

รายงานสรุปผลการดำเนินการ

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการ
รับชำระภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ฉะเชิงเทรา ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บี๊กซี)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

กองคลัง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ลำปาง (บีก็ซี) เพื่อเพิ่มช่องทางในการชำระภาษี และการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (ONE STOP SERVICE) เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านการรับชำระภาษี บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานการค้าน้ำมัน/ก๊าซ ยาสูบ และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดจากผู้พักโรงแรม แก่สถานประกอบการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว สร้างมาตรฐานการให้บริการ ชำระภาษีให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น สร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดของผู้ประกอบการ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ครบถ้วนเป็นธรรม และบรรลุตามเป้าหมาย

บัดนี้ การประเมินผลดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผล การดำเนินงานตามโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีก็ซี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการคราวต่อไป

ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและ ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บึ๊กซี)	๑
วัตถุประสงค์ของโครงการ	๒
เป้าหมายโครงการ	๒
สถานที่ดำเนินการ	๒
ระยะเวลาดำเนินการ	๒
งบประมาณดำเนินการ	๒
วิธีดำเนินการ	๓
ผู้รับผิดชอบโครงการ	๓
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๓
บทที่ ๒ การดำเนินงาน โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บึ๊กซี)	๔
บทที่ ๓ การติดตามและประเมินผลโครงการ	๖
๑. เครื่องมือ	๖
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖
๓. การวิเคราะห์ข้อมูล	๖
๔. ผลการประเมินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บึ๊กซี)	๘
บทที่ ๔ สรุปและอภิปรายผล	๑๑
ผลสำเร็จของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บึ๊กซี)	๑๑
สรุปการประเมินผลความคุ้มค่า หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน	๑๓

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๓.๑ ตารางแสดงความหมายของระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ	๗
ตารางที่ ๓.๒ ตารางแสดงการแปลผลค่าเฉลี่ย (\bar{x})	๗
ตารางที่ ๓.๓ ตารางแสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	๘
ตารางที่ ๓.๔ ตารางแสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๙
ตารางที่ ๔.๑ ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๒
ตารางที่ ๔.๒ ตารางข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้รับบริการ	๑๓

บทที่ ๑

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการชำระภาษี และค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักซี)

ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๖๔ และ มาตรา ๖๕ และข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจในการเรียกเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากสถานค้าน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียม ที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ยาสูบชนิดบุหรีชีกาแรตและบุหรีชีการ์ และข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๒ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถเรียกเก็บเงินภาษีและค่าธรรมเนียม เพื่อนำเข้าเป็นรายได้นำมาพัฒนาท้องถิ่น ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๗ (๒๕),(๒๖),(๒๙) กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยสนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการพัฒนาท้องถิ่น การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง มีพื้นที่และสถานประกอบการที่จะต้องจัดเก็บภาษีบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัด จากสถานค้าน้ำมัน ยาสูบ และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้เข้าพักโรงแรม ทั้ง ๑๓ อำเภอของจังหวัดลำปาง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดหรือหาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ประกอบกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง มีการลงพื้นที่เพื่อสำรวจข้อมูลและสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดลำปาง เป็นการพบปะระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคในการชำระภาษี ทำให้ทราบถึงปัญหาในการชำระภาษี ว่าผู้ประกอบการบางรายมีสถานประกอบการตั้งอยู่ห่างไกลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ทำให้ไม่สะดวกที่จะเดินทางมาชำระภาษี เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว เห็นควรเพิ่มช่องทางในการชำระภาษี และการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (ONE STOP SERVICE) เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑. เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการในด้านการรับชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจาก สถานการค้ำน้ำมัน ยาสูบ และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม แก่สถาน ประกอบการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

๒. เพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการชำระภาษีให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น

๓. เพื่อให้บริการประชาชนในการชำระภาษี การติดต่อกับส่วนราชการจังหวัดลำปางอันจะนำมา ซึ่งความร่วมมือร่วมใจในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้แก่องค์การ บริหารส่วนจังหวัดลำปาง

๔. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ครบถ้วน และเป็นธรรม บรรลุตามเป้าหมาย

๕. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)

