มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม      | 4.78      | 0.54 | มากที่สุด       |
|     | ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง          |           |      |                 |
| 6.  | มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน | 4.80      | 0.52 | มากที่สุด       |
|     | ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ                            |           |      |                 |
| 7.  | มีความเสมอภาคในการให้บริการ                              | 4.67      | 0.57 | มากที่สุด       |
|     | <b>เฉลี่ยรวม</b>   | 4.67      | 0.52 | มากที่สุด       |

จากตารางที่ 4 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.80$ ) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.78$ ) และมีความเสมอภาคในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าอยู่ในระดับน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ได้แก่ มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ ( $\bar{X} = 4.57$ )

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตากงานการเงินและบัญชี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่                          | งานการเงินและบัญชี   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับการปฏิบัติ |
|------------------------------|--|-----------|------|-----------------|
| <b>สถานที่ในการให้บริการ</b> |  |           |      |                 |
| 1.                           | มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน   | 4.20      | 0.56 | มาก             |
| 2.                           | การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย  | 3.33      | 0.55 | ปานกลาง         |
| 3.                           | มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ  | 3.13      | 0.41 | ปานกลาง         |
| <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>    |  |           |      |                 |
| 4.                           | มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ | 3.13      | 0.43 | ปานกลาง         |
| 5.                           | มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ  | 3.81      | 0.64 | มาก             |
| 6.                           | มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ                                    | 4.35      | 0.66 | มาก             |
| เฉลี่ยรวม                    |  | 3.65      | 0.30 | มาก             |

จากตารางที่ 5 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ) มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.20$ ) และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ ซึ่งมีค่าเท่ากับมีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.13$ )

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการ

| ที่                           | งานจัดเก็บและพัฒนารายได้   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับการปฏิบัติ |
|-------------------------------|--|-----------|------|-----------------|
| <b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>  |  |           |      |                 |
| 1.                            | มีการตีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการตามกำหนดเวลา   | 4.13      | 0.85 | มาก             |
| 2.                            | มีการบริการตามลำดับ ขั้นตอน แผนภูมิที่ได้ตีประกาศไว้   | 4.01      | 0.72 | มาก             |
| 3.                            | มีการแสดงอัตราการชำระค่าบริการต่างๆ ใ้ได้อย่างชัดเจน   | 4.09      | 0.76 | มาก             |
| 4.                            | มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บรายได้  | 4.09      | 0.70 | มาก             |
| <b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b> |  |           |      |                 |
| 5.                            | มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ                                | 4.14      | 0.79 | มาก             |
| 6.                            | มีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามที่ประกาศไว้   | 3.99      | 0.86 | มาก             |
| 7.                            | มีการกำหนดกระบวนการลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ   | 4.08      | 0.89 | มาก             |
| 8.                            | มีปฏิทินกำหนดช่วงระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บรายได้แต่ละขั้นตอนอย่างมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ | 4.01      | 0.89 | มาก             |
| 9.                            | มีการนำข้อมูลบัญชีลูกหนี้มาดำเนินการติดตาม และรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน  | 4.03      | 0.84 | มาก             |
| เฉลี่ยรวม                     |  | 4.06      | 0.61 | มาก             |

จากตารางที่ 6 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ ( $\bar{X} = 4.14$ ) มีการตีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.13$ ) และมีการแสดงอัตราการชำระค่าบริการต่างๆ ใ้ได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเท่ากับมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 4.09$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามที่ประกาศไว้ ( $\bar{X} = 3.99$ )

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

| ที่ | งานจัดเก็บและพัฒนารายได้   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
|     | <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>   |           |      |                 |
| 1.  | มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ  | 4.19      | 0.86 | มาก             |
| 2.  | มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์  | 4.22      | .080 | มาก             |
| 3.  | มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่  | 4.13      | 0.90 | มาก             |
| 4.  | มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ  | 4.00      | 0.87 | มาก             |
|     | <b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>   |           |      |                 |
| 5.  | มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม<br>ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 3.90      | 0.92 | มาก             |
| 6.  | มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน<br>ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ              | 3.96      | 0.83 | มาก             |
| 7.  | มีความเสมอภาคในการให้บริการ  | 3.94      | 0.85 | มาก             |
| 8.  | มีการพัฒนาตนเองจากการฝึกอบรม ศึกษาคุณอย่างสม่ำเสมอ   | 3.94      | 0.89 | มาก             |
| 9.  | มีการสรรหาบุคคลเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ ที่มีความเหมาะสมกับงาน<br>จัดเก็บและพัฒนารายได้                  | 3.98      | 0.91 | มาก             |
|     | เฉลี่ยรวม  | 4.02      | 0.70 | มาก             |

จากตารางที่ 7 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.22$ ) มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ ) และมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ ( $\bar{X} = 4.13$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.90$ )

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่ | งานจัดเก็บและพัฒนารายได้   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
|     | <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>   |           |      |                 |
| 1.  | มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน   | 4.07      | 0.91 | มาก             |
| 2.  | การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย  | 4.03      | 0.90 | มาก             |
| 3.  | มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ  | 4.07      | 0.92 | มาก             |
|     | <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>  | 4.00      | 0.85 | มาก             |
| 4.  | มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ |           |      |                 |
| 5.  | มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ  | 4.09      | 0.90 | มาก             |
| 6.  | มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลหนี้เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ                                | 3.97      | 0.88 | มาก             |
| 7.  | มีแผ่นพับ คู่มือ เอกสารประชาสัมพันธ์ สำหรับแจกผู้มารับบริการจัดเก็บรายได้                                  | 4.02      | 0.86 | มาก             |
|     | เฉลี่ยรวม  | 4.03      | 0.73 | มาก             |

จากตารางที่ 8 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งมีค่าเท่ากับมีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.07$ ) และการจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.03$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลหนี้เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.97$ )

