



## รายงานวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย  
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี  
2564

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยอำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆในพื้นที่
3. โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
4. โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา
5. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

การประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยเฉลี่ยปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.676

**ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.53**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.778 คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.724 คิดเป็นร้อยละ 94.48 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.668 คิดเป็นร้อยละ 93.36 ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.640 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะและบำรุงรักษา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.574 คิดเป็นร้อยละ 91.48 และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการมีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่ รองลงมาเท่ากัน 2 ด้าน คือ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดกิจกรรมใน

การพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.40 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการตรวจตราและป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ และอบต. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69, 4.67 และ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 93.80, 93.40 และ 92.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.76, 4.75 และ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 95.00 และ 94.40 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม และมีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62, 4.59 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.40, 91.80 และ 91.40 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 5 ความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวก/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก และมีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76, 4.75 และ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 95.00 และ 92.80 ตามลำดับ

### กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณ ประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประเมินจนส่งผลให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน  
กันยายน 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	27
- กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	27
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	29
งานสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต	34
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	36
งานจัดเก็บภาษี-รายได้	39
การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	64
การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	66
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	74
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>83</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	83
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	85
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	86
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	87

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>90</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	91
ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	97

บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย	104
บรรณานุกรม		107
ภาคผนวก		
	- แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอยจังหวัดกาญจนบุรี	
	- ประวัติผู้วิจัย	
	- ภาพเก็บข้อมูล องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	

สารบัญตาราง

			หน้า
ตารางที่	1	จำนวนประชากรตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	83
ตารางที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	91
ตารางที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	92
ตารางที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	93
ตารางที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	94
ตารางที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	95
ตารางที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยเฉลี่ยต่อปี	96
ตารางที่	8	สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยอำเภอบ่อพลอยจังหวัดกาญจนบุรี	97
ตารางที่	9	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โครงการให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต	99
ตารางที่	10	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีจำแนกจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่	100
ตารางที่	11	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา	101
ตารางที่	12	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โครงการให้บริการด้านงานป้องกันช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่	102

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	13	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	103
----------	----	---	-----

สารบัญญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	91
ภาพที่ 3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	92
ภาพที่ 4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	93
ภาพที่ 5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	94
ภาพที่ 6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	95
ภาพที่ 7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	96



## ภาคผนวก

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 76 รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการซึ่งสถานีบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างทิศเหนือของอำเภอบ่อพลอยห่างจากที่ว่าการอำเภอบ่อพลอยประมาณ 3 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 48 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 109,375 ไร่ หรือคิดเป็นพื้นที่ประมาณ 175 ตารางกิโลเมตร โดยมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จึงเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นบ่อพลอยในการบริการแก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ในพื้นที่ การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ การให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา และการให้บริการด้านส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา
5. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

การศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ

- 1.1 การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 1.2 การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
- 1.3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
- 1.4 การให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา
- 1.5 การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

**ตัวแปรอิสระ** คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1 การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 2 การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่

- 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
- 4 การให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา
- 5 การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ด้านประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีจำนวน 12 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 7,073 คน

2.2 ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2564

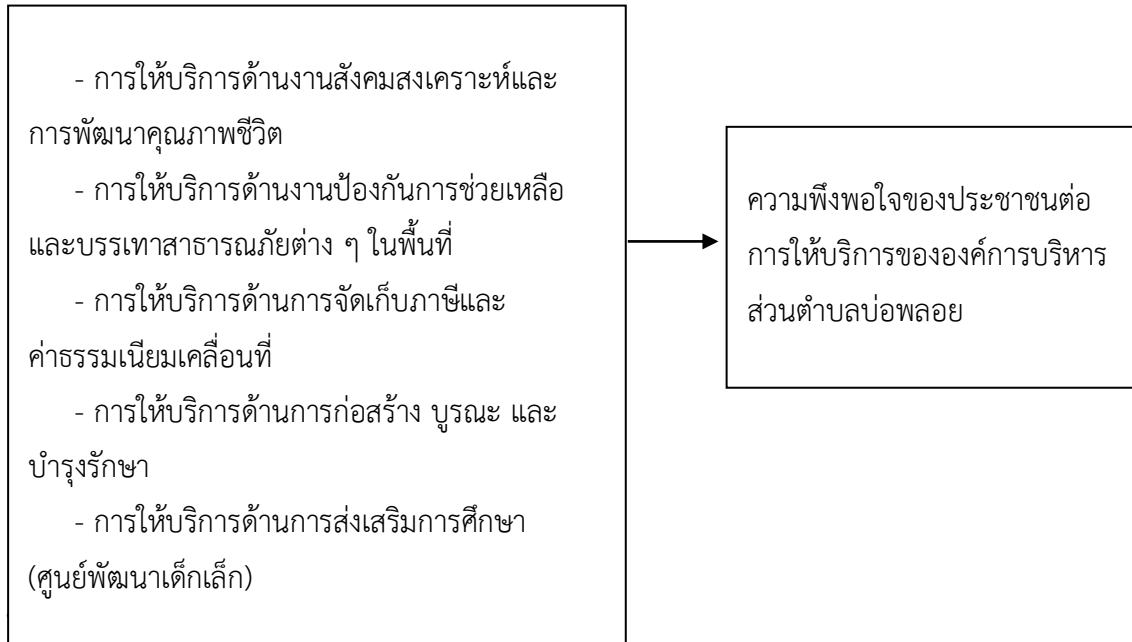
## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางที่ดีความรู้สึกชอบความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ใน 5 ด้าน คือ

- 1.1 การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 1.2 การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
- 1.3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
- 1.4 การให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา
- 1.5 การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ส่วนราชการภาครัฐและเอกชนประชาชน ประชาชนในชุมชนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการประเมินระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

## บทที่ 2

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี นี้ได้ศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็น ตัวแปรดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
  - 1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
  - 1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ
  - 1.3 ความหมายแรงจูงใจ
  - 1.4 แรงจูงใจที่มีต่อสถานการณ์
  - 1.5 ลักษณะแรงจูงใจ
  - 1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์
  - 1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ
  - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
  - 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - 2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ
  - 2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย
4. การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
5. การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
6. งานจัดเก็บภาษี-รายได้
7. การให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา
8. การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

### 1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

ความหมายของความพึงพอใจ Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Kotler & Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการ 15 ที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

Rust & Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของ อารมณ์โดยรวม ที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการซ้ำ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

## 1.2 ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (1970, หน้า 80-81) หรือเรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็น สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคมเป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น



5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self- Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Bess (1977, pp. 142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็น เครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุม ที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ภิญโญ สาร (2546, หน้า 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกันที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกร่วมกันให้เกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียนสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

### 1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973, p. 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” (To Move a Person to a Course of Action) แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุก ๆ วงการ

สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980, p. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำใ้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิล คอมแจน (Domjan 1996, p. 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

#### 1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคล สภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรม นั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่นค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน
7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้
9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

#### 1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการฯลฯสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

## 2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็น การได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจที่มีมาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเป็นเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บกดซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ไม่รู้ตัวว่าจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

### ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

#### 1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

#### 2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคมเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

### แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่น ในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหัว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

### สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรร

รางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

### การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

### การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

### การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

#### 1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร เป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ แน่นนอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547, หน้า 306-307)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาสดูได้รับสารจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา

ความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งเป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรเทาความต้องการของตน (Katz, Blumler, and Gurevitch, 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (Katz et. al, 1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need Expectation of The Mass Media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจให้ความหมาย สำคัญกับการเลือก การรับรู้ และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก หัวใจสำคัญ ของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง (McQuail, 1994, 318)

### 1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมุติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ดังนี้

#### ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
2. เนื่องจากการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุม บังคับ หรือข่มขู่ให้ทำงาน ชอบให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามได้เพียงพอ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการชี้แนะสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

#### ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง
3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ
4. ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y เน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์นั้นรู้จักตัวเองได้ถูกต้อง รู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน ในการบริหารนั้น มีการนำทฤษฎีเชิงจิตวิทยามาใช้จำนวนมาก เพราะการบริหารเป็นการทำงานกับ “คน” และทฤษฎีจิตวิทยาก็พูดถึงเรื่อง “คน” การศึกษาทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการควบคุมกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และภาวะผู้นำ จึงเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหาร Douglas Mc Gregor ได้ค้นพบแนวคิด “พฤติกรรม

องค์การ” และสรุปว่า กิจกรรมการบริหารจัดการล้วนมีสาเหตุรากฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors) ซึ่งเป็นไปตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y คือ

ทฤษฎี X (theory x) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (theory y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การงานที่เหมาะสม ทำท่ายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

สรุป Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973, p. 320)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตาคำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

### 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการ งานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจดังมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้ แตกต่างกัน

#### 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

#### 2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในกาบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกในเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชฌกร, 2550)

#### 2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถู่นาค, 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

## 2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos, 1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย



เคทซ์ อิลิส และ เบรนด้า แดเนท (Katz E. and Brenda D., 1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน ต้นทุนต่ำร้านค้าปลอดภาษีหรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

ลิวอิส และบลูม (Lewis, and Bloom) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (1985) (Zeithaml, Parasuraman and Berry) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงไรข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การ

ให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ปี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็ข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เจมส์ แมคคูลลูจ James S. McCullough ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Services Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรธณี ชุติวฒนาธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า " SERVICE " มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงค์พัฒนากุล มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสมโดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤตินและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของคน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุด การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

- 1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
- 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย
- 3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดย สะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการ บริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่ อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร สถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตาม ความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึก ยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้เกินกว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติ ด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพ ความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือ สิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของ ผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉย ๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่ง กระตุ้นนั้นก็

Millet (1954, อ้างถึงใน มนกันต์ มีบุญลือ, 2547, หน้า 30) ได้อธิบายความพึงพอใจในการ บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรม ในการบริการงานที่มี ฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้อง ตรงเวลารวดเร็ว และทันต่อเวลา

3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ ต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการ ตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการ ให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

Kotler (2540, pp. 48-49 อ้างอิงถึง พวงทอง ปานสายลม, 2547, หน้า 8) ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็น ฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ และ ลูกค้ายา รายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจ มากขึ้นไปอีก

ไชยรัตน์ รุจิพงศ์. (2550, อ้างอิงใน อลิษา ศรีสุกใส, 2551, หน้า 27) ได้ศึกษาถึงการบริการ (Service) ที่มีคุณภาพซึ่งประกอบไปด้วย

1) S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ  
2) E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและมีอัตราค่าบริการที่ต่ำ

3) R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อม ให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4) V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ

5) I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้าเสมอ

6) C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่ สุภาพอ่อนโยน มีอัตราค่าบริการที่เป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการ อย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การ บริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

Kotler. (2541, อ้างอิงใน พิณรุ่ง เพชรรักษ์, 2548, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับ ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่นำเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นผลิตภัณฑ์บริการจะใช้กับธุรกิจบริการทุกประเภทที่ มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยวธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ จะให้บริการ ตามความต้องการของลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ

2. ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือบริการ ค่าจ้าง แรงงาน การใช้ความคิด การสร้างสรรค์ นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบและผลตอบแทนที่ต้องการ ด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำมาคำนวณต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ

3. ช่องทางการจำหน่าย (Channels of Distribution) เป็นกระบวนการทำงานที่ทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการตามความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามช่องทางการจัดจำหน่ายมีหลายรูปแบบ เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อ ณ สถานที่ ที่ผู้คนนิยม การติดต่อโดยไม่จำกัดเวลา เป็นต้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นสื่อการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจและทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย เป็นความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและพฤติกรรมอย่างถูกต้อง การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการลด แลก แจก แถม

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าการให้บริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการ เช่น การมีสถานที่โอเอียง สะอาด มีความร่มรื่น การจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศที่ดีและเหมาะสม การจัดสถานที่ให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้เป็น

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- 1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการที่ค้นในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ



2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548)

### 3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

##### รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2550) ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด 5 ส่วนที่ 3 มาตรา 78 ดังต่อไปนี้

1. บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ
2. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่
3. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น
4. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ
5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน
6. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม
7. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนด ให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิได้กฎหมายกำหนด

3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 75 แห่ง เท่ากับจำนวนจังหวัดที่มีอยู่ในประเทศไทย ปัจจุบันบริหารงานโดยยึดพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542

3.2 เทศบาล ตั้งขึ้นตามกฎหมายในปี พ.ศ. 2476 ปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มีเทศบาลจำนวน 1,129 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 20 แห่ง เทศบาลเมือง 85 แห่ง และเทศบาลตำบล 1,024 แห่ง

3.3 สุขาภิบาล จัดตั้งในปี พ.ศ. 2448 เป็นต้นมาจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 จึงทำให้ในปัจจุบันนี้ไม่มีหน่วยการบริหารท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลอีกต่อไป

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิได้กฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 4 รูปแบบ ได้แก่

3.4.1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดตั้งภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ และมีกรแก้ไขเพิ่มเติมจนมีประกาศ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๒ ในปัจจุบัน มีจำนวนองค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง

3.4.2) องค์ปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จัดตั้งในปี พ.ศ. 2518 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมามีการแก้ไข 28 เพิ่มเติมอีกหลายฉบับ ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2554 และเมืองพัทยา จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2521 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

3.4.3) เทศบาล จัดตั้งภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และให้ยกเลิกความในวรรคสองของมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๔๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ และมีจำนวนเทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 195 แห่ง เทศบาลตำบล 2,247 แห่ง (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์)

3.4.4) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งในปี พ.ศ. 2537 ภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายอีกครั้ง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 และมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 5,300 แห่ง (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์, ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563)

### 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

#### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

##### ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ตั้งอยู่เลขที่ 2 หมู่ที่ 11 ตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างจากตัวเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ไปทางทิศเหนือประมาณ 48 กิโลเมตรและอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอบ่อพลอย ไปทางทิศใต้ประมาณ 3 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลห้วยกระเจา อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลท่ากระดาน อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

##### ขนาดพื้นที่

ตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี มีพื้นที่ประมาณ 175 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 109,375 ไร่ (1 ตารางกิโลเมตรเท่ากับ 625 ไร่)

#### ภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบเชิงเขาสลับเนินเขาเตี้ย ๆ ดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย มีลำห้วยไหลผ่าน ได้แก่ ลำห้วย ลำตะเพิน ซึ่งมีต้นน้ำมาจากเทือกเขาในเขตอำเภอหนองปรือ

#### จำนวนหมู่บ้านและประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 7,073คน แยกเป็น ชาย 3,567 คน หญิง 3,506 คน จำนวนหลังคาเรือน 2,856 หลังคาเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			ครัวเรือน	ผู้นำหมู่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านบ่อพลอย	270	235	505	481	นายจักรกฤษ บางอ้อ (กำนันต.บ่อพลอย)

2	บ้านหนองย่างช้าง	383	402	785	355	นายธำรงค์ เชื้อทอง (ผู้ใหญ่บ้าน)
3	บ้านท่าว่า	233	233	466	162	นายกันตภณ พานแก้ว (ผู้ใหญ่บ้าน)
4	บ้านบึงหัวแหวน	367	358	725	211	นายคำรณ เนียมหอม (ผู้ใหญ่บ้าน)
5	บ้านบึงหล่ม	224	231	455	137	นายบุญเกิด แสงผ่องอำไพ (ผู้ใหญ่บ้าน)
6	บ้านหนองเตียน	585	579	1,164	474	นายครรศรี กาญจนโชคชัย (ผู้ใหญ่บ้าน)
7	บ้านตะวัน	200	207	407	165	นายเสกสรรค์ จงวัฒนาไพศาล(ผู้ใหญ่บ้าน)
8	บ้านหนองโพธิ์	326	298	624	199	นายบรรจง จงวัฒนาไพศาล (ผู้ใหญ่บ้าน)
9	บ้านเขาเขียว	232	207	439	174	นายคณิง สืบอินทร์ (ผู้ใหญ่บ้าน)
10	บ้านเขาสิงโต	318	289	607	202	นาย กาญจนสิงโต (ผู้ใหญ่บ้าน)
11	บ้านวังไพลิน	316	361	677	221	นายวิชัย สืบเรือง (ผู้ใหญ่บ้าน)
12	บ้านสระตาโล	113	106	219	75	นายสมใจ วันเจริญสุข (ผู้ใหญ่บ้าน)
รวม		3,567	3,506	7,073	2,856	

แหล่งข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง โดยที่ว่าการอำเภอบ่อพลอย (มีนาคม 2560)

### การศึกษา

การศึกษานอกจากจะมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถหรือประสิทธิภาพให้แก่แรงงานในฐานะเป็นปัจจัยการผลิตสำคัญประเภทหนึ่งในกระบวนการผลิตแล้ว การศึกษายังเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มศักยภาพของการพัฒนาในด้านอื่น ๆ เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรและครอบครัว การพัฒนาด้านสังคม วัฒนธรรม ตลอดจนการเมืองและการปกครอง ดังนั้นจึงจำเป็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาต้องให้ความสำคัญในภาระหน้าที่ซึ่งถือได้ว่าเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งซึ่งจะได้รับผลในระยะยาวสำหรับตำบลบ่อพลอยมีแหล่งความรู้และสถานบริการด้านการศึกษาที่คอยบริการแก่ประชาชนดังนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง
  1. โรงเรียนบ้านหนองย่างช้าง
  2. โรงเรียนบ้านบึงหัวแหวน
  3. โรงเรียนหนองโพธิ์
  4. โรงเรียนบ้านหนองเตียน
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนประจำตำบลบ่อพลอย 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2 แห่ง
  1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองโพธิ์
  2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองย่างช้าง
- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนประจำหมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 11

สถานบริการด้านการศึกษา	จำนวนนักเรียน (คน)	จำนวนครู
	รวม	
โรงเรียนประถมศึกษา		

1. โรงเรียนบ้านหนองย่างช้าง ป.1 - ป.6	132	15
2. โรงเรียนบ้านบึงหัวแหวน ป.1 - ป.6	69	7
3. โรงเรียนบ้านหนองเตียน ป.1 - ม.3	284	18
4. โรงเรียนบ้านหนองโพธิ์ ป.1 - ป.6	88	7
<b>ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนประจำตำบลบ่อพลอย</b>		
<b>ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน</b>		
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองโพธิ์ ม.7	16	1
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองย่างช้าง ม.2	23	1

#### ศาสนาวัฒนธรรม

ลำดับที่	ชื่อ (วัด)	สถานที่ตั้งวัด(หมู่ที่)
1	วัดถ้ำเขาเขียว	1
2	วัดหนองย่างช้าง	2
3	วัดบึงหัวแหวน	4
4	วัดบึงหล่ม	5
5	วัดหนองเตียน	6
6	วัดหนองโพธิ์	8
7	สำนักสงฆ์เขาพานทอง	1
8	สำนักสงฆ์เขาเขียว	9

#### สาธารณสุข

- โรงพยาบาลบ่อพลอย

#### สวัสดิการสังคม

- ตำบลบ่อพลอย มีผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปทั้งหมด 1,002 คน ขณะนี้ผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแล้ว 1,002 คน

- ตำบลบ่อพลอย มีผู้พิการทั้งหมด 203 คน ขณะนี้ผู้พิการที่มีฐานะยากจนได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแล้ว 203 คน