เป้าหมายโครงการ

เป้าหมายเชิงปริมาณ

สถานประกอบการค้ำน้ำมัน/ก๊าซ, ยาสูบ และสถานประกอบการโรงแรม ในพื้นที่จังหวัดลำปาง จำนวน ๙๐ แห่ง

เป้าหมายเชิงคุณภาพ

๑. การรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง มีมาตรฐานและทันสมัย มากขึ้น เทียบเท่าหน่วยงานภาคเอกชน

๒. การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเป็นไปอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

๓. ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดและเต็มใจที่จะชำระภาษีฯ ทำให้การค้างชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ.ลดลง

สถานที่ดำเนินการ

ศูนย์บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ลำปาง (บีกซี) ตั้งอยู่ ชั้น ๑ บีกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำปาง เลขที่ ๖๕ ถนนไฮเวย์ลำปาง-งาว ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ระยะเวลาดำเนินการ

ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

งบประมาณดำเนินการ

เงินงบประมาณตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง งบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๕๐,๐๐๐.- บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน)

วิธีดำเนินการ

๑. ติดต่อประสานงานผู้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อรองรับการให้บริการรับชำระภาษี
๒. ทำหนังสือแจ้งประชาสัมพันธ์การให้บริการรับชำระภาษี ให้แก่ ผู้ประกอบการค่าน้ำมัน/ก๊าซ ผู้ประกอบการค้ายาสูบ และผู้ประกอบการโรงแรม
๓. ประชาสัมพันธ์การให้บริการรับชำระภาษี ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง, สถานีวิทยุ และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
๔. แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการรับชำระภาษี ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีทีซี) ในวันและเวลาราชการ (ทุกวันที่ ๑-๒๐ ของเดือน)

ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระภาษี จากการเพิ่มช่องทางในการให้บริการ ในด้านการรับชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานการค่าน้ำมัน ยาสูบ และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม เพิ่มขึ้น
๒. ทำให้การรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง มีมาตรฐานและทันสมัยมากขึ้น เทียบเท่าหน่วยงานภาคเอกชน
๓. ประชาชนมีความร่วมมือร่วมใจในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางมากขึ้น
๔. ทำให้การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเป็นไปอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรม
๕. ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีทีซี) มากขึ้น

บทที่ ๒

การดำเนินงาน

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)

๑. ขออนุมัติจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) เสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ให้ความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ และอนุมัติงบประมาณดำเนินงานตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

๒. เมื่อได้รับอนุมัติให้ดำเนินงานตามโครงการแล้ว จัดทำคำสั่งแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ออกรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)

๓. ขออนุญาตเดินทางไปราชการเพื่อออกให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ คือ ช่วงวันที่ ๑ - ๒๐ ของเดือน ในวันและเวลาราชการ โดยมีเจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงานสับเปลี่ยนกันปฏิบัติหน้าที่

๔. จัดเตรียมใบเสร็จรับเงินค่าภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานการณ์น้ำมัน/ก๊าซ และใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม จำนวน อย่างละ ๑ เล่ม พร้อมด้วยหนังสือทะเบียนรับและแฟ้มสำหรับจัดเก็บแบบยื่นแสดงรายการของแต่ละประเภท

๕. ดำเนินการรับชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานการณ์น้ำมัน และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) โดยมีรายละเอียดการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ ดังนี้

การรับชำระค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม ตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางชั่วคราว เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ร้อยละ ๒ ของค่าเช่าห้องพัก โดยยื่นแบบแสดงรายการภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

การรับชำระค่าภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานการณ์น้ำมัน/ก๊าซ ตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดอัตราภาษีที่ใช้ในการจัดเก็บไว้คือ ภาษีน้ำมันและก๊าซที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ อัตรา ๔.๕๔ สตางค์/ลิตร หรือ กก. การยื่นแบบรายการภาษีและการชำระภาษี ภายในวันที่ ๒๐ ของเดือนถัดจากเดือนที่ความรับผิดชอบอันที่จะต้องเสียภาษีเกิดขึ้น

๕.๑ รับแบบยื่นแสดงรายการ เมื่อมีผู้ประกอบการมายื่นแบบรายการภาษีและค่าธรรมเนียมฯ

๕.๒ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน เมื่อตรวจสอบแบบยื่นแสดงรายการถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าจะทำการเรียกเก็บเงินตามอัตราภาษีและค่าธรรมเนียมฯ ที่ต้องชำระเต็มจำนวนพร้อมออกใบเสร็จรับเงินด้วยระบบ e-LAAS