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ

| ที่ | งานพัสดุและทรัพย์สิน  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|---|-------------|-------------|-----------------|
|     | <b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>  |             |             |                 |
| 1.  | มีการจัดทำแผนจัดหาพัสดุเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของแต่ละส่วนราชการ   | 3.48        | 0.76        | ปานกลาง         |
| 2.  | มีการจัดลำดับขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ในแผนจัดหาพัสดุ และตามระยะเวลาในการจัดหาพัสดุฯ                      | 3.52        | 0.75        | มาก             |
| 3.  | มีการขออนุมัติรายงานขอซื้อขอจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุฯ   | 4.56        | 0.64        | มากที่สุด       |
| 4.  | มีการประกาศข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบและในเวปไซด์ของกรมบัญชีกลางตามกำหนดเวลา  | 4.26        | 0.58        | มาก             |
| 5.  | มีการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างก่อนที่จะดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายให้แก่ผู้ขายหรือผู้รับจ้าง | 3.87        | 0.55        | มาก             |
|     | <b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>   |             |             |                 |
| 6.  | มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดหาพัสดุ หรืองานจ้างที่มีความเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ทุกครั้ง   | 4.01        | 0.65        | มาก             |
| 7.  | มีการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการตรวจรับพัสดุหรือตรวจงานจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุฯ                         | 4.73        | 0.51        | มากที่สุด       |
| 8.  | มีการประกาศประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ / กิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ   | 3.48        | 0.72        | ปานกลาง         |
| 9.  | มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม และรายงานผู้บริหารได้รับทราบ                                | 3.02        | 0.78        | ปานกลาง         |
|     | <b>เฉลี่ยรวม</b>  | <b>3.88</b> | <b>0.39</b> | <b>มาก</b>      |

จากตารางที่ 9 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการตรวจรับพัสดุหรือตรวจงานจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุฯ ( $\bar{X} = 4.73$ ) มีการขออนุมัติรายงานขอซื้อขอจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุฯ ( $\bar{X} = 4.56$ ) และมีการประกาศข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบและในเวปไซด์ของกรมบัญชีกลางตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.26$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม และรายงานผู้บริหารได้รับทราบ ( $\bar{X} = 3.02$ )

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน  
ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

| ที่ | งานพัสดุและทรัพย์สิน  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
|-----|---|-----------|------|---------------------|
|     | <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>  |           |      |                     |
| 1.  | มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ   | 4.54      | 0.62 | มากที่สุด           |
| 2.  | มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์   | 4.52      | 0.63 | มากที่สุด           |
| 3.  | มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่   | 4.56      | 0.61 | มากที่สุด           |
| 4.  | มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ   | 4.61      | 0.59 | มากที่สุด           |
|     | <b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>                                  |           |      |                     |
|     | มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม                                       |           |      |                     |
| 5.  | ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง   | 4.78      | 0.47 | มากที่สุด           |
| 6.  | มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน<br>ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ | 4.69      | 0.58 | มากที่สุด           |
| 7.  | มีความเสมอภาคในการให้บริการ   | 4.62      | 0.58 | มากที่สุด           |
|     | เฉลี่ยรวม   | 4.61      | 0.49 | มากที่สุด           |

จากตารางที่ 10 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) อยู่ในระดับ  
มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรู้  
ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง  
ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.78$ ) มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์  
อื่นใดในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.69$ ) และมีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ ) สำหรับข้อที่มี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์  
( $\bar{X} = 4.52$ )

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่ | งานพัสดุและทรัพย์สิน  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
|-----|---|-----------|------|---------------------|
|     | <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>  |           |      |                     |
| 1.  | มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน  | 4.11      | 0.63 | มาก                 |
| 2.  | การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย   | 3.26      | 0.51 | ปานกลาง             |
| 3.  | มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ   | 3.14      | 0.43 | ปานกลาง             |
|     | <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |           |      |                     |
| 4.  | มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ<br>โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ | 3.10      | 0.44 | ปานกลาง             |
| 5.  | มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ   | 3.74      | 0.64 | มาก                 |
| 6.  | มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและ<br>รวดเร็วในการให้บริการ                                   | 4.12      | 0.73 | มาก                 |
|     | เฉลี่ยรวม   | 3.57      | 0.32 | มาก                 |

จากตารางที่ 11 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยี  
ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.12$ ) มีป้าย/แผนผัง  
ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.11$ ) และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ  
และทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.74$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ย  
น้อยที่สุด ได้แก่ มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ  
น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.10$ )

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
ด้านกระบวนการ

| ที่ | งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
|-----|---|-----------|------|---------------------|
|     | <b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>  |           |      |                     |
| 1.  | มีการดำเนินการสำรวจรายการทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายที่ต้องเสีย<br>ภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ           | 3.76      | 1.08 | มาก                 |
| 2.  | มีการจัดทำหนังสือแจ้งให้เจ้าของทรัพย์สินยื่นแบบแสดง<br>รายการและแจ้งการประเมินภาษี                | 3.81      | 0.89 | มาก                 |
| 3.  | มีการปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็น<br>ปัจจุบัน                               | 3.79      | 0.99 | มาก                 |
| 4.  | มีการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับ<br>การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน | 3.68      | 0.97 | มาก                 |
| 5.  | มีการศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นที่มีประสิทธิภาพด้านแผนที่ภาษีและ<br>ทะเบียนทรัพย์สินที่คิดแล้ว        | 3.72      | 0.96 | มาก                 |
| 6.  | มีการใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กับระบบแผนที่ภาษีและ<br>ทะเบียนทรัพย์สิน                          | 3.78      | 0.89 | มาก                 |
|     | <b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>   |           |      |                     |
| 7.  | มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลา<br>ในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ           | 3.80      | 0.95 | มาก                 |
| 8.  | มีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามที่ประกาศไว้  | 3.73      | 1.04 | มาก                 |
| 9.  | มีกำหนดกระบวนการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติ<br>ราชการ  | 3.80      | 1.02 | มาก                 |
| 10. | มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานคณะทำงาน หรือ<br>คณะกรรมการประเมินแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน      | 3.88      | 1.06 | มาก                 |
|     | เฉลี่ยรวม   | 3.77      | 0.78 | มาก                 |

