

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก ก

ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)

**ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
สภาพการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก**

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1. งานการเงินและบัญชี	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3	4	5		
	<b>ด้านกระบวนการ</b>							
	<b><u>ขั้นตอนในการให้บริการ</u></b>							
1.	มีการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	มีการให้บริการจ่ายเช็คให้กับเจ้าหน้าที่โดยตรงในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถมารับบริการได้	1	1	1	-	1	0.8	ใช้ได้
3.	มีการให้บริการรับเงินและเบิกจ่ายเงินผ่านระบบบัญชีธนาคาร	1	1	1	-	1	0.8	ใช้ได้
4.	มีการให้บริการรับและเบิกจ่ายเงินแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามลำดับ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
	<b><u>ระยะเวลาในการให้บริการ</u></b>							
1.	มีการดำเนินการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบฎีกา การอนุมัติฎีกาและการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามระเบียบฯ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีการติดตามการให้บริการในการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามระเบียบฯ ในการรับเช็คภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ส่งจ่าย	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการประกาศประชาสัมพันธ์ซึ่งบแสดงฐานะการเงิน และงบอื่นๆ ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำทุกเดือน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีการบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้นในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงินฯ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1. งานการเงินและบัญชี	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3	4	5		
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>							
1.	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
	<b>ความรู้ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>							
1.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>							
1.	มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1.	มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3	4	5		
<b>ด้านกระบวนการ</b>								
<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>								
1.	มีการตีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการตามกำหนดเวลา	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีการบริการตามลำดับ ขั้นตอน แผนภูมิที่ได้ตีประกาศไว้	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ใว้อย่างชัดเจน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บรายได้	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>								
1.	มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามที่ประกาศไว้	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีกำหนดกระบวนการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีปฏิทินกำหนดช่วงระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บรายได้แต่ละขั้นตอนอย่างมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
5.	มีการนำข้อมูลบัญชีลูกหนี้มาดำเนินการติดตาม และรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b>								
1.	<b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b> มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3	4	5		
1.	<u>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</u> มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีการพัฒนาตนเองจากการฝึกอบรม ศึกษาคุณงานอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
5.	มีการสรรหาบุคคลเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ ที่มีความเหมาะสม กับงานจัดเก็บและพัฒนารายได้	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1.	<u>สถานที่ในการให้บริการ</u> มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1.	มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลนี้เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีแผ่นพับ คู่มือ เอกสารประชาสัมพันธ์ สำหรับแจกผู้มารับบริการจัดเก็บรายได้	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
	<b>ด้านกระบวนการ</b> <b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>							
1.	มีการจัดทำแผนจัดหาพัสดุเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของแต่ละส่วนราชการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีการจัดลำดับขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ในแผนจัดหาพัสดุ และตามระยะเวลาในการจัดหาพัสดุฯ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการขออนุมัติรายงานขอซื้อของจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุฯ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีการประกาศข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบและใน เว็บไซต์ของกรมบัญชีกลางตามกำหนดเวลา	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
5.	มีการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างก่อนที่จะดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายให้แก่ผู้ขายหรือผู้รับจ้าง	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>							
1.	มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดหาพัสดุ หรืองานจ้างที่มีความเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ทุกครั้ง	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการตรวจรับพัสดุ หรือตรวจงานจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุ ฯ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการประกาศประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ / กิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม และรายงานผู้บริหารได้รับทราบ	1	1	0	1	1	1.0	ใช้ได้

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>							
1.	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>							
1.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ	0	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>							
1.	มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1.	มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 4. แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
	<b>ด้านกระบวนการ</b>							
	<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>							
1.	มีการดำเนินการสำรวจรายการทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีการจัดทำหนังสือแจ้งให้เจ้าของทรัพย์สินยื่นแบบแสดงรายการและแจ้งการประเมินภาษี	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
5.	มีการศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นที่มีประสิทธิภาพด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ดีแล้ว	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
6.	มีการใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กับระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>							
1.	มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามที่ประกาศไว้	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีกำหนดกระบวนการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานคณะทำงาน หรือ คณะกรรมการประเมินแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 4. แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>							
1.	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีความสุขภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4.	มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>							
1.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>							
1.	มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1.	มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.	มีการนำเทคโนโลยีด้าน โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0	ใช้ได้

ปัญหาการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1. งานการเงินและบัญชี	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3	4	5		
	<b>ด้านกระบวนการ</b>							
	<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1.	ขั้นตอนการเบิกจ่ายให้แก่บุคคลภายนอกมีความล่าช้า	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	เอกสารประกอบฎีกาที่เสนอผู้ตรวจสอบส่วนมากไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในการออกไปบริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	ขาดการประสานการให้บริการในการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
5.	ขาดความเสมอภาคในการให้บริการในการเบิกจ่ายให้แก่บุคคลภายนอกตามลำดับก่อนหลัง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>							
1.	การตรวจสอบฎีกา การอนุมัติฎีกาและการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอก ไม่เป็นไปตามระเบียบฯ มีความล่าช้าเกินกว่า 3 วัน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	การเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกมีเป็นส่วนน้อยที่ผู้จ้างหรือผู้รับจ้างจะมารับเช็คเกินกว่า 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ส่งจ่าย	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ขาดการประชาสัมพันธ์ซึ่งแสดงฐานะการเงิน และงบอื่นๆ ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำทุกเดือน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	การบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกให้เป็นไปด้วยความล่าช้าในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1. งานการเงินและบัญชี	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3	4	5		
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>							
1.	ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
2.	ขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดจา และความสุขภาพในการให้บริการ	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
3.	การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
4.	ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>							
1.	ขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
2.	มีการทุจริต ไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
3.	ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>							
1.	ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1.	ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3	4	5		
<b>ด้านกระบวนการ</b>								
<b><u>ขั้นตอนในการให้บริการ</u></b>								
1.	ขาดการตรวจสอบข้อมูลการได้รับการจัดสรรภาษี และการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ไม่ได้นำปัญหาที่ได้รับจากรายงานผลการปฏิบัติงานที่แล้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในปีถัดไป	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ไม่มีการแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ใว้อย่างชัดเจน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	ไม่มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บรายได้	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
<b><u>ระยะเวลาในการให้บริการ</u></b>								
1.	ไม่มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน ได้รับทราบ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าไม่เป็นไปตามประกาศ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ไม่มีกำหนดกระบวนการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	ไม่มีการจัดทำปฏิทินกำหนดช่วงระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บรายได้	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
5.	ไม่มีการนำข้อมูลบัญชีลูกหนี้มาดำเนินการติดตาม และรายงานผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b>								
<b><u>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</u></b>								
1.	ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ไม่มีความสุภาพ พูดยาดี มีมนุษยสัมพันธ์	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3	4	5		
1.	<u>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</u> เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ที่ทันต่อสถานการณ์ ระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการใหม่ๆ ในการให้บริการที่ถูกต้อง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ขาดความร่วมมือจากผู้นำชุมชนในการพัฒนา ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	การปฏิบัติงานไม่ตรงตำแหน่ง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
5.	มีการละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
6.	มีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานจ้างที่ขาดความรู้ ทักษะ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
7.	ขาดระบบการบริหารการจัดเก็บรายได้ที่ดี	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
<u>สถานที่ในการให้บริการ</u>								
1.	ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	การจราจรที่คับคั่งไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
<u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>								
1.	ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการ ให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลลูกหนี้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
	<b>ด้านกระบวนการ</b>							
	<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>							
1.	แต่ละส่วนราชการไม่ได้จัดทำแผนจัดหาพัสดุเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ในแผนจัดหาพัสดุ และตามระยะเวลาในการจัดหาพัสดุฯ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ไม่มีการนำเปรียบเทียบราคาเสนอก่อนการดำเนินการอนุมัติรายงานขอซื้อของจ้าง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	ไม่มีการเสนอรายงานขออนุมัติในการจัดซื้อจัดจ้างจากผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนแจ้งเจ้าหน้าที่พัสดุในการดำเนินการจัดหาพัสดุ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
5.	ขาดการตรวจสอบยอดเงินงบประมาณก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>							
1.	ขาดการประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการจัดหาพัสดุ หรืองานจ้างให้แก่ประชาชนในพื้นที่	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ไม่มีการประกาศกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการตรวจรับพัสดุหรือตรวจงานจ้าง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ไม่มีการประกาศประชาสัมพันธ์ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังที่ได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>							
1.	ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	1	0	1	1	0.6	ใช้ได้
2.	ขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดจา และความสุภาพในการให้บริการ	0	1	0	1	1	0.6	ใช้ได้
3.	การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่	0	1	0	1	1	0.6	ใช้ได้
4.	ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	0	1	0	1	1	0.6	ใช้ได้
	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>							
1.	ขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
2.	มีการทุจริต ไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
3.	ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
	<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>							
1.	ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1.	ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 4. แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
<b>ด้านกระบวนการ</b>								
<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>								
1.	ยังไม่สามารถดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษีที่ดี เนื่องจากปัญหาที่กรรมสิทธิ์ในครอบครองที่ดิน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ขาดการตรวจสอบการยื่นเอกสารยังไม่ตรงความเป็นจริง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ขาดอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ในการบันทึกทะเบียนลูกหนี้ภาษีในการให้บริการประชาชน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>								
1.	ไม่มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	มีการให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าขาดความเอาใจใส่	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ไม่มีการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บภาษี	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	ไม่มีแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 4. แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)					ค่า IOC	ความหมาย
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>							
1.	ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ไม่มีความสุขภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
4.	ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>							
1.	ขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อเสนอ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	มีการทุจริต ไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>							
1.	ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1.	ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่จืดกรด โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
2.	ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
3.	ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด**  
**อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสภาพ ปัญหา และแนวทางพัฒนาการบริการ งานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
  2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ดังนี้
    - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
    - ตอนที่ 2 สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
    - ตอนที่ 3 ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
  3. ขอความกรุณาท่าน ได้ตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการพัฒนาการบริการ และผลการวิจัยครั้งนี้ จะนำไปเสนอในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด หากแต่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
- ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางปณิชา วิชญุกวีพร