๖. การออกใบเสร็จรับเงินในระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administrative System : e-LAAS) ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๖.๑ เข้าสู่ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (www.laas.go.th) ใส่ชื่อผู้ใช้ และ รหัสผ่าน คลิกเข้าสู่ระบบ

๖.๒ เข้าสู่เมนูระบบข้อมูลรับเงิน ไปที่เมนูการรับเงินที่เป็นรายรับ เลือกรายได้จัดเก็บเอง

๖.๒.๑ กรณีการรับเงินค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ.จากผู้พักในโรงแรม เลือก ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต เลือก คลัง ระบบจะแสดงหน้าจอค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ใบอนุญาต(กองคลัง) ให้พิมพ์ชื่อโรงแรมที่มาชำระเงิน ในช่อง ผู้ชำระเงิน แล้วเลือก ชำระเงินค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ.จากผู้พักโรงแรม และพิมพ์จำนวนเงินเป็นตัวเลข ในช่องจำนวนเงิน คลิกปุ่มรับเงิน ระบบจะปรากฏรายการที่ต้องออกใบเสร็จ ในช่องรายการธุรกรรม ให้ทำการเลือก ออกใบเสร็จ

กรณีการรับเงินภาษีบำรุง อบจ.จากสถานการณ์ค่าน้ำมัน/ก๊าซ เลือก ภาษีอากร ตามด้วย ภาษีบำรุง อบจ.จากสถานการณ์ค่าน้ำมัน/ก๊าซ ซึ่งระบบจะแสดงหน้าจอ ภาษีบำรุง อบจ.จากสถานการณ์ค่าน้ำมัน/ก๊าซ ให้พิมพ์ชื่อสถานประกอบการที่ชำระเงิน ในช่อง ได้รับเงินจาก และพิมพ์จำนวนเงินเป็นตัวเลขในช่องจำนวนเงิน (ตรวจสอบความถูกต้อง) คลิกปุ่มรับเงิน ระบบจะปรากฏรายการที่ต้องออกใบเสร็จในช่องรายการธุรกรรมให้ทำการเลือก ออกใบเสร็จ

๖.๒.๒ ระบบจะแสดงหน้าจอใบเสร็จรับเงิน ในกรณีรับชำระด้วยเงินสด ให้พิมพ์จำนวนเงินเป็นตัวเลขในช่องเงินสด เสร็จแล้วคลิก พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

๖.๒.๓ กรณีรับชำระด้วยเช็ค ให้คลิกปุ่ม กรณีรับเงินที่โอนเข้าบัญชี/เช็ค/ ตัวเลขเงิน จากนั้นระบบจะให้ทำการเลือกรายละเอียดในหน้าต่าง เพิ่มรายการรับเงินประเภทอื่นๆ ดังนี้

- ประเภท เลือก (เช็ค)
- กรอก เลขที่เช็ค
- เลือก ธนาคาร
- กรอก สาขาธนาคาร
- เลือก วันที่เช็ค
- กรอก จำนวนเงิน
- คลิก ตกลง (ตรวจสอบความถูกต้อง ยอดคงเหลือต้องเท่ากับ ศูนย์)
- พิมพ์ ใบเสร็จรับเงิน

เมื่อออกใบเสร็จรับเงินในระบบเรียบร้อยแล้ว ส่งมอบใบเสร็จรับเงินให้ผู้ประกอบการ

๗. ลงทะเบียนรับแบบยื่นแสดงรายการภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในทะเบียนหนังสือรับ และเก็บเข้าแฟ้มตามที่ได้แยกไว้ เพื่อสะดวกต่อการค้นหา ซึ่งช่วยให้การบริหารงานเอกสารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นระบบ

๘. เมื่อสิ้นเวลารับเงินประจำวันทำการตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินที่ได้รับพร้อมสำเนาใบเสร็จรับเงิน หากถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว จะแสดงยอดรวมเงินรับทั้งสิ้น ใบเสร็จรับเงินทุกฉบับที่ได้รับไว้ในสำเนาใบเสร็จรับเงินฉบับสุดท้ายและลงลายมือชื่อกำกับไว้ด้วย