จากตารางที่ 12 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานคณะทำงาน หรือคณะกรรมการประเมินแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 3.88$ ) มีการจัดทำหนังสือแจ้งให้เจ้าของทรัพย์สินยื่นแบบแสดงรายการ และแจ้งการประเมินภาษี ( $\bar{X} = 3.81$ ) และมีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ ซึ่งมีค่าเท่ากับมีกำหนดกระบวนการสด ขึ้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ( $\bar{X} = 3.80$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 3.68$ )

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

| ที่ | งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
|-----|--|-------------|-------------|---------------------|
|     | <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>   |             |             |                     |
| 1.  | มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ  | 3.66        | 1.05        | มาก                 |
| 2.  | มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์  | 3.86        | 0.88        | มาก                 |
| 3.  | มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่  | 3.76        | 0.88        | มาก                 |
| 4.  | มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ  | 3.92        | 0.99        | มาก                 |
|     | <b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>   |             |             |                     |
| 5.  | มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม<br>ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 3.79        | 0.93        | มาก                 |
| 6.  | มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน<br>ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ              | 3.79        | 0.97        | มาก                 |
| 7.  | มีความเสมอภาคในการให้บริการ  | 3.86        | 0.97        | มาก                 |
|     | <b>เฉลี่ยรวม</b>   | <b>3.80</b> | <b>0.78</b> | <b>มาก</b>          |

จากตารางที่ 13 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)  
ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก  
ได้แก่ มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.92$ ) มีความสุภาพ พุดจาดี  
มีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับมีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.86$ ) และมีความรู้  
ความสามารถในให้บริการ เช่น การตอบคำถามข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง  
ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับมีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์  
อื่นใดในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 3.79$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่  
มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.66$ )

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่ | งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
|-----|---|-----------|------|---------------------|
|     | <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>  |           |      |                     |
| 1.  | มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน  | 3.91      | 1.00 | มาก                 |
| 2.  | การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย   | 3.98      | 0.88 | มาก                 |
| 3.  | มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ   | 3.84      | 0.91 | มาก                 |
|     | <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |           |      |                     |
| 4.  | มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ<br>โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ | 3.84      | 0.90 | มาก                 |
| 5.  | มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ   | 3.81      | 0.95 | มาก                 |
| 6.  | มีการนำเทคโนโลยีด้านโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียน<br>ทรัพย์สินมาใช้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ      | 3.73      | 0.99 | มาก                 |
|     | เฉลี่ยรวม   | 3.85      | 0.75 | มาก                 |

จากตารางที่ 14 แสดงว่า สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก  
ได้แก่ การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.98$ ) มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์  
ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.91$ ) และมีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ  
( $\bar{X} = 3.84$ ) มีค่าเท่ากับมีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ  
โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.84$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก  
ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีด้านโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียน  
ทรัพย์สินมาใช้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.73$ )

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ที่ได้จากแบบสอบถาม ปรากฏในตารางที่ 15 - 27

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยภาพรวมของแต่ละงาน

| ที่ | รายการ                           | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|----------------------------------|-----------|------|-----------------|
| 1.  | งานการเงินและบัญชี               | 2.38      | 0.31 | น้อย            |
| 2.  | งานจัดเก็บและพัฒนารายได้         | 2.46      | 1.35 | น้อย            |
| 3.  | งานพัสดุและงานทรัพย์สิน          | 2.40      | 0.27 | น้อย            |
| 4.  | งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน | 2.42      | 0.98 | น้อย            |
|     | เฉลี่ยรวม                        | 2.30      | 0.44 | น้อย            |

จากตารางที่ 15 แสดงว่าปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยภาพรวมของแต่ละงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.30$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละงานพบว่า งานที่อยู่ในระดับการปฏิบัติที่น้อย ได้แก่ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ( $\bar{X} = 2.46$ ) งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 2.42$ ) งานพัสดุและงานทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 2.40$ ) และงานการเงินและบัญชี ( $\bar{X} = 2.38$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านกระบวนการ

| ที่ | งานการเงินและบัญชี  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|---|-----------|------|------------|
|     | <b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>  |           |      |            |
| 1.  | ขั้นตอนการเบิกจ่ายให้แก่บุคคลภายนอกมีความล่าช้า   | 2.10      | 0.63 | น้อย       |
| 2.  | เอกสารประกอบฎีกาที่เสนอผู้ตรวจสอบส่วนมากไม่ครบถ้วน<br>ไม่ถูกต้อง  | 2.31      | 0.64 | น้อย       |
| 3.  | จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในการออกไป<br>บริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง   | 3.11      | 0.94 | ปานกลาง    |
| 4.  | ขาดการประสานการให้บริการในการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร   | 1.73      | 0.68 | น้อย       |
| 5.  | ขาดความเสมอภาคในการให้บริการในการเบิกจ่ายให้แก่<br>บุคคลภายนอกตามลำดับก่อนหลัง  | 1.38      | 0.64 | น้อยที่สุด |
|     | <b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>   |           |      |            |
| 6.  | การตรวจสอบฎีกา การอนุมัติฎีกาและการเบิกจ่ายเงินให้แก่<br>บุคคลภายนอกไม่เป็นไปตามระเบียบฯ มีความล่าช้าเกินกว่า 3 วัน       | 1.36      | 0.66 | น้อยที่สุด |
| 7.  | การเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกมีเป็นส่วนน้อยที่ผู้ขายหรือ<br>ผู้รับจ้างจะมารับเช็คเกินกว่า 15 วัน นับตั้งแต่วันสั่งจ่าย | 1.45      | 0.82 | น้อยที่สุด |
| 8.  | ขาดการประชาสัมพันธ์งบแสดงฐานะการเงิน และงบอื่นๆ ให้<br>ประชาชนรับทราบเป็นประจำทุกเดือน                                    | 3.01      | 0.76 | ปานกลาง    |
| 9.  | การบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปด้วยความ<br>ล่าช้าในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่                                   | 3.38      | 1.16 | ปานกลาง    |
|     | เฉลี่ยรวม   | 2.20      | 0.40 | น้อย       |

