

ส่วนที่ 1

บทนำ

รายงานผลการความพึงพอใจการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอยทั่วไป เทศบาลตำบลศรีสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้ปฏิบัติงานตามกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตร ๔๔) "รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในส่วนที่จัดเก็บเอง" ตามหนังสือด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๘.๓/ว ๔๓๘ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ประกอบกับเทศบัญญัติเทศบาลตำบลศรีสงคราม เรื่อง การจัดการสิ่งปฏิกูล มูลฝอยทั่วไปและการคัดแยกมูลฝอยทั่วไป ณ แหล่งกำหนด พ.ศ.๒๕๖๒ เทศบาลตำบลศรีสงครามยังได้ยึดแนวทางการเก็บรายได้ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย ตามหนังสือที่ มท ๐๘๐๘.๓/ว ๔๕๒๒ ลงวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวทางในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม โดยให้ดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ จำนวน ๙ ข้อ คือ

๑. การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำหรือปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี

๒. การดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทราบหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และระยะเวลาการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย

๓. การดำเนินการจัดทำปรับปรุงข้อมูลรายการ ครั้วเรือน บุคคลอยู่ในข่ายต้องชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย ให้ถูกต้อง ครบถ้วน โดยเฉพาะการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

๔. แจ้งประชาชนที่อยู่ในข่ายต้องชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย ผ่านการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย facebook , group line สายด่วนเทศบาลตำบลศรีสงคราม , จดหมาย และอื่น ๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด

๕. ดำเนินการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย ให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรมต่อประชาชนโดยเท่าเทียมกัน

๖. ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาอัตราการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๗. ดำเนินการเพิ่มช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการชำระผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

๘. ดำเนินการบังคับจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยค้างชำระสำหรับผู้ไม่ชำระหรือหลีกเลี่ยงการชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย

๙. ดำเนินการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยตามหลัก ผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย (Polluters Pay Principle: PPP)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๒.๑ เพื่อให้การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอยทั่วไปเป็นไปตามเป้าหมาย

๒.๒.๒ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม โดยสามารถจัดเก็บรายได้ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว

๒.๒.๓ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒.๒.๔ เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในด้านการคลังท้องถิ่น

๒.๒.๕ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามเพื่อรับฟังความคิดเห็น และตอบข้อสงสัยของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลศรีสงคราม

๒.๒.๕ เพื่อลดช่องว่างและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น ด้านการสร้างสัมพันธ์ ด้านการให้บริการ และด้านการแสดงความคิดเห็นต่างๆ เป็นต้น

๓. ระยะเวลาดำเนินโครงการ

วันที่เริ่มต้น ๓ มกราคม ๒๕๖๖

วันที่สิ้นสุด ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

๔. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นเตรียมการ

- จัดทำและเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ
- จัดทำแผน/กำหนดการออกให้บริการเคลื่อนที่
- แจกหนังสือประสานงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวก
- จัดเตรียมบุคลากร และตรวจสอบข้อมูล

ขั้นการให้บริการ

- ตรวจสอบข้อมูลกับทะเบียนคุมการจัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ
- ออกจัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ

ขั้นการจัดทำทะเบียนคุม

- จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้
- ตรวจสอบความถูกต้องตรงกันระหว่างทะเบียนคุมกับระบบบัญชีภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS)

ขั้นการตรวจสอบผลการดำเนินการและรายงานผล

- ตรวจสอบใบเสร็จรับเงินกับทะเบียนคุมผู้ที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมการเก็บและขนขยะมูลฝอยทั่วไป

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- กองคลัง เทศบาลตำบลศรีสงคราม

๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

- ประชาชนและผู้ประกอบการผู้มีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอยทั่วไป ในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ ประชาชนผู้มาชำระค่าธรรมเนียมต่างได้รับความสะดวกจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดเก็บรายได้

๗.๒ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลศรีสงคราม ทราบถึงบทบาทหน้าที่และประโยชน์ที่ได้รับในการชำระค่าธรรมเนียมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๗.๓ ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการชำระค่าธรรมเนียม

๗.๔ การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นไปตามประมาณการรายรับที่ตั้งไว้

๗.๕ เทศบาลตำบลศรีสงครามช่วยประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระค่าธรรมเนียมของประชาชน

๗.๖ ประชาชนได้ทราบข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บและขนขยะมูลฝอยอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะผู้ ขอบรับบริการ และเรื่องที่รับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประเมินผลครั้งนี้ โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ร้อยละ และ อภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

๙. เกณฑ์การประเมินและแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินด้านความพึงพอใจ

- พึงพอใจ กำหนดคะแนนเป็น ๒
- ควรปรับปรุง กำหนดคะแนนเป็น ๑

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง

- ๑.๕๑ – ๒.๐๐ หมายถึง พึงพอใจ
- ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๒

การวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน ๘๐ ชุด)

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๕	๕๖.๒๕
หญิง	๓๕	๔๓.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐
อายุ		
อายุน้อยกว่า ๓๐ ปี	๔	๕.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๓๑.๒๕
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๔๐.๐๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๒	๑๕.๐๐
อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๗	๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐
การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๗	๘.๗๕
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	๑๘.๗๕
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๗	๘.๗๕
ระดับปริญญาตรี	๔๓	๕๓.๗๕
ระดับปริญญาโท	๘	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาโท	๐	๐๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๓๘	๔๗.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒.๕๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๖	๓๒.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๔	๑๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐

รายได้	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,001 บาท	๒๙	๓๖.๒๕
10,001 – 20,000 บาท	๒๐	๒๕.๐๐
20,001 – 30,000 บาท	๑๕	๑๘.๗๕
30,001 - 40,000 บาท	๙	๑๑.๒๕
40,0001 – 50,0000 บาท	๕	๖.๒๕
มากกว่า 50,000 บาท	๒	๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐
สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม		
บุคคลธรรมดา	๖๘	๘๕.๐๐
นิติบุคคล	๑๒	๑๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ รองลงมาเพศชาย จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ โดยมีช่วงอายุระหว่าง อายุ ๔๑-๕๐ ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๕ รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ระดับ ปริญญาโท จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ส่วนใหญ่ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะนิติบุคคล จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ตามลำดับ

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอยทั่วไป
เทศบาลตำบลศรีสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ของกองคลัง เทศบาลตำบลศรีสงคราม
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอยทั่วไป

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ (%)		ระดับ
		พึงพอใจ	ควรปรับปรุง	
๑	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
	๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๐๐ (๘๐)	๐.๐๐ (๐)	พึงพอใจ
	๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ ป้ายประชาสัมพันธ์)	๙๗.๕๐ (๗๘)	๒.๕๐ (๒)	พึงพอใจ
	๑.๓ ความสะดวกที่รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	๑๐๐ (๘๐)	๐.๐๐ (๐)	พึงพอใจ
	๑.๔ การบริการแล้วเสร็จในเวลาที่เหมาะสม	๙๘.๗๕ (๗๙)	๑.๒๕ (๑)	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย		๙๙.๐๗	๐.๙๓	พึงพอใจ
๒	ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ			
	2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ	๙๓.๗๕ (๗๕)	๖.๒๕ (๕)	พึงพอใจ
	2.2 ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๒.๕๐ (๗๔)	๗.๕๐ (๖)	พึงพอใจ
	2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	๙๓.๗๕ (๗๕)	๖.๒๕ (๕)	พึงพอใจ
	2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น	๙๖.๒๕ (๗๗)	๓.๗๕ (๓)	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย		๙๔.๐๗	๕.๙๓	พึงพอใจ
๓	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
	3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๖.๒๕ (๗๗)	๓.๗๕ (๓)	พึงพอใจ
	3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ ห้องสุขา	๙๓.๗๕ (๗๕)	๖.๒๕ (๕)	พึงพอใจ
	3.3 มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ	๙๒.๕๐ (๗๔)	๗.๕๐ (๖)	พึงพอใจ
	3.4 คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ	๙๑.๒๕ (๗๓)	๘.๗๕ (๗)	พึงพอใจ
	3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๓.๗๕ (๗๕)	๖.๒๕ (๕)	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย		๙๓.๕๐	๖.๕๐	พึงพอใจ

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ (%)		ระดับ
		พึงพอใจ	ควรปรับปรุง	
๔	คุณภาพการให้บริการ			
	4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ	๙๓.๗๕ (๗๕)	๖.๒๕ (๕)	พึงพอใจ
	4.2 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๙๒.๕๐ (๗๔)	๗.๕๐ (๖)	พึงพอใจ
	4.3 ผลการให้บริการในภาพรวม	๙๓.๗๕ (๗๕)	๖.๒๕ (๕)	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย		๙๓.๓๔	๖.๖๖	พึงพอใจ

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็นคำถามมากที่สุดคือ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๗ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๗ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ และคุณภาพ การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๔ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