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด**  
**อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับสภาพของท่าน

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี  45 – 60 ปี  
 25 – 35 ปี  60 ปีขึ้นไป  
 35 – 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา  อนุปริญญา / ปวส.  
 มัธยมศึกษาตอนต้น  ปริญญาตรี  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ  เกษตรกรรม  
 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย  รับจ้าง / กรรมกร  
 ลูกจ้าง / พนักงาน  นักเรียน / นักศึกษา  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและเป็นจริงตามความคิดเห็น  
ของท่านเพียงข้อเดียว

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1. งานการเงินและบัญชี	ระดับสภาพ				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการ</b>					
	<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
1.	มีการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
2.	มีการให้บริการจ่ายเช็คให้กับเจ้าหน้าที่โดยตรงในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถมารับบริการได้					
3.	มีการให้บริการรับเงินและเบิกจ่ายเงินผ่านระบบบัญชีธนาคาร					
4.	มีการให้บริการรับและเบิกจ่ายเงินแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามลำดับ					
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1.	มีการดำเนินการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบฎีกา การอนุมัติฎีกาและการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามระเบียบฯ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน					
2.	มีการติดตามการให้บริการในการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามระเบียบฯ ในการรับเช็คภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ส่งจ่าย					
3.	มีการประกาศประชาสัมพันธ์รับแสดงฐานะการเงิน และงบอื่นๆ ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำทุกเดือน					
4.	มีการบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้นในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงินฯ					

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1. งานการเงินและบัญชี	ระดับสภาพ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b>					
	<b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>					
1.	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	มีความสุขภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์					
3.	มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่					
4.	มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัตินเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>					
1.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.	มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ					
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.	<b>สถานที่ในการให้บริการ</b> มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.	การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
3.	มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ					
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.	มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ					
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ					
3.	มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและ รวดเร็วในการให้บริการ					

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	ระดับสภาพ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการ</b>					
	<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
1.	มีการติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการตามกำหนดเวลา					
2.	มีการบริการตามลำดับ ขั้นตอน แผนภูมิที่ได้ติดประกาศไว้					
3.	มีการแสดงอัตราค่าธรรมเนียมค่าบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน					
4.	มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บรายได้					
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1.	มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ					
2.	มีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามที่ประกาศไว้					
3.	มีการกำหนดกระบวนการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ					
4.	มีปฏิทินกำหนดช่วงระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บรายได้ แต่ละขั้นตอนอย่างมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
5.	มีการนำข้อมูลบัญชีลูกหนี้มาดำเนินการติดตาม และรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน					
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b>					
	<b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>					
1.	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์					
3.	มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่					
4.	มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	ระดับสภาพ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.	<u>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</u> มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.	มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ					
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
4.	มีการพัฒนาตนเองจากการฝึกอบรม ศึกษาคุณงานอย่างสม่ำเสมอ					
5.	มีการสรรหาบุคคลเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ ที่มีความเหมาะสม กับ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้					
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	<u>สถานที่ในการให้บริการ</u>					
1.	มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.	การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
3.	มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ					
	<u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1.	มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ					
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ					
3.	มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลนี้เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ					
4.	มีแผ่นพับ คู่มือ เอกสารประชาสัมพันธ์ สำหรับแจกผู้มารับ บริการจัดเก็บรายได้					