จากตารางที่ 16 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านกระบวนการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.20$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปด้วยความล่าช้าในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ ( $\bar{X} = 3.38$ ) จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในการออกไปบริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ( $\bar{X} = 3.11$ ) และขาดการประชาสัมพันธ์งบแสดงฐานะการเงินและงบอื่นๆ ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ( $\bar{X} = 3.01$ )

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี  
ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

| ที่ | งานการเงินและบัญชี   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|--|-----------|------|------------|
|     | <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>   |           |      |            |
| 1.  | ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ   | 1.46      | 0.74 | น้อย       |
| 2.  | ไม่มีความสุขภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์  | 1.35      | 0.58 | น้อย       |
| 3.  | การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่   | 1.33      | 0.55 | น้อย       |
| 4.  | ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ   | 1.33      | 0.60 | น้อย       |
|     | <b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>   |           |      |            |
| 5.  | ขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ<br>คำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 1.22      | 0.52 | น้อย       |
| 6.  | มีการทุจริต ไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน<br>แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ                    | 1.26      | 0.54 | น้อย       |
| 7.  | ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ   | 1.24      | 0.48 | น้อย       |
|     | เฉลี่ยรวม  | 1.32      | 0.46 | น้อย       |

จากตารางที่ 17 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ส่วนใหญ่อยู่ใน  
ระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.32$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่ | งานการเงินและบัญชี   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|--|-----------|------|------------|
|     | <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>   |           |      |            |
| 1.  | ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ<br>ที่ชัดเจน  | 1.90      | 0.56 | น้อย       |
| 2.  | สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย   | 2.67      | 0.57 | ปานกลาง    |
| 3.  | การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย   | 2.85      | 0.54 | ปานกลาง    |
|     | <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |           |      |            |
| 4.  | ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ<br>ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ | 2.81      | 0.48 | ปานกลาง    |
| 5.  | ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการ<br>ให้บริการ                                       | 2.26      | 0.58 | น้อย       |
| 6.  | ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวก<br>และรวดเร็วในการให้บริการ                       | 1.83      | 0.76 | น้อย       |
|     | เฉลี่ยรวม  | 2.38      | 0.31 | น้อย       |

จากตารางที่ 18 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ  
น้อย ( $\bar{X} = 2.38$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย ( $\bar{X} = 2.85$ )  
ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่ง  
คอยบริการ ( $\bar{X} = 2.81$ ) และสถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X} = 2.67$ )

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล

ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ด้านกระบวนการ

| ที่ | งานจัดเก็บและพัฒนารายได้   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|--|-----------|------|------------|
|     | <b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>   |           |      |            |
| 1.  | ขาดการตรวจสอบข้อมูลการได้รับการจัดสรรภาษี และการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ                     | 2.67      | 1.07 | ปานกลาง    |
| 2.  | ไม่ได้นำปัญหาที่ได้รับจากรายงานผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในปีถัดไป | 2.59      | 1.19 | ปานกลาง    |
| 3.  | ไม่มีการแสดงอัตราค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน                                    | 2.48      | 1.17 | น้อย       |
| 4.  | ไม่มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บรายได้   | 2.46      | 1.23 | น้อย       |
|     | <b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>  |           |      |            |
| 5.  | ไม่มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ     | 2.48      | 1.19 | น้อย       |
| 6.  | การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าไม่เป็นไปตามประกาศ   | 2.46      | 1.18 | น้อย       |
| 7.  | ไม่มีการกำหนดกระบวนการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้                      | 2.46      | 1.28 | น้อย       |
| 8.  | ไม่มีการจัดทำปฏิทินกำหนดช่วงระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บรายได้                            | 2.55      | 1.17 | ปานกลาง    |
| 9.  | ไม่มีการนำข้อมูลบัญชีลูกหนี้มาดำเนินการติดตาม และรายงานผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน      | 2.53      | 1.22 | ปานกลาง    |
|     | <b>เฉลี่ยรวม</b>   | 2.51      | 1.05 | ปานกลาง    |

จากตารางที่ 1 9 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.51$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดการตรวจสอบข้อมูลการได้รับการจัดสรรภาษี และการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ ( $\bar{X} = 2.67$ ) ไม่ได้นำปัญหาที่ได้รับจากรายงานผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในปีถัดไป ( $\bar{X} = 2.59$ ) และไม่มีการจัดทำปฏิทินกำหนดช่วงระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 2.55$ )

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้  
ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

| ที่ | งานจัดเก็บและพัฒนารายได้  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|---|-----------|------|------------|
|     | <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>  |           |      |            |
| 1.  | ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ  | 2.51      | 1.12 | ปานกลาง    |
| 2.  | ไม่มีความสุขภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์   | 2.43      | 1.21 | น้อย       |
| 3.  | การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่  | 2.40      | 1.20 | น้อย       |
| 4.  | ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ  | 2.34      | 1.18 | น้อย       |
|     | <b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>  |           |      |            |
| 5.  | เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ที่ทันต่อสถานการณ์ ระเบียบ<br>กฎหมาย หนังสือสั่งการใหม่ๆ ในการให้บริการที่ถูกต้อง | 2.37      | 1.04 | น้อย       |
| 6.  | ขาดความร่วมมือจากผู้นำชุมชนในการพัฒนาประสิทธิภาพ<br>การจัดเก็บรายได้                                      | 2.42      | 1.02 | น้อย       |
| 7.  | ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่   | 2.63      | 1.13 | ปานกลาง    |
| 8.  | การปฏิบัติงานไม่ตรงตำแหน่ง  | 2.44      | 1.25 | น้อย       |
| 9.  | มีการละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล  | 2.46      | 1.37 | น้อย       |
| 10. | มีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานจ้างที่ขาดความรู้ ทักษะ<br>และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่                | 2.53      | 1.20 | ปานกลาง    |
| 11. | ขาดระบบการบริหารการจัดเก็บรายได้ที่ดี   | 2.37      | 1.19 | น้อย       |
|     | เฉลี่ยรวม   | 2.44      | 1.02 | น้อย       |