- ตำบลบ่อพลอย มีผู้ป่วยเอดส์ที่มาแสดงตนขอรับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพจำนวน 8 รายได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแล้ว 8 คน

#### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตำบลบ่อพลอย มีศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) 1 แห่ง และมีอัตรากำลังสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 119 คน

#### ทรัพยากรธรรมชาติ

- มีป่าชุมชนบ้านท่าว่า จำนวน 786 ไร่
- ตำบลบ่อพลอย มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่ใช้สำหรับอุปโภคบริโภคและทำการเกษตรประกอบด้วย

1. ลำห้วย	จำนวน	5	แห่ง
2. ลำตะเพิน	จำนวน	1	สาย
3. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น			
3.1 ฝาย		3	แห่ง
3.2 บ่อน้ำบาดาล		137	แห่ง
3.3 สระน้ำ		32	แห่ง

### 3.2 โครงสร้างทางเศรษฐกิจและรายได้ของประชาชน

1. มีรายได้จากการประกอบอาชีพทางการเกษตร ได้แก่ ทำนาทำไร่ (ข้าวโพด, มันสำปะหลัง, หน่อไม้ฝรั่ง, อ้อย ฯลฯ) รับจ้างทั่วไป เลี้ยงสัตว์ ค้าขาย และอาชีพเสริมได้แก่เจียรไนนิล – พลอย สภาพการผลิตทางการเกษตรของเกษตรกรในตำบลบ่อพลอยมีการปลูกพืชเป็นส่วนใหญ่และพืชที่ปลูกที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว, ข้าวโพด, มันสำปะหลัง, หน่อไม้ฝรั่ง, อ้อย ฯลฯ สำหรับการปลูกจะขึ้นอยู่กับปริมาณน้ำฝน ถ้าฝนตกเร็วเกษตรกรก็จะเริ่มปลูกพืชไร่เร็วขึ้น

2. การเลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจของเกษตรกรส่วนใหญ่นิยมเลี้ยงกันเป็นอาชีพรอง สัตว์ที่เลี้ยงส่วนใหญ่ ได้แก่ วัว สุกร ไก่

#### 3. การพาณิชย์

- ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน	38	แห่ง
- ปั้มน้ำมัน	จำนวน	1	แห่ง
- โรงสี	จำนวน	1	แห่ง
- โรงแรม	จำนวน	3	แห่ง
- โรงเลี้ยงไก่-หมู	จำนวน	20	แห่ง
- โรงน้ำแข็ง	จำนวน	1	แห่ง
- โรงค้าไม้	จำนวน	1	แห่ง
- โรงงานฟักไก่	จำนวน	1	แห่ง
- โรงผลิตไฟฟ้า	จำนวน	2	แห่ง
- บ้านเช่า	จำนวน	1	แห่ง
- อู่ซ่อมรถ	จำนวน	7	แห่ง
- ร้านค้าเหล็ก	จำนวน	1	แห่ง

#### กลุ่มอาชีพ (วิสาหกิจชุมชน) กองทุนหมุนเวียนและหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์

- การรวมตัวกันของประชาชนเพื่อจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อสร้างรายได้เสริมแก่ครัวเรือน

ที่	ชื่อวิสาหกิจชุมชน	จำนวนสมาชิก
1	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรกรรวมตำบลบ่อพลอย	12
2	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเจียรไนนิลวังไพลิน	21
3	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้าที่กระตุกบึงหัวแหวน	11
4	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์เพื่อชุมชนบ้านตะวัน	7
5	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ปลูกหน่อไม้ฝรั่ง หนองเตียนบ่อพลอย	31

6	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ปลูกหน่อไม้ฝรั่งบ้านตะวัน	47
7	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงสัตว์ ตำบลบ่อพลอย	17
8	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต บ้านท่าว่า	20
9	วิสาหกิจชุมชนจินดาพิทักษ์บ่อพลอย กาญจนบุรี	8
10	วิสาหกิจชุมชนดอกไม้ประดิษฐ์บ้านตะวัน	13
11	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ผลิตไกร บ้านหนองเตียน	20

- หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ของตำบลบ่อพลอย ได้แก่ผลิตภัณฑ์เครื่องประดับจากนิล และดอกไม้ประดิษฐ์ (จากเปลือกข้าวโพด) ผ้าทอมือ

#### ข้อมูลพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- การคมนาคมในตำบลบ่อพลอยในปัจจุบันมีความสะดวกสบาย มีการก่อสร้างถนนสำหรับให้ประชาชนใช้สัญจรดังนี้

1. ถนนลาดยาง	จำนวน	6	สาย
2. ถนนคอนกรีต	จำนวน	28	สาย
3. ถนนดินลูกรัง	จำนวน	47	สาย

- การสื่อสาร

เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	จำนวน	12	แห่ง
--------------------------	-------	----	------

- ไฟฟ้า

- การบริการด้านไฟฟ้าในเขตตำบลบ่อพลอย อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ่อพลอย บริการครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 12 หมู่บ้าน

- การประปา

- ในเขตตำบลบ่อพลอย มีระบบประปาหมู่บ้านที่บริการประชาชนสำหรับใช้ในการอุปโภคบริโภค จำนวน 12 หมู่บ้าน

#### 4. งานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต

งานสังคมสงเคราะห์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีพลวัต (dynamic) จากการพัฒนาแนวคิดด้านการสังคมสงเคราะห์ที่เป็นระบบได้เริ่มขึ้น และแพร่ขยายในประเทศที่พัฒนาแล้วก่อนที่จะมีการแพร่ขยายมายังประเทศที่กำลังพัฒนา ในการให้คำจำกัดความของนักวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์ของประเทศที่พัฒนาแล้วโดยอ้างจากจตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร, 2542 พอสรุปได้ ดังนี้

Mary Richmond (1992) ผู้ให้กำเนิดงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ให้ความหมายว่างานสังคมสงเคราะห์เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพของคน โดยการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยกัน และระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม รูปแบบที่ปรากฏในขณะนั้นคือ องค์กรสาธารณกุศล

Bertha C. Reynolds (1935) ให้คำจำกัดความสังคมสงเคราะห์ว่า หมายถึง เป็นงานที่ช่วยเหลือคนในการปรับตัวให้สอดคล้องกับครอบครัว กลุ่ม และชุมชน

Werner Boehm (1958) ให้คำจำกัดความสังคมสงเคราะห์ที่มีผู้ใช้กันมากกว่า เป็นการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมของบุคคลแต่ละคนและกลุ่ม โดยใช้กิจกรรมซึ่งมีจุดเน้นอยู่ที่

ความสัมพันธ์ทางสังคม อันประกอบกันขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม กิจกรรมเหล่านี้ อาจจัดได้เป็น 3 กลุ่ม คือ การฟื้นฟูความสามารถที่บกพร่องไป การใช้ทรัพยากรของบุคคลและสังคม และการป้องกันการทำหน้าที่ทางสังคมที่เสียไป

ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่างๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้าย คือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลผลิตมากคือรายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากรวัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุและยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ ทำให้ภาระมากขึ้นไม่เป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลกำหนดการเตรียมความพร้อมของสังคมผู้สูงอายุ โดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปี มากขึ้นเนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศมีอัตราน้อย ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 ในปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ. 2563 (UN : 1999) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้อยู่ในวัยทำงานต้องดูแลผู้สูงอายุแสดงว่าปี 2533 มีประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15 - 59 ปี) 10 คน ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และประมาณการว่า ในปี 2563 ภาระของประชากรวัยทำงานในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประชากรวัยทำงาน 4 คน จะต้องดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : 2543) ผลคือรัฐมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุน้อยลง ผลการสำรวจผู้สูงอายุในปี 2545 พบว่า ประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 20.7 เป็นผู้ยากจน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปีต่อคน (ศิริวรรณ ศิริบุญและชนนต์ดี มิลินทางกูร, 2551) โครงการเบี้ยยังชีพ เริ่มต้นปี 2536 อยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ จัดสรรให้ผู้สูงอายุทุกจังหวัด หมู่บ้านละ 3-5 คน ในระยะแรกการดำเนินงานของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์และเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้กรมประชาสงเคราะห์ ถ่ายโอนภารกิจมาให้กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานครดูแลแทน การติดตามผลการดำเนินงานเบี้ยยังชีพ อาศัยกลไกของคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติและในส่วนภูมิภาคจะมีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเป็นหน่วยงานประสานในระดับพื้นที่ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2550) และเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีอนุมัติเพิ่มเงินต่อเดือน แต่รวมกันไม่เกิน 1,000 บาท โดยจัดสรรงบประมาณให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับคือผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



## 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### ความหมายของสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ความหมายของ สาธารณภัยไว้ว่า หมายถึง ภัยหรืออันตราย ที่ทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งอื่น ๆ อย่างรุนแรง ประกอบด้วยลักษณะดังนี้

1. ภัยที่เกิดขึ้นกับคนหมู่มาก
2. อาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลาหรือทุกสถานที่อย่างกะทันหันหรือค่อย ๆ เกิดขึ้น
3. เป็นอันตรายต่อชีวิตและร่างกายของประชาชน
4. เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ
5. เกิดความต้องการในสิ่งจำเป็นพื้นฐานอย่างรีบด่วนสำหรับผู้ประสบภัย

สาธารณภัย แบ่งตามลักษณะการเกิดหรือสาเหตุได้เป็น 2 ประเภท คือ สาธารณภัยธรรมชาติ และสาธารณภัยจากมนุษย์ ได้แก่

**สาธารณภัยธรรมชาติ (Natural Disaster)** เป็นสาธารณภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มักเกิดขึ้นตามฤดูกาลเป็นส่วนใหญ่ แต่บางครั้งอาจเกิดขึ้นโดยกะทันหัน ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตร่างกาย จิตใจ ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งได้แก่

1. อุทกภัย เป็นภัยอันเกิดจากภาวะน้ำท่วมจากพายุ ฝนตกหนัก พายุหมุน การทำลายป่า การทรุดตัวของดิน ลักษณะอาจเป็นน้ำท่วมเฉียบพลันหรือแบบค่อยเป็นค่อยไป
2. วาตภัย คือ ภัยที่เกิดจากแรงลมและพายุ สามารถแบ่งลักษณะของวาตภัยได้ตามความเร็วลม สถานที่ที่เกิดวาตภัย เช่น พายุฟ้าคะนอง พายุดีเปรสชัน พายุโซนร้อน พายุไต้ฝุ่น
3. อัคคีภัย คือ ภัยที่เกิดจากเพลิงไหม้ เป็นภัยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต และทรัพย์สิน มีแนวโน้มในการเกิดขึ้นบ่อยและสร้างความสูญเสียชีวิตมากขึ้นทุกปี
4. อากาศหนาวผิดปกติ เช่น ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งมีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง ประกอบกับได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ที่พัดพาความหนาวเย็นจากจีน เข้าสู่พื้นที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนที่อยู่บริเวณหุบเขา และเชิงเขาได้รับความหนาวเย็น ซึ่งพบว่าในบางปีของฤดูหนาวจะมีอุณหภูมิต่ำมาก
5. ภัยแล้ง เป็นภัยที่ทำให้เกิดความอดอยาก ขาดแคลน เนื่องจากการขาดน้ำในประเทศไทยมักเกิดจากขาดฝน ความแห้งแล้งของพื้นที่ก่อให้เกิดผลเสียในการผลิตผลทางการเกษตร
6. แผ่นดินถล่ม ในประเทศไทยมักพบแผ่นดินถล่มเกิดขึ้นเนื่องจากมีฝนตกหนักมาก เกิดจากดินบริเวณภูเขาอุ้มน้ำไว้จนเกิดการอึดตัว และไม่สามารถอุ้มน้ำไว้ได้อีกจึงพังทลายลงมา ซึ่งส่วนมากจะเกิดพร้อมกับอุทกภัย
7. การระบาดของโรค เช่น อหิวาตกโรค โรคฉี่หนู
8. ภัยจากฝูงสัตว์และแมลง

**สาธารณภัยจากมนุษย์** เป็นสาธารณภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ โดยอาจเกิดจากสิ่งประดิษฐ์ของมนุษย์ ที่ประดิษฐ์เพื่อความสะดวกสบาย หรือเพื่อประหัตประหารกัน เช่น

1. ภัยจากการจราจร ได้แก่ ทางอากาศ ทางบก ทางน้ำ ทางราง
2. ภัยจากการประกอบอาชีพ ทั้งภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม เช่น อุบัติเหตุจากการใช้เครื่องมือเครื่องจักร อุบัติเหตุจากความร้อน อุบัติเหตุจากการตกจากที่สูง อุบัติเหตุจากความไม่เป็นระเบียบ เป็นต้น

3. ภัยจากความไม่สงบของประเทศ เช่น การจลาจล การปฏิวัติ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย สงคราม ซึ่งผลที่ทำให้เกิดสาธารณภัยจากสงครามจะรุนแรงหรือไม่ขึ้นอยู่กับผลร้ายของอาวุธที่นำมาประหัตประหารกัน เช่น นิวเคลียร์ เชื้อโรคหรือสารเคมี เป็นต้น

4. ภัยจากไฟฟ้า อัดค้ำภัย ทำให้เกิดการบาดเจ็บ สูญเสียชีวิตจากแผลไหม้ ความร้อน ควันไฟ การขาดอากาศ

5. ภัยจากวัตถุอันตราย ได้แก่ ภัยจากวัตถุอันตรายที่ใช้ในอุตสาหกรรม การเกษตร สาธารณสุข อุบัติเหตุและบริโภค

6. ภัยจากความเจริญทางเทคโนโลยี ความเจริญก้าวหน้าดังกล่าว จะมีความเสี่ยงสูงมากขึ้น เมื่อเกิดสาธารณภัย เช่น เมื่อเกิดไฟไหม้ของอาคารสูง ระบบการเคลื่อนย้ายย่อมช้า และมีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าอาคารปกติ รวมทั้งเกิดพิษจากสารเคมีที่ใช้กับเฟอร์นิเจอร์ของอาคารหรือแม้กระทั่งเครื่องใช้ประจำสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ น้ำยาทำความสะอาด ฯลฯ การมีมาตรการความปลอดภัยที่ดีก็อาจจะเป็นความเสี่ยงเมื่อเกิดสาธารณภัย เช่น ประตูที่ใช้ระบบเปิดปิดอัตโนมัติหรือลิฟท์ที่ขัดข้อง

สรุปได้ว่า สาธารณภัย หมายถึง ภัยหรืออันตรายที่เกิดขึ้นกับคนหมู่มากในตลอดเวลาหรือทุกสถานที่ อาจเกิดขึ้นอย่างกะทันหันหรือค่อย ๆ เกิดขึ้นก็ได้ มีทั้งภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและเกิดขึ้นจากมนุษย์ เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งอื่น ๆ อย่างรุนแรง เกิดความต้องการในสิ่งจำเป็นพื้นฐานอย่างรีบด่วนสำหรับผู้ประสบภัย

#### **การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะดำเนินการอย่างครบวงจรวัฏจักรของสาธารณภัย ในแนวทางการปฏิบัติการในเชิงรุก (Proactive Approach) ซึ่งจะเป็นการป้องกันและลดผลกระทบ การเตรียมความพร้อม การจัดการในภาวะฉุกเฉิน และการฟื้นฟูบูรณะ โดยมีแนวทางและกิจกรรมที่สำคัญให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2550 แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พระราชบัญญัติงบประมาณ และระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2548 โดยแผนงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นแผนงานระยะ 5 ปี มีการแบ่งกระบวนการออกเป็น 3 ระยะของการจัดการสาธารณภัย ดังนี้

#### **ระยะก่อนเกิดสาธารณภัย**

**มาตรการการป้องกันและลดผลกระทบ** เป็นการปรับระบบการบริหารจัดการสาธารณภัย ให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญสาธารณภัยต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัยเป็นการลดความรุนแรงและลดความสูญเสียจากสาธารณภัยที่มีต่อประชาชนในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงให้น้อยที่สุด ได้แก่

1. การป้องกันสาธารณภัยโดยใช้มาตรการด้านโครงสร้าง

2. การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัยให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเชื่อมต่อบริษัทข้อมูลได้ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น

**มาตรการในการเตรียมความพร้อม** เป็นการสร้างระบบการเตรียมความพร้อมและแนวทางการปฏิบัติในการรับมือกับสาธารณภัยที่จะเกิดขึ้น เพื่อลดภาระในการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐเมื่อเกิดสาธารณภัย ได้แก่

1. การจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับชุมชน
2. การพัฒนาระบบการพยากรณ์และการแจ้งเตือนภัย ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น
3. การพัฒนาศักยภาพของระบบสื่อสาร
4. การฝึกซ้อมแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ
5. การเตรียมปัจจัยสี่เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
6. การเตรียมสนับสนุนด้านทรัพยากรและพลังงานเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7. การเตรียมบุคลากรเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
8. การเสริมสร้างความพร้อมของท้องถิ่นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### ระยะระหว่างเกิดสาธารณภัย

**มาตรการการจัดการในภาวะฉุกเฉิน** เป็นการเตรียมการที่จำเป็นให้สามารถเผชิญและจัดการสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเพื่อให้การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียจากสาธารณภัยให้มึนน้อยที่สุด ได้แก่

1. การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ
2. การเชื่อมโยงระบบติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ใช้งานได้ขณะเกิดภัย
3. การสนธิกำลังเข้าช่วยเหลือและควบคุมสถานการณ์ โดยเน้นการปฏิบัติการค้นหาและช่วยชีวิตและการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลผู้ประสบภัย รวมทั้งการซ่อมแซมฉุกเฉิน
4. การรักษาพยาบาลผู้ประสบภัย โดยการจัดระบบการแพทย์และการสาธารณสุขฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การจัดการศพ โดยการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เก็บรักษาศพ และการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล
6. การประชาสัมพันธ์ โดยการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ และจัดทำข่าวสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทุกระยะ เพื่อลดความตื่นตระหนก

#### ระยะหลังจากเกิดสาธารณภัย

**มาตรการในการจัดการหลังเกิดภัย** เพื่อบรรเทาทุกข์ขั้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
2. การฟื้นฟูสภาพจิตใจผู้ประสบภัย
3. การฟื้นฟูด้านพืช ปศุสัตว์ ประมง
4. การบูรณะสิ่งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่เสียหาย
5. การฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานที่เสียหาย
6. การจัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ประสบภัยให้กลับคืนสู่สภาพปกติปลอดภัยและน่าอยู่
7. การรายงานและติดตามประเมินผล โดยการจัดทำรายงานความเสียหายจากสาธารณภัย และติดตามประเมินผลการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยและการฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัย

## 6. งานจัดเก็บภาษี-รายได้

การเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นโดยหลัก ๆ ประกอบไปด้วย

1. **ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง** ผู้เสียภาษี ได้แก่ ผู้ที่มีชื่อเป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างทุกคน ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 (มีชื่อเป็นเจ้าของในโฉนดหรือสิ่งปลูกสร้าง) โดยจะเก็บภาษีตามมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ถือครอง และอัตราภาษีขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. เกษตรกรรม
2. ที่อยู่อาศัย
3. อื่นๆ ที่ไม่ใช่เกษตรกรรมและอยู่อาศัย
4. ที่รกร้างว่างเปล่า