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน	ระดับสภาพ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการ</b>					
	<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
1.	มีการจัดทำแผนจัดหาพัสดุเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของแต่ละส่วนราชการ					
2.	มีการจัดลำดับขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ในแผนจัดหาพัสดุ และตามระยะเวลาในการจัดหาพัสดุฯ					
3.	มีการขออนุมัติรายงานขอซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุฯ					
4.	มีการประกาศข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบและในเวปไซด์ของกรมบัญชีกลางตามกำหนดเวลา					
5.	มีการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างก่อนที่จะดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายให้แก่ผู้ขายหรือผู้รับจ้าง					
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1.	มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดหาพัสดุ หรืองานจ้างที่มีความเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ทุกครั้ง					
2.	มีการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการตรวจรับพัสดุหรือตรวจงานจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุฯ					
3.	มีการประกาศประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ / กิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ					
4.	มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม และรายงานผู้บริหารได้รับทราบ					

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน	ระดับสภาพ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>					
1.	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์					
3.	มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่					
4.	มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัตินเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>					
1.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.	มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ					
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>					
1.	มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.	การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
3.	มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ					
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.	มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ					
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ					
3.	มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและ รวดเร็วในการให้บริการ					

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 4. แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	ระดับสภาพ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการ</b>					
	<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
1.	มีการดำเนินการสำรวจรายการทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ					
2.	มีการจัดทำหนังสือแจ้งให้เจ้าของทรัพย์สินยื่นแบบแสดงรายการและแจ้งการประเมินภาษี					
3.	มีการปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน					
4.	มีการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน					
5.	มีการศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นที่มีประสิทธิภาพด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ดีแล้ว					
6.	มีการใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กับระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน					
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1.	มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ					
2.	มีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามที่ประกาศไว้					
3.	มีกำหนดกระบวนการลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ					
4.	มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานคณะทำงาน หรือ คณะกรรมการประเมินแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน					

ข้อที่	สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 4. แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	ระดับสภาพ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>					
1.	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	มีความสุขภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์					
3.	มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่					
4.	มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัตินเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>					
1.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.	มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ					
3.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>					
1.	มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.	การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
3.	มีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ					
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.	มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการอย่างเพียงพอ					
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ					
3.	มีการนำเทคโนโลยีด้านโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สินมาใช้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก  
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล  
 ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1. งานการเงินและบัญชี	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการ</b>					
	<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.	ขั้นตอนการเบิกจ่ายให้แก่บุคคลภายนอกมีความล่าช้า					
2.	เอกสารประกอบฎีกาที่เสนอผู้ตรวจสอบส่วนมากไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง					
3.	จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในการออกไป บริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง					
4.	ขาดการประสานการให้บริการในการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร					
5.	ขาดความเสมอภาคในการให้บริการในการเบิกจ่ายให้แก่ บุคคลภายนอกตามลำดับก่อนหลัง					
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1.	การตรวจสอบฎีกา การอนุมัติฎีกาและการเบิกจ่ายเงินให้แก่ บุคคลภายนอกไม่เป็นไปตามระเบียบฯ มีความล่าช้าเกินกว่า 3 วัน					
2.	การเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกมีเป็นส่วนน้อยที่ผู้ขาย หรือผู้รับจ้างจะมารับเช็คเกินกว่า 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ส่งจ่าย					
3.	ขาดการประชาสัมพันธ์รับแสดงฐานะการเงิน และงบอื่นๆ ให้ ประชาชนรับทราบเป็นประจำทุกเดือน					
4.	การบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปด้วยความ ล่าช้าในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่					

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1. งานการเงินและบัญชี	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>					
1.	ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	ไม่มีความสุภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์					
3.	การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่					
4.	ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
	<b>ความรู้ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>					
1.	ขาดความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.	มีการทุจริต ไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.	ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ					
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>					
1.	ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.	สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย					
3.	การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย					
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.	ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่จอร์ครด โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ					
2.	ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการ ให้บริการ					
3.	ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและ รวดเร็วในการให้บริการ					