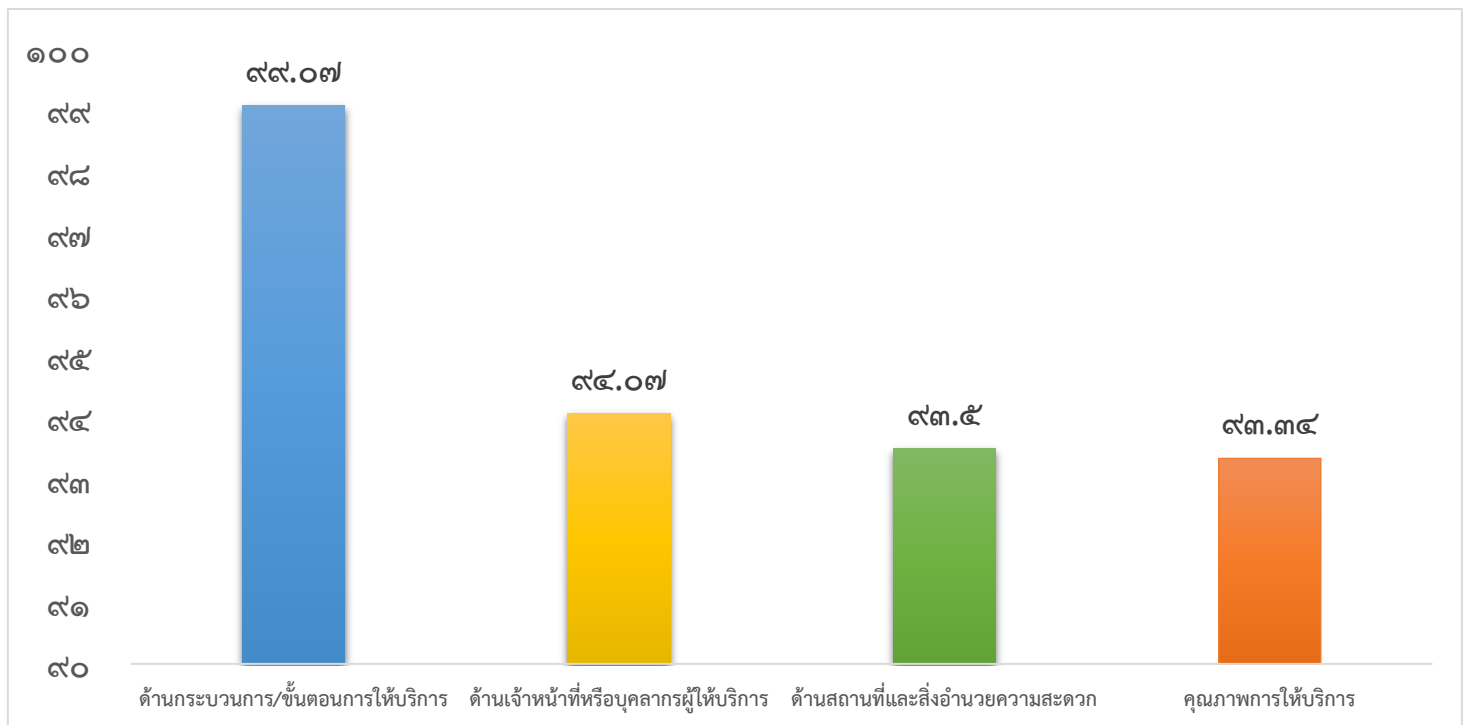
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจโดยรวม ๙๙.๐๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็น ขั้นตอนการ ให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากัน จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมา คือ การบริการแล้วเสร็จ ในเวลาที่เหมาะสม จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอน ในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ ป้ายประชาสัมพันธ์) จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจโดยรวม ๙๔.๐๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มา รับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และแต่งกายสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากันจำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อย ละ ๙๓.๗๕ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ ตามลำดับ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจโดยรวม ๙๓.๕๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็น สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ ห้องสุขา และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากัน จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้าย ประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ และ คุณภาพความทันสมัย และความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕

๔. คุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจโดยรวม ๙๓.๓๔ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นการให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการและผลการให้บริการในภาพรวม มีผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากันจำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ และความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ ตามลำดับ

กราฟแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอยทั่วไป
กองคลัง เทศบาลตำบลศรีสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖



ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอยทั่วไปของกองคลัง เทศบาลตำบลศรีสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จากการเก็บตัวอย่าง แบบสอบถาม จำนวน ๘๐ คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน ๔๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๖.๒๕ มีช่วงอายุระหว่างอายุ ๔๑-๕๐ ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๕ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ มีรายได้ส่วนใหญ่ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ มีสถานะส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็นคำถามมากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๗ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๗ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ และคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๔ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ร้อยละ	ความหมาย
๑	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๙.๐๗	พึงพอใจ
๒	ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๙๔.๐๗	พึงพอใจ
๓	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๕๐	พึงพอใจ
๔	คุณภาพการให้บริการ	๙๓.๓๔	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย		๙๔.๙๙	พึงพอใจ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลศรีสงคราม ควรให้ความสำคัญและเพิ่มความสามารถในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยได้อย่างครบถ้วน ทัวถึง และเป็นธรรม รวมถึงเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เช่น แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานโดยเฉพาะ อีกทั้งควรทบทวนกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ เพื่อให้การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยครอบคลุมทุกครัวเรือน เป็นการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมฯ ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการเก็บและขนมูลฝอยหรือด้านอื่น ๆ

ภาคผนวก