ทั้งนี้ ผู้เสียภาษีต้องเสียภาษีทุกปี และต้องชำระภายในเดือนเมษายนของปีนั้นๆ เหมือนกับการชำระภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดินซึ่งถูกยกเลิกไป (ยกเว้นปี 2563 สามารถชำระภาษีได้ถึงเดือนสิงหาคม) อย่างไรก็ตาม มูลค่าของที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งห้องชุด จะใช้ ‘ราคาประเมินทุนทรัพย์’ (ราคาประเมินฯ) ของกรมธนารักษ์มาใช้ ส่วนปี 2563 นี้ใช้บัญชีราคาประเมินฯ ปี 2559-2562 มาใช้ ขณะเดียวกันภาษีที่ดินฯ จะเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา (ไม่รวมองค์การบริหารส่วนจังหวัด) เพื่อนำไปใช้พัฒนาท้องถิ่น พ.ร.บ.ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเกิดขึ้นมาเพื่อสร้างให้เกิดการใช้ประโยชน์จากที่ดินสูงสุด และเป็นกลไกลดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งเมื่อเริ่มใช้อาจทำให้ผู้ที่ถือที่ดินไว้จำนวนมากต้องปรับตัวให้เข้ากับอัตราภาษีใหม่ โดยมีรายละเอียดตามพระราชบัญญัติ ดังนี้

พระราชบัญญัติ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

หมวด 1 บททั่วไป

มาตรา 7 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจจัดเก็บภาษีจากที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ที่อยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ภาษีที่จัดเก็บได้ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้น

มาตรา 8 ให้ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นทรัพย์สินดังต่อไปนี้ได้รับยกเว้นจากการจัดเก็บ ภาษีตามพระราชบัญญัตินี้

(1) ทรัพย์สินของรัฐหรือของหน่วยงานของรัฐซึ่งใช้ในกิจการของรัฐหรือของหน่วยงานของรัฐ หรือในกิจการสาธารณะ ทั้งนี้ โดยมีได้ใช้หาผลประโยชน์

(2) ทรัพย์สินที่เป็นที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษขององค์การ สหประชาชาติหรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ซึ่งประเทศไทยมีข้อผูกพันที่ต้องยกเว้นภาษีให้ตามสนธิสัญญา หรือความตกลงอื่นใด

(3) ทรัพย์สินที่เป็นที่ทำการสถานทูตหรือสถานกงสุลของต่างประเทศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน

(4) ทรัพย์สินของสภากาชาดไทย

(5) ทรัพย์สินที่เป็นศาสนสมบัติไม่ว่าของศาสนาใดที่ใช้เฉพาะเพื่อการประกอบศาสนกิจ หรือ กิจการสาธารณะ หรือทรัพย์สินที่เป็นที่อยู่ของสงฆ์ นักพรต นักบวช หรือบาทหลวง ไม่ว่าในศาสนาใด หรือทรัพย์สินที่เป็นศาลเจ้า ทั้งนี้ เฉพาะที่มีได้ใช้หาผลประโยชน์

(6) ทรัพย์สินที่ใช้เป็นสุสานสาธารณะหรือฌาปนสถานสาธารณะ โดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน

(7) ทรัพย์สินที่เป็นของมูลนิธิหรือองค์การหรือสถานสาธารณกุศลตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนด ทั้งนี้ เฉพาะที่มีได้ใช้หาผลประโยชน์

(8) ทรัพย์สินของเอกชนเฉพาะส่วนที่ได้ยินยอมให้ทางราชการจัดให้ใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนด

(9) ทรัพย์สินส่วนกลางที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วมตามกฎหมาย ว่าด้วยอาคารชุด

(10) ที่ดินอันเป็นสาธารณูปโภคตามกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน

(11) ที่ดินอันเป็นพื้นที่สาธารณูปโภคตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

(12) ทรัพย์สินอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 9 ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของหรือครอบครองที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่ในวันที่ 1 มกราคม ของปีใด เป็นผู้มิหน้าที่เสียภาษีสำหรับปีนั้น ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ การเสียภาษีของผู้เสียภาษีตามพระราชบัญญัตินี้ ไม่เป็นเหตุให้เกิดสิทธิตามกฎหมายอื่น

มาตรา 10 ในกรณีที่มีการโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองหรือการจดทะเบียนการเช่า ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างใด ให้สำนักงานที่ดินหรือสำนักงานที่ดินสาขาแจ้งการโอนหรือการจดทะเบียน การเช่าดังกล่าวต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างตั้งอยู่ตามรายการที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด ทั้งนี้ ให้แจ้งเป็นรายเดือนภายในวันที่สิบห้าของเดือนถัดไป การแจ้งการโอนหรือการจดทะเบียนการเช่าให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคหนึ่ง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายตามประมวลกฎหมายที่ดินและ กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

มาตรา 11 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานสำรวจ พนักงานประเมิน และ พนักงานเก็บภาษี เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานตามวรรคหนึ่ง เป็นเจ้าพนักงาน ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 12 ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมายให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ รับชำระภาษีแทนตามมาตรา 50 ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐนั้นอาจได้รับส่วนลดหรือค่าใช้จ่าย ในการจัดเก็บภาษีตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินร้อยละสามของภาษีที่รับชำระ

มาตรา 13 การส่งคำสั่งเป็นหนังสือ หนังสือแจ้งการประเมินหรือหนังสืออื่น ให้เจ้าหน้าที่ ส่งให้แก่ผู้เสียภาษีโดยตรง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ โดยให้ส่ง ณ ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำ การของบุคคลนั้นในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการของบุคคลนั้น ถ้าไม่พบผู้เสียภาษี ณ ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ทำการของผู้เสียภาษีจะส่งให้แก่บุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้ว และอยู่ ณ ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ทำการที่ปรากฏว่าเป็นของผู้เสียภาษินั้นก็ได้

ถ้าไม่สามารถส่งหนังสือตามวิธีการที่กำหนดในวรรคหนึ่งได้ จะกระทำโดยวิธีปิดหนังสือในที่ที่เห็นได้ง่าย ณ ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ทำการของผู้เสียภาษินั้นหรือลงประกาศแจ้งความในหนังสือพิมพ์ก็ได้

เมื่อได้ดำเนินการตามวรรคสองและเวลาได้ล่วงพ้นไปไม่น้อยกว่าเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้ดำเนินการดังกล่าว ให้ถือว่าผู้เสียหายได้รับหนังสือนั้นแล้ว

มาตรา 14 กำหนดเวลาการชำระภาษีหรือแจ้งรายการต่าง ๆ หรือกำหนดเวลาการคัดค้านการประเมินภาษีตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ถ้าผู้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลาดังกล่าว มีเหตุจำเป็นจนไม่สามารถจะปฏิบัติตามกำหนดเวลาได้ ให้ยื่นคำร้องขอขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลาก่อนกำหนดเวลาสิ้นสุดลง เมื่อผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาเห็นเป็นการสมควร จะให้ขยายหรือให้เลื่อนกำหนดเวลาออกไปอีกตามความจำเป็นแก่กรณีก็ได้ กำหนดเวลาต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เมื่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เห็นเป็นการสมควร จะขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลานั้นออกไปเป็นการทั่วไปตามความจำเป็นแก่กรณีก็ได้

#### หมวด 2 คณะกรรมการวินิจฉัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

มาตรา 15 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการวินิจฉัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง” ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงมหาดไทย อธิบดีกรมที่ดิน อธิบดีกรมธนารักษ์ อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อธิบดีกรมสรรพากร และ ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง เป็นกรรมการ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลังแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง เป็นเลขานุการ และอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแต่งตั้งข้าราชการของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา 16 คณะกรรมการวินิจฉัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

(1) วินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีตามมาตรา 23 วรรคสาม และตามที่กระทรวงการคลัง หรือกรุงเทพมหานครร้องขอ (2) ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ กับคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย หรือ กรุงเทพมหานคร (3) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการวินิจฉัย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

มาตรา 17 การประชุมคณะกรรมการวินิจฉัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต้องมีกรรมการ มาประชุม ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุมในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ที่ประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา 18 คำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้เป็นที่ยุติ และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงคำวินิจฉัยในภายหลัง คำวินิจฉัยที่เปลี่ยนแปลงนั้น ให้มีผลใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่คำวินิจฉัยเปลี่ยนแปลงเป็นต้นไป

มาตรา 19 ในกรณีที่คณะกรรมการวินิจฉัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้มีคำวินิจฉัย คำปรึกษา หรือคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้แล้ว ให้แจ้ง คำวินิจฉัย คำปรึกษาหรือคำแนะนำดังกล่าวไปยังผู้ที่ยื่นขอคำวินิจฉัย คำปรึกษาหรือคำแนะนำนั้น และให้ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติต่อไป

มาตรา 20 คณะกรรมการวินิจฉัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการวินิจฉัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมอบหมายก็ได้ ในการประชุม คณะอนุกรรมการ ให้นำความในมาตรา 17 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

### หมวด 3 คณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด

มาตรา 21 ในแต่ละจังหวัดยกเว้นกรุงเทพมหานคร ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด” ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธาน กรรมการ ปลัดจังหวัด เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ธนารักษ์พื้นที่ โยธาธิการและผังเมืองจังหวัด สรรพากร พื้นที่ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจำนวนหนึ่งคน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี จำนวนห้าคน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจำนวนห้าคน เป็นกรรมการ และให้ท้องถิ่นจังหวัด เป็นกรรมการ และเลขานุการ ในกรณีที่จังหวัดใดมีผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด ให้ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดนั้นเป็นกรรมการร่วมด้วยจำนวนหนึ่งคน ให้นายกเทศมนตรี นายกองค้การบริหารส่วนตำบลและผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด เป็นผู้พิจารณาเลือกนายกเทศมนตรี นายกองค้การบริหารส่วนตำบล หรือผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด คณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาให้ ความเห็นขออัตราภาษีตามร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 37 วรรคเจ็ด ให้ความเห็นขอการลดภาษีหรือยกเว้นภาษีของผู้บริหารท้องถิ่นตามมาตรา 56 หรือมาตรา 57 และให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ผู้บริหารท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัด รวมทั้งปฏิบัติการอื่นตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้ เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ คำว่า “ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด” ให้ความหมายรวมถึงนายกเมืองพัทยาด้วย

มาตรา 22 การประชุมคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด ให้นำความในมาตรา 17 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 23 เมื่อคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดได้ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ผู้บริหารท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดแล้ว ให้ส่งคำปรึกษาหรือคำแนะนำดังกล่าวไปยังกระทรวงมหาดไทยเพื่อพิจารณาต่อไป ในกรณีที่กระทรวงมหาดไทยเห็นด้วยกับคำปรึกษาหรือคำแนะนำของคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดตามวรรคหนึ่ง ให้กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้คณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันได้รับคำปรึกษาหรือคำแนะนำ พร้อมทั้งส่งให้ คณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดอื่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งทราบและถือปฏิบัติต่อไป ในกรณีที่กระทรวงมหาดไทยไม่เห็นด้วยกับคำปรึกษาหรือคำแนะนำของคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดตามวรรคหนึ่ง ให้กระทรวงมหาดไทยส่งเรื่องพร้อมกับความเห็นไปยัง คณะกรรมการวินิจฉัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับคำปรึกษาหรือคำแนะนำ ดังกล่าว การแจ้งและการส่งเรื่องตามมาตรานี้ ให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประกาศกำหนด

มาตรา 24 ในแต่ละปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยกเว้นกรุงเทพมหานครจัดส่งข้อมูล เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี จำนวนภาษีที่จัดเก็บได้ มูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณภาษี ให้แก่คณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด ให้คณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดรวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามวรรคหนึ่ง และจัดส่งให้แก่กระทรวงมหาดไทย ให้กรุงเทพมหานครจัดส่งข้อมูลตามที่กำหนดในวรรคหนึ่งให้แก่กระทรวงมหาดไทยโดยตรง ให้กระทรวงมหาดไทยประมวลผลข้อมูลที่ได้รับตามวรรคสองและวรรคสาม และให้จัดส่งข้อมูลที่มีการประมวลผลแล้วให้แก่

กระทรวงการคลังและคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรวบรวมและการจัดส่งข้อมูลตามมาตรานี้ ให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด

มาตรา 25 ในการจัดส่งข้อมูลให้แก่กระทรวงมหาดไทยตามมาตรา 24 ให้คณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดและกรุงเทพมหานคร รายงานสภาพปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี พร้อมกับเสนอแนวทางการแก้ไขด้วย

#### หมวด 4 การสำรวจและจัดทำบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

มาตรา 26 เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดให้มี การสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ภายในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

มาตรา 27 ก่อนที่จะดำเนินการสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศ กำหนดระยะเวลาที่จะทำการสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และแต่งตั้งพนักงานสำรวจเพื่อปฏิบัติการ ดังกล่าว โดยปิดประกาศล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน ณ สำนักงานหรือที่ทำการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควรภายในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

มาตรา 28 ให้พนักงานสำรวจมีหน้าที่และอำนาจสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้างภายใน เขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเภท จำนวน ขนาดของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การใช้ประโยชน์ ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และรายละเอียดอื่นที่จำเป็นแก่การประเมินภาษี ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานสำรวจต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง บัตรประจำตัวตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามแบบที่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประกาศกำหนด

มาตรา 29 ในการสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้พนักงานสำรวจมีอำนาจเข้าไปในที่ดิน หรือ สิ่งปลูกสร้างหรือสถานที่อื่นที่เกี่ยวข้องในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการได้ และมีอำนาจเรียกเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างจากผู้เสียภาษี ทั้งนี้ ให้ผู้เสียภาษีหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง พนักงานสำรวจอาจขอให้ผู้เสียภาษีชี้เขตที่ดินหรือ ให้รายละเอียดเกี่ยวกับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างได้ ในกรณี que ผู้เสียภาษีไม่ส่งมอบเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ตามวรรค หนึ่งให้แก่พนักงานสำรวจ ให้พนักงานสำรวจรายงานให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบเพื่อมีหนังสือ เรียกเอกสาร หรือหลักฐานดังกล่าวต่อไป

มาตรา 30 เมื่อพนักงานสำรวจได้ดำเนินการสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้างภายในเขตองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยต้องแสดงประเภท จำนวน ขนาดของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การใช้ประโยชน์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และรายละเอียดอื่นที่จำเป็นแก่การประเมินภาษี ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประกาศกำหนด และให้ประกาศบัญชีดังกล่าว ณ สำนักงานหรือที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่อื่นด้วยตามที่เห็นสมควร ภายในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเวลาไม่ น้อยกว่า สามสิบวัน พร้อมทั้งให้จัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียภาษีแต่ละรายตามประกาศบัญชีดังกล่าว ให้ผู้เสีย ภาษีรายนั้นทราบด้วย

มาตรา 31 ในกรณีที่ปรากฏว่าบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ได้จัดทำขึ้นไม่ถูกต้อง ตามความเป็นจริง ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้แก้ไขเพิ่มเติมบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้

มาตรา 32 ในกรณีที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ได้จัดทำขึ้น ไม่ถูกต้อง ตามความเป็นจริง ให้ผู้เสียภาษียื่นคำร้องต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อขอแก้ไขให้ถูกต้องได้ เมื่อได้รับคำร้องตาม



วรรคหนึ่ง ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีคำสั่งให้พนักงานสำรวจดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงอีกครั้งหนึ่งโดยเร็ว ในกรณีต้องแก้ไขบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ผู้บริหารท้องถิ่น ดำเนินการแก้ไขบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้ถูกต้อง ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแจ้งผลการดำเนินการตามวรรคสองให้ผู้เสียหายทราบ ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องจากผู้เสียหาย

มาตรา 33 ในกรณีที่ใช้ประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะ ด้วยเหตุใด อันมีผลทำให้ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างต้องเสียหายในอัตราที่สูงขึ้นหรือลดลง ให้ผู้เสียหายแจ้ง การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายในหกสิบวัน นับแต่วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือวันที่ผู้เสียหายรู้ถึงเหตุดังกล่าว ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด

มาตรา 34 การแจ้งประกาศกำหนดระยะเวลาที่จะทำการสำรวจตามมาตรา 27 การจัดส่งข้อมูล ของผู้เสียหายแต่ละรายตามประกาศบัญชีตามมาตรา 30 การแจ้งผลการดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามมาตรา 32 และการแจ้งการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ในที่ดินหรือ สิ่งปลูกสร้างตามมาตรา 33 อาจดำเนินการโดยผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือด้วยวิธีการอื่นใดได้ ทั้งนี้ตามที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด หมวด 5 ฐานภาษี อัตราภาษี และการคำนวณภาษี

มาตรา 35 ฐานภาษีเพื่อการคำนวณภาษีตามพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่ มูลค่าทั้งหมด ของที่ดินหรือ สิ่งปลูกสร้าง การคำนวณมูลค่าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ (1) ที่ดิน ให้ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินเป็นเกณฑ์ในการคำนวณ (2) สิ่งปลูกสร้าง ให้ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์ สิ่งปลูกสร้างเป็นเกณฑ์ในการคำนวณ (3) สิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุด ให้ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์ห้องชุด เป็นเกณฑ์ในการคำนวณ กรณีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ไม่มีราคาประเมินทุนทรัพย์ การคำนวณมูลค่าให้ เป็นไป ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง ราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุด ให้เป็นไปตามราคา ประเมินทุนทรัพย์ของสังหาริมทรัพย์เพื่อ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ที่คณะอนุกรรมการ ประจำจังหวัดกำหนดโดยความเห็นชอบของ คณะกรรมการกำหนดราคาประเมิน ทุนทรัพย์

มาตรา 36 ให้กรมธนารักษ์หรือสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ แล้วแต่กรณี ส่งบัญชีกำหนด ราคา ประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุดตามมาตรา 35 ให้แก่ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นซึ่งที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุดนั้นตั้งอยู่ใน เขตองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่คณะอนุกรรมการประจำจังหวัดประกาศ ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์

มาตรา 37 ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ให้จัดเก็บภาษีตามอัตรา ดังต่อไปนี้

(1) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม ให้มีอัตราภาษี ไม่เกิน ร้อยละศูนย์จุดหนึ่งห้าของฐานภาษี

(2) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย ให้มีอัตราภาษีไม่เกินร้อยละศูนย์ จุดสาม ของฐานภาษี

(3) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์อื่นนอกจาก (1) หรือ (2) ให้มีอัตราภาษีไม่เกิน ร้อยละหนึ่งจุดสองของฐานภาษี

(4) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพ ให้มีอัตรา ภาษีไม่เกินร้อยละหนึ่งจุดสองของฐานภาษี

การใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรมตาม (1) ต้องเป็นการทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เลี้ยงสัตว์น้ำ และกิจการอื่นตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยร่วมกันประกาศกำหนด ทั้งนี้ ในการจัดทำประกาศดังกล่าวให้นำความเห็นของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มาประกอบการพิจารณาด้วย

การใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัยตาม (2) ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยร่วมกันประกาศกำหนด

ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพตาม (4) ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง

อัตราภาษีที่ใช้จัดเก็บตามวรรคหนึ่ง ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยจะกำหนดเป็นอัตราเดียว หรือหลายอัตราแยกตามมูลค่าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างก็ได้ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินอัตราภาษีที่กำหนด ตามวรรคหนึ่ง และจะกำหนดแยกตามประเภทการใช้ประโยชน์หรือตามเงื่อนไขในแต่ละประเภทการใช้ ประโยชน์ก็ได้