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการ</b>					
	<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
1.	ขาดการตรวจสอบข้อมูลการได้รับการจัดสรรภาษี และการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ					
2.	ไม่ได้นำปัญหาที่ได้รับจากรายงานผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในปีถัดไป					
3.	ไม่มีการแสดงอัตราค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน					
4.	ไม่มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บรายได้					
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1.	ไม่มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไขและระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้ครบถ้วน					
2.	การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าไม่เป็นไปตามประกาศ					
3.	ไม่มีการกำหนดกระบวนการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้					
4.	ไม่มีการจัดทำปฏิทินกำหนดช่วงระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บรายได้					
5.	ไม่มีการนำข้อมูลบัญชีลูกหนี้มาดำเนินการติดตาม และรายงานผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน					
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b>					
	<b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>					
1.	ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	ไม่มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์					
3.	การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่					
4.	ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b> เจ้าหน้าที่ที่ยังขาดความรู้ที่ทันต่อสถานการณ์ ระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการใหม่ๆ ในการให้บริการที่ถูกต้อง					
2.	ขาดความร่วมมือจากผู้นำชุมชนในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้					
3.	ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่					
4.	การปฏิบัติงานไม่ตรงตำแหน่ง					
5.	มีการละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล					
6.	มีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานจ้างที่ขาดความรู้ ทักษะ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่					
7.	ขาดระบบการบริหารการจัดเก็บรายได้ที่ดี					
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	<b>สถานที่ในการให้บริการ</b>					
1.	ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.	สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย					
3.	การติดตั้งที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย					
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.	ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ					
2.	ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ					
3.	ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลลูกหนี้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการ</b>					
	<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
1.	แต่ละส่วนราชการไม่ได้จัดทำแผนจัดหาพัสดุเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง					
2.	ไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ในแผนจัดหาพัสดุ และตามระยะเวลาในการจัดหาพัสดุฯ					
3.	ไม่มีการนำเปรียบเทียบราคาเสนอก่อนการดำเนินการอนุมัติรายงานขอซื้อขอจ้าง					
4.	ไม่มีการเสนอรายงานขออนุมัติในการจัดซื้อจัดจ้างจากผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนแจ้งเจ้าหน้าที่พัสดุในการดำเนินการจัดหาพัสดุ					
5.	ขาดการตรวจสอบยอดเงินงบประมาณก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง					
	<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1.	ขาดการประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการจัดหาพัสดุหรือรายงานให้แก่ประชาชนในพื้นที่					
2.	ไม่มีการประกาศกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการตรวจรับพัสดุหรือตรวจงานจ้าง					
3.	ไม่มีการประกาศประชาสัมพันธ์ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ					
4.	ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม					

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b> <b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>					
1.	ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	ขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดจา และความสุขภาพในการให้บริการ					
3.	การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่					
4.	ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
	<b>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</b>					
1.	ขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.	มีการทุจริต ไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.	ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ					
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <b>สถานที่ในการให้บริการ</b>					
1.	ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2.	สถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย					
3.	การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย					
	<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.	ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ					
2.	ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ					
3.	ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					

ข้อที่	ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด 4. แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ</b>						
<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
1.	ยังไม่สามารถดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียน ลูกหนี้ภาษีที่ดี เนื่องจากปัญหาที่กรรมสิทธิ์ในการ ครอบครองที่ดิน					
2.	ขาดการตรวจสอบการยื่นเอกสารยังไม่ตรงความเป็นจริง					
3.	ขาดอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ในการบันทึกทะเบียนลูกหนี้ภาษี ในการให้บริการประชาชน					
4.	ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยี ด้านคอมพิวเตอร์ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน					
<b>ระยะเวลาในการให้บริการ</b>						
1.	ไม่มีการประกาศประชาสัมพันธ์กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลา ในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ					
2.	มีการให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าขาดความเอาใจใส่					
3.	ไม่มีการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บภาษี					
4.	ไม่มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดทำแผนที่ภาษีและ ทะเบียนทรัพย์สิน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)</b>						
<b>ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>						
1.	ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	ไม่มีความสุขภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์					
3.	การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่					
4.	ขาดความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					

ข้อที่	<p>ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด</p> <p>4. แผนกที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน</p>	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.	<p><u>ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติเฉพาะในตำแหน่งหน้าที่</u></p> <p>ขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง</p>					
2.	<p>มีการทุจริต ไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ</p>					
3.	<p>ขาดความเสมอภาคในการให้บริการ</p>					
	<p><u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u></p> <p><u>สถานที่ในการให้บริการ</u></p>					
1.	<p>ไม่มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน</p>					
2.	<p>สถานที่บริการ ไม่มีความสะอาดเรียบร้อย</p>					
3.	<p>การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย</p>					
	<p><u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u></p>					
1.	<p>ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ</p>					
2.	<p>ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการ ให้บริการ</p>					
3.	<p>ไม่มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและ รวดเร็วในการให้บริการ</p>					

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

## แบบสัมภาษณ์

เรื่อง แนวทางการพัฒนาบริการงานคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

---

### คำชี้แจงในการตอบแบบสัมภาษณ์

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ  
แนวทางพัฒนา การบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ  
ตอนที่ 1 สัมภาษณ์สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์  
ตอนที่ 2 สัมภาษณ์แนวทางพัฒนา การบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
3. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น  
ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปใช้พัฒนา  
การบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยผลการวิจัย  
จะนำเสนอในภาพรวมซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดผลเสียใดๆ แก่ผู้ตอบทั้งสิ้น ผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับ  
ความอนุเคราะห์จากท่านในการสัมภาษณ์ครั้งนี้  
จึงขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

นางปณิชา วิชญ์กวีพร

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ – สกุล .....

วุฒิการศึกษา .....

ตำแหน่ง .....

