รายงานผลการประเมิน
โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙
(ระหว่างวันที่ ๙-๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๙)



คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจ
โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙
ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง
อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒ มีผลใช้บังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีคือเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ในวันที่ ๑ มกราคม ของปี ฐานภาษีที่จะนำมาคำนวณเป็นมูลค่าทั้งหมดของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยจัดเก็บภาษีตามอัตราที่หฎหมายกำหมายกำหนด รวมถึงภาษีป้าย และอื่นๆ

การดำเนินโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เป็นโครงการที่สามารถพัฒนารายได้ของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและลดจำนวนผู้ค้างชำระภาษี ลดขั้นตอนในการบริการ ตลอดจนเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ที่อยู่ในข่ายที่ต้องชำระภาษี ให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจ
โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙
ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง
มิถุนายน ๒๕๖๙

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานการประเมินผล โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ความสำคัญของการประเมิน	๑
๔. ประเด็นการประเมิน	๒
๕. กลุ่มตัวอย่าง	๒
๖. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	๒
๗. การรวบรวมข้อมูล	๓
๘. การวิเคราะห์ข้อมูล	๓
๙. ผลการประเมินความพึงพอใจ	๔
๑๐. ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์/ ตัวชี้วัด	๕
๑๑. ปัญหาและอุปสรรค	๕
๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการ	๕
๑๓. ภาพกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หมู่ที่ ๑	๖
๑๔. ภาพกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หมู่ที่ ๒	๗
๑๕. ภาพกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หมู่ที่ ๖	๘
๑๖. ภาพกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หมู่ที่ ๗	๙

ภาคผนวก

คำสั่งคณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจ โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง ที่ ๒๙๙.๑/๒๕๖๙ ลงวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙

รายงานการประเมินผล
โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙
เทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี

.....

๑. หลักการและเหตุผล

การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นภารกิจที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีฐานะการคลังที่เข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ในอนาคต ให้มีการกำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บรายได้ในแต่ละปีงบประมาณเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้จริงในปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่จัดเก็บเองเพิ่มขึ้นโดยสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่เป็นจริง การจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ประจำปี เพื่อให้การจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ดังเช่น โครงการออกจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ การให้บริการรับชำระภาษีในช่วงวันหยุดราชการในช่วงฤดูภาษี โดยเน้นการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ดำเนินการสำรวจรายการทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ อย่างครบถ้วน ปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้และรักษามาตรฐานการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการต่างๆ แต่การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องไม่ให้เกิดผลกระทบหรือเป็นการเพิ่มภาระภาษีให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๐๘.๓/ว ๓๔๓๑ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. วัตุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง ให้เพิ่มสูงขึ้น โดยสามารถจัดเก็บรายได้อย่างถูกต้อง เป็นธรรม

๒.๒ เพื่อลดจำนวนลูกหนี้ผู้ค้างชำระภาษี

๒.๓ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้มีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒.๔ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลแสงสว่าง

๓. ความสำคัญของการประเมิน

ได้รับทราบข้อมูล ข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในปีต่อๆ ไป

๔. ประเด็นการประเมิน

"การประเมินความพึงพอใจโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง" ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการประเมิน	หัวข้อประเมิน	เกณฑ์การประเมิน
การประเมินความพึงพอใจโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง	**ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ๑.๒ ความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการชำระภาษีฯ ๑.๓ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดโครงการ ๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม ตั้งแต่ร้อยละ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐ ขึ้นไปถือว่าโครงการประสบความสำเร็จ
	ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอย่างสุภาพ ๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ ๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	
	ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ ๓.๒ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ข้อมูลและเอกสารให้ความรู้	

๕. กลุ่มตัวอย่าง

สุ่มประเมินจากประชาชนกลุ่มเป้าหมาย อ้างตามฐานผู้ชำระภาษีของเทศบาลตำบลแสงสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ จำนวน ๘๐ คน

๖. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โดยแบ่งเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

๑.๑ เพศ

๑.๒ อายุ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์

๒.๑ การประชาสัมพันธ์จากผู้นำหมู่บ้าน

๒.๒ จากสื่อออนไลน์ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ

ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(๑) ขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว

(๒) ความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการชำระภาษีฯ

(๓) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดโครงการ

(๔) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

(๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอย่างสุภาพ

(๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

(๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่

(๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก

(๑) การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ

(๒) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ข้อมูลและเอกสารให้ความรู้

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๗. การรวบรวมข้อมูล

คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง ตามคำสั่งเทศบาลตำบลแสงสว่าง ที่ ๒๙๙.๑/๒๕๖๙ ลงวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้ทอดแบบประเมินความพึงพอใจและเก็บรวบรวมจากประชาชนกลุ่มเป้าหมาย อ้างตามฐานผู้ชำระภาษีของเทศบาลตำบลแสงสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ จำนวน ๘๐ คน

๘. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

แบบสอบถามส่วนที่ ๒ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

แบบสอบถามส่วนที่ ๓ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดใช้การพรรณนา

การแปลความหมายของข้อมูล

นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง ๔ ด้าน โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

๙. ผลการประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๓๘.๗๕
หญิง	๔๙	๖๑.๒๕
รวม	**๘๐**	**๑๐๐.๐๐**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๕.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๕	๓๑.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๗.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๑๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๓.๗๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๗.๕๐
รวม	**๘๐**	**๑๐๐.๐๐**

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์

ข้อมูลการประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ท่านได้รับข้อมูลการจัดโครงการจากที่ใด		
การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายจากผู้นำหมู่บ้าน	๔๒	๕๒.๕๐
การประชาสัมพันธ์จากสื่อออนไลน์ของเทศบาล	๓๘	๔๗.๕๐
รวม	**๘๐**	**๑๐๐.๐๐**

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ

หัวข้อประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	๔.๖๖	มากที่สุด
๑.๒ ความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการชำระภาษีฯ	๔.๖๙	มากที่สุด
๑.๓ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดโครงการ	๔.๔๘	มาก
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕๘	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๐**	**มากที่สุด**
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๓๕	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอย่างสุภาพ	๔.๔๑	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๖๕	มากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่	๔.๕๘	มากที่สุด
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๘	มาก
รวม	**๔.๔๕**	**มาก**

หัวข้อประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๖๑	มากที่สุด
๓.๒ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ข้อมูลและเอกสารให้ความรู้	๔.๖๘	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๔**	**มากที่สุด**

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลแสงสว่างมีพื้นที่ จำนวน ๙ ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการจัดเก็บภาษี เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตชุมชน และส่วนพื้นที่ทำกินอยู่นอกเขตเทศบาล ประชาชนจึงมีข้อเสนอแนะในการนำเสนอให้ เทศบาลตำบลแสงสว่างขยายแนวเขตความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

สรุปความพึงพอใจในการดำเนินโครงการในภาพรวม

หัวข้อประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	มากที่สดุ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๕	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	มากที่สุด
รวม	**๔.๕๔**	**มากที่สุด**

๑๐. ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์/ ตัวชี้วัด

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง พบว่า ประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการมี**ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔**

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง **คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๒**

สรุปได้ว่า โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง **ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์**

๑๑. ปัญหาและอุปสรรค

๑๑.๑ การประชาสัมพันธ์โครงการยังไม่ทั่วถึง

๑๑.๒ ประชาชนบางส่วนยังขาดความเข้าใจในเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๑๑.๓ รัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาในการดำเนินการ ทำให้ประชาชนสับสนกับช่วงเวลาที่ต้องชำระภาษี

๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการ

๑๒.๑ ประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการอย่างทั่วถึง ทั้งทางเสียงตามสายในชุมชนและในระบบออนไลน์

๑๒.๒ จัดทำแผ่นพับ ใบปลิว หรือสื่อโฆษณาให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีทุกประเภท

ภาพกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หมู่ที่ ๑ ตำบลแสงสว่าง







ภาพกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หมู่ที่ ๒ ตำบลแสงสว่าง







ภาพกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หมู่ที่ ๖ ตำบลแสงสว่าง







ภาพกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หมู่ที่ ๗ ตำบลแสงสว่าง