ในกรณีที่ยังคงครุภัณฑ์ส่วนท้องถิ่นใดมีความประสงค์ที่จะจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าอัตราภาษี ที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาตามวรรคห้า ให้มีอำนาจตราข้อบัญญัติท้องถิ่นกำหนดอัตราภาษีที่ใช้ จัดเก็บภายในเขตของครุภัณฑ์ส่วนท้องถิ่นนั้นได้ แต่ต้องไม่เกินอัตราที่กำหนดในวรรคหนึ่ง

ในการตราข้อบัญญัติท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคหก ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ก่อนการลงนามใช้บังคับข้อบัญญัติท้องถิ่นตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนออัตราภาษีตามร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นให้คณะกรรมการภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดให้ความเห็นชอบก่อน เมื่อคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดเห็นชอบกับอัตราภาษีตามร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวแล้ว ให้ผู้บริหารท้องถิ่นลงนามใช้บังคับข้อบัญญัติท้องถิ่นต่อไปได้

ในกรณีที่คณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัดไม่เห็นชอบกับอัตราภาษี ตามร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าว ให้ส่งความเห็นเกี่ยวกับอัตราภาษีคืนผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อเสนอสภาท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขอัตราภาษีตามความเห็นของคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด หรือพิจารณายืนยันด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นเกี่ยวกับอัตราภาษีคืนจากคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด หากสภาท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จหรือสภาท้องถิ่นพิจารณายืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาท้องถิ่นทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้นตกไป

มาตรา 38 ในกรณีที่ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างใดมีการใช้ประโยชน์หลายประเภท ให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีตามสัดส่วนของการใช้ประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยร่วมกันประกาศ กำหนด

มาตรา 39 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อัตราภาษีที่จัดเก็บ และรายละเอียดอื่นที่จำเป็นในการจัดเก็บภาษีในแต่ละปี ณ สำนักงานหรือที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ของปีนั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 40 ในกรณีที่ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เจ้าของซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรมอยู่ภายในเขตของครุภัณฑ์ส่วนท้องถิ่นใด ให้ได้รับยกเว้นมูลค่าของฐานภาษี

ของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างภายในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นรวมกันในการคำนวณภาษีไม่เกินห้าสิบล้านบาท

การยกเว้นมูลค่าของฐานภาษีตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยร่วมกันประกาศกำหนด

มาตรา 41 ในกรณีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่เจ้าของซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาใช้เป็นที่อยู่อาศัย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรในวันที่ 1 มกราคมของปีภาษีนั้น ให้ได้รับยกเว้นมูลค่าของฐานภาษีในการคำนวณภาษีไม่เกินห้าสิบล้านบาท

ในกรณีที่บุคคลธรรมดาเป็นเจ้าของสิ่งปลูกสร้าง แต่ไม่ได้เป็นเจ้าของที่ดิน และใช้สิ่งปลูกสร้างดังกล่าวเป็นที่อยู่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรในวันที่ 1 มกราคมของปีภาษีนั้น ให้ได้รับยกเว้นมูลค่าของฐานภาษีในการคำนวณภาษีไม่เกินสิบล้านบาท

ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อคำนวณ การยกเว้นมูลค่าของฐานภาษีตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง

มิให้นำความในวรรคหนึ่งหรือวรรคสองมาใช้บังคับกับที่ดินและสิ่งปลูกสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างที่เจ้าของซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาใช้เป็นที่อยู่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรในวันที่ 1 มกราคมของปีภาษีนั้น ซึ่งต้องย้ายชื่อออกจากทะเบียนบ้านดังกล่าว เพราะเหตุจำเป็นทางราชการตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ร่วมกันประกาศกำหนด โดยให้ถือเอาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างก่อนการย้ายชื่อออกจาก ทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร เป็นที่ดินและสิ่งปลูกสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างที่ได้รับ การยกเว้นมูลค่าของฐานภาษีในการคำนวณภาษีตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง

มาตรา 42 การคำนวณภาษีให้ใช้ฐานภาษีของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างซึ่งคำนวณได้ ตามมาตรา 35 หักด้วยมูลค่าของฐานภาษีที่ได้รับยกเว้นตามมาตรา 40 หรือมาตรา 41 แล้วคูณด้วย อัตราภาษีตาม มาตรา 37 ตามสัดส่วนที่กำหนดในมาตรา 38 ผลลัพธ์ที่ได้เป็นจำนวนภาษีที่ต้องเสีย

เพื่อประโยชน์ในการคำนวณจำนวนภาษีตามวรรคหนึ่ง กรณีที่ดินหลายแปลงซึ่งมีอาณาเขตติดต่อกันและเป็นของเจ้าของเดียวกัน ให้คำนวณมูลค่าที่ดินทั้งหมดรวมกันเป็นฐานภาษี

มาตรา 43 ในกรณีที่ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ต้องเสียภาษีเป็นที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพเป็นเวลาสามปีติดต่อกัน ให้เรียกเก็บภาษีสำหรับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างในปีที่สี่ เพิ่มขึ้นจากอัตราภาษีที่จัดเก็บตามมาตรา 37 (4) ในอัตราร้อยละศูนย์จุดสาม และหากยังทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพอีกเป็นเวลาติดต่อกัน ให้เพิ่มอัตราภาษีอีกร้อยละศูนย์จุดสามในทุกสามปี แต่อัตราภาษีที่เสียรวมทั้งหมดแล้วต้องไม่เกินร้อยละสาม

#### หมวด 6 การประเมินภาษี การชำระภาษี และการคืนภาษี

มาตรา 44 ในแต่ละปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งการประเมินภาษี โดยส่ง แบบประเมินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีตามมาตรา 9 ภายในเดือนกุมภาพันธ์

การแจ้งการประเมินภาษีและแบบประเมินภาษี ให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประกาศกำหนด ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ราคาประเมินทุนทรัพย์ อัตราภาษี และจำนวนภาษีที่ต้องชำระ

มาตรา 45 ในการประเมินภาษี ให้พนักงานประเมินมีอำนาจเรียกผู้เสียภาษีหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดมาเพื่อตรวจสอบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยจะต้องมีหนังสือแจ้งให้บุคคลดังกล่าวทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน

มาตรา 46 ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีตามแบบแจ้งการประเมินภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี

มาตรา 47 ให้บุคคลดังต่อไปนี้มีหน้าที่ชำระภาษีแทนผู้เสียภาษี

- (1) ผู้จัดการมรดกหรือทายาท ในกรณีที่ผู้เสียภาษีถึงแก่ความตาย
- (2) ผู้จัดการทรัพย์สิน ในกรณีที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ไม่อยู่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยسابสูญ
- (3) ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้อนุบาลหรือผู้พิทักษ์ ในกรณีที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ แล้วแต่กรณี
- (4) ผู้แทนของนิติบุคคล ในกรณีที่ผู้เสียภาษีเป็นนิติบุคคล
- (5) ผู้ชำระบัญชี ในกรณีที่ผู้เสียภาษีเป็นนิติบุคคลเลิกกันโดยมีการชำระบัญชี
- (6) เจ้าของรวมคนหนึ่งคนใด ในกรณีที่ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีเป็นของบุคคลหลายคนรวมกัน

มาตรา 48 ในกรณีที่ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบนที่ดินนั้นเป็นของต่างเจ้าของกัน ให้ถือว่า เจ้าของที่ดินและเจ้าของสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้เสียภาษี สำหรับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ตนเป็นเจ้าของ

มาตรา 49 ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามจำนวนภาษีที่ได้มี การแจ้งประเมิน ณ สถานที่ ดังต่อไปนี้

- (1) สำนักงานเทศบาล สำหรับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตเทศบาล
- (2) ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
- (3) สำนักงานเขตที่ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ สำหรับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
- (4) ศาลาว่าการเมืองพัทยา สำหรับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตเมืองพัทยา
- (5) ที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิกฎหมายกำหนด สำหรับที่ดินหรือ สิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ในกรณีที่มีความจำเป็น ผู้บริหารท้องถิ่นอาจกำหนดให้ใช้สถานที่อื่นภายในเขตองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นสถานที่สำหรับชำระภาษีตามวรรคหนึ่งได้ตามที่เห็นสมควร

การชำระภาษีตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าวันที่พนักงานเก็บภาษีลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน เป็นวันที่ชำระภาษี

มาตรา 50 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบหมายให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐรับชำระภาษีแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้

การชำระภาษีตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าวันที่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งได้รับมอบหมายลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงินเป็นวันที่ชำระภาษี

มาตรา 51 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับการชำระภาษี ผู้เสียภาษีอาจชำระภาษี โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือโดยการชำระผ่านธนาคารหรือโดยวิธีการอื่นใด ทั้งนี้ การชำระผ่านธนาคารหรือโดยวิธีการอื่นใดนั้น ให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประกาศกำหนด

กรณีชำระภาษีทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีตามที่ได้รับแจ้ง การประเมิน โดยส่งธนาคณัติ ตัวแลกเงินไปรษณีย์ เช็คธนาคารหรือเช็คที่ธนาคารรับรอง ส่งจ่ายให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ และให้ถือว่าวันที่หน่วยงานให้บริการ ไปรษณีย์ ประทับตราลงทะเบียนเป็นวันที่ชำระภาษี

กรณีชำระโดยผ่านทางธนาคารหรือวิธีการอื่นใด ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีตามที่ได้รับแจ้ง การประเมินต่อธนาคารหรือโดยวิธีการตามที่กำหนด และให้ถือว่าวันที่ธนาคารได้รับเงินค่าภาษีหรือ วันที่มีการชำระเงินค่าภาษีโดยวิธีการที่กำหนดเป็นวันที่ชำระภาษี

มาตรา 52 ในการชำระภาษีตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้เสียภาษีอาจขอผ่อนชำระเป็นงวด งวดละเท่า ๆ กันก็ได้ จำนวนงวดและจำนวนเงินภาษีขั้นต่ำที่จะมีสิทธิผ่อนชำระ รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการในการผ่อนชำระให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ในกรณีที่ผู้เสียภาษีตามวรรคหนึ่งไม่ชำระภาษีตาม ระยะเวลาที่กำหนดในการผ่อนชำระ ให้ผู้เสียภาษีหมดสิทธิที่จะผ่อนชำระ และต้องเสียเงินเพิ่มอีกร้อยละ หนึ่งต่อเดือนของจำนวนภาษี ที่ค้างชำระ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

มาตรา 53 ในกรณีที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่าการประเมินภาษีผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วน ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจทบทวนการประเมินภาษีให้ถูกต้องตามที่ถูกผู้เสียภาษี มีหน้าที่ต้องเสียได้ ทั้งนี้ ให้นำความในมาตรา 44 วรรคสอง และมาตรา 45 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การทบทวนการประเมินภาษีตามวรรคหนึ่ง จะกระทำมิได้ เมื่อพ้นสามปีนับแต่วันสุดท้าย แห่งกำหนดเวลาการชำระภาษีตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีที่ต้องมีการชำระภาษีเพิ่มเติม ให้องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งการประเมินภาษี ตามวรรคหนึ่ง และส่งแบบประเมินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี และ ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีที่ต้องเสียเพิ่มเติม โดยไม่ต้องเสียเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้งการประเมิน ในกรณีที่มีการชำระภาษีไว้เกินจำนวนที่จะต้องเสีย ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมี หนังสือ แจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ตรวจสอบพบว่าการประเมินภาษีผิดพลาด เพื่อให้มารับเงินที่ชำระเกินคืนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

มาตรา 54 ผู้ใดเสียภาษีโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียภาษีเกินกว่าจำนวนที่ต้องเสีย ไม่ว่าจะโดย ความผิดพลาดของตนเองหรือจากการประเมินขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นั้นมีสิทธิ ได้รับเงินคืน

การขอรับเงินคืนตามวรรคหนึ่ง ให้ยื่นคำร้องต่อผู้บริหารท้องถิ่นตามแบบที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด ภายในสามปีนับแต่วันที่ชำระภาษี ในการนี้ ให้ผู้ยื่นคำร้องส่งเอกสาร หลักฐาน หรือคำชี้แจงใด ๆ ประกอบคำร้องด้วย

ให้ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาคำร้องให้เสร็จสิ้นและแจ้งผลการพิจารณาคำร้องให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่รับคำร้อง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้บริหารท้องถิ่นเห็นว่าผู้ยื่นคำร้องมีสิทธิ ได้รับเงิน คืน ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีคำสั่งคืนเงินให้แก่ผู้ยื่นคำร้อง โดยต้องแจ้งคำสั่งให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ ภายในสิบห้า วันนับแต่วันที่ให้มีคำสั่ง

ในกรณีที่ผู้บริหารท้องถิ่นเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประเมินภาษีผิดพลาด ให้ผู้บริหาร ท้องถิ่นสั่งให้ดอกเบียแก่ผู้ได้รับคืนเงินในอัตราร้อยละหนึ่งต่อเดือนหรือเศษของเดือนของเงิน ที่ได้รับคืน โดยไม่คิดทบต้น นับแต่วันที่ยื่นคำร้องขอรับคืนเงินจนถึงวันที่คืนเงิน แต่ต้องไม่เกินจำนวนเงิน ที่ได้รับคืน

ถ้าผู้ยื่นคำร้องไม่มารับเงินคืนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ให้เงินนั้นตกเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมวด 7 การลดและการยกเว้นภาษี

มาตรา 55 การลดภาษีสำหรับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างบางประเภท เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม เหตุการณ์ กิจการ หรือสภาพแห่งท้องที่ ให้กระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา แต่ต้องไม่เกินร้อยละเก้าสิบของจำนวนภาษีที่จะต้องเสีย

มาตรา 56 ในกรณีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างภายในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดได้รับความเสียหายมากหรือถูกทำลายให้เสื่อมสภาพด้วยเหตุอันพันวิสัยที่จะป้องกันได้โดยทั่วไป ให้ผู้บริหารท้องถิ่น โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด หรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจประกาศลดหรือยกเว้นภาษีภายใน เขตพื้นที่ที่เกิดเหตุขึ้นในช่วงระยะเวลาใดช่วงระยะเวลาหนึ่งได้ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด

มาตรา 57 ในกรณีที่มีเหตุอันทำให้ที่ดินได้รับความเสียหายหรือทำให้สิ่งปลูกสร้าง ถูกรื้อถอนหรือทำลาย หรือชำรุดเสียหายจนเป็นเหตุให้ต้องทำการซ่อมแซมในส่วนสำคัญให้ผู้เสียภาษีมีสิทธิยื่นคำขอลดหรือยกเว้นภาษีที่จะต้องเสียต่อผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามระเบียบที่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด

เมื่อมีการยื่นคำขอลดหรือยกเว้นภาษีตามวรรคหนึ่ง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง หากปรากฏข้อเท็จจริงเป็นที่เชื่อได้ว่ามีเหตุอันสมควรลดหรือยกเว้นภาษีให้แก่ผู้ยื่นคำขอ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำจังหวัด หรือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจออกคำสั่งลด หรือยกเว้นภาษีได้ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสัดส่วนความเสียหายที่เกิดขึ้นและระยะเวลาที่ไม่ได้รับประโยชน์ จากที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

#### หมวด 8 ภาษีค้างชำระ

มาตรา 58 ภาษีที่มีได้ชำระภายในเวลาที่กำหนด ให้ถือเป็นภาษีค้างชำระ

มาตรา 59 การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัตินี้ จะกระทำมิได้ เมื่อปรากฏหลักฐานจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 60 ว่ามีภาษีค้างชำระสำหรับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น เว้นแต่เป็นกรณีตามมาตรา 67

มาตรา 60 ภายในเดือนมิถุนายนของปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งรายการภาษี ค้างชำระให้สำนักงานที่ดินหรือสำนักงานที่ดินสาขา ซึ่งที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่ในเขตท้องที่ของ สำนักงานที่ดินหรือสำนักงานที่ดินสาขานั้นทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ต่อไป เว้นแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสำนักงานที่ดินหรือสำนักงานที่ดินสาขาจะตกลงกำหนดเวลาเป็นอย่างอื่น

มาตรา 61 เพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีค้างชำระ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหนังสือแจ้งเตือนผู้เสียภาษีที่มีภาษีค้างชำระภายในเดือนพฤษภาคมของปี เพื่อให้มาชำระภาษีค้างชำระ พร้อมทั้งเบี้ยปรับและเงินเพิ่มตามที่กำหนดในหมวด 9

มาตรา 62 ถ้าผู้เสียภาษีมิได้ชำระภาษีค้างชำระ เบี้ยปรับและเงินเพิ่มภายในเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งเตือนตามมาตรา 61 เมื่อพ้นเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนดังกล่าวแล้ว ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้เสียภาษี

เพื่อนำเงินมาชำระภาษีค้างชำระ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินนั้นได้ แต่ห้ามมิให้ยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้เสียภาษี เกินกว่าความจำเป็นที่พอจะชำระภาษีค้างชำระ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และค่าใช้จ่ายดังกล่าว

การออกคำสั่งเป็นหนังสือยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้บริหารท้องถิ่น ตามวรรคหนึ่ง ในกรณีที่เป็นนายกเทศมนตรี นายกองค้การบริหารส่วนตำบล และนายกเมืองพัทยา ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัด

วิธีการยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้เสียภาษีตามวรรคหนึ่ง ให้นำวิธีการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ การยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้เสียภาษี ไม่ให้หมายความรวมถึงการยึด आयัดและขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้มีหน้าที่ชำระภาษีแทนตามมาตรา 47

มาตรา 63 เพื่อประโยชน์ในการยึดหรืออายัดทรัพย์สินตามมาตรา 62 ให้ผู้บริหารท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจ

(1) เรียกผู้เสียภาษีมาให้ถ้อยคำ

(2) สั่งให้ผู้เสียภาษีนำบัญชี เอกสาร หรือหลักฐานอื่นอันจำเป็นแก่การจัดเก็บภาษีค้างชำระ มาตรวจสอบ

(3) ออกคำสั่งเป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบ ค้น หรือยึดบัญชี เอกสารหรือหลักฐานอื่นของผู้เสียภาษี

(4) เข้าไปในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างหรือสถานที่อื่นที่เกี่ยวข้องในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการของสถานที่นั้น ในการนี้ ให้มีอำนาจสอบถามบุคคลที่อยู่ในสถานที่นั้นเท่าที่จำเป็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

การดำเนินการตาม (1) หรือ (2) ต้องใช้เวลาล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวันนับแต่วันที่รับหนังสือเรียกหรือคำสั่ง และการออกคำสั่งและทำการตาม (3) หรือ (4) ต้องเป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด

มาตรา 64 ในกรณีที่มีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของผู้เสียภาษีไว้แล้ว ถ้าผู้เสียภาษีได้นำเงินมาชำระค่าภาษีค้างชำระ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการยึดหรืออายัดทรัพย์สิน โดยครบถ้วนก่อนการขายทอดตลาด ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีคำสั่งเพิกถอนการยึดหรืออายัดทรัพย์สินนั้น และดำเนินการแจ้งการถอนการยึดหรืออายัดไปยังเจ้าพนักงานผู้ยึดหรืออายัดให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ชำระค่าภาษีที่ค้างชำระ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการยึดหรืออายัดทรัพย์สินครบถ้วนแล้ว