ประสบการณ์ปฏิบัติงาน..... ปี

หน่วยงาน .....

สังกัด .....

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด

อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ทั้ง 4 งาน ดังนี้

1. งานการเงินและบัญชี
2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
3. งานพัสดุและทรัพย์สิน
4. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด

อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก สรุปได้ดังนี้

1. งานการเงินและบัญชี

1.1 ด้านกระบวนการสภาพการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการรับและเบิกจ่ายเงินแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามลำดับ ซึ่งมีค่าเท่ากับมีการติดตามการให้บริการในการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามระเบียบฯ ในการรับเช็คภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่สั่งจ่าย มีการให้บริการจ่ายเช็คให้กับเจ้าหน้าที่โดยตรงในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถมารับบริการได้ และมีการดำเนินการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบฎีกา การอนุมัติฎีกาและการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามระเบียบฯ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน ปัญหาการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปด้วยความล่าช้าในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ รองลงมาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในการออกไปบริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง และขาดการประชาสัมพันธ์งบแสดงฐานะการเงิน และงบอื่นๆ ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ตามลำดับ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) สภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ รองลงมามีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และมีความเสมอภาคในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ มีปัญหาการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการจ่ายเงินมีความล่าช้า เอกสารไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ขาดการประสานงานที่ดีในการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา มีป้าย /แผนผังประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ ตามลำดับ ปัญหาการบริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย รองลงมาไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่จืดกรก โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ และสถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย ตามลำดับ

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ  
งานกองคลังเทศบาลตำบล หรือหน่วยงานอื่น ท่านมีแนวทางพัฒนาการบริการ

แนวทางพัฒนาการบริการงานการเงินและบัญชี

ด้านกระบวนการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ).....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

## 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้

2.1 ด้านกระบวนการสภาพการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการประกาศประชาสัมพันธ์ กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้รับ รองลงมามีการติดประกาศ หรือ

แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการตามกำหนดเวลา และมีการแสดงอัตราค่าบริการ ค่าบริการต่างๆ ใ้ได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเท่ากับมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บรายได้ ตามลำดับ ปัญหาการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ชื่อที่มี ค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดการตรวจสอบข้อมูลการได้รับการจัดสรรภาษี และการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ รองลงมาไม่ได้นำปัญหาที่ได้รับจากรายงานผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในปีถัดไป และ ไม่มีการจัดทำปฏิทิน กำหนดช่วงระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บรายได้ ตามลำดับ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) สภาพการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ ตามลำดับ ปัญหาการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา มีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานจ้างที่ขาดความรู้ ทักษะ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ รองลงมา มีป้าย / แผ่นผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งมีค่าเท่ากับมีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ และการจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย ตามลำดับ ปัญหาการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอไม่ได้รับความสะดวกสบาย รองลงมา ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ ตามลำดับ

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ  
งานกองคลังเทศบาลตำบล หรือหน่วยงานอื่น ท่านมีแนวทางพัฒนาการบริการ งานจัดเก็บ  
และพัฒนารายได้ในด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) และด้านกระบวนการ

แนวทางพัฒนาการบริการงานจัดเก็บและพัฒนารายได้

ด้านกระบวนการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ).....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

### 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน

3.1 ด้านกระบวนการสภาพการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า  
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการตรวจรับพัสดุหรือ  
ตรวจงานจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุฯ รองลงมามีการขออนุมัติ  
รายงานขอซื้อขอจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุฯ และมีการประกาศ  
ข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบและในเวปไซด์ของกรมบัญชีกลางตามกำหนดเวลา ตามลำดับ

ปัญหาการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม รongลงมา ขาดการตรวจสอบยอดเงินงบประมาณก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง และไม่มีการนำเปรียบเทียบราคาเสนอก่อนการดำเนินการอนุมัติรายงานขอซื้อขอจ้างตามลำดับ

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) สภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รongลงมา มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ และมีความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับ ปัญหาการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยที่สุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถในระยะเทียบ กฎหมายที่เป็นแปลง ขาดการฝึกอบรมในการพัฒนาศักยภาพ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพการบริการอยู่ในระดับ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ รongลงมา มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ ตามลำดับ ปัญหาการบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย รongลงมา ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ และสถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย ตามลำดับ

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ  
งานกองคลังเทศบาลตำบล หรือหน่วยงานอื่น ท่านมีแนวทางพัฒนาการบริการ งานพัสดุและ  
ทรัพย์สิน ในด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) และด้านกระบวนการ

แนวทางพัฒนาการบริการงานพัสดุและทรัพย์สิน

ด้านกระบวนการ.....

.....  
.....

ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ).....

.....  
.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....  
.....