๙. ดำเนินการจัดทำใบนำส่งเงิน ในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (www.laas.go.th) เข้าเมนูระบบข้อมูลรับเงิน ไปที่เมนู จัดทำใบนำส่งเงิน เลือกจัดทำใบนำส่งเงิน (ตรวจสอบความถูกต้อง) คลิกจัดทำใบนำส่งคลิกพิมพ์

๑๐. นำเงินฝากธนาคาร และนำสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมด้วยใบนำส่งเงินส่งมอบให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำใบสำคัญสรุบบำนำส่งเงินประจำวันต่อไป

๑๑. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการฯ เพื่อเสนอให้นายกองการบริหารส่วนจังหวัดทราบ เมื่อเสร็จสิ้นการออกให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ ตามโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง(บึกซี) เป็นประจำทุกเดือน

๑๒. จัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินโครงการฯ เพื่อเสนอให้นายกองการบริหารส่วนจังหวัดทราบ

บทที่ ๓

การติดตามและประเมินผลโครงการ

เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ว่าบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด จึงได้มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการดังกล่าวดังนี้

๑. เครื่องมือ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจำนวน ๗๓ คน ด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ การแจกแจงความถี่

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการแจกแจงความถี่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานประกอบการ

๓.๒ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x})

สูตรการคำนวณค่าเฉลี่ย ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นข้อมูลที่มูลระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ มีระบบถ่วงน้ำหนักข้อมูลใช้สูตร ดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum f * x}{N}$$

\bar{x}	=	ค่าเฉลี่ย
$\sum f * x$	=	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
N	=	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

๓.๓ การแปลงข้อมูล

ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ เป็นข้อมูลที่มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ มีระบบถ่วงน้ำหนักข้อมูล และต้องการวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ อย่างละเอียด จึงได้กำหนดความหมายและการแปลผลระดับความคิดเห็น/ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ ตารางแสดงความหมายของระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ

ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ	ความหมาย
๕	มากที่สุด
๔	มาก
๓	ปานกลาง
๒	น้อย
๑	น้อยที่สุด

ตารางที่ ๓.๒ ตารางแสดงการแปลผลค่าเฉลี่ย (\bar{x})

การแปลผลระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
มากที่สุด	๔.๕๑ ขึ้นไป
มาก	๓.๕๑ - ๔.๕๐
ปานกลาง	๒.๕๑ - ๓.๕๐
น้อย	๑.๕๑ - ๒.๕๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๕๐

๔. ผลการประเมินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากการแจกแบบประเมินความพึงพอใจโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๗๓ ราย มีผลการประเมิน ดังนี้

สถานภาพทั่วไป

ตารางที่ ๓.๓ ตารางแสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพทั่วไป	จำนวนคน	จำนวนร้อยละ
เพศ		
หญิง	๔๔	๖๐.๒๗
ชาย	๒๙	๓๙.๗๓
รวม	๗๓	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๐ – ๓๐ ปี	๗	๙.๕๙
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๔	๓๒.๘๘
๔๑ – ๕๐ ปี	๓๐	๔๑.๑๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๒	๑๖.๔๓
รวม	๗๓	๑๐๐.๐๐
ประเภทสถานประกอบการ		
โรงแรม	๕๐	๖๘.๕๐
น้ำมัน/ก๊าซ	๒๓	๓๑.๕๐
ยาสูบ	๐	๐
รวม	๗๓	๑๐๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๓.๔ ตารางแสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
๑. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๕๖	๗๖.๗๑	๑๗	๒๓.๒๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. ขั้นตอนการบริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๗	๗๘.๐๘	๑๕	๒๐.๕๕	๑	๑.๓๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๗	๗๘.๐๘	๑๖	๒๑.๙๒	๐	๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. แบบรายการ/แบบฟอร์มยื่นชำระภาษีฯ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๕๓	๗๒.๖๐	๑๙	๒๖.๐๓	๑	๑.๓๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๖๐	๘๒.๑๙	๑๒	๑๖.๔๔	๑	๑.๓๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๓.๕ ตารางแสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสม	๖๒	๘๔.๙๓	๑๑	๑๕.๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๖๑	๘๓.๕๖	๑๒	๑๖.๔๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๕๖	๗๖.๗๑	๑๗	๒๓.๒๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ	๖๗	๙๑.๗๘	๖	๘.๒๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๖๘	๙๓.๑๕	๕	๖.๘๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๓.๖ ตารางแสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
๑. สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	๔๓	๕๘.๙๐	๒๘	๓๘.๓๖	๒	๒.๗๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ คอยรับบริการ เช่น บัตรคิว ที่นั่ง ที่บริการน้ำดื่ม เป็นต้น	๔๗	๖๔.๓๘	๒๓	๓๑.๕๑	๒	๒.๗๔	๑	๑.๓๗	๐	๐.๐๐
๓. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน	๔๕	๖๑.๖๔	๒๖	๓๕.๖๒	๑	๑.๓๗	๑	๑.๓๗	๐	๐.๐๐
๔. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	๕๕	๗๕.๓๔	๑๕	๒๐.๕๕	๓	๔.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕. มีอุปกรณ์สื่อสารทันสมัยและพร้อมใช้งาน	๕๐	๖๘.๔๙	๒๐	๒๗.๔๐	๓	๔.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