จากตารางที่ 20 แสดงว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ปัญหาการบริการงาน  
กองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้  
ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.44$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า  
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดแคลนบุคลากร  
ในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.63$ ) มีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานจ้างที่ขาดความรู้ ทักษะ  
และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.53$ ) และขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้น  
ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.51$ )

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่                          | งานจัดเก็บและพัฒนารายได้  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|------------------------------|---|-----------|------|------------|
| <b>สถานที่ในการให้บริการ</b> |   |           |      |            |
| 1.                           | ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน   | 2.42      | 1.19 | น้อย       |
| 2.                           | สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย  | 2.45      | 1.25 | น้อย       |
| 3.                           | การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย  | 2.60      | 1.13 | ปานกลาง    |
| <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>    |   |           |      |            |
| 4.                           | ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ | 2.46      | 1.15 | น้อย       |
| 5.                           | ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ  | 2.50      | 1.13 | ปานกลาง    |
| 6.                           | ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลลูกหนี้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ                | 2.36      | 1.13 | น้อย       |
| เฉลี่ยรวม                    |   | 2.46      | 1.03 | น้อย       |

จากตารางที่ 21 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.46$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย ( $\bar{X} = 2.60$ ) ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.53$ ) และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ ( $\bar{X} = 2.46$ )

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน  
ด้านกระบวนการ

| ที่ | งานพัสดุและทรัพย์สิน   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|--|-----------|------|------------|
|     | <b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>   |           |      |            |
| 1.  | แต่ละส่วนราชการ ไม่ได้จัดทำแผนจัดหาพัสดุเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง   | 2.51      | 0.79 | ปานกลาง    |
| 2.  | ไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ในแผนจัดหาพัสดุ และตามระยะเวลาในการจัดหาพัสดุฯ              | 2.50      | 0.79 | ปานกลาง    |
| 3.  | ไม่มีการนำเปรียบเทียบราคาเสนอก่อนการดำเนินการอนุมัติรายงานขอซื้อขอจ้าง   | 2.77      | 0.85 | ปานกลาง    |
| 4.  | ไม่มีการเสนอรายงานขออนุมัติในการจัดซื้อจัดจ้างจากผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนแจ้งเจ้าหน้าที่พัสดุในการดำเนินการจัดหาพัสดุ | 2.01      | 0.96 | น้อย       |
| 5.  | ขาดการตรวจสอบยอดเงินงบประมาณก่อนการจัดซื้อจัดจ้างระยะเวลาในการให้บริการ  | 2.89      | 1.13 | ปานกลาง    |
| 6.  | ขาดการประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการจัดหาพัสดุหรืองานจ้างให้แก่ประชาชนในพื้นที่   | 2.55      | 1.01 | ปานกลาง    |
| 7.  | ไม่มีการประกาศกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการตรวจรับพัสดุหรือตรวจงานจ้าง  | 1.93      | 0.95 | น้อย       |
| 8.  | ไม่มีการประกาศประชาสัมพันธ์ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ   | 2.60      | 0.94 | ปานกลาง    |
| 9.  | ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม  | 3.03      | 0.92 | ปานกลาง    |
|     | เฉลี่ยรวม  | 2.48      | 0.68 | น้อย       |

จากตารางที่ 22 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านกระบวนการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.48$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม ( $\bar{X} = 3.03$ ) ขาดการตรวจสอบยอดเงินงบประมาณก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง ( $\bar{X} = 2.89$ ) และไม่มีการนำเปรียบเทียบราคาเสนอก่อนการดำเนินการอนุมัติรายงานขอซื้อของจ้าง ( $\bar{X} = 2.77$ )

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

| ที่ | งานพัสดุและทรัพย์สิน  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|---|-----------|------|------------|
|     | <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>                    |           |      |            |
| 1.  | ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ                    | 1.49      | 0.72 | น้อยที่สุด |
| 2.  | ขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดจา และความสุภาพในการให้บริการ | 1.45      | 0.68 | น้อยที่สุด |
| 3.  | การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่                  | 1.42      | 0.63 | น้อยที่สุด |
| 4.  | ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ                        | 1.43      | 0.70 | น้อยที่สุด |
|     | <b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>        |           |      |            |
|     | ขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ                 |           |      |            |
| 5.  | คำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง           | 1.31      | 0.63 | น้อยที่สุด |
| 6.  | มีการทุจริต ไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน         | 1.36      | 0.62 | น้อยที่สุด |
|     | แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ                                      |           |      |            |
| 7.  | ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ                                    | 1.35      | 0.64 | น้อยที่สุด |
|     | <b>เฉลี่ยรวม</b>  | 1.40      | 0.59 | น้อยที่สุด |

จากตารางที่ 23 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.40$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่ | งานพัสดุและทรัพย์สิน   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|--|-----------|------|------------|
|     | <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>   |           |      |            |
| 1.  | ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ<br>ที่ชัดเจน  | 1.90      | 0.60 | น้อย       |
| 2.  | สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย   | 2.78      | 0.53 | ปานกลาง    |
| 3.  | การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย   | 2.89      | 0.42 | ปานกลาง    |
|     | <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |           |      |            |
| 4.  | ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ<br>ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ | 2.83      | 0.45 | ปานกลาง    |
| 5.  | ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการ<br>ให้บริการ                                       | 2.26      | 0.56 | น้อย       |
| 6.  | ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวก<br>และรวดเร็วในการให้บริการ                       | 1.77      | 0.61 | น้อย       |
|     | เฉลี่ยรวม  | 2.40      | 0.27 | น้อย       |

จากตารางที่ 24 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ใน  
ระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.40$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย ( $\bar{X} = 2.89$ )  
ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม  
ที่นั่งคอยบริการ ( $\bar{X} = 2.83$ ) และสถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X} = 2.78$ )

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
ด้านกระบวนการ

| ที่                           | งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-------------------------------|---|-----------|------|------------|
| <b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>  |   |           |      |            |
| 1.                            | ยังไม่สามารถดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้<br>ภาษีที่ดี เนื่องจากปัญหาที่กรรมสิทธิ์ในการครอบครองที่ดิน | 2.34      | 1.06 | น้อย       |
| 2.                            | ขาดการตรวจสอบการยื่นเอกสารยังไม่ตรงความเป็นจริง   | 2.47      | 0.98 | น้อย       |
| 3.                            | ขาดอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ในการบันทึกทะเบียนลูกหนี้<br>ภาษีในการให้บริการประชาชน                                   | 2.53      | 1.12 | ปานกลาง    |
| 4.                            | ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีด้าน<br>คอมพิวเตอร์ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน   | 2.54      | 1.02 | ปานกลาง    |
| <b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b> |   |           |      |            |
| 5.                            | ไม่มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไขและระยะเวลา<br>ในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ                         | 2.41      | 1.14 | น้อย       |
| 6.                            | มีการให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าขาดความเอาใจใส่   | 2.45      | 1.09 | น้อย       |
| 7.                            | ไม่มีการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บภาษี   | 2.54      | 1.05 | ปานกลาง    |
| 8.                            | ไม่มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดทำแผนที่ภาษีและ<br>ทะเบียนทรัพย์สิน   | 2.44      | 1.10 | น้อย       |
| เฉลี่ยรวม                     |   | 2.46      | 0.93 | น้อย       |

จากตารางที่ 25 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย  
( $\bar{X} = 2.46$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ในการจัดทำ  
แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับไม่มีการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาในการ  
ให้บริการจัดเก็บภาษี ( $\bar{X} = 2.54$ ) ขาดอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ในการบันทึกทะเบียนลูกหนี้ภาษี  
ในการให้บริการประชาชน ( $\bar{X} = 2.53$ ) และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ขาดการตรวจสอบ  
การยื่นเอกสารยังไม่ตรงความเป็นจริง ( $\bar{X} = 2.47$ )

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

| ที่ | งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|--|-----------|------|------------|
|     | <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>   |           |      |            |
| 1.  | ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ   | 2.23      | 1.03 | น้อย       |
| 2.  | ไม่มีความสุขภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์  | 2.17      | 1.05 | น้อย       |
| 3.  | การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่   | 2.38      | 1.05 | น้อย       |
| 4.  | ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ   | 2.29      | 1.09 | น้อย       |
|     | <b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัตินเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>  |           |      |            |
| 5.  | ขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ<br>คำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 2.36      | 1.20 | น้อย       |
| 6.  | มีการทุจริต ไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน<br>แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ                    | 2.35      | 1.20 | น้อย       |
| 7.  | ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ   | 2.31      | 1.25 | น้อย       |
|     | รวมเฉลี่ย  | 2.29      | 1.00 | น้อย       |

จากตารางที่ 26 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านเจ้าหน้าที่(ผู้ให้บริการ) ส่วนใหญ่อยู่ใน  
ระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.29$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่ | งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับปัญหา |
|-----|--|-----------|------|------------|
|     | <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>   |           |      |            |
| 1.  | ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน  | 2.42      | 1.17 | น้อย       |
| 2.  | สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย   | 2.46      | 1.19 | น้อย       |
| 3.  | การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย   | 2.40      | 1.17 | น้อย       |
|     | <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |           |      |            |
| 4.  | ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ<br>ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ | 2.38      | 1.05 | น้อย       |
| 5.  | ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการ<br>ให้บริการ                                       | 2.47      | 1.10 | น้อย       |
| 6.  | ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวก<br>และรวดเร็วในการให้บริการ                       | 2.42      | 1.11 | น้อย       |
|     | เฉลี่ยรวม  | 2.42      | 0.98 | น้อย       |

จากตารางที่ 27 แสดงว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.42$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อย

## ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แนวทางการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบล

### ทำสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ ท้องถิ่นจังหวัดตาก, หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนา  
ท้องถิ่น จ. ตาก หัวหน้ากลุ่มงานการเงินและบัญชีและการตรวจสอบ ท้องถิ่น จ. ตาก นักวิชาการ  
การเงินและบัญชี 4 ท้องถิ่น จ. ตาก ท้องถิ่นอำเภอแม่สอด จ. ตาก นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
ชำนาญการ ท้องถิ่นอำเภอแม่สอด จ. ตาก นายกเทศมนตรีนครแม่สอด จ. ตาก นายกเทศมนตรี  
ตำบลท่าสายลวด อ. แม่สอด จ. ตาก นายกเทศมนตรีตำบลแม่กุ อ. แม่สอด จ. ตาก ปลัดเทศบาล  
ตำบลแม่จะรา อ. แม่ระมาด จ. ตาก รองปลัดเทศบาลตำบลแม่จะรา อ. แม่ระมาด จ. ตาก  
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งกระเซาะ อ. บ้านตาก จ. ตาก ปลัดเทศบาลตำบลแม่กุ อ. แม่สอด จ. ตาก  
นักบริหารงานการคลัง 6 เทศบาลตำบลแม่กุ อ. แม่สอด จ. ตาก, นักบริหารงานการคลัง 6 เทศบาล  
ตำบลแม่จะรา อ. แม่ระมาด จ. ตาก, ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลตำบลสามเงา อ. สามเงา จ. ตาก  
นักวิชาการการเงินและบัญชี 5 เทศบาลตำบลท่าสายลวด อ. แม่สอด จ. ตาก ซึ่งเป็น 1. ผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับงานกองคลังเทศบาล และดำรงตำแหน่งในสายงานการคลังไม่น้อยกว่า ระดับ 3 ขึ้นไป  
2. เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานกองคลังเทศบาล โดยปฏิบัติงานด้านการเงิน  
การคลังมาไม่น้อยกว่า 2 ปี และ 3. เป็นผู้บริหารในองค์กรภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถ  
ในการปฏิบัติงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีผลการวิเคราะห์  
ดังรายละเอียดในตารางที่ 28-35

ตารางที่ 28 แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด  
จังหวัดตาก สำหรับผู้รับบริการงานการเงินและบัญชี

| ด้าน                           | แนวทางการพัฒนางานการเงินและบัญชี   |
|--------------------------------|--|
| ด้านกระบวนการ                  | 1. การหาวิธีการลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการรับเงินและเบิกจ่ายเงิน<br>2. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการที่มีหลากหลายช่องทาง                        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) | 3. ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความสามารถ ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่<br>4. สร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในการเอาใจใส่แก่ประชาชนผู้มาติดต่องาน                             |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก         | 5. ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์<br>6. การปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกเทศบาลเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีที่นั่งพักสะดวก สบาย และเพียงพอ |

ตารางที่ 29 แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด  
จังหวัดตาก สำหรับผู้รับบริการงานจัดเก็บและพัฒนารายได้

| ด้าน                           | แนวทางการพัฒนางานจัดเก็บและพัฒนารายได้  |
|--------------------------------|---|
| ด้านกระบวนการ                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ที่ชัดเจน</li> <li>2. เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บรายได้ควรให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ผู้เสีย ภาษีไม่เกิดความเบื่อหน่ายในความล่าช้า และลดขั้นตอนการเสียภาษีเช่นการจัดบริการแบบจุดเดียว (One Stop Services)</li> <li>3. ส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากร</li> <li>4. ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้</li> <li>5. จัดให้มีการตรวจสอบผู้หลีกเลี่ยงภาษีอย่างรัดกุมและสม่ำเสมอ</li> <li>6. การประชาสัมพันธ์ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ร่วมกัน รับผิดชอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้</li> </ol> |
| ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. การสำรวจและรวบรวมผู้มีหน้าที่เสียภาษีรายใหม่อย่างต่อเนื่อง</li> <li>8. จัดให้มีการอบรมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบใหม่ ๆ และให้เจ้าหน้าที่รู้ถึงช่องทางในการเลี่ยงภาษีอากร</li> </ol>   |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก         | <ol style="list-style-type: none"> <li>9. การอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในด้าน สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็น</li> </ol>  |

ตารางที่ 30 แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด  
จังหวัดตาก สำหรับผู้รับบริการงานพัสดุและทรัพย์สิน

| ด้าน                           | แนวทางการพัฒนางานพัสดุและทรัพย์สิน  |
|--------------------------------|---|
| ด้านกระบวนการ                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่หัวหน้าส่วนทุกส่วนในการจัดทำแผนจัดหาพัสดุ และความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงาน/ โครงการต่างๆ</li> <li>2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ผ่านเว็บไซต์ สถานีวิทยุกระจายเสียง ฯลฯ</li> <li>3. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานโดยภาคประชาชน ในการร่วมตรวจรับการจ้างหรือการตรวจรับพัสดุ</li> </ol>   |
| ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. ส่งเสริมการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ที่ถูกต้องตลอดเวลา</li> <li>5. การปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ทุจริต หรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนอื่น การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่</li> <li>6. ส่งเสริมการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อป้องกันปัญหาการทุจริต คอรัปชั่น และอาจมีการกำหนดวิธีการตรวจสอบความบริสุทธิ์ของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วย</li> </ol> |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก         | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. การจัดฝึกอบรม ให้ความรู้เพื่อการพัฒนาสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ</li> <li>8. การสร้างห้องเก็บพัสดุที่เป็นสัดส่วน ระบบ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน การให้บริการประชาชนในการยืมพัสดุ</li> </ol>   |

ตารางที่ 31 แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด  
จังหวัดตาก สำหรับผู้รับบริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

| ด้าน                           | แนวทางการพัฒนางานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน   |
|--------------------------------|--|
| ด้านกระบวนการ                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดทำทะเบียนพัสดุ โดยจัดทำเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา</li> <li>2. ตรวจสอบการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษีในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนการจัดทำในปีงบประมาณถัดไป</li> </ol>   |
| ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. จัดหาบุคลากร และประสานความร่วมมือในการสำรวจการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน</li> <li>4. รายงานข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้แก่ผู้นำหมู่บ้าน ผู้บริหาร ผู้อำนวยการแต่ละกอง และสมาชิกสภาเทศบาลทราบ</li> <li>5. ส่งเสริมให้ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาล ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษี</li> </ol> |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก         | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. จัดหาอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานในส่วน of ข้อมูลที่ระบุตำแหน่ง ในดำเนินงานจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษี</li> <li>7. สรรหาบุคคลที่มีความรู้ ในการดำเนินการด้านการสำรวจพื้นที่ การคำนวณพื้นที่จัดเก็บภาษี</li> </ol>   |

ตารางที่ 32 แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด  
จังหวัดตาก สำหรับผู้ให้บริการงานการเงินและบัญชี

| ด้าน                           | แนวทางการพัฒนางานการเงินและบัญชี  |
|--------------------------------|---|
| ด้านกระบวนการ                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานบริการรับเงินและเบิกจ่ายเงินได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน</li> <li>2. จัดฝึกอบรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-lass) เพื่อความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการจัดทำฎีกา การตรวจสอบฎีกา และการเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับบริการ</li> <li>3. สร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการทางการเงินและบัญชี เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่มารับบริการ</li> <li>4. สร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการทางการเงินและบัญชี และสร้างจิตสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเรา คือ “ผู้ให้บริการประชาชน”</li> </ol> |
| ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. สร้างทีมงานหน่วยงานในสังกัดให้มีความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวเดียวกัน</li> <li>6. สร้างความตระหนักถึงบทบาทของตนเองในฐานะผู้ให้บริการ โดยถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและวินัยของพนักงานเทศบาล โดยเคร่งครัด</li> </ol>  |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก         | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. จัดกิจกรรมทำความสะอาดสำนักงานสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ</li> <li>8. จัดสถานที่บริการ เอกสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจในระเบียบวิธีปฏิบัติ ระยะเวลาและขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงิน เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับความสะดวกให้มากที่สุด</li> <li>9. ใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลด้านการเงินเพื่อความรวดเร็วในการค้นหาและประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร</li> </ol>   |

ตารางที่ 33 แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด  
จังหวัดตาก สำหรับผู้ให้บริการงานจัดเก็บและพัฒนารายได้

| ด้าน   | แนวทางการพัฒนางานจัดเก็บและพัฒนารายได้  |
|--|---|
| <p>ด้านกระบวนการ</p> <p>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ส่งไปรษณียบัตรให้แก่ประชาชนและสถานประกอบการเพื่อขอบคุณในการชำระภาษีให้แก่ เทศบาล และส่งเอกสารแจ้งการนำเงินภาษีที่จัดเก็บได้ไปใช้จ่ายในการดำเนินงานของเทศบาลจัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการชำระภาษี</li> <li>2. นำประสบการณ์ สภาพปัญหาจากการจัดเก็บภาษีของปีที่ผ่านมา วิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย</li> <li>3. การให้บริการสอบถามเรื่องการชำระภาษีทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์</li> <li>4. ชี้แจงทำความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องให้ประชาชนได้รับทราบถึงระยะเวลาในการชำระภาษี เพื่อขจัดปัญหาข้อขัดข้องของประชาชนและบตลงโทษในการกรณีหลีกเลี่ยงภาษี</li> <li>5. ชี้แจงข้อมูลการจัดเก็บภาษีระบบใหม่ให้ผู้ปฏิบัติงานที่ต่อต้านรับทราบ</li> <li>6. สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนผู้มาชำระภาษีโดยการให้ของรางวัลตอบแทนในการชำระภาษีในการกำหนดเวลา</li> <li>7. การออกปฏิบัติงานตามพื้นที่ต่าง ๆ จัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ด้วยกัน</li> <li>8. มีการจัดทำสื่อทิมสำหรับใช้ในการออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่</li> <li>9. การมอบของที่ระลึกที่เทศบาลได้รับการสนับสนุนจากสถานประกอบการ ร้านค้า ธนาคารให้แก่ ประชาชนที่มาชำระภาษีในช่วงต้นปีภาษี</li> </ol> |
| <p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>10. จัดบริการเคลื่อนที่ในการออกบริการชำระภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนในการชำระภาษี</li> <li>11. จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ</li> </ol>  |

ตารางที่ 34 แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด  
จังหวัดตาก สำหรับผู้ให้บริการงานพัสดุและทรัพย์สิน

| ด้าน                           | แนวทางการพัฒนางานพัสดุและทรัพย์สิน  |
|--------------------------------|---|
| ด้านกระบวนการ                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มอบหมายเจ้าหน้าที่จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน</li> <li>2. จัดให้มีพัสดุและอุปกรณ์มีสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที</li> <li>3. กำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินที่ชัดเจน</li> <li>4. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บควบคุม และเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระบบและแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปีอย่างสม่ำเสมอทุกปี</li> </ol> |
| ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรฝ่ายงานพัสดุและทรัพย์สิน เกี่ยวกับปัญหาของการบริหารงานพัสดุและทรัพย์สิน</li> <li>6. จัดทำระบบการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้ง่าย</li> <li>7. ประชุมบุคลากรในฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการจัดทำแผนจัดหาพัสดุเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติตามแผน</li> </ol>        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก         | <ol style="list-style-type: none"> <li>8. ตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาและซ่อมแซมทั้งก่อนและหลังการใช้งานสำหรับทรัพย์สินที่มีสภาพไม่สามารถใช้งานได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาและทำจำหน่าย หรือขอรื้อถอนกรณีเป็นสิ่งปลูกสร้าง</li> </ol>   |

ตารางที่ 35 แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด  
จังหวัดตาก สำหรับผู้ให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

| ด้าน                           | แนวทางการพัฒนางานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  |
|--------------------------------|---|
| ด้านกระบวนการ                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารตั้งเป้าหมาย เอาใจใส่ และติดตามการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน</li> <li>2. การทำงานเป็นทีม โดยผู้ร่วมทีมต้องให้ความร่วมมือ และช่วยกันทำงานอย่างตั้งใจ</li> <li>3. ผู้บริหารมีจิตวิทยาในการบริหารคนเพื่อความเหมาะสมของงาน การสำรวจและลงพื้นที่</li> </ol> |
| ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. สร้างความคุ้นเคยระหว่างทีมงาน มีการจัดงานพบปะสังสรรค์ระหว่างพนักงานตามโอกาสอันควร</li> <li>5. การจัดอบรมพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และลูกจ้างกองคลัง เพื่อแลกเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ</li> </ol>                                       |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก         | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. การติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการแผนที่ภาษี</li> </ol>   |