#### 4. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

4.1 ด้านกระบวนการสภาพการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ  
พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานขณะทำงาน หรือ  
คณะกรรมการประเมินแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน รองลงมา มีการจัดทำหนังสือแจ้งให้  
เจ้าของทรัพย์สินยื่นแบบแสดงรายการและแจ้งการประเมินภาษี และมีการประกาศประชาสัมพันธ์  
กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน ได้รับทราบ ซึ่งมีค่าเท่ากับมีกำหนด

กระบวนการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ตามลำดับ มีปัญหาการบริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ในการจัดทำ แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับไม่มีการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาในการ ให้บริการจัดเก็บภาษี รองลงมา ขาดอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ในการบันทึกทะเบียนลูกหนี้ภาษี ในการให้บริการประชาชน และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ขาดการตรวจสอบการยื่นเอกสาร ยังไม่ตรงความเป็นจริง ตามลำดับ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) สภาพการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการ รองลงมา มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ มีความเสมอภาคในการให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถามข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ ตามลำดับ มีปัญหาการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อย ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่มีความสุภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และไม่มีความพร้อมในการให้บริการ

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดสถานที่บริการมีความ สะอาดเรียบร้อย รองลงมา มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และมีการจัดวางที่นั่งพักสะดวกสบาย และเพียงพอ ตามลำดับ มีปัญหาการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ น้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อย เช่น ไม่มีป้าย / แผนผังประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สถานที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสภากา ขาดอุปกรณ์

เครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ  
 งานกองคลังเทศบาลตำบล หรือหน่วยงานอื่น ท่านมีแนวทางพัฒนาการบริการ งานแผนที่ภาษี  
 และทะเบียนทรัพย์สิน ในด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) และด้านกระบวนการ

แนวทางพัฒนาการบริการงานพัสดุและทรัพย์สิน

ด้านกระบวนการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ).....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

.....

.....

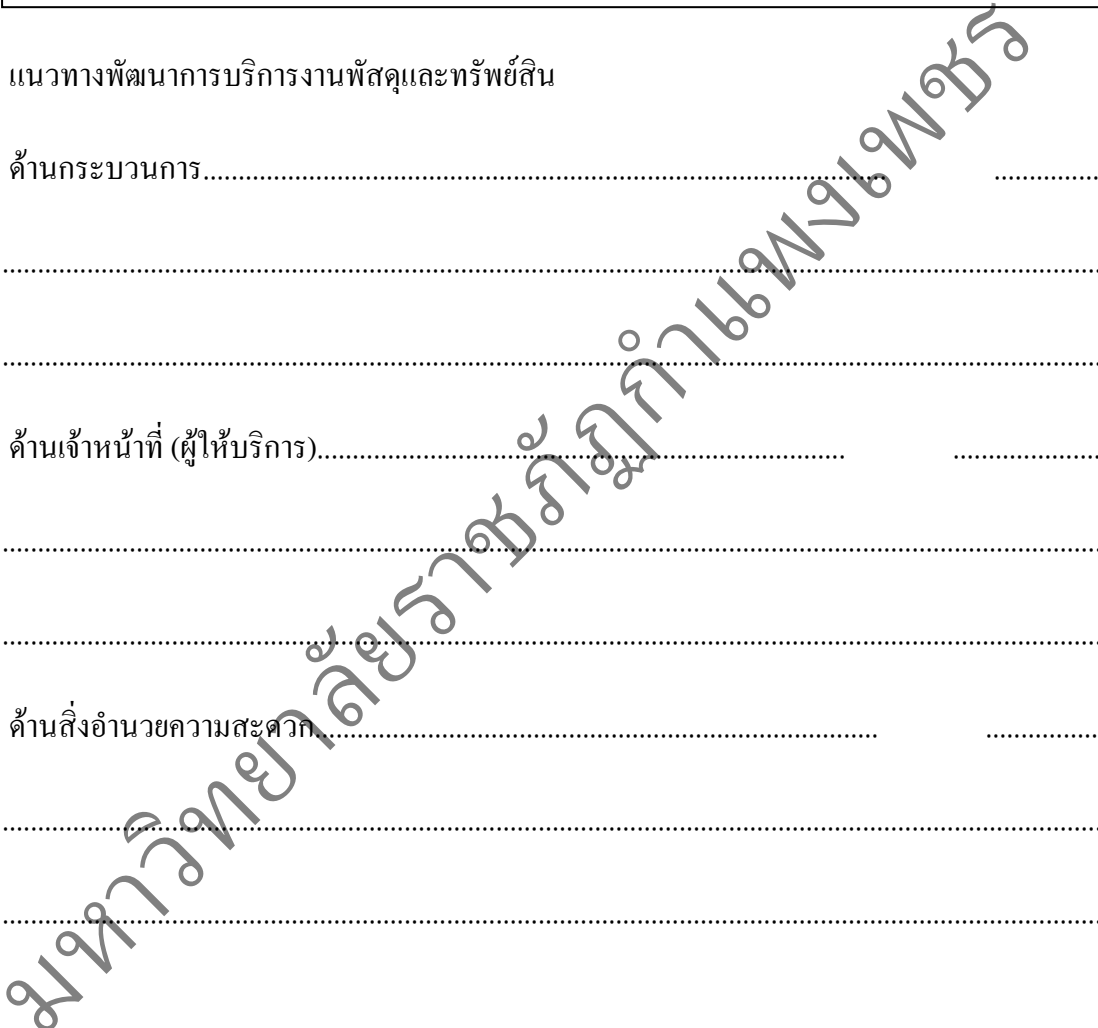
.....