บทที่ ๔

สรุปและอภิปรายผล

๑. ผลความสำเร็จของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากผลการดำเนินงานตามโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความคิดเห็นว่า สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม , การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ , การให้บริการของเจ้าหน้าที่ , การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ และ ระยะเวลาในการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = ๔.๘๑, ๔.๗๘, ๔.๗๗, ๔.๗๗ และ ๔.๗๑ ตามลำดับ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ,เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสม , เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = ๔.๙๓, ๔.๙๒, ๔.๘๕, ๔.๘๔ และ ๔.๗๗ ตามลำดับ และ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินมีความเห็นว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย , มีอุปกรณ์สื่อสารทันสมัยและพร้อมใช้งาน,การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆคอยรับบริการ เช่น บัตรคิว ที่นั่งที่บริการน้ำดื่ม , มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน และ สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = ๔.๗๑, ๔.๖๔, ๔.๕๙, ๔.๕๘ และ ๔.๕๖ ตามลำดับดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ	การแปลผล	หมายเหตุ
ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน				
๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๗	๙๕.๕๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๒. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	๔.๗๗	๙๕.๕๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๓. การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๔. ระยะเวลาในการรับบริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๕. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	๔.๘๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสม	๔.๘๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๒. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๘๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๗	๙๕.๕๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ	๔.๙๒	๙๘.๕๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๓	๙๘.๖๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ คอยรับบริการ เช่น บัตรคิว ที่นั่ง ที่บริการ น้ำดื่ม เป็นต้น	๔.๕๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๓. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน	๔.๕๘	๙๑.๖๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๔. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
๕. มีอุปกรณ์สื่อสารทันสมัยและพร้อมใช้งาน	๔.๖๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด	(\bar{x}) = ๔.๕๑ ขึ้นไป
สรุปผลการดำเนินงาน	๔.๗๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด	

ตารางที่ ๔.๒ ตารางข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้รับบริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	เพิ่มช่องทางการยื่นชำระภาษีออนไลน์	๑๑	๓๗.๙๖
๒	ส่งเสริมการท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์สถานที่พักในจังหวัด	๘	๒๗.๕๙
๓	พัฒนาด้านสาธารณูปโภค	๓	๑๐.๓๔
๔	ควรมีการชำระเงินโดยสามารถสแกน QR Code แทนการใช้เงินสด	๒	๖.๙๐
๕	เพิ่มช่องทางการชำระภาษีแบบอำเภอก่อนที่	๒	๖.๙๐
๖	นำภาษีมาพัฒนาด้านสาธารณูปโภคประโยชน์ให้มากขึ้น	๑	๓.๔๕
๗	พัฒนาไฟฟ้าให้เข้าถึงชุมชน	๑	๓.๔๕
๗	นำภาษีไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นนอกจากทำถนน	๑	๓.๔๕
รวม		๒๙	๑๐๐

สรุปการประเมินผลการดำเนินโครงการ หรือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน

จากการดำเนินการตามโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำให้ภาพลักษณ์ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางได้รับความพึงพอใจจากผู้ประกอบการ และทำให้การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเป็นไปอย่างครบถ้วน ถูกต้องเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการตามโครงการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ เกิดความคุ้มค่าหรือผลสัมฤทธิ์