มาตรา 65 การขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้เสียภาษีตามมาตรา 62 จะกระทำมิได้ในระหว่างระยะเวลาที่ให้คัดค้านหรืออุทธรณ์ตามมาตรา 73 หรือให้ฟ้องเป็นคดีต่อศาลตามมาตรา 82 และตลอดเวลาที่การพิจารณาและวินิจฉัยคำคัดค้านหรืออุทธรณ์ดังกล่าวยังไม่ถึงที่สุด

มาตรา 66 เงินที่ได้จากการขายทอดตลาดตามมาตรา 62 ให้หักไว้เป็นค่าภาษีค้างชำระ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการยึด आयัด และขายทอดตลาด ทรัพย์สินนั้น เหลือเท่าใดให้คืนแก่ผู้เสียภาษี

มาตรา 67 ในกรณีที่เป็นการขายทอดตลาดที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างใดตามคำพิพากษา ก่อนทำการขายทอดตลาด ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้แจ้งรายการภาษี

ค่างชำระ สำหรับที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งจาก เจ้าพนักงานบังคับคดี และเมื่อทำการขายทอดตลาดแล้ว ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกั้นเงินที่ได้รับจากการขายทอดตลาดไว้เท่ากับจำนวนค่าภาษีค่างชำระ และนำส่งเงินดังกล่าวให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อชำระหนี้ค่าภาษีที่ค่างชำระดังกล่าว

#### หมวด 9 เบี้ยปรับและเงินเพิ่ม

มาตรา 68 ในกรณีที่ผู้เสียภาษีมิได้ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเบี้ยปรับร้อยละ สิบของจำนวนภาษีค่างชำระ เว้นแต่ผู้เสียภาษีได้ชำระภาษีก่อนจะได้รับหนังสือแจ้งเตือนตามมาตรา 61 ให้เสียเบี้ยปรับร้อยละสิบของจำนวนภาษีค่างชำระ

มาตรา 69 ในกรณีที่ผู้เสียภาษีมิได้ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด แต่ต่อมาได้ชำระภาษี ภายในเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งเตือนตามมาตรา 61 ให้เสียเบี้ยปรับร้อยละสิบของจำนวน ภาษีค่างชำระ

มาตรา 70 ผู้เสียภาษีผู้ใดมิได้ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละหนึ่งต่อเดือนของจำนวนภาษีค่างชำระ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ มิให้นำเบี้ยปรับมารวมคำนวณเพื่อเสียเงินเพิ่มด้วย

ในกรณีที่ผู้บริหารท้องถิ่นอนุมัติให้ขยายกำหนดเวลาชำระภาษี และได้มีการชำระภาษีภายในกำหนดเวลาที่ขยายให้นั้น เงินเพิ่มตามวรรคหนึ่งให้ลดลงเหลือร้อยละศูนย์จุดห้าต่อเดือนหรือ เศษของเดือน

เงินเพิ่มตามมาตรา นี้ ให้เริ่มนับเมื่อพ้นกำหนดเวลาชำระภาษีจนถึงวันที่มีการชำระภาษี แต่มิให้เกินกว่าจำนวนภาษีที่ต้องชำระโดยไม่รวมเบี้ยปรับ และมีให้คิดทบต้น

มาตรา 71 เบี้ยปรับอาจงดหรือลดลงได้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 72 เบี้ยปรับและเงินเพิ่มตามหมวดนี้ให้ถือเป็นภาษี

#### หมวด 10 การคัดค้านและการอุทธรณ์การประเมินภาษี

มาตรา 73 ผู้เสียภาษีผู้ใดได้รับแจ้งการประเมินภาษีตามมาตรา 44 หรือมาตรา 53 หรือการเรียกเก็บภาษีตามมาตรา 61 แล้วเห็นว่า การประเมินภาษีหรือการเรียกเก็บภาษีนั้นไม่ถูกต้อง ให้มีสิทธิคัดค้านและขอให้ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาทบทวนการประเมินหรือการเรียกเก็บภาษีได้ โดยให้ ยื่นคำร้องต่อผู้บริหารท้องถิ่นตามแบบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด ทั้งนี้ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งการประเมินภาษีหรือการเรียกเก็บภาษี แล้วแต่กรณี

ผู้บริหารท้องถิ่นต้องพิจารณาคำร้องของผู้เสียภาษีตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่รับคำร้องดังกล่าว และแจ้งคำสั่งพร้อมด้วยเหตุผลเป็นหนังสือไปยังผู้เสียภาษีโดยไม่ชักช้า กรณีที่ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาคำร้องของผู้เสียภาษีไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าผู้บริหารท้องถิ่นเห็นชอบกับคำร้องของผู้เสียภาษี

ในกรณีที่ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาเห็นชอบกับคำร้องของผู้เสียภาษี ให้แจ้งจำนวนภาษี ที่จะต้องเสียเป็นหนังสือไปยังผู้เสียภาษี และให้ผู้เสียภาษีมารับชำระภาษีคืนภายในสิบห้าวันนับแต่ วันที่ได้รับหนังสือแจ้งดังกล่าว

ในกรณีที่ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาไม่เห็นชอบกับคำร้องของผู้เสียภาษี ให้ผู้เสียภาษีนั้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษี โดยยื่นอุทธรณ์ต่อผู้บริหารท้องถิ่นภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับหนังสือแจ้ง และให้ผู้บริหารท้องถิ่นส่งคำอุทธรณ์ไปยังคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำอุทธรณ์ดังกล่าว การคัดค้านและ



การอุทธรณ์ไม่เป็นการทูลเกล้าฯ ชำระภาษี เว้นแต่ผู้เสียภาษีจะได้อื่นคำร้องต่อ ผู้บริหารท้องถิ่นขอให้ทูลเกล้าฯ ชำระภาษีไว้ก่อน และผู้บริหารท้องถิ่นมีคำสั่งให้ทูลเกล้าฯ ชำระภาษีแล้ว

ในกรณีเช่นว่านี้ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีคำสั่งให้ทูลเกล้าฯ ชำระภาษีเฉพาะส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นจากจำนวนภาษี ที่ต้องเสียในปีก่อนและจะสั่งให้วางประกันตามที่เห็นสมควรก็ได้ ในกรณีที่ผู้บริหารท้องถิ่นได้สั่งให้ทูลเกล้าฯ ชำระภาษีตามวรรคห้าไว้แล้ว ถ้าต่อมาปรากฏว่า ผู้เสียภาษีได้กระทำการใด ๆ เพื่อประวิงการชำระภาษี หรือจะกระทำการโอน ขาย จำหน่าย หรือ ยักย้ายทรัพย์สินทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อให้พ้นอำนาจการยึดหรืออายัด ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจเพิกถอนคำสั่งให้ทูลเกล้าฯ ชำระภาษีนั้นได้

มาตรา 74 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ การประเมินภาษีประจำจังหวัด” ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธานกรรมการ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ธรณารักษ์พื้นที่ โยธาธิการและผังเมืองจังหวัด สรรพากรพื้นที่ที่ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งจำนวนหนึ่งคน ผู้แทนของผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจำนวน ไม่เกินสองคน เป็นกรรมการ โดยตำแหน่ง และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประธานกรรมการและกรรมการ โดยตำแหน่งแต่งตั้งอีกจำนวนไม่เกินสองคน เป็นกรรมการ

ให้ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด เป็นผู้พิจารณาร่วมกันเลือกผู้แทนของผู้บริหารท้องถิ่นตามวรรคหนึ่ง ทั้งนี้ ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งข้าราชการสังกัดสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา 75 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ การประเมินภาษีกรุงเทพมหานคร” ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นประธานกรรมการ อธิบดีกรมที่ดิน อธิบดีกรมธนารักษ์ อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อธิบดีกรมสรรพากร ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นกรรมการ โดยตำแหน่ง และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประธานกรรมการและกรรมการโดยตำแหน่งแต่งตั้งอีกจำนวนไม่เกินสองคน เป็นกรรมการ

ให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่งตั้งข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ

เบี้ยประชุมของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีกรุงเทพมหานคร ให้เบิกจ่ายจากงบประมาณของกรุงเทพมหานคร

มาตรา 76 ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 74 และมาตรา 75 มีวาระการดำรง ตำแหน่งคราวละสามปี

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวรรคหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่า

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่ง ติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

มาตรา 77 นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 74 และมาตรา 75 พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (1) ตาย
- (2) ลาออก

- (3) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (4) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (5) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- (6) คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีมีคำสั่งให้ออกเนื่องจากมีเหตุบกพร่อง อย่างยิ่งต่อหน้าที่หรือมีความประพฤติเสื่อมเสียอย่างร้ายแรง

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแทน และให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างนั้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

มาตรา 78 การประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษี ให้นำความใน มาตรา 17 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 79 ในการปฏิบัติหน้าที่ กรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีผู้ใดมีส่วนได้เสียในเรื่องใดจะเข้าร่วมพิจารณาหรือร่วมวินิจฉัยลงมติในเรื่องนั้นมิได้

มาตรา 80 เพื่อประโยชน์ในการวินิจฉัยอุทธรณ์ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ การประเมินภาษีมีอำนาจออกหนังสือเรียกผู้อุทธรณ์หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้อง มาให้ถ้อยคำหรือ ให้ส่งเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดมาแสดงได้ โดยให้เวลาแก่บุคคลดังกล่าวไม่น้อยกว่าสิบห้าวันนับแต่ วันที่ได้รับหนังสือเรียกผู้อุทธรณ์ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกตามวรรคหนึ่ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีจะยกอุทธรณ์นั้นเสียก็ได้

มาตรา 81 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษี มีอำนาจสั่งไม่รับอุทธรณ์ ยกอุทธรณ์เพิกถอนหรือแก้ไขการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือให้ผู้อุทธรณ์ได้รับ การลดหรือยกเว้นภาษีหรือได้คืนภาษี

ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีวินิจฉัยอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำอุทธรณ์จากผู้บริหารท้องถิ่นตามมาตรา 73 วรรคสี่ และต้องแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์พร้อมด้วยเหตุผลเป็นหนังสือไปยังผู้อุทธรณ์ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่พิจารณาเสร็จ ทั้งนี้จะวินิจฉัยให้เรียกเก็บภาษีเกินกว่าจำนวนภาษีที่ทำการประเมินไม่ได้ เว้นแต่จะได้มีการประเมินภาษีใหม่

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษี อาจขยายระยะเวลาพิจารณาอุทธรณ์ออกไปอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคสอง และให้มีหนังสือแจ้งระยะเวลาที่ขยายออกไปพร้อมกับวันครบกำหนดระยะเวลาให้ผู้อุทธรณ์ทราบด้วย

ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีวินิจฉัยอุทธรณ์ไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามวรรคสองหรือวรรคสาม ให้ผู้อุทธรณ์มีสิทธิฟ้องเป็นคดีต่อศาลได้โดยไม่ต้องรอฟังผลการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษี แต่ต้องยื่นฟ้องต่อศาลภายในสามสิบวันนับแต่พ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าว

ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษี มีคำวินิจฉัยให้คืนเงินแก่ผู้อุทธรณ์ ให้แจ้งคำวินิจฉัยไปยังผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อให้มีคำสั่งคืนเงินและแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้มีคำสั่งคืนเงิน

ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษี สั่งผู้บริหารท้องถิ่นให้ดอกเบี้ยแก่ผู้ได้รับ คืนเงินในอัตราร้อยละหนึ่งต่อเดือนหรือเศษของเดือนของเงินที่ได้รับคืน โดยไม่คิดทบต้น นับแต่วันที่ชำระภาษีถึงวันที่มีคำวินิจฉัยให้คืนเงิน แต่ต้องไม่เกินจำนวนเงินที่ได้รับคืน

ถ้าผู้ถือหุ้นไม่มารับเงินคืนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ให้เงินนั้นตกเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 82 ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ การประเมินภาษี โดยฟ้องเป็นคดีต่อศาลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์

#### หมวด 11 บทกำหนดโทษ

มาตรา 83 ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำรวจตามมาตรา 28 หรือมาตรา 29 หรือของผู้บริหารท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายตามมาตรา 63 (3) หรือ (4) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 84 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของผู้บริหารท้องถิ่น ตามมาตรา 29 หรือ ของพนักงานประเมินตามมาตรา 45 หรือหนังสือเรียกหรือคำสั่งของผู้บริหารท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายตามมาตรา 63 (1) หรือ (2) ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท

มาตรา 85 ผู้ใดไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 33 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา 86 ผู้ใดขัดขวางหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารท้องถิ่นตามมาตรา 62 หรือทำลาย ย้ายไปเสีย ซ่อนเร้น หรือโอนไปให้แก่บุคคลอื่นซึ่งทรัพย์สินที่ผู้บริหารท้องถิ่นมีคำสั่งให้ยึดหรืออายัด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 87 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีตามมาตรา 80 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับผู้ถือหุ้น

มาตรา 88 ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานอันเป็นเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงการเสียภาษี ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 89 ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้น เกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น หรือในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ต้องสั่งการหรือทำการและละเว้นไม่สั่งการหรือไม่กระทำการจนเป็นเหตุให้นิติบุคคลนั้นกระทำความผิด ผู้นั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย

มาตรา 90 ความผิดตามมาตรา 83 มาตรา 84 มาตรา 85 หรือมาตรา 87 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายมีอำนาจเปรียบเทียบได้

เมื่อผู้กระทำผิดได้ชำระเงินค่าปรับตามจำนวนที่เปรียบเทียบภายในสามสิบวัน ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ถ้าผู้กระทำผิดไม่ยินยอมตามที่เปรียบเทียบ หรือเมื่อยินยอมแล้วไม่ชำระเงินค่าปรับภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินคดีต่อไป

เงินค่าปรับที่ได้จากการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัตินี้เกิดขึ้นในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

#### บทเฉพาะกาล

มาตรา 91 บทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน กฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ และกฎหมายว่าด้วยการกำหนดราคาปานกลางของที่ดินสำหรับการประเมินภาษีบำรุงท้องที่

ซึ่งถูกยกเลิกโดยพระราชบัญญัตินี้ ให้ยังคงใช้บังคับต่อไป ในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินและ ภาษีบำรุงท้องที่ ที่ต้องเสียหรือที่พึงชำระหรือที่ค้างอยู่หรือที่ต้องคืนก่อนวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563

มาตรา 92 ให้กรมที่ดินจัดส่งข้อมูลรูปแบบที่ดินและข้อมูลเอกสารสิทธิของที่ดินและ สิ่งปลูก สรางที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อใช้ในการ เตรียมการจัดเก็บภาษีภายในหกสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

การจัดส่งข้อมูลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคหนึ่ง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

มาตรา 93 มิให้นำความในมาตรา 67 แห่งพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับแก่การขายทอดตลาด ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างของเจ้าพนักงานบังคับคดีซึ่งได้มีการประกาศขายทอดตลาดที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างไว้ ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา 94 ในสองปีแรกของการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ใช้อัตราภาษีตามมูลค่าของฐานภาษี ดังต่อไปนี้

(1) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม (ก) มูลค่าของฐาน ภาษีไม่เกินเจ็ดสิบห้าล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษีร้อยละศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง (ข) มูลค่าของฐานภาษีเกินเจ็ดสิบ ห้าล้านบาท แต่ไม่เกินหนึ่งร้อยล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดศูนย์สาม (ค) มูลค่าของฐานภาษี เกินหนึ่งร้อยล้านบาท แต่ไม่เกินห้าร้อยล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดศูนย์ห้า (ง) มูลค่าของฐาน ภาษีเกินห้าร้อยล้านบาท แต่ไม่เกินหนึ่งพันล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดศูนย์เจ็ด (จ) มูลค่า ของฐานภาษีเกินหนึ่งพันล้านบาทขึ้นไป ให้ใช้อัตราภาษีร้อยละจุดหนึ่ง

(2) ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่เจ้าของซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาใช้เป็นที่อยู่อาศัยและมีชื่ออยู่ใน ทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร (ก) มูลค่าของฐานภาษีไม่เกินยี่สิบห้าล้านบาท ให้ใช้ อัตราภาษีร้อยละศูนย์จุดศูนย์สาม (ข) มูลค่าของฐานภาษีเกินยี่สิบห้าล้านบาท แต่ไม่เกินห้าสิบล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดศูนย์ห้า (ค) มูลค่าของฐานภาษีเกินห้าสิบล้านบาทขึ้นไป ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดหนึ่ง

(3) สิ่งปลูกสร้างที่เจ้าของซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาใช้เป็นที่อยู่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียน บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร (ก) มูลค่าของฐานภาษีไม่เกินสี่สิบล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดศูนย์สอง (ข) มูลค่าของฐานภาษีเกินสี่สิบล้านบาท แต่ไม่เกินหกสิบล้านบาท ให้ใช้อัตรา ภาษี ร้อยละศูนย์จุดศูนย์สาม (ค) มูลค่าของฐานภาษีเกินหกสิบล้านบาท แต่ไม่เกินเก้าสิบล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดศูนย์ห้า (ง) มูลค่าของฐานภาษีเกินเก้าสิบล้านบาทขึ้นไป ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดหนึ่ง

(4) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัยกรณีอื่นนอกจากการใช้ประโยชน์ เป็น ที่อยู่อาศัยตาม (2) และ (3) (ก) มูลค่าของฐานภาษีไม่เกินห้าสิบล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษีร้อยละ ศูนย์จุดศูนย์สอง (ข) มูลค่าของฐานภาษีเกินห้าสิบล้านบาท แต่ไม่เกินเจ็ดสิบล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดศูนย์สาม (ค) มูลค่าของฐานภาษีเกินเจ็ดสิบล้านบาท แต่ไม่เกินหนึ่งร้อยล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษีร้อยละศูนย์จุดศูนย์ห้า (ง) มูลค่าของฐานภาษีเกินหนึ่งร้อยล้านบาทขึ้นไป ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดหนึ่ง

(5) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์อื่นนอกจากการประกอบเกษตรกรรมและเป็น ที่ อยู่อาศัย (ก) มูลค่าของฐานภาษีไม่เกินห้าสิบล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษีร้อยละจุดสาม (ข) มูลค่าของ

ฐานภาษีเกินห้าสิบล้านบาท แต่ไม่เกินสองร้อยล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดสี่ (ค) มูลค่าของฐานภาษีเกินสองร้อยล้านบาท แต่ไม่เกินหนึ่งพันล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดห้า (ง) มูลค่าของฐานภาษีเกินหนึ่งพันล้านบาท แต่ไม่เกินห้าพันล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดหก (จ) มูลค่าของฐานภาษีเกินห้าพันล้านบาทขึ้นไป ให้ใช้อัตราภาษีร้อยละศูนย์จุดเจ็ด

(6) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพ

(ก) มูลค่าของฐานภาษีไม่เกินห้าสิบล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษีร้อยละศูนย์จุดสาม (ข) มูลค่าของฐานภาษีเกินห้าสิบล้านบาท แต่ไม่เกินสองร้อยล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษีร้อยละ ศูนย์จุดสี่ (ค) มูลค่าของฐานภาษีเกินสองร้อยล้านบาท แต่ไม่เกินหนึ่งพันล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดห้า (ง) มูลค่าของฐานภาษีเกินหนึ่งพันล้านบาท แต่ไม่เกินห้าพันล้านบาท ให้ใช้อัตราภาษี ร้อยละศูนย์จุดหก (จ) มูลค่าของฐานภาษีเกินห้าพันล้านบาทขึ้นไป ให้ใช้อัตราภาษีร้อยละศูนย์จุดเจ็ด

มาตรา 95 ในสองปีแรกของการคำนวณภาษีตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ใช้ฐานภาษีของที่ดิน หรือ สิ่งปลูกสร้าง ซึ่งคำนวณได้ตามมาตรา 35 หักด้วยมูลค่าของฐานภาษีที่ได้รับยกเว้นตามมาตรา 40 หรือ มาตรา 41 แล้วคูณด้วยอัตราภาษีตามมาตรา 94 ตามสัดส่วนที่กำหนดในมาตรา 38 ผลลัพธ์ที่ได้เป็นจำนวนภาษีที่ต้องเสีย

เพื่อประโยชน์ในการคำนวณจำนวนภาษีตามวรรคหนึ่ง กรณีที่ดินหลายแปลงซึ่งมีอาณาเขตติดต่อกันและเป็นของเจ้าของเดียวกัน ให้คำนวณมูลค่าที่ดินทั้งหมดรวมกันเป็นฐานภาษี

มาตรา 96 เพื่อเป็นการบรรเทาการชำระภาษี ในสามปีแรกของการจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ยกเว้นการจัดเก็บภาษีสำหรับเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาและใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม

มาตรา 97 เพื่อเป็นการบรรเทาการชำระภาษี ในสามปีแรกของการจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีที่ผู้เสียภาษีได้รับการประเมินภาษีในจำนวนที่สูงกว่าจำนวนภาษีโรงเรือนและที่ดินหรือภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียหรือพึงชำระในปีก่อนที่การจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีตามจำนวนที่ต้องเสียหรือ พึงชำระในปีก่อน เหลือจำนวนภาษีเท่าใด ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษี ดังนี้

- (1) ปีที่หนึ่ง ร้อยละยี่สิบห้าของจำนวนภาษีที่เหลือ
- (2) ปีที่สอง ร้อยละห้าสิบของจำนวนภาษีที่เหลือ
- (3) ปีที่สาม ร้อยละเจ็ดสิบห้าของจำนวนภาษีที่เหลือ

มาตรา 98 การดำเนินการออกกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้รัฐมนตรีรายงานเหตุผลที่ไม่อาจดำเนินการได้ต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

## 2. ภาษีป้าย (กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบชำระภาษีป้าย เดือนมกราคม – มีนาคมของทุกปี)

ภาษีป้าย หมายถึง ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดง หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือ เครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใด ๆ

### ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ได้แก่

1. เจ้าของป้าย

2. ในกรณีที่ไม่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย หรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

#### กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีป้าย

1. เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.1) ได้ที่เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีภายในเดือน มีนาคม ของทุกปี
2. ผู้ใดติดตั้งป้ายอันต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคมหรือติดตั้งป้ายใหม่แทนป้ายเดิมหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้าย อันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้น ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายใหม่ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ติดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไข
3. ในกรณีที่มีการโอนย้าย(เปลี่ยนเจ้าของ) ให้ผู้รับโอนแจ้งการรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันรับโอน

#### หลักฐานที่ต้องนำไปแสดงเพื่อเสียภาษีป้าย

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. ใบเสร็จรับเงินปีที่ผ่านมา (ถ้ามี)
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
5. หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท
6. ใบอนุญาตติดตั้งป้ายหรือใบเสร็จรับเงินจากร้านทำป้าย

#### ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย

1. ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.1) พร้อมด้วยหลักฐาน
2. พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเป็น 2 กรณี ดังนี้
  - 2.1 กรณีที่ผู้เสียภาษีป้ายประสงค์จะชำระภาษีป้ายในวันยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีป้าย ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและประเมินภาษีป้ายได้ทันทีให้แจ้งผู้เสียภาษีป้ายว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใด
  - 2.2 กรณีผู้เสียภาษีป้ายไม่พร้อมจะชำระภาษีในวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย พนักงานเจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งการประเมิน (ภป.3) แจ้งจำนวนเงินภาษีที่จะต้องชำระแก่ผู้เสียภาษี
3. ผู้เสียภาษีต้องมาชำระเงินค่าภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันได้แจ้งการประเมิน มิฉะนั้นต้องเสียเงินเพิ่ม
4. การชำระภาษีป้าย
 

เจ้าของป้ายมีหน้าที่ชำระภาษีป้ายเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่แสดงปีแรก

  - 1) ระยะเวลา ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน
  - 2) สถานที่ชำระภาษี
    - สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้

- หรือสถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด
  - 3) การชำระภาษีวิธีอื่น
    - ธนาคัติ หรือตัวแลกเงินของธนาคารส่งจ่ายส่วนท้องถิ่น
    - ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน
    - ส่งไปยังสถานที่ตาม (2)
  - 4) การผ่อนชำระ
    1. ภาษีป้าย 3,000 บาทขึ้นไป
    2. ผ่อนชำระเป็น 3 งวดเท่า ๆ กัน
    3. แจกแจงความจำเป็นเป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลาชำระหนี้
    - ป้ายติดตั้งปีแรก
    - คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด
    - งวดละ 3 เดือน
    - เริ่มเสียตั้งแต่งวดที่ติดตั้ง จนถึงงวดสุดท้ายของปี
- |                         |         |
|-------------------------|---------|
| งวด 1 มกราคม – มีนาคม   | = 100 % |
| งวด 2 เมษายน – มิถุนายน | = 75 %  |
| งวด 3 กรกฎาคม – กันยายน | = 50 %  |
| งวด 4 ตุลาคม – ธันวาคม  | = 25 %  |

### อัตราภาษีป้าย

ลักษณะ	บาท
1) อักษรไทยล้วน	
ก) ป้ายที่มีข้อความเคลื่อนที่หรือเปลี่ยนข้อความอื่นได้ (การคิดต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร)	10
ข) ป้ายนอกจาก (ก)	5
2) อักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ/ภาพ/เครื่องหมายอื่น	
ก) ป้ายที่มีข้อความเคลื่อนที่หรือเปลี่ยนข้อความอื่นได้ (การคิดต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร)	52
ข) ป้ายนอกจาก (ก)	26
3) ป้ายไม่มีอักษรไทยไม่ว่าจะมีภาพหรือเครื่องหมายใด ๆ หรือไม่ และป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ	
ก) ป้ายที่มีข้อความเคลื่อนที่หรือเปลี่ยนข้อความอื่นได้ (การคิดต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร)	52
ข) ป้ายนอกจาก (ก)	50
4) ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในป้ายได้เสียภาษีป้ายแล้วอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตราตาม 1)2) หรือ 3)แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น	

### การคำนวณพื้นที่ป้าย อัตราค่าภาษีป้าย และคำนวณภาษีป้าย

1. การคำนวณพื้นที่ป้าย
  - 1.1 ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้
  - 1.2 ป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ โดยถือตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตเพื่อกำหนด ส่วนกว้างที่สุด ยาวที่สุด แล้วคำนวณตาม 1 คำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร

### การคำนวณภาษีป้าย

ให้คำนวณโดยนำพื้นที่ป้ายคูณด้วยอัตราภาษีป้าย เช่น ป้ายที่ต้องเสียภาษีมีพื้นที่ 10,000 ตารางเซนติเมตร เป็นป้ายประเภทที่ 2 ป้ายนี้เสียภาษี ดังนี้

ส่วนกว้างที่สุด x ส่วนยาวที่สุดของขอบเขตป้าย

\*\* 10,000 ทหาร 500 คูณ 20 เท่ากับ 400 บาท (10,000/500 X 20 = 400)

### เงินเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1. ผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายเว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษี
2. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน
3. ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้ายเศษของเดือนนับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ให้นำเงินเพิ่มตาม 1 และ 2 มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามข้อนี้ด้วย

### บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย

1. ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือ ปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
2. ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท
3. ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายหรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการ ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท
4. ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่วนบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับป้ายมาตรวจสอบภายในกำหนดเวลาอันสมควรต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 20,000 บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ

### การอุทธรณ์การประเมินภาษีป้าย

เมื่อผู้เสียภาษีได้แจ้งการประเมิน (ภป.3) แล้วเห็นว่า การประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้ได้รับมอบหมาย โดยต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่ที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้บริหารท้องถิ่นต่อศาลภายใน 30 วัน นับแต่วันรับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์

### การขอคืนเงินภาษีป้าย

ผู้เสียภาษีป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสีย ผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีป้าย



## 7. การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

### การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

การก่อสร้าง การตัดแปลง การรื้อถอน เคลื่อนย้าย และการใช้สอยอาคารภายในเขตเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลต้องได้รับอนุญาตจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลเสียก่อนจึงจะดำเนินการได้ ทั้งนี้เพราะหน่วยงานมีหน้าที่ควบคุมเพื่อประโยชน์แห่งความมั่นคง แข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกัน อัคคีภัย การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรมและการอำนวยความสะดวกในการจราจร เพื่อประโยชน์ของผู้อยู่อาศัยในอาคาร

การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารในเขตเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลมีหลักเกณฑ์ปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ให้อื่นคำร้องขออนุญาต (ข.1) ที่งานสถาปัตยกรรม ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้างสำนักการช่าง
2. หลักฐานอื่น ๆ ที่ต้องมายื่นประกอบแบบแปลนมีดังนี้

- แบบแปลนก่อสร้าง 5 ชุด
- ภาพถ่ายเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ขออนุญาต 1 ชุด
- ภาพถ่ายเอกสารโฉนดที่ดิน, นส.3 ถ่ายต้นฉบับจริงทุกหน้า 1 ชุด
- รับรองเอกสารถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ

กรณีสร้างในที่ของบุคคลอื่น มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- หนังสือยินยอมเจ้าของที่ดิน
- ภาพถ่ายเอกสาร สำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน 1 ชุด
- รับรองเอกสารถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ

กรณีตกลงก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคารโดยวิธีทำผนังร่วมกันกับบุคคลอื่นมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- หนังสือตกลงก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคารโดยวิธีทำผนังร่วมกัน 1 ชุด
- ภาพถ่ายเอกสารสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินผู้ขอทำความตกลง 1 ชุด
- ภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน 1 ชุด
- รับรองเอกสารถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ

### การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนเคลื่อนย้ายอาคารในเขตพื้นที่

#### เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

1. คำขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร (แบบ ข.1)
2. แผนผังบริเวณแบบแปลน รายการประกอบแบบ จำนวน 3 ชุด
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขออนุญาต จำนวน 1 ชุด
4. สำเนาเอกสารที่ดินพร้อมสารบัญญัติทะเบียนครบทุกหน้า จำนวน 1 ชุด
5. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต จำนวน 1 ชุด
6. หนังสือยินยอมจากเจ้าของที่ดิน (กรณีที่ดินสร้างในที่ดินของบุคคลอื่น)
7. หนังสือสัญญาเช่าที่ดิน ที่ยังมีผลผูกพันกันอยู่ (กรณีเป็นที่ดินเช่า)
8. หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารผนังร่วม (กรณีใช้ผนังต่างเจ้าของร่วมกัน)
9. หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารชิดเขตที่ดิน (ถ้าห่างแนวเขตไม่ถึง 50 ซม.)

10. การคำนวณ (กรณีเป็นอาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ อาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่)
11. หนังสือรับรองรายงานการคำนวณของวิศวกรผู้คำนวณ พร้อมสำเนาใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม
12. หนังสือรับรองของผู้ควบคุมงาน (กรณีเจ้าของอาคารเป็นผู้ควบคุมงาน)
13. หนังสือรับรองของผู้ควบคุมงาน มาตรา 29 (ต้องมีวิศวกรควบคุมงานสำหรับอาคารตั้งแต่ 3 ชั้น ขึ้นไป)
14. หนังสือรับรองสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม (กรณีเป็นอาคารสาธารณะและอาคารตั้งแต่ 4 ชั้น ขึ้นไป)
15. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนวัตถุประสงค์ผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคลของผู้อนุญาต
16. หนังสือแสดงว่าเป็นผู้จัดการหรือตัวแทนซึ่งเป็นผู้ดำเนินการของนิติบุคคล
17. หนังสือมอบอำนาจเป็นตัวแทนเจ้าของอาคารพร้อมปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย (กรณีตัวแทนเจ้าของอาคารเป็นผู้อนุญาต)
18. สำเนาหนังสือแสดงการเปลี่ยนชื่อ-สกุล
19. หนังสือแสดงว่า คณะกรรมการควบคุมจัดสรรที่ดินได้พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนผังโครงการจัดสรรที่ดินแล้ว (กรณีเป็น อาคารเข้าข่ายการจัดสรร)

#### ขั้นตอนการให้บริการ/เวลาให้บริการโดยประมาณ

1. เจ้าหน้าที่รับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน เมื่อถูกต้องลงเลขรับเรื่อง (1 วัน)
2. นายตรวจเขตรับเรื่องและตรวจสอบสถานที่ (5 วัน)
3. วิศวกรตรวจสอบงานวิศวกรรม (2 วัน)
4. ผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบพิจารณา (2 วัน)
5. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ตรวจสอบพิจารณา (2 วัน)
6. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ทำการแทนตรวจสอบพิจารณา (3 วัน)
7. เสนอเพื่อลงนามใบอนุญาต (10 วัน)
8. เมื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาอนุญาตแล้ว ผู้ขอต้องมาชำระค่าธรรมเนียมในการตรวจแบบแปลนและการออกใบอนุญาตแล้วจึงจะนำไปเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานเพื่อออกใบอนุญาตให้ต่อไป (ชำระค่าธรรมเนียมภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์จะขออนุญาต)

#### 8. การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

##### มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมายถึง สถานที่ดูแลและให้การศึกษาเด็ก อายุระหว่าง 3 - 5 ปีมีฐานะเทียบเท่าสถานศึกษา เป็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งเอง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของส่วนราชการต่าง ๆ ที่ถ่ายโอนให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น

ศูนย์อบรม เด็กก่อนเกณฑ์ในวัด/มัสยิด กรมการศาสนา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรมการพัฒนาชุมชนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เด็ก 3 ขวบ) รับถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ฯลฯ ซึ่งต่อไปนี้ เรียกว่าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเด็กเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติ

ในอนาคตการพัฒนาเด็กให้ได้รับความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญาจึงนับเป็นภารกิจสำคัญที่หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบจะต้องตระหนักและให้ความสนใจ เพื่อให้การพัฒนาเด็กเป็นไปอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานเหมาะสมกับวัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาเด็ก ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ไม่ว่าจะเป็้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดก็ตาม ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลหรือเมืองพัทยาที่ดี ล้วนแต่มีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดตั้งและดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พร้อมทั้งรับถ่ายโอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กซึ่งเดิมอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพและได้มาตรฐานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็กได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสม ซึ่งจะเป็แนวทางการให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไป สำหรับมาตรฐานดังกล่าวได้รวบรวมและจัดทำขึ้นจำแนกออกเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย

### 1. ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ

เป็นการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ เช่น คุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร ตลอดจนผู้ทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น

### 2. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่เป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับพื้นที่ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ตั้ง จำนวนชั้นของอาคาร ทางเข้า – ออก และประตูหน้าต่าง ตลอดจนพื้นที่ใช้สอยอื่น ๆ เป็นต้น

2.2 สิ่งแวดล้อม เป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร เช่น แสงสว่าง เสียง การถ่ายเทอากาศ สภาพพื้นที่ภายในอาคาร วัสดุสภาพแวดล้อมและมลภาวะ เป็นต้น

2.3 ด้านความปลอดภัยเป็นการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น การกำหนดมาตรการป้องกันความปลอดภัยและมาตรการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น

### 3. ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ได้แก่ คุณลักษณะของเด็กที่พึงประสงค์ 12 ประการ คุณลักษณะตามวัย (ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญา) การจัดประสบการณ์ ตลอดจนการจัดกิจกรรมประจำวันสำหรับเด็ก เป็นต้น

#### 4. ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน เช่น การประชุมชี้แจงให้ราษฎรในชุมชนทราบถึงประโยชน์ และความจำเป็นของการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ การจัดให้มีกองทุนส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผล รวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมจากชุมชน หรือประชาคมในท้องถิ่น เป็นต้น

#### มาตรฐานด้านบุคลากร และการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายก ๆ และปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อาทิ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหารและผู้ทำความสะอาด เป็นต้น โดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ในการบริหารจัดการ เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานให้ การศึกษาและพัฒนาการสำหรับเด็กได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการด้วยความเหมาะสม และเป็นไปตาม ความต้องการของท้องถิ่น ดังนี้

##### 1. ด้านคุณสมบัติ

1.1 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกเทศมนตรี นายกองค้การบริหารส่วน ตำบล ปลัดเทศบาล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงผู้บริหารการศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากองการศึกษา ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1.1.1 มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานด้านการให้ การศึกษา และพัฒนาการเด็กเล็ก

1.1.2 มีนโยบายแผนและงบประมาณเพื่อการดำเนินงานที่ชัดเจนในการส่งเสริมและ สนับสนุนการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กให้มีคุณภาพ

1.2 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร และผู้ทำความสะอาด ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1.2.1 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีสถานภาพเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรฐานทั่วไปหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงานส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานจ้าง ที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการศึกษาขึ้นไป สาขาวิชาเอกอนุบาล ศึกษาหรือปฐมวัย หรือปริญญาทางการศึกษา หรือทางวิชาชีพสาขาอื่น ๆ ที่คณะกรรมการกลางพนักงาน ส่วนท้องถิ่นรับรอง และมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

2) มีคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามมาตรฐานทั่วไปที่ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด

3) มีความรู้เรื่องโภชนาการ และอาหารเป็นอย่างดี

4) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

5) ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก

6) ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท

7) แพทย์ให้การรับรองว่ามีสุขภาพจิตดี สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด

1.2.2 ผู้ดูแลเด็ก มีวุฒิการศึกษาตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีสถานภาพเป็นพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตราฐานทั่วไป หรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงานจ้างที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามมาตราฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด

2) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

3) ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก

4) ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท

5) แพทย์ให้การรับรองว่ามีสุขภาพจิตดี สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด

6) มีระดับวุฒิภาวะ และบุคลิกลักษณะเหมาะสม ทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรัก ความอ่อนโยน เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสม

7) เป็นบุคคลที่มีความรักเด็ก มีอุปนิสัยสุขุม เยือกเย็น และมีความขยันอดทน

8) มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

1.2.3 ผู้ประกอบอาหาร ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้ มีคุณสมบัติ เช่นเดียวกับผู้ดูแลเด็ก ยกเว้น วุฒิการศึกษา ควรจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าภาคบังคับ และควรเป็นผู้มีความรู้เรื่องโภชนาการและอาหารเป็นอย่างดี

1.2.4 ผู้ทำความสะอาด ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้ มีคุณสมบัติ เช่นเดียวกับผู้ดูแลเด็ก ยกเว้น วุฒิการศึกษา ควรจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าภาคบังคับ

## 2. ด้านบทบาทหน้าที่

2.1 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1) สำรวจความต้องการของชุมชน ในการจัดตั้ง และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2) กำหนดโครงสร้างในการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตามความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล สถานที่ และฐานะการคลังของแต่ละท้องถิ่น

3) จัดทำแผนงานโครงการ และงบประมาณในการจัดตั้ง และสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้งจัดทำบัญชีขอความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น

4) จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- 5) จัดทำระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 6) กำหนดแผนปฏิบัติการและงบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกด้านอย่างต่อเนื่อง
- 7) ควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพและถูกต้องตามหลักวิชาการ

2.2 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบดูแลบุคลากรและการดำเนินงานภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนงานที่วางไว้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ และด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์ต่อเด็กมากที่สุด

### 2.3 ผู้ดูแลเด็ก ควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ตามกิจวัตรของเด็กเพื่อให้เด็กมีความเจริญเติบโตมีพัฒนาการทุกด้านตามวัย
- 2) ส่งเสริมพัฒนาการของเด็กในลักษณะบูรณาการเชิงสร้างสรรค์กล่าวคือ ให้เด็กได้พัฒนาด้านจิตใจ อารมณ์ สังคมและจริยธรรมไปพร้อม ๆ กันโดยให้โอกาสเด็กเรียนรู้จากสิ่งของ และผู้คนที่อยู่รอบข้าง ซึ่งเด็กจะเรียนรู้โดยประสาทสัมผัสทั้งห้า การเคลื่อนไหว การเล่นและการลงมือกระทำ ดังนั้นผู้ดูแลเด็กจะต้องส่งเสริมให้โอกาสเด็กได้พัฒนาอย่างเต็มที่รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับเด็กด้วยคำพูดและกิริยาท่าทางที่นุ่มนวล อ่อนโยน แสดงความรักความอบอุ่นต่อเด็ก
- 3) สังเกต และบันทึกความเจริญเติบโต พฤติกรรม พัฒนาการต่าง ๆ ของเด็ก เพื่อจะให้เห็นความเปลี่ยนแปลงทั้งปกติและผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเด็ก ซึ่งจะนำไปสู่การค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขได้ทันเวลาที่
- 4) จัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เหมาะสมในการพัฒนาเด็กทุกด้าน ทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารให้สะอาด มีความปลอดภัย และเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก
- 5) ประสานสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง และสมาชิกในครอบครัวตลอดจนเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครองและสมาชิกในครอบครัว เพื่อทราบถึงพฤติกรรม พัฒนาการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง
- 6) มีการพัฒนาตนเองในทางวิชาการและอาชีพ ใฝ่หาความรู้และพัฒนา ตนเองอยู่เสมอ ดังนี้
  - การพัฒนาด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะอาชีพอย่างต่อเนื่องเช่น การศึกษาหาความรู้ การเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ การติดตามความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ และเทคโนโลยีโดยอาศัยสื่อที่หลากหลาย รวมทั้งการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีคุณภาพ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกและการจัดตั้งชมรมเครือข่ายสำหรับผู้ดูแลเด็ก ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ผู้ดูแลเด็ก
  - การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์สังคม จิตใจ และจริยธรรม โดยเน้นการพัฒนาตนเอง การรู้จักตนเอง และผู้อื่น การสื่อสาร และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

7) รู้จักใช้ประโยชน์จากแหล่งข้อมูล ความรู้ และเครือข่ายการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ในชุมชน ดังนี้

- หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวงมหาดไทย (กรมการพัฒนาชุมชนกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) กระทรวงแรงงาน (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน) กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดลมหาวิทยาลัยราชภัฏ) กระทรวงสาธารณสุข (กรมอนามัย กรมสุขภาพจิต) กระทรวงวัฒนธรรม (กรมการศาสนา) กระทรวงกลาโหม (กองทัพเรือ) เป็นต้น

- องค์กรเอกชน สมาคม และมูลนิธิต่าง ๆ เช่น สมาคม วาย ดับเบิลยูซี เอ มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัมในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก มูลนิธิช่วยเหลือเด็กยากจน ซี ซี เอฟ ในประเทศไทยสภาองค์การพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ (สอद्य.) องค์การยูนิเซฟ เซฟเดอะчилเดรน ยู เอส เอ สภาสตรีแห่งชาติในพระบรมราชินูปถัมภ์ สหทัยมูลนิธิ มูลนิธิดวงประทีป เป็นต้น

- แหล่งข้อมูลความรู้ในชุมชน เช่น สถานีอนามัย โรงพยาบาล สถานรับเลี้ยงเด็กในนิคมต่าง ๆ สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัด (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่าง ๆ โรงเรียนประถมศึกษาในชุมชน ศูนย์สื่อประจำหมู่บ้านของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์สงเคราะห์เด็กปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในชุมชน (กรุงเทพมหานคร) ข้าราชการครู หรือข้าราชการอื่น ๆ ซึ่งเป็นผู้ทรงความรู้ หรือที่เกษียณอายุแล้ว เป็นต้น

2.4 ผู้ประกอบอาหาร ควรมีบทบาทหน้าที่ในการประกอบอาหารให้ถูกสุขลักษณะ ถูกอนามัย และโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัย รวมทั้งการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การจัดสถานที่เตรียมและปรุงอาหาร จัดเครื่องสุขภัณฑ์เครื่องครัวสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดการขยะถูกสุขลักษณะ

2.5 ผู้ทำความสะอาด ควรมีบทบาทหน้าที่ในการทำความสะอาด ดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งภายใน และภายนอกอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

### 3. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้แก่ บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้แต่งตั้งโดยกำหนดจำนวนตามความเหมาะสม โดยจะต้องประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนกลุ่มองค์กรประชาคม ผู้แทนผู้ปกครองผู้แทนผู้ดูแลเด็ก อย่างละไม่น้อยกว่า 1 คน โดยมีหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการโดยตำแหน่ง

3.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบริหารจัดการโดยคณะกรรมการบริหารศูนย์มีนายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่นายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย เป็นประธาน ยกเว้นศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด/มัสยิดที่รับถ่ายโอนจากกรมการศาสนาให้เจ้าอาวาสหรือผู้ที่เจ้าอาวาสมอบหมายเป็นประธาน

3.3. การบริหารงบประมาณและการบริหารงานบุคคล เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย และมาตรฐานทั่วไปหรือหลักเกณฑ์ที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และมาตรฐานด้านบุคลากรและการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

3.4 ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ประเมินผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร และผู้ทำความสะอาด ในด้านความรู้ ความสามารถให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านบุคลากรและการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกำหนด และเสนอผลการประเมินให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบการพิจารณาคัดเลือกต่อไป

#### 4. ด้านการบริหารจัดการ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ซึ่งออกตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท รับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งรวมถึงการจัดการศึกษาด้วย และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บททางการศึกษา ก็ได้บัญญัติไว้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษา ระดับใดก็ได้ ตามความพร้อมความเหมาะสม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ประกอบกับแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้การศึกษาปฐมวัยหรือก่อนประถมศึกษา เป็นหน้าที่ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเป็นการกระจายโอกาสให้ประชาชนผู้ปกครองได้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพจึงควรกำหนดแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

##### 4.1 นโยบาย

1) จัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (อายุ 3 – 5 ปี) ด้วยความร่วมมือของชุมชนเพื่อกระจายโอกาสการเตรียมความพร้อม และพัฒนาเด็กทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญาอย่างเหมาะสมตามวัยและเต็มตามศักยภาพ ตลอดจนเพื่อแบ่งเบาภาระของผู้ปกครองและเป็นพื้นฐานของการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

##### 4.2 เป้าหมาย

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบในการบริหารและจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพตามหลักวิชาการ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้วยความร่วมมือของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ

##### 4.3 วัตถุประสงค์

1) เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เด็กได้รับการดูแลที่ถูกต้องสุขลักษณะ และได้รับการฝึกฝนพัฒนาตามวัยและเต็มตามศักยภาพ

2) เพื่อพัฒนาความพร้อมของเด็กในทุกๆ ด้านแบบองค์รวม ตามหลักจิตวิทยาพัฒนาการและหลักการจัดการศึกษาปฐมวัย

3) เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดและพัฒนาความพร้อมของเด็กก่อนเข้าเรียนระดับประถมศึกษา ตลอดจนส่งเสริมให้ครอบครัวเป็นฐานในการเลี้ยงดูและพัฒนาเด็กได้อย่างถูกวิธี



4) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับชุมชน ให้สามารถร่วมกันวางแผน และดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้

5) เพื่อแบ่งเบาภาระการอบรมเลี้ยงดูเด็กของผู้ปกครองที่มีรายได้น้อยให้สามารถออกไปประกอบอาชีพได้โดยสะดวกและเป็นการกระจายโอกาสในการพัฒนาความพร้อมสำหรับเด็กทุกคน ให้ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

6) เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

4.4 การจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสงค์จะจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีสถานที่ อาคารและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) สำรวจความต้องการของชุมชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการสำรวจความต้องการของชุมชนในประเด็นดังต่อไปนี้

- ความต้องการให้จัดตั้งศูนย์

- ความต้องการในการส่งเด็กเข้าเรียน ควรมีเด็กที่รับบริการ อายุ 3 – 5 ปี

ไม่น้อยกว่า 20 คน ขึ้นไป

- ความต้องการให้ศูนย์จัดบริการ ฯลฯ

2) รูปแบบการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาขอบข่ายให้ผู้ดำรงตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษา หรือพนักงานจ้างที่มีคุณสมบัติเพื่อแต่งตั้งเป็นหัวหน้าศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยมีหัวหน้าศูนย์รับผิดชอบการดำเนินงานภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3) จัดทำแผนดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และขออนุมัติขอความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อนำเข้าสู่แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำสถิติเพื่อขอรับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่นต่อไป (ตัวอย่างแผนปรากฏในภาคผนวก)

4) จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสนอขอรับงบประมาณในการดำเนินการจากผู้มีอำนาจอนุมัติ

5) จัดทำระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำระเบียบ หรือข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ตัวอย่างระเบียบ/ข้อบังคับปรากฏในภาคผนวก)

6) จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประกาศให้สาธารณชนทราบ

7) การยุบ / เลิก หรือรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เมื่อจำนวนเด็กเล็กที่รับบริการในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการจัดชั้นเรียน และกิจกรรมการเรียนหรือกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสงค์จะรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปเป็นแห่งเดียวกันให้คณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นผู้พิจารณาเสนอต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้พิจารณายุบเลิกหรือรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนั้น ตามความจำเป็น และเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำประกาศยุบเลิกหรือรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแล้วให้รายงานจังหวัดและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ

4.5 แนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะต้องคำนึงถึงขอบข่ายของงานสายการบังคับบัญชาและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาต้องบริหารจัดการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยจะต้องจัดให้มีการประเมินตนเองทุกปี เพื่อตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการจัดการการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสามารถให้การดูแล และพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน ควรพิจารณาจัดแบ่งงานที่จะต้องปฏิบัติในการบริหารจัดการศูนย์ ฯ ให้ครอบคลุมลักษณะงาน

## 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2555) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม

แหะมะ จินาแวงและอริยา คูหา (2553) ใตวิวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภออยู่อ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $X = 3.56$ ) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษา ต่างกันพบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัตราค่าไม่ตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้

ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

สโรชา แพรภาษา (2549) ไตวิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุดคืองานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่นการซ่อมเกรดปรับถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.60 ส่วนอันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจุบันผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจุบันในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจุบันด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2549) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิ ลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือเทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรนุช บวรนนทเดช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มาใช้บริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำ งานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะคือ ควรนำ ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงาน ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบ การบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาคณะกรรมาธิการความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการ แก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากร อย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน 188 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้าน การบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิ หลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ สำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

วุฒิสักดิ์ สิงห์เตโช (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพใน การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

บุญชู รัตจิณนกร (2558) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 300 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการ ตำรวจฯ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ

ปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

กันยารัตน์ พุกษ์อุดม (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกัันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.60 เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 49.83 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.64 ตำแหน่ง 7-9 ร้อยละ 52.26 ประสบการณ์ทำงาน 10 - 20 ปี ร้อยละ 45.30 สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ 45.30 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก (มีค่า 3.52 และ 3.60 ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษา ความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ส านักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการ

กับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ตีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชญญวรัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ สมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ 1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

โกมล ปานแจ่ม (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัย ส่วนบุคคลได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ รายได้และทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจแตกต่าง ไปตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 200 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานในการบรรยายทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติและ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี ของเซฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าย่อยละ 29.86 มาใช้บริการด้านสินเชื่อร้อยละ 38.73 ด้านเงินฝากร้อยละ 14.79 มาใช้บริการการประกัน และร้อยละ 16.62 มาใช้บริการอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มี อายุ 40-49 ปีการศึกษา ระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/เดือน หรือต่ำกว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไป น้อย คือ ด้านการปฏิบัติของพนักงาน ด้านเครื่องมือ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการต้อนรับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับและ ด้านสถานที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและด้านเครื่องมือไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านการตลาดที่ต่างกัน ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านเครื่องมือต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่ต่างกันการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมากต่อไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านจาก “ระดับมาก” ให้เป็น “ระดับมากที่สุด”

สุวัชรีย์ พุกขมาศ (2552, หน้า 102) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการ ประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 49 ปี มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง/เดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสุขุมวิทใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการ บริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการ ประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การบริการข้อมูลมีความทันสมัยความสะดวกที่ได้รับจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน การจัดลำดับก่อน – หลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน และความเหมาะสม เงื่อนไขในการบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้แก่จำนวนพนักงาน ในการบริการและความสามารถแนะนำ และเชิญชวนใช้บริการ ด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีทางเข้าสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการและความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

คำริ สติเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและ พัฒนาการให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการ ให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัด กิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย การส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคม และ ประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับ เวลามากที่สุด แลในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

โสภณ วีระวัฒน์ยั้งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและตรงเวลา ช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่าเดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตั๋วโดยสารร่วม การ เดินทางหลายสถานที่ในวันหนึ่งวัน และอันดับสี่ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความ สะดวกสบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุมเนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ใน การใช้รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ มาแล้ว อาจจะมั่นใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญ ด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมา

ชุตินฉนน์ วิมูลชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจคือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ในด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนมากคือ เรื่องเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และลดอัตราค่าโดยสาร





### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย มีประชากรรวมทั้งสิ้น 7,073 คน แยกเป็นชาย 3,567 คน และหญิง 3,506 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,856 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านบ่อพลอย	270	235	505	481
2	บ้านหนองย่างช้าง	383	402	785	355
3	บ้านท่าว่า	233	233	466	162
4	บ้านบึงหัวแหวน	367	358	725	211
5	บ้านบึงหล่ม	224	231	455	137
6	บ้านหนองเตียน	585	579	1,164	474
7	บ้านตะวัน	200	207	407	165
8	บ้านหนองโพธิ์	326	298	624	199
9	บ้านเขาเขี้ยว	232	207	439	174
10	บ้านเขาสิงโต	318	289	607	202
11	บ้านวังไพลิน	316	361	677	221
12	บ้านสระตาโล	113	106	219	75
รวม		3,567	3,506	7,073	2,856

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนประชากร = 7,073

N = กลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{7,073}{1 + (7,073 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{7,073}{18.6825}$$

$$= 378.5895 \text{ คน}$$

เมื่อกำหนดด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 7,073 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 380 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้ประเมินจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 คน

### 3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
3. การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
4. การให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา
5. การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564

### การสร้างเครื่องมือในการประเมินผล

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอรับบริการ มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

1. โครงการให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย ต่าง ๆ
3. โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
4. โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา
5. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ในพื้นที่

สำหรับการกำหนดช่วงคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยกำหนดเป็นช่วงค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับ วัดได้ คือ

1 หรือร้อยละ	1 - 50	หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก
2 หรือร้อยละ	51 - 63	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
3 หรือร้อยละ	64 - 76	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
4 หรือร้อยละ	77 - 89	หมายถึง พึงพอใจมาก
5 หรือร้อยละ	90 - 100	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (Range : R)} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด} \\ &= 5 - 0 = 5 \\ I(\text{Interval}) &= \frac{R}{N} \\ &= 5/5 = 1.00 \end{aligned}$$

ฉะนั้น การแปลความหมายของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี คือ

ระดับ 1 ร้อยละ	0 - 50	หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก
ระดับ 2 ร้อยละ	51 - 63	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับ 3 ร้อยละ	64 - 76	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 4 ร้อยละ	77 - 89	หมายถึง พึงพอใจมาก
ระดับ 5 ร้อยละ	90 - 100	หมายถึง พึงพอใจมาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย” เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open - ended)

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.88

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้  
ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	$P$	แทน	ค่าร้อยละ
	$f$	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	$N$	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Measures of Central Tendency) เป็นสถิติที่ใช้เป็นตัวแทนของข้อมูล โดยที่นิยมใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมาเลขคณิต เป็นต้น

	$\bar{X}$	=	$\frac{\sum X}{n}$
เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	= ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	= ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม
	$N$	แทน	= จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมาก เขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(X - \bar{X})^2}{(n - 1)}}$$

หรือ

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n - 1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ค่าคะแนน
	n	แทน	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม
	$\sum$	แทน	ผลรวม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบสมมุติฐาน เป็นการทดสอบคำตอบสรุปของผลการวิจัยที่ผู้วิจัยคาดการณ์หรือคาดคะเนล่วงหน้า โดยการทดสอบสมมุติฐานนี้จะใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ในที่นี้จะกล่าวถึงสถิติ t - test ในบางกรณีเท่านั้น

1. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{S}{\sqrt{n}}} \quad df = n - 1$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	S	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล
	$\mu_0$	แทน	เกณฑ์

2. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม หรือข้อมูล 2 ชุด เช่น คะแนนสอบก่อนเรียน (Pre - test) และคะแนนสอบหลังเรียน (Post - test) จะใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - (\sum D)^2}{(n - 1)}}} \quad df = n - 1$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
-------	---	-----	--

D	แทน	ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
$\Sigma D$	แทน	ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ไล่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมการแปลความหมายดังนี้

คะแนน	4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด
คะแนน	3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก
คะแนน	2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง
คะแนน	1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย
คะแนน	1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด
	สำหรับ S.D.	ใช้เกณฑ์ไม่เกิน	1.00

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1.1 การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 1.2 การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
- 1.3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
- 1.4 การให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา
- 1.5 การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 2 – 7)

ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยจากแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย โครงการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต โครงการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ในพื้นที่ โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (ตารางที่ 8– 13)

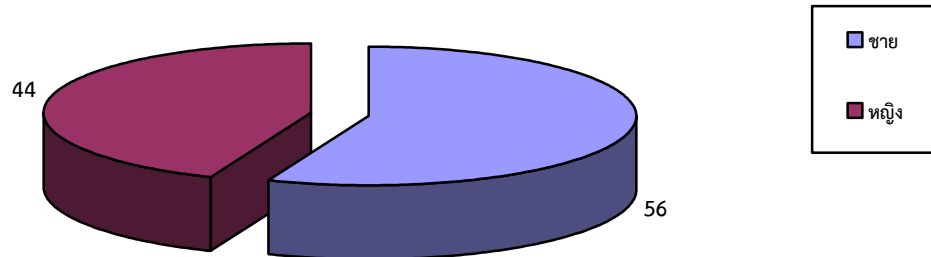


ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	224	56.00
หญิง	176	44.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

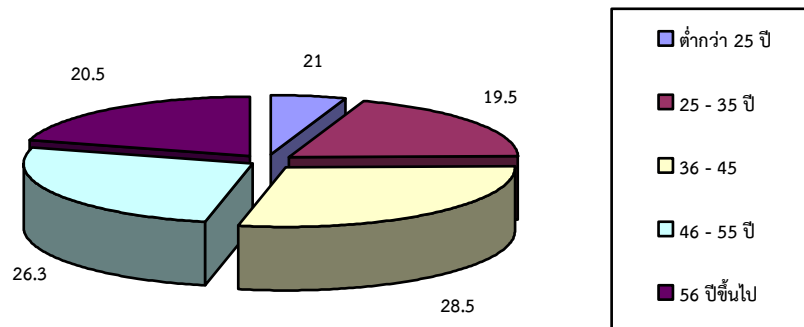


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	21	5.30
25-35 ปี	78	19.50
36-45 ปี	114	28.50
46-55 ปี	105	26.30
56 ปีขึ้นไป	82	20.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา มีอายุระหว่าง 46 - 55 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อายุ และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

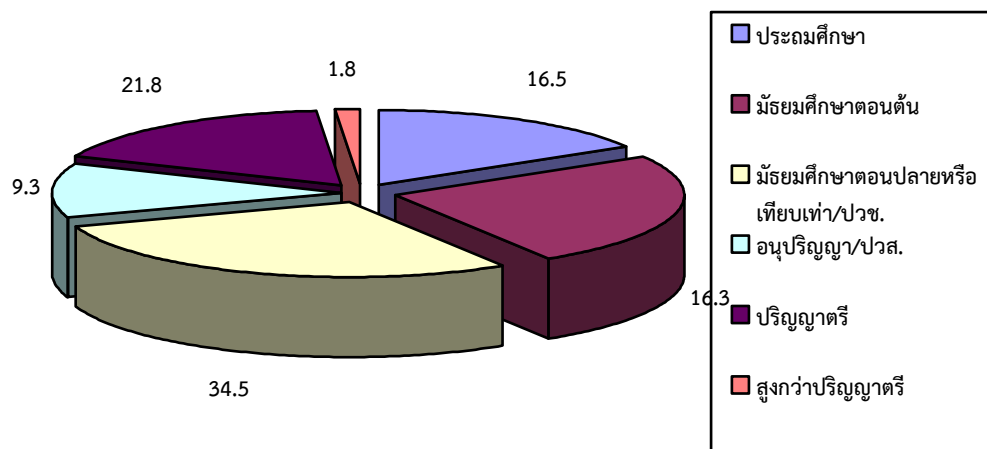


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	66	16.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	16.30
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	138	34.50
อนุปริญญา /ปวส.	37	9.30
ปริญญาตรี	87	21.80
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ระดับประถมศึกษา จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

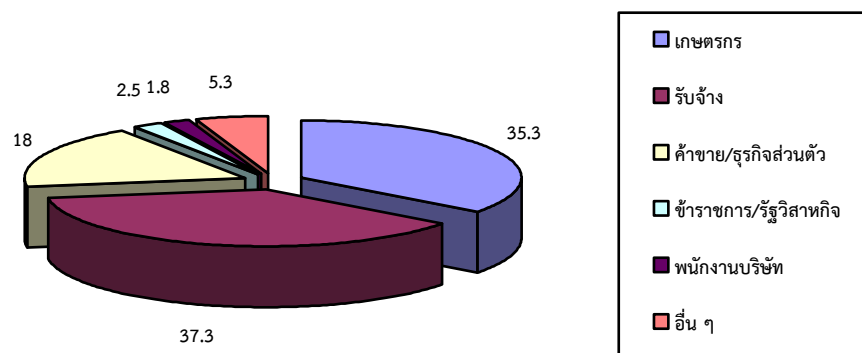


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	141	35.30
รับจ้าง	149	37.30
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	72	18.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.50
พนักงานบริษัทเอกชน	7	1.80
อื่น ๆ	21	5.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และพนักงานบริษัทเอกชน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

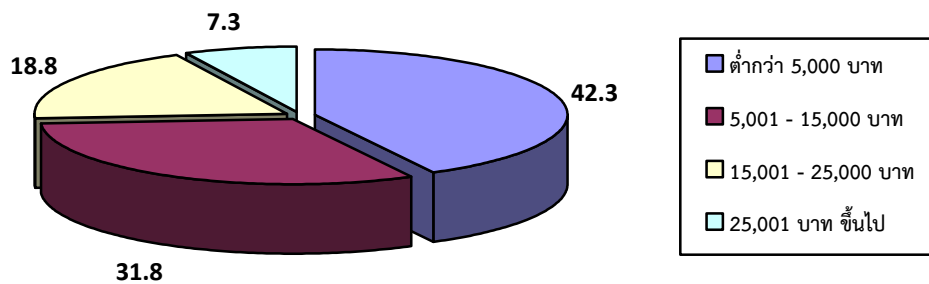


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	169	42.30
8,001-15,000 บาท	127	31.80
15,001-25,000 บาท	75	18.80
25,001 บาทขึ้นไป	29	7.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมา คือ รายได้ 8,001-15,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 รายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

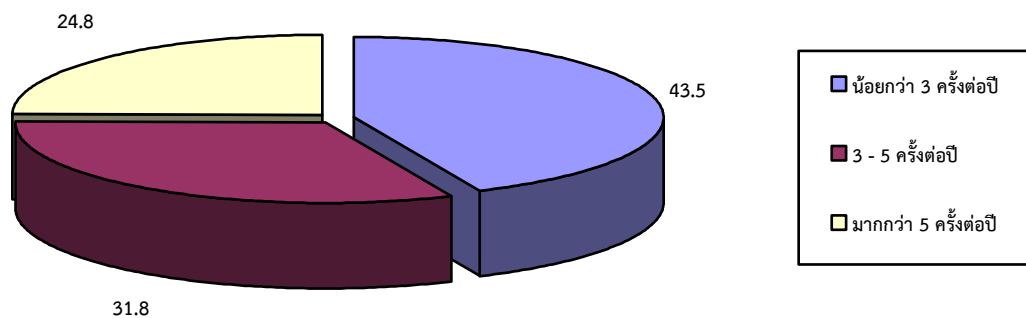


ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

การขอรับบริการจาก อบต.โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	174	43.50
3-5 ครั้งต่อปี	127	31.80
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	99	24.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมา คือ 3-5 ครั้งต่อปี 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80



ภาพที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>1.ด้านความพึงพอใจในงานสังคมสงเคราะห์และ การพัฒนาคุณภาพชีวิต</b>	<b>4.778 (95.56)</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.80 (96.00)	0.40	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78 (95.60)	0.46	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77 (95.40)	0.44	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78 (95.60)	0.44	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.76 (95.20)	0.43	มากที่สุด
<b>2. ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันการช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่</b>	<b>4.640 (92.80)</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.59 (91.80)	0.58	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.67 (93.40)	0.55	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69 (93.80)	0.52	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62 (92.40)	0.58	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.63 (92.60)	0.58	มากที่สุด
<b>3.ด้านความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีและ ค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่</b>	<b>4.724 (94.48)</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.70 (94.00)	0.52	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76 (95.20)	0.46	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69 (93.80)	0.54	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.72 (94.40)	0.51	มากที่สุด
<b>4.ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการ ก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา</b>	<b>4.574 (91.48)</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.59 (91.80)	0.54	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.54 (90.80)	0.54	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62 (92.40)	0.57	มากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55 (91.00)	0.55	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.57 (91.40)	0.53	มากที่สุด

**ตารางที่ 8 (ต่อ) สรุปรภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ่อพลอย**

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	— X	S.D.	การแปลผล
<b>5. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)</b>	<b>4.668 (93.36)</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
5.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.64 (92.80)	0.55	มากที่สุด
5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
5.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76 (95.20)	0.47	มากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58 (91.60)	0.63	มากที่สุด
5.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.61 (92.20)	0.61	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.676 (93.53)</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.676 คิดเป็นร้อยละ 93.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.778 คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.724 คิดเป็นร้อยละ 94.48 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.668 คิดเป็นร้อยละ 93.36 ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.640 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.574 คิดเป็นร้อยละ 91.48



**ตารางที่ 9** จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ดำเนินงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>ความพึงพอใจในดำเนินงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต</b>								
1. มีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่	324 (81.00)	74 (18.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (96.00)	0.40	มากที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน	321 (80.30)	70 (17.50)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.46	มากที่สุด
3.การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง	313 (78.30)	83 (20.80)	4 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77 (95.40)	0.44	มากที่สุด
4. มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต	317 (79.30)	78 (19.50)	5 (1.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.44	มากที่สุด
5. มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต	306 (76.50)	92 (23.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.43	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.778 (95.56)</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับด้านความพึงพอใจในดำเนินงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.778 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการมีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.80 รองลงมาเท่ากัน 2 ด้าน คือ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.78 การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่องในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.77

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต” ร้อยละ 95.56

ตารางที่ 10 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรื่อง “งานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ดำเนินงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่								
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	256 (64.00)	125 (31.30)	19 (4.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.58	มากที่สุด
2. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ	286 (71.50)	96 (24.00)	18 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67 (93.40)	0.55	มากที่สุด
3. มีการตรวจตราและป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ	292 (73.00)	95 (23.80)	13 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69 (93.80)	0.52	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน	268 (67.00)	112 (28.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.58	มากที่สุด
5. อบต. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมฯ	275 (68.80)	104 (26.00)	21 (5.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (92.60)	0.58	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.640 (92.80)</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.640 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการตรวจตราและป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.69 รองลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.67 และ อบต. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 – 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการดำเนินงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่” ร้อยละ 92.80

ตารางที่ 11 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่								
1. มีความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการจากการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	296 (74.00)	91 (22.80)	13 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70 (94.00)	0.52	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	307 (76.80)	86 (21.50)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
3. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	313 (78.30)	80 (20.00)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.46	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	294 (73.50)	90 (22.50)	16 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69 (93.80)	0.54	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ	301 (75.30)	87 (21.80)	12 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (94.40)	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.724 (94.48)</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.724 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.72

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 – 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่” ร้อยละ 94.48

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรื่อง “การให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา								
1. ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม	245 (6.30)	144 (36.00)	11 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.54	มากที่สุด
2. ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	227 (56.80)	164 (41.00)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.54	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน	268 (67.00)	113 (28.30)	19 (4.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.57	มากที่สุด
4. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารฯ	230 (57.50)	159 (39.80)	11 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.55	มากที่สุด
5. มีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย	235 (58.80)	156 (39.00)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.53	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.574 (91.48)</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.574 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจนในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.62 รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 และมีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 – 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา” ร้อยละ 91.48

**ตารางที่ 13** จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)								
1. มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	272 (68.00)	112 (28.00)	16 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (92.80)	0.55	มากที่สุด
2. มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก	310 (77.50)	81 (20.30)	9 (2.30)	244 (61.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
3. ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	314 (78.50)	77 (19.30)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.47	มากที่สุด
4. การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก	267 (66.80)	101 (25.30)	32 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.63	มากที่สุด
5. เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี	272 (68.00)	100 (25.00)	28 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.61	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.668 (93.36)</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.668 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 และมีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.64

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 – 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)” ร้อยละ 93.36

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

การประเมิน “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย” โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการให้บริการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. โครงการให้บริการดำเนินงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
3. โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
4. โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา
5. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

การประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยเฉลี่ยปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.676 คิดเป็นร้อยละ 93.53

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.778 คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.724 คิดเป็นร้อยละ 94.48 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.668 คิดเป็นร้อยละ 93.36 ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.640 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.574 คิดเป็นร้อยละ 91.48 และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต**  
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการมีการให้บริการ และขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่ รองลงมาเท่ากัน 2 ด้าน คือ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.40 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการตรวจตราและป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ และอบต. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69, 4.67 และ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 93.80, 93.40 และ 92.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.76, 4.75 และ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 95.00 และ 94.40 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา**  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม และมีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62, 4.59 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.40, 91.80 และ 91.40 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 5 ความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก และมีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76, 4.75 และ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 95.00 และ 92.80 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป
2. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่
3. ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง
4. ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ
2. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน
3. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล



## บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- กันยารัตน์ พุกษ์อุดม. (2555). “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกมล ปานแจ่ม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สาขาวิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ขวัญตา พระธาตุ. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. <http://www.sk-ad.ago.go.th/index.php/2013-05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-07-36-19?showall=1&limitstart=>
- จรรยา เข้มมหาทรัพย์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. คั่นคว้ออิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานนท์ ฤกษ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุตินมพันธ์ วิมลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดารี สติตเสมากุล. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของ ประชากรในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ ถ่วงดุล ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- นริศรา อีสริยานนท์. (2548). **ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ.**  
วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). **รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ.**  
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บดีนทร์ ดวงชาทม. (2549) “**การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้า  
รังสิต จังหวัดปทุมธานี**”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชู รัตกจินากร พ.ต. (2549) “**ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ  
ของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ**”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ  
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง,  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2546). **องค์การกับลูกจ้าง,** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่นวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก  
เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.** กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและ  
พัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พรรณี ชุติวัดนธาดา. (2555). **การบริการดีเป็นอย่างไร.**  
<http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2563).
- พวงทอง ปานสายลม. (2549) “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.**” การศึกษา  
ค้นคว้าอิสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546  
<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2563).
- พิณรุ้ง เพชรรักษ์. (2548) “**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.**”  
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร  
พัสดุบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). **การจัดการทรัพยากรคน.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภิญโญ สาธร.(2546). **หลักการบริหารการศึกษา.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ภัทริน โหลสกุล. (2548) “**ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับ  
ปฏิบัติการโรงพยาบาลรามธิบดี**”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ  
ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) “**ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด  
(มหาชน) สาขานนพระราม 9.**” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, อัดสำเนา.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนส์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาลัทธิเกษตรศาสตร์.
- วรรณภา รัชตารมย์. (2549). **“ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”**, ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรนุช บวรนนท์เดช. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วระเศรษฐ์ นิธินันต์. (2551). **การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2551). **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี**, <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2563).
- วัชรภรณ์ จันทรพิพัฒน์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยานสวรรค์นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8**.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.
- วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วุฒิกิติ์ สิงห์เดโช. (2552) **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ”**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยุงอ**. วารสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 21, ฉบับที่ 1, (ม.ค. – เม.ย. 2553), หน้า 46-66.
- ศิริรัตน์ สะหุณิล. (2556). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สกลนารี กาแก้ว. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับ การปฏิบัติงานของพยาบาลตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี แอลบุ๊กส์, หน้า 66.
- สมิต สัจฉกร. (2550). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550**, กรุงเทพฯ.
- สโรชา แพร์ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด ฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี.วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากรเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- สุวัชรีย์ พฤษมาศ. (2552). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, พฤษภาคม 2552.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2553). **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2550). **บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- โสภณ วีระวัฒน์ยิ่งยง. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาระณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อลิษา ศรีสุขใส. (2551) **“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน).”** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**, กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, หน้า 177.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย. (2555). <http://www.borphoi.th/index.php?content=new> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2563).
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม การเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- Bess, B. M. (1997). **Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries American:** Psychologist. 52. 130-139.
- Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior* Belmont, California: Thomson Wadsworth.
- Good, C. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education (3rd ed.)**. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books,), p. 99.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw-Hill.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary (6th ed.)**. London, England : Oxford University.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). **Utilization of mass communications by the individual**. London: Sage.
- Katz, E. and D. Brenda. (1973). **Bureaucracy and the Public**, New York : Basic Books, p.19.
- Kidd, J. R. (1973). *How Adults Learn*. New York : Association Press.
- Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8<sup>th</sup> edition**, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.
- Kotler, Phillip.(2006). **Marketing Management**. Pear International Edition.
- Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management : Analysis,Planning Implementation, and control** .Prentice Hall, 2003.
- Maslow, A. H. ( 1970 ). **Mativation and personanlity**. New York: Harper & Row Publishers.
- Max Weber. (1997). **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person, 7th ed. New York: The Free Press.
- Mcgregor, D. 1960. **The Human Side of Enterprise**. New York : Mcgraw – Hill.
- McQuail, D. (1994). **Mass communication theory: An introduction (3rd ed.)**. London: Sage.
- Moos, R. H. (1986). **The human context environmental determinants of behavior**. New York: Wiley & Sons.
- Millet, John D.(1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64, pp. 12 - 40.
- Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Quirk, R. (1987). **Longman Dictionary of Contemporary English**. London: Richard Clay.
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.

- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavioral science (1st ed.)**. New York: Van Norstrand.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). “**Problem and Strategic in Services Marketing.**” *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46.

**แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี**

**คำชี้แจง**

1. แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย โครงการให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต โครงการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ โครงการให้บริการด้านการก่อสร้างบูรณะและบำรุงรักษา โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25 - 35 ปี ( ) 36 - 45 ปี  
( ) 46 - 55 ปี ( ) 56 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ( ) ไม่ได้รับการศึกษา ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) อนุปริญญา/ปวส. ( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ( ) เกษตรกร ( ) รับจ้าง ( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงานบริษัทเอกชน ( ) อื่น ๆ ระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือน  
( ) ต่ำกว่า 8,000 บาท ( ) 8,001 - 15,000 บาท  
( ) 15,001 - 25,000 บาท ( ) 25,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านไปขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี  
( ) น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ( ) 3 - 5 ครั้งต่อปี ( ) มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยจำแนกตามภาระงาน**

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดย คะแนน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ
---	------------------

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจในงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต</b>					
1. มีการให้บริการและขึ้นทะเบียน แก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่					
2. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง					
4. มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต					
5. มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ / คนพิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---



---



---



---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยจำแนกตามภาระงาน

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดย คะแนน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่</b>					
6. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา					
7. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทา					



ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สาธารณสุขมีประสิทธิภาพเหมาะสม					
8. มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ					
9. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่					
10. อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัย อย่างเหมาะสม และเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---



---



---



---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยจำแนกตามภาระงาน

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดย คะแนน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความพึงพอใจในด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่</b>					
11. มีความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการจากการออก หน่วยบริการเคลื่อนที่					
12. การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับ					

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก่อน-หลัง					
13. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน					
14. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี					
15. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---



---



---



---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยจำแนกตามภาระงาน

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดย คะแนน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความพึงพอใจในด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา</b>					
16. ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม					
17. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจาก					

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เจ้าหน้าที่					
18. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน					
19. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร					
20. มีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---



---



---



---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยจำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดย คะแนน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความพึงพอใจในการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)</b>					
21. มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
22. มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/การเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก					

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
24. การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก					
25. เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---



---



---



---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน  
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

## คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ กิตยานันท์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)  
ประวัติการศึกษา  
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยครุนครปฐม ปีการศึกษา 2535  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2541  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2553
2. ดร. สุทธิพงษ์ ศรีบุญนาถ  
ประวัติการศึกษา  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ.2545  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2550  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2555
3. ดร.สุภัตรา กันพร้อม  
ประวัติการศึกษา  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ. ศ. 2538  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2542  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2561

ภาคผนวก

ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูลตำบลบ่อพลอย