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการให้สัมภาษณ์จำนวน 17 ท่าน

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบล

ท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในด้านการให้บริการจำนวน 17 ท่าน ประกอบด้วยบุคคลต่อไปนี้

1. นายพรศักดิ์ เลี้ยวสมบัติ ตำแหน่ง ท้องถิ่นจังหวัดตาก
2. นายบรรจง ปัญญางาม ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนา  
ท้องถิ่น จ. ตาก
3. นางศรีทอง สายโรจน์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานการเงินและบัญชีและ  
การตรวจสอบท้องถิ่น จ. ตาก
4. น.ส. กาญจนา วงศ์ชมพู ตำแหน่ง นักวิชาการการเงินและบัญชี 4 ท้องถิ่น  
จ. ตาก
5. นายธีระนันท์ ชัยมานันท์ ตำแหน่ง ท้องถิ่นอำเภอแม่สอด จ. ตาก
6. น.ส. อารีรัตน์ ฟองศักดิ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครอง 5 ท้องถิ่น  
อำเภอแม่สอด จ. ตาก
7. นายเทอดเกียรติ ชินสรนันท์ ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีเทศบาลนครแม่สอด  
จ. ตาก
8. นายสำราญ จิริยะ ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลท่าสายลวด  
อ. แม่สอด จ. ตาก
9. นายสรารัฐ หาญเมืองใจ ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลแม่กุ อ. แม่สอด  
จ. ตาก
10. น.ส. นิรมล เกียรติมหาไพศาล ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลแม่จะรา อ. แม่ระมาด  
จ. ตาก
11. นายรัฐชนะ อินทร์สุวรรณ ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาลตำบลแม่จะรา  
อ. แม่ระมาด จ. ตาก
12. น.ส. พนมวรรณ นันดาดี ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งกระเซาะ  
อ. บ้านตาก จ. ตาก

13. นางอุบลลักษณ์ วงษ์แก้ว ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลแม่กุ อ. แม่สอด จ. ตาก
14. นางบุญทวี สุจริตจันทร์ ตำแหน่ง นักบริหารงานการคลัง 6 เทศบาลตำบลแม่กุ อ. แม่สอด จ. ตาก
15. นางรัชณี อุดด้วง ตำแหน่ง นักบริหารงานการคลัง 6 เทศบาลตำบลแม่จะเรอ อ. แม่ระมาด จ. ตาก
16. นางอาภัส เล็กธำรง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลตำบลสามเงา อ. สามเงา จ. ตาก
17. น.ส. อรสา ใจเดิน ตำแหน่ง นักวิชาการการเงินและบัญชี 5 เทศบาลตำบลท่าสายลวด อ. แม่สอด จ. ตาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก จ

ภาพการสัมภาษณ์แนวทางพัฒนาการบริการงานคลัง  
เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาพการสัมภาษณ์แนวทางพัฒนาการบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด

อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก



## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางปณิชา วิชญุกวีพร
วันเดือน ปีเกิด	30 พฤษภาคม 2506
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	897 หมู่ 1 ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักบริหารงานการคลัง 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
ประวัติการรับราชการ	
พ.ศ. 2531	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1 ศูนย์บริหารตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
พ.ศ. 2542	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 4 เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
พ.ศ. 2543	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 5 เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
พ.ศ. 2548	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 6 เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
พ.ศ. 2552	นักบริหารงานการคลัง 6 เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
ประวัติการศึกษา	

- พ .ศ. 2519 ระดับประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนตากสินราชานุสรณ์ อำเภอเมืองตาก  
จังหวัดตาก
- พ.ศ. 2523 ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนผดุงปัญญา อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
- พ.ศ. 2528 ระดับประกาศนียบัตรการศึกษาชั้นสูง วิทยาลัยเทคโนโลยีและ  
อาชีวศึกษาวิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2538 ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนนทบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร