

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “การบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้รวบรวมเอกสารและสรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนด กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยจะนำเสนอเนื้อหาตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การจัดการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

1.1 ประวัติความเป็นมา

1.2 โครงสร้างองค์การ

1.3 นโยบายและหลักเกณฑ์การส่งเสริมการลงทุน

1.4 ขั้นตอนการขอรับการส่งเสริมการลงทุนและประเภทกิจการที่ให้การส่งเสริมการ

ลงทุน

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

1.1 ประวัติความเป็นมา

ในระยะแรกการบริหารงานด้านการส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล อยู่ในรูปของ “คณะกรรมการ” แต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่มีหน่วยงานบริหารหรือ สำนักงาน เช่นปัจจุบัน “คณะกรรมการส่งเสริมอุตสาหกรรม” ตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2497 หลังจากได้มีการตรา “พระราชบัญญัติส่งเสริมอุตสาหกรรม พ.ศ. 2497” โดยมีบทบัญญัติให้สิทธิประโยชน์เป็นสิ่งจูงใจ แก่กิจการที่รัฐเห็นว่าสำคัญ และจำเป็นแก่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ คณะกรรมการที่ตั้งขึ้นมี

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นประธานกรรมการทำหน้าที่พิจารณาให้สิทธิประโยชน์แก่นักลงทุนต่อมารัฐบาลพิจารณาเห็นว่าภาวะเศรษฐกิจและการลงทุนได้เปลี่ยนแปลงไปพระราชบัญญัติส่งเสริมอุตสาหกรรม พ.ศ. 2497 ไม่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการดึงดูดให้เอกชนทั้งไทยและต่างประเทศมาลงทุนประกอบการอุตสาหกรรมตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี พ.ศ. 2501 จึงได้ยกเลิกพระราชบัญญัตินั้นและให้ใช้ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 33 พ.ศ. 2501 แทนโดยมี “คณะกรรมการที่ปรึกษาเศรษฐกิจ” รับผิดชอบในการบริหารงาน

ต่อมาในปี พ.ศ.2503 ได้มีการตรากฎหมายขึ้นใหม่ เรียกว่าพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรม พ.ศ. 2503 กำหนดกิจการที่อยู่ในข่ายให้การส่งเสริมที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างชัดเจน และเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ลงทุนมากขึ้น มีบทบัญญัติให้ตั้ง “คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรม” ขึ้นโดยมีคณะกรรมการบริหารทำหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

หลังจากประเทศไทยได้ประกาศใช้แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ. 2504 แล้ว รัฐบาลได้เล็งเห็นว่า การส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจจากเศรษฐกิจเกษตรสู่เศรษฐกิจอุตสาหกรรมจำเป็นต้องมีกลไกทางกฎหมายที่เหมาะสม จึงได้แก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนในปี พ.ศ. 2505 โดยได้แบ่งกิจการที่อยู่ในข่ายให้การส่งเสริมออกเป็นประเภท ก. ข. ค. โดยให้สิทธิประโยชน์มากขึ้นตามลำดับความสำคัญของประเภทกิจการ

ต่อมาเมื่อปริมาณงานและอุตสาหกรรมที่จะให้การส่งเสริมมีความซับซ้อนมากขึ้น จึงได้มีการตรากฎหมายว่าด้วยส่งเสริมการลงทุนขึ้นใหม่ในปี พ.ศ. 2508 กำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรมขึ้น เป็นหน่วยราชการถาวร มีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่บริหารงานการส่งเสริมการลงทุนให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และให้ยุบคณะกรรมการบริหารที่มีอยู่เดิมเสีย พระราชบัญญัติฉบับนี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2509

กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนได้มีการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่งในรูปของประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 227 มีบทบัญญัติให้เปลี่ยนชื่อคณะกรรมการ และสำนักงาน โดยตัดคำว่า “อุตสาหกรรม” ออกเพื่อให้การส่งเสริมการลงทุนมีขอบเขตที่กว้างขวางไม่จำกัดเฉพาะอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่ได้รวมกิจการประเภทบริการเข้าไว้ด้วย กฎหมายฉบับนี้ยกเลิกการแบ่งกิจการเป็นประเภท ก. ข. ค. ที่เคยกำหนดไว้ในกฎหมายที่ออกเมื่อปี พ.ศ.2505

ในปี พ.ศ. 2520 ได้มีการออกกฎหมายใหม่ เรียกว่า “พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520” ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษเล่มที่ 94 ตอนที่ 38 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2520 ต่อมาเมื่อปลายปี พ.ศ. 2534 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายฉบับดังกล่าว โดยพระราชบัญญัติ

ส่งเสริมการลงทุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 เนื่องจากรัฐบาลนำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้แทนภาษีการค้า กฎหมายฉบับนี้ได้ใช้บังคับมาจนถึงปัจจุบัน

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หรือบีโอไอเป็นหน่วยงานหลักของรัฐบาลที่ กระตุ้นให้เกิดการลงทุนในประเทศไทย โดยให้สิทธิประโยชน์ต่าง และยังจัดกิจกรรมส่งเสริม การลงทุน ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้เกิดการลงทุนเพิ่มมากขึ้น การส่งเสริมการลงทุนใน ประเทศไทยเริ่มต้นมานานถึง 40 ปีแล้ว ปัจจุบันบีโอไอ ปฏิบัติงานภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริม การลงทุน พ.ศ. 2520 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2534 และพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544 มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน โดยมี รัฐมนตรีเศรษฐกิจ ข้าราชการระดับสูง ตัวแทนจากองค์กรเอกชนชั้นนำ และนักวิชาการ เป็น คณะกรรมการและที่ปรึกษา ส่วนงานประจำทางด้านดูแลกิจกรรมส่งเสริมการลงทุนต่างๆ นั้น เป็น หน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หรือบีโอไอเป็นหน่วยงานหลัก ของรัฐบาลที่กระตุ้นให้เกิดการลงทุนในประเทศไทย โดยให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และยังจัด กิจกรรมส่งเสริมการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการลงทุนเพิ่มมากขึ้น

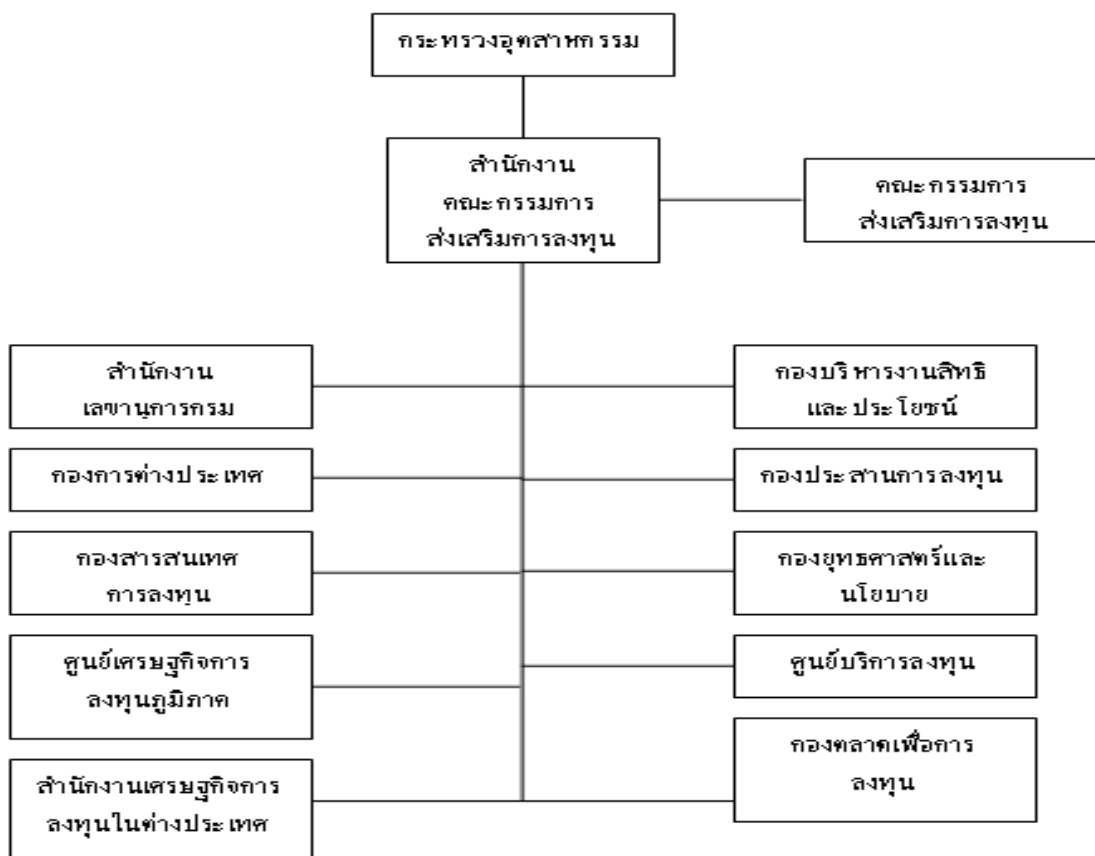
การส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทยเริ่มต้นมานานถึง 40 ปีแล้ว ปัจจุบันบีโอไอ ปฏิบัติงานภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ.2520 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ส่งเสริมการลงทุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2534 และพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544 มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน โดยมีรัฐมนตรีเศรษฐกิจ ข้าราชการระดับสูง ตัวแทนจากองค์กร เอกชนชั้นนำ และ นักวิชาการ เป็นคณะกรรมการและที่ปรึกษา ส่วนงานประจำทางด้านดูแล กิจกรรมส่งเสริมการลงทุนต่างๆ นั้น เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม บีโอไอ ส่งเสริมโครงการที่:

1. สร้างเสริมประสิทธิภาพทางอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีแก่ประเทศไทย
2. ใช้ทรัพยากรภายในประเทศ
3. ก่อให้เกิดโอกาสการสร้างงาน
4. พัฒนาอุตสาหกรรมพื้นฐานและอุตสาหกรรมสนับสนุน
5. ทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ
6. ก่อให้เกิดพัฒนาการทางเศรษฐกิจในส่วนภูมิภาค
7. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
8. อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
9. ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม

บีโอไอ ให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ทั้งในด้านยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรและอื่นๆ เช่น การให้หลักประกันแก่โครงการลงทุนต่างๆ ที่มีคุณสมบัติตามเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์ดังกล่าวแล้ว บีโอไอ ยังให้บริการอย่างครบครันเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจแก่นักลงทุนและผู้สนใจ นับแต่ให้คำแนะนำแก่นักลงทุนในขั้นตอนขอรับการส่งเสริมและขอใบอนุญาตต่าง ๆ การหาผู้ร่วมลงทุน ตลอดจนช่วยเหลือนักลงทุนไทยที่สนใจลงทุนในต่างประเทศ โดยสรุป บีโอไอให้การสนับสนุน แก่นักธุรกิจทั้งไทยและต่างประเทศที่กำลังวางแผนจะลงทุนหรือลงทุนอยู่แล้ว

1.2 โครงสร้างองค์การ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ได้มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างองค์การ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2549ก : 10

หน่วยงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ประกอบด้วยส่วนงาน ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานคลัง งานการประชุม งานบัตรส่งเสริม งานนิติการ และการปฏิบัติราชการทั่วไปของสำนักงานซึ่งมีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองใดโดยเฉพาะ

2. กองการตลาดเพื่อการลงทุน ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดในการชักจูงการลงทุนจากประเทศต่างๆ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ จัดทำแผนสร้างภาพลักษณ์ของประเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพและบรรยากาศการลงทุนของประเทศ จัดกิจกรรมชักจูงการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ อำนวยความสะดวกแก่นักลงทุน ติดตามสถานภาพการลงทุนตลอดจนประสานความสัมพันธ์กับนักลงทุนเพื่อกระตุ้นให้มีการขยายการลงทุนอย่างต่อเนื่อง จัดทำและปรับปรุงเอกสารเผยแพร่ข้อมูลทางเศรษฐกิจ นโยบาย และกฎระเบียบ แก่สื่อมวลชน นักธุรกิจ และผู้ที่สนใจ

3. กองการต่างประเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบในการติดตาม ศึกษา และวิเคราะห์แนวโน้มการลงทุนจากต่างประเทศและการลงทุนไทยในต่างประเทศจนถึงการประสานงานเตรียมข้อมูลในการดำเนินการเจรจากับต่างประเทศเกี่ยวกับการทำความตกลงด้านการลงทุนและความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานของรัฐและเอกชนองค์กรต่างๆทั้งในประเทศและประเทศในด้านวิชาการและการลงทุน

4. กองประสานการลงทุน มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาของนักลงทุน ตลอดจนเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล และเกิดความเชื่อมโยงระหว่างเศรษฐกิจมหภาคและเศรษฐกิจชุมชน หน่วยงานพัฒนาการเชื่อมโยงอุตสาหกรรม หรือ BUILD (BOI Unit for Industrial Linkage Development) เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจ มีหน้าที่ดำเนินการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทใหญ่ผู้ผลิตสินค้าสำเร็จรูปที่ตั้งอยู่ในและนอกประเทศกับผู้ผลิตชิ้นส่วน ซึ่งเป็นบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลาง เพื่อนำไปสู่การถ่ายทอดเทคโนโลยีและการผลิตที่ครบวงจรมากขึ้น อันจะเป็นฐานรากที่สำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้มีความมั่นคงแข็งแรง และแข่งขันได้กับต่างประเทศ และให้บริการฐานข้อมูลอุตสาหกรรมสนับสนุนในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Supporting Industry Database) 10 ประเทศเพื่อเชื่อมโยงผู้ซื้อและผู้ผลิต โดยเป็นศูนย์รวมข้อมูลบริษัทและกิจการภายใต้เว็บไซต์ ASID <http://www.asidnet.org>

5. กองสารสนเทศการลงทุน มีหน้าที่วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับภารกิจหลัก กลยุทธ์ของสำนักงานฯ เพื่อสนับสนุนงานส่งเสริมการลงทุน จัดวางระบบการรวบรวม บันทึกข้อมูล การประมวลผล และวิเคราะห์จัดทำข้อมูลออกแบบฐานข้อมูลระบบสื่อสารข้อมูลและระบบเครือข่าย จัดหา บำรุงรักษาระบบสารสนเทศ เครื่องคอมพิวเตอร์และ

อุปกรณ์ รวมถึงการสำรวจความต้องการสารสนเทศของนักลงทุน และพัฒนาระบบสารสนเทศ
ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการบริการในทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ

6. กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน มีหน้าที่ในการเสนอแนะยุทธศาสตร์และ
นโยบายการลงทุนภาคเอกชน กำหนดหลักเกณฑ์การให้การส่งเสริมการลงทุนและสิทธิประโยชน์
เสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการทางเทคโนโลยี ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีในการลงทุน
ติดตามภาวะเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ ประสานและจัดทำแผนงบประมาณ และแผนปฏิบัติ
การของสำนักงานฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล จัดทำระบบประเมินผลกระทบของ
นโยบายและหลักเกณฑ์การส่งเสริมการลงทุน

7. ศูนย์บริการลงทุน มีหน้าที่รับผิดชอบให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำบริการ
ข้อมูลด้านการลงทุนแก่ผู้สนใจศึกษา รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการ
ลงทุน จัดระบบห้องสมุดและให้บริการหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวกับการลงทุน รวมทั้งจัดให้มีการ
บริการข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดหาผู้ร่วมทุน การให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการค้าการ
ลงทุนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.boi.go.th> ให้บริการและอนุญาตให้อยู่ในประเทศ และอนุญาต
ให้ทำงานสำหรับช่างฝีมือและผู้ทำงานต่างประเทศ โดยมีหน่วยงานช่างฝีมือ (Foreign Expert
Services Unit) ทำหน้าที่ดำเนินงาน ในการอนุมัติตำแหน่งและบรรจุตัวช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการ และ
ครอบครัว

8. กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ 1-5 มีอำนาจหน้าที่ในการวิเคราะห์โครงการลงทุน
และเสนอความเห็นเกี่ยวกับการให้การส่งเสริมการลงทุน บริหารงานการให้สิทธิประโยชน์แก่
โครงการที่ขอรับการส่งเสริมการลงทุนในด้าน การให้ความคุ้มครอง ติดตาม ตรวจสอบ และ
ควบคุมดูแลการดำเนินงานของผู้ได้รับการส่งเสริมให้เป็นไปตามเงื่อนไขการส่งเสริมการลงทุน
กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์แบ่งออกเป็น 5 กอง ได้แก่

8.1 กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ 1 (อุตสาหกรรมเกษตร)

8.2 กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ 2 (อุตสาหกรรมโลหะขั้นมูลฐาน ผลิตภัณฑ์
โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง)

8.3 กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ 3 (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และ
เครื่องใช้ไฟฟ้า)

8.4 กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ 4 (อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ กระจก พลาสติก
และอุตสาหกรรมเบา)

8.5 กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ 5 (สาธารณูปโภคและอุตสาหกรรมบริการ)

9. หน่วยช่างฝีมือ หน่วยงานช่างฝีมือ หรือ Foreign Expert Services Unit ทำหน้าที่ดำเนินงานด้านช่างฝีมือ ผู้ชำนาญตามมาตรา 24 มาตรา 25 และมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนในการอนุมัติตำแหน่งหน้าที่ และบรรจุตัวช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการพร้อมครอบครัว

10. ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภูมิภาค ปัจจุบัน บีโอไอ มีสำนักงานสาขาในภูมิภาค 7 แห่งทั่วไทย ดังนี้ ภาคอีสานที่นครราชสีมา และ ขอนแก่น ภาคใต้ที่สงขลา และสุราษฎร์ธานี ภาคเหนือที่เชียงใหม่ และพิษณุโลก และภาคตะวันออก ที่นิคมอุตสาหกรรม แหลมฉบัง ชลบุรี

11. สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุนในต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ 7 แห่ง ในแฟรงก์เฟิร์ต นิวออร์ก ปารีส โตเกียว เซี่ยงไฮ้ ลอสแอนเจลิส และ โอซากา เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ทางการลงทุนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ

1.3 นโยบายและหลักการส่งเสริมการลงทุน

นโยบายส่งเสริมการลงทุน เพื่อบรรเทาภาระด้านการคลังของรัฐบาล และเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จึงได้กำหนดนโยบายส่งเสริมการลงทุนใหม่ ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการใช้สิทธิและประโยชน์ภาษีอากร โดยให้สิทธิและประโยชน์แก่โครงการที่มีผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจอย่างแท้จริง และใช้หลักการบริหารและการจัดการองค์กรที่ดี (Good Governance) ในการให้สิทธิและประโยชน์ด้านภาษีอากรโดยกำหนดให้ผู้ได้รับการส่งเสริมต้องรายงานผลการดำเนินงานของโครงการที่ได้รับการส่งเสริม เพื่อให้สำนักงาน ได้ตรวจสอบก่อนใช้สิทธิและประโยชน์ด้านภาษีอากรในปีนั้นๆ

2. สนับสนุนให้อุตสาหกรรมพัฒนาระบบคุณภาพและมาตรฐานการผลิตเพื่อแข่งขันในตลาดโลก โดยกำหนดให้ผู้ได้รับการส่งเสริมทุกรายที่มีโครงการลงทุนตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป (ไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน) ต้องดำเนินการให้ได้รับ ใบรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 หรือมาตรฐานสากลอื่นที่เทียบเท่า

3. ปรับมาตรการส่งเสริมการลงทุนให้สอดคล้องกับข้อตกลงด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ โดยการยกเลิกเงื่อนไขการส่งออกและการใช้ชิ้นส่วนในประเทศ

4. สนับสนุนการลงทุนเป็นพิเศษในภูมิภาคหรือท้องถิ่นที่มีรายได้ต่ำ และมีสิ่งเอื้ออำนวยต่อการลงทุนน้อย โดยให้สิทธิและประโยชน์ด้านภาษีอากรสูงสุด

5. ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม โดยไม่เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขเงินลงทุนขั้นต่ำของโครงการที่จะได้รับการส่งเสริมเพียง 1 ล้านบาท (ไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน)

6. ให้ความสำคัญแก่กิจการเกษตรกรรมและผลิตผลจากการเกษตรกิจการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์กิจการสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และบริการพื้นฐาน กิจการป้องกันและรักษาสิ่งแวดล้อม และอุตสาหกรรมเป้าหมาย

หลักเกณฑ์การอนุมัติโครงการ ในการพิจารณาความเหมาะสมของโครงการที่ขอรับการส่งเสริมการลงทุนคณะกรรมการมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

1. โครงการที่มีเงินลงทุนไม่เกิน 500 ล้านบาท (ไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน) จะใช้หลักเกณฑ์พิจารณาอนุมัติโครงการ ดังนี้

1.1 จะต้องมียุทธศาสตร์เพิ่มไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ ยกเว้นการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วน กิจการเกษตรกรรม และผลิตผลจากการเกษตร และโครงการที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบเป็นพิเศษ

1.2 มีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนจดทะเบียนไม่เกิน 3 ต่อ 1 สำหรับโครงการริเริ่มส่วนโครงการขยายจะพิจารณาตามความเหมาะสม เป็นรายๆ ไป

1.3 ใช้กรรมวิธีการผลิตที่ทันสมัยและใช้เครื่องจักรใหม่ ในกรณีที่ใช้เครื่องจักรเก่าจะต้องให้สถาบันที่เชื่อถือได้รับรองประสิทธิภาพ และคณะกรรมการให้ความเห็นชอบเป็นพิเศษ

1.4 มีระบบป้องกันสภาพแวดล้อมเป็นพืชที่เพียงพอ โครงการที่อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมคณะกรรมการจะพิจารณาเป็นพิเศษในเรื่องสถานที่ตั้งและวิธีการจัดการมลพิษ

2. โครงการที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500 ล้านบาท (ไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน) จะใช้หลักเกณฑ์ ตามข้อ 1 และจะต้องแนบรายงานศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการตามที่คณะกรรมการกำหนด

3. สำหรับกิจการที่ได้รับสัมปทาน และกิจการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ คณะกรรมการจะใช้แนวทางการพิจารณาตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2541 และวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 ดังนี้

3.1 โครงการลงทุนของรัฐวิสาหกิจตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 จะไม่อยู่ในข่ายที่จะได้รับการส่งเสริม

3.2 โครงการที่ได้รับสัมปทานที่เอกชนดำเนินการ โดยจะต้องโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่รัฐ (Build Transfer Operate หรือ Build Operate Transfer) หน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของโครงการดังกล่าว ที่ประสงค์จะให้ผู้ได้รับสัมปทานได้รับสิทธิและประโยชน์การส่งเสริมการลงทุนจะต้องเสนอโครงการให้คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พิจารณาตั้งแต่เริ่มต้นโครงการก่อนออก

ประกาศเชิญชวนเอกชนเข้าร่วมประมูล และในขั้นการประมูลจะต้องมีประกาศระบุโดยชัดเจนว่า เอกชนจะได้รับสิทธิและประโยชน์ใดบ้างในหลักการคณะกรรมการจะไม่ให้การส่งเสริมกรณี เอกชนต้องจ่ายผลตอบแทนให้แก่รัฐในการรับสัมปทานเว้นแต่เป็นผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลกับการลงทุนที่รัฐใช้ไปในโครงการนั้น

3.3 โครงการของรัฐที่ให้เอกชนลงทุนและเป็นเจ้าของ (Build Own Operate) รวมทั้ง ให้เอกชนเช่าหรือบริหารโดยจ่ายผลตอบแทนให้รัฐในลักษณะค่าเช่า คณะกรรมการจะพิจารณาให้การส่งเสริมตามหลักเกณฑ์ปกติ

3.4 การแปรรูปรัฐวิสาหกิจหากจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐควรพิจารณา ตั้งงบประมาณที่เหมาะสมภายหลังจากการแปรรูปจากรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัดตาม พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แล้ว หากต้องการขยายงานจะขอรับการส่งเสริมได้เฉพาะ ส่วนที่ลงทุนเพิ่ม โดยจะได้รับสิทธิและประโยชน์ตามหลักเกณฑ์ปกติ

หลักเกณฑ์การถือหุ้นของต่างชาติ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนต่างชาติในการ ลงทุนในกิจการอุตสาหกรรม คณะกรรมการจะผ่อนคลามาตรการจำกัดการถือหุ้นโดยใช้แนวทาง การพิจารณา ดังนี้

1. โครงการลงทุนในกิจการเกษตรกรรม การเลี้ยงสัตว์ การประมง การสำรวจและการทำเหมืองแร่ และการให้บริการตามที่ปรากฏในบัญชีหนึ่งท้ายพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 จะต้องมีผู้มีสัญชาติไทยถือหุ้น รวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 51 ของทุนจดทะเบียน

2. โครงการลงทุนในกิจการอุตสาหกรรมอนุญาตให้ต่างชาติถือหุ้นข้างมากหรือทั้งสิ้นได้ ไม่ว่าตั้งในเขตใด

3. เมื่อมีเหตุผลอันสมควรคณะกรรมการอาจกำหนดสัดส่วนการถือหุ้นของต่างชาติเป็นการเฉพาะสำหรับกิจการที่ให้การส่งเสริมบางประเภท

หลักเกณฑ์การให้สิทธิและประโยชน์ด้านภาษีอากร สิทธิและประโยชน์สำหรับโครงการ ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจะได้รับตามเขตการลงทุนที่สถานประกอบการตั้งอยู่ยกเว้นกรณีที่มีการกำหนดไว้เป็นการเฉพาะสำหรับกิจการประเภทนั้น ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. ตามกิจการที่ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ
2. ตามกิจการที่ให้ความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อประเทศเป็นพิเศษ
3. ตามนโยบายส่งเสริมการลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะ เทคโนโลยี และนวัตกรรม
4. ตามนโยบายส่งเสริม SMEs
5. ตามนโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมเกษตรไทย
6. ตามประเภทกิจการที่มีการกำหนดไว้เป็นการเฉพาะอื่นๆ

ทั้งนี้ การให้สิทธิและประโยชน์ในการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลจะกำหนดให้ไม่เกินร้อยละ 100 ของเงินลงทุน โดยไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน ยกเว้นโครงการตามนโยบายส่งเสริมการลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะ เทคโนโลยี และนวัตกรรม นโยบายส่งเสริม SMEs นโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมการเกษตรไทย และประเภทกิจการที่มีการกำหนดไว้เป็นการเฉพาะบางประเภท จะไม่กำหนดสัดส่วนการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล

สิทธิประโยชน์สำหรับกิจการที่ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

1. ได้รับยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักรไม่ว่าตั้งอยู่ในเขตใด
2. ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะเวลา 8 ปี ไม่ว่าตั้งอยู่ในเขตใด
3. สิทธิประโยชน์อื่นให้ได้รับตามเกณฑ์ที่ตั้งในแต่ละเขต

สิทธิประโยชน์สำหรับกิจการที่ให้ความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อประเทศเป็นพิเศษ

1. ได้รับยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักรไม่ว่าตั้งอยู่ในเขตใด
2. ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะเวลา 8 ปี ไม่ว่าตั้งอยู่ในเขตใด
3. ไม่กำหนดสัดส่วนการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล
4. สิทธิประโยชน์อื่นให้ได้รับตามเกณฑ์ที่ตั้งในแต่ละเขต

นโยบายส่งเสริมการลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะ เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Skill Technology & Innovation – STI) กลุ่มที่ส่งเสริมโดยตรง ได้แก่

1. กิจการผลิตเวชภัณฑ์ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ (ประเภท 3.9)
2. กิจการผลิตเครื่องมือวิทยาศาสตร์ (ประเภท 3.14)
3. กิจการผลิตหรือซ่อมอากาศยาน รวมทั้งชิ้นส่วนอุปกรณ์หรือเครื่องใช้บนอากาศยาน

(ประเภท 4.7)

4. กิจการออกแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ (ประเภท 5.7)
5. กิจการการวิจัยและพัฒนา (ประเภท 7.12)
6. กิจการบริการทดสอบทางวิทยาศาสตร์ (ประเภท 7.13)
7. กิจการสอบเทียบมาตรฐาน (Calibration) (ประเภท 7.14)
8. กิจการพัฒนารัพยากรรมมนุษย์ (ประเภท 7.15)

นโยบายส่งเสริม SMEs กิจการที่ให้การส่งเสริม ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์การเกษตรแปรรูป ได้แก่

1.1 กิจการผลิตหรือถนอมอาหาร หรือสิ่งปรุงแต่งอาหาร โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ยกเว้นการผลิตน้ำดื่ม ลูกอม และไอศกรีม) (ประเภท 1.11)

- 1.2 กิจการคัดคุณภาพ บรรจุ เก็บรักษา พืช ผัก ผลไม้ ดอกไม้ (ประเภท 1.13)

- 1.3 กิจการผลิตภัณฑ์จากพืชสมุนไพร (ประเภท 1.20)
2. อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่
 - 2.1 กิจการผลิตผ้า (ประเภท 3.1.3)
 - 2.2 กิจการผลิตเครื่องนุ่งห่ม (ประเภท 3.1.6)
 - 2.3 กิจการผลิตของเล่น (ประเภท 3.6)
 - 2.4 กิจการผลิตของชำร่วยและของที่ระลึก (ประเภท 3.7.2)
 - 2.5 กิจการผลิตสิ่งประดิษฐ์ (ประเภท 3.7.3)
 - 2.6 กิจการผลิตเครื่องเขียน หรือชิ้นส่วน (ประเภท 3.10)
 - 2.7 กิจการผลิตเครื่องเรือน หรือชิ้นส่วน (ประเภท 3.11)

หลักเกณฑ์การอนุญาตให้นำกิจการส่วนที่ดำเนินการอยู่เดิมมารวมกับส่วนที่ลงทุนใหม่ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. คุณสมบัติผู้ขอรับการส่งเสริม ประกอบด้วย
 - 1.1 เป็นผู้ผลิตผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) และได้รับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน
 - 1.2 หากไม่ได้รับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน จะต้องมิสินทรัพย์ถาวรสุทธิหรือขนาดการลงทุน (ไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน) ทั้งของส่วนที่ดำเนินการอยู่เดิมและส่วนที่ลงทุนใหม่ไม่เกิน 5 ล้านบาท
 2. ขนาดการลงทุนขั้นต่ำส่วนที่ลงทุนใหม่เพื่อเพิ่มกำลังผลิตต้องไม่น้อยกว่า 500,000 บาท (ไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน)
 3. กำลังการผลิตส่วนที่เพิ่มใหม่ไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของกำลังการผลิตที่ดำเนินการอยู่เดิม หากไม่เข้าข่ายตามคุณสมบัติข้อ 1 จะให้การส่งเสริมเฉพาะส่วนที่ลงทุนใหม่ และผลิตภัณฑ์ต้องได้รับมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งจะเป็นมาตรฐานการจัดการหรือมาตรฐานผลิตภัณฑ์ก็ได้ผู้ขอรับการส่งเสริมอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ จะต้องมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ และมีนักออกแบบที่อ้างอิงได้อย่างน้อย 1 คน โดยจะเป็นของบริษัทเองหรือว่าจ้างภายนอกได้
- นโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมเกษตรไทย กิจการที่ให้การส่งเสริมเพิ่มเติม ได้แก่
1. กิจการผลิตหรือถนอมอาหารพร้อมรับประทานหรืออาหารกึ่งพร้อมรับประทาน (ประเภท 1.11.8)
 2. กิจการบริหารจัดการฟาร์ม (ประเภท 1.27)
 3. กิจการผลิตวัสดุบรรจุภัณฑ์สำหรับอาหาร (ประเภท 1.28)
 4. กิจการขนส่งห้องเย็น (ประเภท 1.29)

5. กิจการอบฟุ้งและไซโล (ประเภท 1.7)
6. กิจการห้องเย็น (ประเภท 1.17)
7. กิจการตรวจ วิเคราะห์ และรับรองคุณภาพมาตรฐานผลิตผลการเกษตร (ประเภท 1.21)
8. กิจการตรวจ วิเคราะห์โรคพืช ศัตรูสัตว์ หรือสัตว์น้ำ (ประเภท 1.22)
9. กิจการตรวจ วิเคราะห์ดินหรือน้ำเพื่อการเกษตร (ประเภท 1.23)
10. กิจการปลูกป่า (ประเภท 1.24)
11. กิจการผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์สำหรับการใช้ในการเกษตร (Farm Machinery) และอุตสาหกรรมผลิตอาหาร (Food Processing Machinery) (ประเภท 4.2)

กิจการที่มีการกำหนดไว้เป็นการเฉพาะอื่นๆ เช่น กิจการซอฟต์แวร์ กิจการผลิตฮาร์ดดิสก์ กิจการผลิตอุปกรณ์สารกึ่งตัวนำ กิจการที่เกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน กิจการที่ตั้งสถานประกอบการในนิคมหรือเขตอุตสาหกรรมฟอกย้อม นิคมหรือเขตอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ และนิคมหรือเขตอุตสาหกรรมการพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งจะได้รับสิทธิและประโยชน์แตกต่างจากหลักเกณฑ์ปกติ นอกจากนี้ยังมีกิจการบางประเภทที่ไม่ให้ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล เช่น กิจการตัดและแปรรูปโลหะแผ่น กิจการศูนย์จัดหาจัดซื้อชิ้นส่วนและผลิตภัณฑ์ระหว่างประเทศ กิจการสนับสนุนการค้าและการลงทุน เป็นต้น

หลักเกณฑ์การส่งเสริมการโยกย้ายสถานประกอบการ เพื่อสนับสนุนการกระจายอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาค คณะกรรมการจะให้การส่งเสริมแก่กิจการที่ดำเนินการอยู่แล้วใน ส่วนกลาง ไม่ว่าจะเป็นผู้ได้รับการส่งเสริมอยู่เดิมหรือไม่เคยได้รับการส่งเสริมก็ตาม โยกย้ายสถานประกอบการไปสู่ภูมิภาค โดยมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

1. จะต้องย้ายสถานประกอบการจากเขต 1 ไปเขต 2 หรือจากเขต 1 หรือเขต 2 ไปเขต 3
2. จะต้องย้ายสถานประกอบการเข้าไปตั้งในนิคมอุตสาหกรรมหรือเขตอุตสาหกรรมที่ได้รับ การส่งเสริม
3. จะต้องเป็นประเภทกิจการที่คณะกรรมการให้การส่งเสริมและมีขนาดการลงทุนตามที่ คณะกรรมการกำหนด
4. จะต้องปิดกิจการในที่ตั้งเดิมและพร้อมที่จะเปิดดำเนินการในที่ตั้งแห่งใหม่ภายใน 2 ปี นับแต่วันที่ออกบัตรส่งเสริม
5. ให้ได้รับสิทธิและประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษีอากร และสิทธิและประโยชน์ด้านภาษีอากรตามหลักเกณฑ์ในที่ตั้งแห่งใหม่ ดังนี้
 - 5.1 กรณีย้ายไปอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมหรือเขตอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมใน เขต 2 ยกเว้นนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และนิคมอุตสาหกรรมหรือเขตอุตสาหกรรมที่ได้รับการ

ส่งเสริมในจังหวัดระยอง ให้ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะเวลา 7 ปี ทั้งนี้ผู้ได้รับการส่งเสริมในโครงการที่มีขนาดการลงทุนตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป (ไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน) จะต้องดำเนินการให้ได้รับใบรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 หรือมาตรฐานสากลอื่นที่เทียบเท่าภายในระยะเวลา 2 ปี นับตั้งแต่วันเปิดดำเนินการในที่ตั้งแห่งใหม่ หากไม่สามารถดำเนินการได้จะถูกเพิกถอนสิทธิและประโยชน์การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล 1 ปี

5.2 กรณีย้ายไปอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม หรือเขตอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมในเขต 3 นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และนิคมหรือเขตอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมในจังหวัดระยอง

5.2.1 ให้ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะเวลา 8 ปี ทั้งนี้ ผู้ได้รับการส่งเสริมในโครงการที่มีขนาดการลงทุนตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป (ไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน) จะต้องดำเนินการให้ได้รับใบรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 หรือมาตรฐานสากลอื่นที่เทียบเท่าภายในระยะเวลา 2 ปี นับตั้งแต่วันเปิดดำเนินการในที่ตั้งแห่งใหม่ หากไม่สามารถดำเนินการได้จะถูกเพิกถอนสิทธิและประโยชน์การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล 1 ปี

5.2.2 ให้ได้รับลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิที่ได้จากการลงทุนในอัตราร้อยละ 50 ของอัตรากปกติ เป็นระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่พ้นกำหนดระยะเวลาการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล

5.2.3 อนุญาตให้หักค่าขนส่ง ค่าไฟฟ้า และค่าประปา 2 เท่า เป็นระยะเวลา 10 ปี นับแต่วันที่เริ่มมีรายได้จากกิจการที่ได้รับการส่งเสริม

5.2.4 อนุญาตให้หักค่าติดตั้งหรือก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกจากกำไรสุทธิร้อยละ 25 ของเงินที่ลงทุนแล้วในการนั้นในกิจการที่ได้รับการส่งเสริม โดยผู้ได้รับการส่งเสริมจะเลือกหักจากกำไรสุทธิของปีใดปีหนึ่ง หรือหลายปีก็ได้ภายใน 10 ปี นับแต่วันที่เริ่มมีรายได้จากกิจการที่ได้รับการส่งเสริม ทั้งนี้ นอกเหนือไปจากการหักค่าเสื่อมราคาตามปกติ

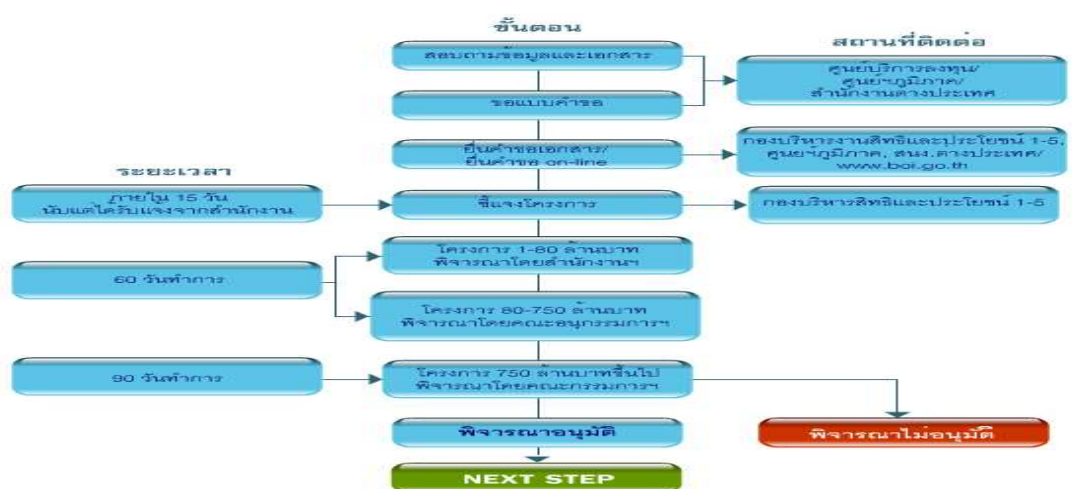
5.3 สำหรับกิจการที่มีการกำหนดไว้ในประเภทกิจการที่ให้การส่งเสริมว่า จะไม่ให้ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลจะไม่ให้ได้รับสิทธิและประโยชน์การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลกรณีโยกย้ายสถานประกอบการด้วย

6. การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล ให้นับจากวันที่เริ่มมีรายได้จากการประกอบกิจการในที่ตั้งแห่งใหม่

7. ผู้ขอย้ายสถานประกอบการจะต้องยื่นคำขอรับการส่งเสริมต่อสำนักงานภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2552 หากยื่นคำขอหลังจากนั้น สิทธิและประโยชน์ที่จะได้รับอาจมีการเปลี่ยนแปลง

หลักเกณฑ์การให้สิทธิและประโยชน์ตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้การให้สิทธิและประโยชน์ด้านภาษีอากรมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ว่าการใช้สิทธิและประโยชน์มีความถูกต้องและ สอดคล้อง กับเงื่อนไขการให้การส่งเสริมอย่างแท้จริง อีกทั้งเพื่อให้ผู้ได้รับส่งเสริมมีการบริหารและการจัดการองค์กรที่ดี จึงกำหนด ให้ผู้ได้รับการส่งเสริมจะต้องรายงานผลการดำเนินงานของโครงการให้สำนักงานตรวจสอบก่อนที่จะอนุญาตให้ใช้สิทธิประโยชน์ ด้านภาษีอากรในปีนั้นๆ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

1.4 ขั้นตอนการขอรับการส่งเสริมการลงทุนและประเภทกิจการที่ให้การส่งเสริมการลงทุน โดยมีขั้นตอนการขอรับการส่งเสริม ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการขอรับสิทธิและประโยชน์

ที่มา: นโยบายและหลักเกณฑ์การให้สิทธิประโยชน์และบัญชีประเภทกิจการที่ให้ส่งเสริมการลงทุน.2548 : 6

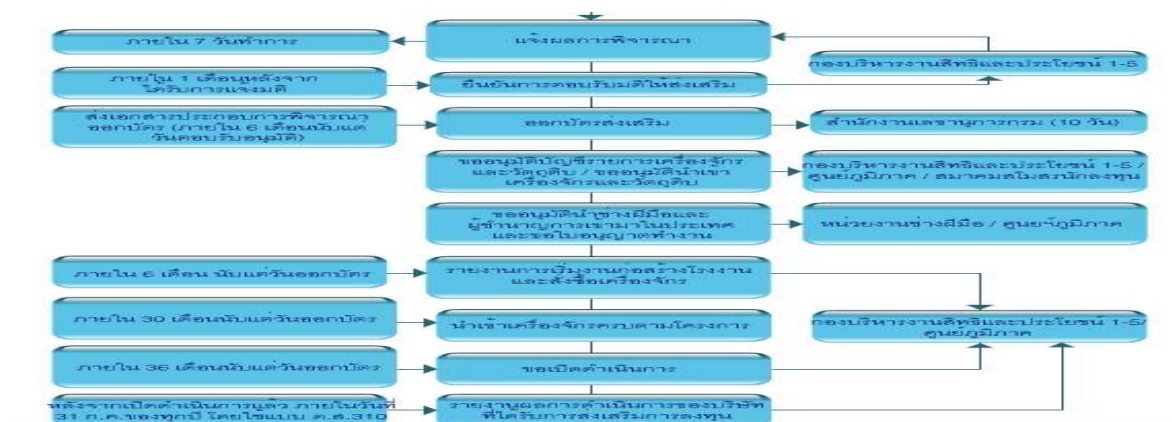
วิธีการขอรับการส่งเสริมการลงทุน ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้สนใจและประสงค์จะขอรับการส่งเสริมการลงทุนจะขอเอกสารเผยแพร่ขอคำแนะนำด้านการลงทุน และแบบฟอร์มคำขอรับการส่งเสริม (กทท.01) ได้ที่ศูนย์บริการลงทุนทั้งนี้เมื่อกรอกคำขอในแบบฟอร์ม เรียบร้อยแล้ว ให้ยื่นคำขอจำนวน 2 ชุด ที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภูมิภาค หรือสำนักงานเศรษฐกิจการลงทุนในต่างประเทศ และทำสำเนาคำขออีก 1 ชุด เพื่อผู้ขอรับการส่งเสริมเก็บไว้เป็นสำเนา

2. คำขอรับการส่งเสริมที่มีโครงการลงทุนมากกว่า 500 ล้านบาท จะต้องยื่นรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ Feasibility Study (รายละเอียดตามประกาศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 50/ 2534 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2534)

3. ในกรณีที่ผู้ขอรับการส่งเสริมยังไม่ได้จัดตั้งบริษัท มูลนิธิหรือสหกรณ์ ผู้ขออาจยื่นคำขอรับส่งเสริมได้ในนามบุคคลธรรมดา แต่ผู้ขอรับการเสริมนั้นจะต้องจัดตั้งบริษัท มูลนิธิ หรือสหกรณ์ ให้แล้วเสร็จภายใน 6 เดือน นับแต่วันที่ผู้ขอรับการส่งเสริม ได้ตอบรับมติคณะกรรมการให้การส่งเสริมแล้ว

การพิจารณาโครงการที่ขอรับการส่งเสริมสำนักงานจะพิจารณาคำขอรับการส่งเสริมให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำการนับแต่วันที่สำนักงานได้รับคำขอพร้อมด้วยเอกสาร และหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาครบถ้วน (รายละเอียดตามระเบียบสำนักงานฉบับที่ 1/2547 ลงวันที่ 22 กันยายน 2547) ส่วนคำขอรับการส่งเสริมที่มีขนาดการลงทุน ตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป ที่ผลิตเพื่อการจำหน่ายภายในประเทศเป็นส่วนใหญ่จะต้องเสนอคณะกรรมการพิจารณา ซึ่งจะใช้เวลาเพิ่มขึ้นอีก 30 วัน รวมเป็น 90 วันทำการและมีขั้นตอนการพิจารณาและอนุมัติ ดังแสดงในภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการขอรับสิทธิและประโยชน์ (ต่อ)

ที่มา: นโยบายและหลักเกณฑ์การให้สิทธิประโยชน์และบัญชีประเภทกิจการที่ให้ส่งเสริมการลงทุน. 2548 : 6

การแจ้งมติอนุมัติหรือไม่อนุมัติการส่งเสริมหลังจากคำขอรับการส่งเสริมได้ผ่านการพิจารณาแล้ว สำนักงานเลขานุการกรมจะแจ้งมติอนุมัติหรือไม่อนุมัติให้การส่งเสริมแก่ผู้ขอให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

การออกบัตรส่งเสริม ผู้ขอรับการส่งเสริมจะต้องตอบรับมติให้การส่งเสริมภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งมติ หากไม่สามารถตอบรับมติภายในระยะเวลาที่กำหนด สามารถขอ ขยายเวลาตอบรับมติและขอขยายเวลาเพื่อส่งเอกสารประกอบการออกบัตรส่งเสริมได้เมื่อตอบรับ แล้วจะต้องส่งเอกสารและหลักฐานประกอบการออกบัตรส่งเสริม ตามที่สำนักงานกำหนดไว้ ภายใน 180 วัน นับตั้งแต่วันที่ตอบรับมติได้ที่สำนักเลขานุการกรม

ประเภทกิจการที่ให้การส่งเสริมการลงทุนประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ที่ 2 /2543 เรื่อง ประเภท ขนาด และเงื่อนไขของกิจการที่ให้การส่งเสริมการลงทุน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 16 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ.2520 คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

1. ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่ 2/2536 เรื่อง ประเภท ขนาด และเงื่อนไขของกิจการที่จะให้การส่งเสริมการลงทุน ลงวันที่ 9 เมษายน 2536
2. ให้กิจการตามที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายประกาศนี้เป็นกิจการที่ให้การส่งเสริมการลงทุน
3. ให้กำหนดขนาดการลงทุนขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาท (ไม่รวมค่าที่ดินและทุน หมุนเวียน)
4. ให้กำหนดเงื่อนไขสำหรับโครงการที่ได้รับส่งเสริมการลงทุนตามที่กำหนดในกิจการ ประเภทนั้น
5. สิทธิและประโยชน์สำหรับโครงการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนให้เป็นไปตาม ประกาศคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุนที่ 1/2543 เรื่อง นโยบายและหลักเกณฑ์การส่งเสริมการ ลงทุน เว้นแต่ที่มีการกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ในบัญชีท้ายประกาศนี้

กิจการที่ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ มีดังต่อไปนี้

1. กิจการเกษตรกรรมและผลผลิตจากการเกษตรตามที่กำหนดไว้ในหมวด 1 ของบัญชี ท้ายประกาศนี้
2. กิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาเทคโนโลยีและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่
 - 2.1 กิจการวิจัยและพัฒนา (ประเภท 7.12)
 - 2.2 กิจการบริการทดสอบทางวิทยาศาสตร์ (ประเภท 7.13)
 - 2.3 กิจการบริการสอบเทียบมาตรฐาน (ประเภท 7.14)
 - 2.4 กิจการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ (ประเภท 7.15)
3. กิจการสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และบริการพื้นฐาน ได้แก่
 - 3.1 กิจการสาธารณูปโภคและบริการพื้นฐาน (ประเภท 7.1)
 - 3.2 กิจการขนส่งมวลชนและสินค้าขนาดใหญ่ (ประเภท 7.2)

4. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน และรักษาสิ่งแวดล้อม ได้แก่
 - 4.1 กิจกรรมนิคมอุตสาหกรรมเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (ประเภท 7.5.6)
 - 4.2 กิจกรรมบริการบำบัดน้ำเสีย กำจัดหรือขนถ่ายขยะกากอุตสาหกรรมหรือสารเคมีที่เป็นพิษ (ประเภท 7.16)
5. อุตสาหกรรมเป้าหมาย ได้แก่
 - 5.1 การผลิตชิ้นส่วนเหล็กหล่อเฉพาะที่ใช้เตาหลอมแบบการเหนี่ยวนำ(ประเภท 2.12)
 - 5.2 การผลิตชิ้นส่วนเหล็กทูป (ประเภท 2.13)
 - 5.3 การผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์ (ประเภท 4.2) ประกอบด้วย การผลิตแม่พิมพ์และชิ้นส่วน การผลิตอุปกรณ์จับยึด การผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรม ได้แก่
 - 5.3.1 เครื่องหมุนชิ้นงาน
 - 5.3.2 เครื่องเจาะ
 - 5.3.3. เครื่องเจาะคว้าน
 - 5.3.4 เครื่องเจียร
 - 5.3.5 เครื่องทำชิ้นงานที่ประกอบด้วยหลายหน้าที่ (ตัด, เจาะ, กลึง, ขัดผิว)
 - 5.3.6 เครื่องตัดเกียร์และขัดผิวงาน
 - 5.3.7 เครื่องทำแม่พิมพ์โดยวิธีทางไฟฟ้า
 - 5.3.8 เครื่องตัดชิ้นงานโดยใช้ลวดนำไฟฟ้า
 - 5.3.9 เครื่องกำเนิดลำแสงเลเซอร์
 - 5.3.10 เครื่องตัดแบบใช้พลาสมา
 - 5.3.11 เครื่องกำเนิดลำแสงอิเล็กทรอนิกส์
 - 5.3.12 เครื่องตัด, ขัด และตกแต่งชิ้นงาน
 - 5.4 การผลิตอุปกรณ์หรือวัสดุสำหรับงาน ตัด กัด กลึง เซาะ ใส เจียร ขัด และทำเกลียวที่ใช้กับเครื่องจักรที่มีความเที่ยงตรงสูง
 - 5.5 การผลิตชิ้นส่วนผงโลหะอัดขึ้นรูป (ประเภท 4.3)
 - 5.6 การผลิตหรือซ่อมอากาศยาน รวมทั้งชิ้นส่วนอากาศยาน (ประเภท 4.7)
 - 5.7 การผลิตชิ้นส่วนยานพาหนะ (ประเภท 4.8) ได้แก่ การผลิตระบบเบรค ABS การผลิตแผ่นวงจรเปล่าสำหรับแปลงไอเสียจากเครื่องยนต์ การผลิตระบบหัวฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงควบคุมด้วยวงจรีเล็กทรอนิกส์

- 5.8 การชุบแข็ง (ประเภท 4.12)
- 5.9 การผลิตสารหรือแผ่นสำหรับไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเภท 5.6)
- 5.10 กิจการออกแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ (ประเภท 5.7)
- 5.11 กิจการซอฟต์แวร์ (ประเภท 5.8)
- 5.12 กิจการเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (ประเภท 7.5)
- 5.13 กิจการศูนย์กระจายสินค้าระหว่างประเทศด้วยระบบที่ทันสมัย (ประเภท 7.7)

6. คณะกรรมการอาจประกาศให้มีการส่งเสริมการลงทุนแก่กิจการที่ปรากฏในบัญชีท้ายประกาศนี้ เมื่อเห็นว่ากิจการนั้นหมดความจำเป็นที่จะให้การส่งเสริมการลงทุนต่อไป หรืออาจประกาศเพิ่มเติมประเภทกิจการใดๆ ที่คณะกรรมการเห็นสมควรให้การส่งเสริมขึ้นอีกก็ได้แม้กิจการนั้นจะไม่ปรากฏในบัญชีท้ายประกาศนี้ก็ตาม

7. ประกาศนี้มีผลบังคับใช้สำหรับคำขอรับการส่งเสริมที่ยื่นตั้งแต่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2543

8. โครงการที่ยื่นคำขอรับการส่งเสริม หรือได้รับการส่งเสริมการลงทุนก่อนวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2543 แต่เป็นกิจการที่ให้ความสำคัญเป็นพิเศษตามข้อ 6 ของประกาศฉบับนี้ หากยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ด้านภาษีอากร ก่อนวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2543 จะขอเปลี่ยนแปลงกิจการตามที่กำหนดใหม่ และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดใหม่ใน ประเภทกิจการนั้นๆก็ได้ โดยให้ยื่นขอต่อสำนักงานภายในวันศุกร์ที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2543 ประกาศ ณ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2543

บัญชีประเภทกิจการที่ให้การส่งเสริมการลงทุน แบ่งเป็น 7 หมวด ได้แก่

หมวด 1 เกษตรกรรมและผลิตผลจากการเกษตร

หมวด 2 เหมืองแร่ เซรามิกส์ และ โลหะขั้นมูลฐาน

หมวด 3 อุตสาหกรรมเบา

หมวด 4 ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง

หมวด 5 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า

หมวด 6 เคมีภัณฑ์ กระดาษ และพลาสติก

หมวด 7 กิจการบริการและสาธารณูปโภค (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.

2549ค : ออนไลน์)

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้แตกต่างกันออกไปดังนี้

เซอร์โต (Certo. 1989 : 8) ให้ความหมายการบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ไซมอน, สมิทเบิร์ก และทอมสัน (Simon, Smitburge and Thomson. 1960 : 3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน

เกษม จันทรแก้ว (2540 : 512 - 514) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะการดำเนินการนำวัตถุประสงค์สู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร ผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยความสะดวกตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมในการนำแผนงานที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการร่วมกับทรัพยากรทำให้การผลิต หรือการใช้ปัจจัยการบริหารก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น การบริหารจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 19) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการ โดยแบ่งหน้าที่ของการบริหารจัดการออกเป็น 4 หน้าที่ คือ

1. การวางแผน เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ลักษณะการวางแผนมีดังนี้

- 1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเอง เพื่อกำหนดสถานการณ์ในปัจจุบันขององค์การ
- 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต

- 1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร
- 1.6 การประเมินแนวทางการปฏิบัติงานที่วางไว้
- 1.7 การทบทวนและปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง
2. การจัดองค์การเป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้นหรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงานเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จการจัดองค์การประกอบด้วย
 - 2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ
 - 2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่
 - 2.3 การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน
 - 2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน
 - 2.5 การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์อย่างเหมาะสมและสามารถบริหารจัดการได้
 - 2.6 การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่
 - 2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
 - 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง
 - 2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์
 - 2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
 - 2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา
 - 2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ
 - 2.13 การทบทวนและปรับคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
 - 2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง
3. การนำ เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายของค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง ดังนั้นการนำจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา การนำ ประกอบด้วย
 - 3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ

3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ

3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน

3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน

3.5 การยกย่องและสรรเสริญและการตำหนิติเตียนอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม

3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง

3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

3.8 การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม เป็นการติดตามผลการทำงาน และแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็นหรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ ซึ่งการควบคุมประกอบด้วย

4.1 การกำหนดมาตรฐาน

4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน

4.3 การแก้ไขความบกพร่อง

4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ จะประกอบไปด้วยหน้าที่ 4 หน้าที่คือ การวางแผน ซึ่งเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น การจัดองค์การจะเป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงาน การนำจะเป็นขั้นตอนที่จะสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยการสร้างขวัญและจูงใจผู้ได้บังคับบัญชา การควบคุมจะเป็นการติดตามผลการทำงานและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

มีนักวิชาการมากมายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่

เวปเบอร์ (Webber. 1966 : 340) นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่มีคำนิยามถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ โดยสิ่งที่สำคัญคือทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติโดยตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2538: 1-2) กล่าวว่า การบริการคือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธิษาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้บริการ โดยกล่าวถึงลักษณะการบริการที่ดีควรประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา
2. การบริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลและการบริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น และควรระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง
3. การบริการด้วยน้ำใจ ถ้าหากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยความเต็มใจ แต่หากไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนก็ควรจะแจ้งให้ทราบว่าต้องติดต่อได้ที่ไหนและต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อธิษาศัยดี และมารยาทงาม
4. การบริการต่อทุกคน โดยเท่าเทียมกัน เนื่องจาก ทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับการบริการที่มากที่สุดและดีที่สุด แต่ไม่อยากจะตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งคุณภาพและปริมาณที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ในขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหมือนคนอื่น

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2541 : 3-5) ได้กล่าวว่า แนวทางในการตรวจสอบว่าพนักงานบริการลูกค้าพอหรือยัง ดังนี้

1. การบริการมีคุณภาพหรือไม่
2. การบริการทันท่วงที ไม่ทำให้ลูกค้ารอ
3. ถามตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง
4. สร้างความรู้สึกให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา
5. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
6. ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัย

7. เราพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือไม่
8. ถามตัวเองว่าเป็นผู้ชำนาญในงานที่ทำหรือไม่
9. พยายามสร้างความรู้สึกรักห่วงใยลูกค้า
10. รู้จักสื่อสารเป็น ชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจและไม่ให้ลูกค้ารู้สึกผิดเมื่อตัวเองทำผิด
11. ไม่แสดงท่าหยิ่งยะโสกับลูกค้า
12. มีความพร้อมตลอดเวลาในการบริการ
13. มีความเต็มใจในการทำงาน

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2538 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ยึดต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากการไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละ

คน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการ คนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการ บริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็น มาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการ บนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกัน ได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มี การฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการ มากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ เสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการ บริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้ บริการจะก่อให้เกิดความ สูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียม อาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษา ความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันทีในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงิน ซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะ การบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้นเช่น เมื่อผู้โดยสารหรือ ลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะ เกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทาง การ บริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

กุลชน หนาพงศธร (2528 : 303-304) มีความเห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดขึ้นนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามากจนเกินไป

อีแริง (นามแฝง) (2538 : 35-37) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานละเอียดอ่อนที่ต้องอาศัยหัวใจสัมผัสเท่านั้น จึงจะสามารถจับจุดและสนองความพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมั่นใจและมั่นใจ โดยกล่าวถึงการมีจิตสำนึกแห่งงานบริการ ไว้ดังนี้

1. การยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งต่อหน้าลูกค้าและขณะทำงาน การมีใบหน้าแจ่มใสและยิ้มจากใจ
2. การเต็มใจในการทำงาน พยายามให้ได้ทำงานและสนุกกับงาน การทำใจให้รักงานจะไม่ทำให้เบื่อหน่าย การทำงานที่จริงจังไม่จำเป็นต้องเคร่งเครียด

3. การไม่นิ่งดูดาย ในสิ่งที่ทำได้ ต้องพร้อมเสมอขณะทำงาน เมื่อรู้ว่าลูกค้าต้องการการบริการจงทำเท่าที่จะทำได้จนกว่าเพื่อนจะมารับหน้าที่ต่อ

4. การรู้จักตนเองและหน้าที่ ต้องรู้สึกให้ได้ว่าเราคือ นักบริหารมืออาชีพ จะช่วยขจัดความยุ่งยากหรือความทุกข์ใจให้ลูกค้าเกิดความสบายใจได้ และสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทุกอย่างโดยไม่จำเป็นต้องเป็นเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่โดยตรงเพียงอย่างเดียว

5. การบริการอย่างจริงใจ เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือหรือมีสิ่งที่จะต้องทำก็สามารถบริการลูกค้าอย่างอัตโนมัติโดยไม่ต้องให้ใครมาสั่งให้ทำ

ประยูร กาญจนกุล (2533 : 119-122) ซึ่งให้เห็นว่า หลักสำคัญในการบริการมี 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของ

ฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนอง ความต้องการของส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินงานบริการสาธารณะ ย่อมเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากต้องหยุดชะงักไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จรรยาพร กุลอำนวยการ (2538 : 44) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของลูกค้า การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้นเอง

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ลูกค้าจะได้คือความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ลูกค้าต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามนัด

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจติดใจได้รับการที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูรูดรตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผสมผสานไม่รุนแรง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียนุ่ง

2. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องถามซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้ทำได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้มี การยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพุดที่สุภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ (2538 : 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพุดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการ ของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้

3. ความสามารถ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ศุภชัย คามวัลย์ (2544 : 12-16) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้เห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการ ข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการ ถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง

6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่

ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น

9. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

9.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่นมีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จึงสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย โดยฝ่ายหนึ่งคือลูกค้า และอีกฝ่ายหนึ่งคือผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่อย่างเต็มที่และเต็มใจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติ ความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจของคนได้รับการตอบสนอง

กู๊ด (Good. 1973 : 320) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ หรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้นๆ

วูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง ที่สามารถใช้แทนกัน ได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

พิศกดิ์ กุสุโมทย์ (2543 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัย หรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสมจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

กฤษณ์กมล กมลลาสน์ (2546 : 17) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคือการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวก ที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนอง และได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

โกศล น้อยอ่าง (2543 : 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก หรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก และถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและ/หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป

อรวรรณ เมฆทัศน์ (2543 : 6) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่างๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ มีความแตกต่างกัน

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2543 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีกระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีกระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการ ตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเรียน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จใน การเรียนได้

สุรียา โอทยากุล (2544 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระตุ้นในเชิงประมาณค่า โดยจะแสดงผลออกมาในรูปของปฏิกิริยาที่มีต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉยๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจจะเป็นผลของความรู้สึกในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกในเชิงลบ

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งานผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

กาญจนา สุภรพันธ์ (2543 : 34) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่าและ ความพึงพอใจในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรม ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์การหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมนั้น ๆ จะตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล คือ ถ้าหากว่าบุคคลมี

ความพึงพอใจในกิจกรรมหรือในงานใด การกระทำกิจกรรมหรืองานนั้นก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี

ทัศนีย์ ศีลสุวรรณโณ (2544 : 9) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรรณ จันทอง (2544 : 34) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เทย์เลอร์ (ชงชัย สันติวงษ์. 2539 : 45 ; อ้างอิงจาก Taylor. 1989. **Leadership : Challenges for Today's Manager**) ซึ่งเป็นบิดาแห่งการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ได้ให้ความสำคัญพื้นฐานในแนวความคิดทางการบริหารที่สำคัญ 4 ประการ

1. การต้องมีการคิดค้นและกำหนด “วิธีที่ดีที่สุด” สำหรับงานที่จะทำแต่ละอย่าง กล่าวคือ จะต้องมีการกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้สามารถทำงานเสร็จจุดมุ่งไปด้วยดีตามวัตถุประสงค์ มาตรฐานของงานจะต้องมีการจัดวางเอาไว้ โดยมีหลักเกณฑ์ที่ได้พิสูจน์มาแล้วว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดจริง และในเวลาเดียวกัน การจ่ายผลตอบแทนแบบจูงใจต่าง ๆ ก็จะจ่ายให้ตามผลผลิตทั้งหมดสำหรับส่วนที่เกินกว่ามาตรฐาน

2. การต้องมีการคัดเลือกและพัฒนาคนงาน เทย์เลอร์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของการรู้จักจัดงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับคนงาน นอกจากนี้ เทย์เลอร์ ยังได้เน้นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการอบรมคนงานให้รู้จักวิธีทำงานที่ถูกวิธีด้วย จึงปรากฏเป็นข้อแนะนำจากเขาว่าในการคัดเลือกคนงานจะต้องมีการพิจารณาเป็นพิเศษที่จะให้ได้คนที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุดตรงตามงานที่จะให้ทำ

3. ด้วยวิธีการพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีทำงานควบคู่กับการพิจารณาคนงานนี้ เทย์เลอร์ เชื่อว่า คนงานจะไม่คัดค้านต่อวิธีทำงานใหม่ที่ได้กำหนดขึ้น เพราะโดยหลักเหตุผลคนงานทุกคนจะเห็นจริงถึงโอกาสที่เขาจะได้รับรายได้สูงขึ้น จากการทำงานถูกวิธีที่จะช่วยให้ได้ผลผลิตสูงขึ้น

4. การประสานร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารและคนงาน โดย เทย์เลอร์ มีความเชื่อว่าฝ่ายบริหารควรจะได้ประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับคนงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน แต่จะต้องไม่ใช่โดยการไปลงมือปฏิบัติงานที่ควรจะเป็นงานของคนงานเท่านั้น

แนวความคิดและหลักวิธีที่กล่าวมาทั้งหมดของ เทย์เลอร์ นี้ อาจกล่าวได้ว่าทำให้เกิดเป็นทฤษฎีการบริหารขึ้นมา เพราะได้มีสิ่งใหม่เกิดขึ้น คือ

1. ได้มีปรัชญาใหม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคนและงาน ซึ่งเป็นความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน และเป็นรากฐานของการเข้าใจถึงการจัดองค์การและการบริหารต่าง ๆ อย่างมากมาย

2. บทบาทและภาระหน้าที่ที่เทย์เลอร์ได้ลงมือคิดค้นและนำมาปฏิบัติเป็นภาระของตนเองในฐานะที่เป็นผู้บริหารแบบใหม่ ที่ได้กลายเป็นข้อแนะนำ งานวางแผนเป็นงานที่ต้องแยกออกจากงานด้านปฏิบัติ และผู้บริหารต้องทำหน้าที่ในการวางแผนการทำงาน แต่ขณะเดียวกันงานด้านการปฏิบัติจะเป็นงานของพนักงาน

ฟาโยล (ซนิสรา ทองขาว. 2547 : 10; อ้างอิงจาก Fayol. 1984. **General and Industrial Management**) ได้อธิบายว่ากระบวนการบริหารประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ๆ 5 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน (Planning) คือ การคิดกะการล่วงหน้าหรือกำหนดสิ่งที่จะดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดให้มีโครงสร้างของสายงานตำแหน่งงานและอำนาจหน้าที่ในองค์การ

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) คือ การดูแลสั่งการให้งานเป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย

4. การประสานงาน (Co-coordinating) คือ การดูแลควบคุม และอำนวยความสะดวกให้
ผู้ทำงานสามารถทำงานได้โดยสะดวกเต็มความสามารถ

5. การควบคุม (Controlling) คือ การควบคุมให้งานที่ดำเนินการดำเนินไปตามเป้าหมาย
ที่วางไว้

กูลิก (ชนิสรา ทองขาว. 2547 : 11 ; อ้างอิงจาก Gulick. 1937. **Papers the Science of Administration**) ได้อธิบายว่า กระบวนการบริหารเป็นกระบวนการ POSDCORB โดยใช้ตัวอักษร
มาเรียงกันเข้าเป็นหลักการ คือ ขั้นตอนที่ผู้บริหารปฏิบัติ 7 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง เป็นการกำหนดโครงการอย่างกว้าง ๆ ว่าจะทำอะไร
เพื่ออะไร และมีแนวทางจะปฏิบัติอย่างไร

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง เป็นการจัดสายงานแบ่งแยกอำนาจการบริหาร
ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบหน้าที่บทบาทของแต่ละคนแต่ละตำแหน่งอย่างเด่นชัด

3. การสรรหา (Staffing) หมายถึง การจัดการหาบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งที่ได้จัดองค์การ
เอาไว้แล้ว มีการบรรจุงานฝึกฝนอบรมพัฒนาคุณภาพคน เพื่อจะได้ทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

4. การวินิจฉัยสั่งการ (Directing) หมายถึง เพื่อบอกทิศทางการทำงาน เสนอแนะวิธี
ทำงานหลังจากที่ได้วิเคราะห์อย่างรอบคอบแล้วว่าควรทำอะไรบ้างอย่างไรไปในทิศทางใด

5. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง อันได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง
หน่วยงานย่อยและบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ซึ่งอาจจะต้องใช้เทคนิค
ต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การกำหนดระเบียบแบบแผนในการทำงาน เป็นต้น

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การทำงานทุกอย่างจะต้องมีการรายงานไปยัง
ผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปว่าตนเองได้ทำอะไรบ้าง อย่างไร ได้ผลอันใด

7. การจัดงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง ให้ถูกต้องเหมาะสมกับกิจกรรม
กระบวนการ POSDCORB นี้ เป็นกระบวนการซึ่งเป็นวงกลม กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผน
ต่อไปเรื่อย ๆ ตามลำดับถึงการจัดงบประมาณ และผลจากการจัดงบประมาณก็จะส่งผลกระทบไป
ยังการวางแผนในครั้งต่อไปเป็นวงกลมอยู่ตลอดเวลา

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้มีนักวิชาการและ
นักวิจัยหลายท่านได้อธิบายทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs theory) ของ อับราฮัม เอช.
มาสโลว์ (Abraham H. Maslow)

มาสโลว์ (เปล่งศรี อิงคนันท์, 2526 : 34-37; อ้างอิงจาก Maslow. 1954. **Motivation and Personality**) ได้เขียนทฤษฎีที่จิตใจหรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่ มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อมโดยการจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิตเป็นความมั่นคงในด้านหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social of belongingness needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้นคือ ความต้องการด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเองรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะทำให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญ ในการรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization needs) ลำดับความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทักษะของตน

มาสโลว์ (Maslow) มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็อยากจะได้รับ การตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนั้นจะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าคนต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปนี้จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุดคือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

ธีรวิทย์ ฉายภมร (2544 : 25) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพอใจว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความสุขที่มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความสุขที่มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์ สังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

ความพึงพอใจคือ การที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย และแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ ดังตัวอย่างความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไปนี้เช่น การบริการราคาถูก การบริการโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ การบริการตลอด 24 ชั่วโมง การบริการที่น่าเชื่อถือ การบริการที่เต็มไปด้วยความรับผิดชอบ การบริการที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 108) กล่าวว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อน ซึ่งจากการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการที่ต้องการมากที่สุดแบ่งได้ ดังนี้

1. ทักษะที่ดี (Pleasant attitude) ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือ รอยยิ้มและอัธยาศัยอันดีในเวลาที่พวกเขาต้องมารับบริการ

2. คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ (Responsive and correct answer) เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ หรือแม้แต่ในยามที่พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขาซื้อ สิ่งที่พวกเขาต้องการมากที่สุดก็คือ พวกเขาคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับคำตอบชัดเจนข้อแนะนำต่าง ๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือคำตอบหรือคำแนะนำต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องมีความถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ ตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

3. บุคลิกภาพที่ดี (Well equipped) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการนั่นเอง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ตลอดจนการมีบุคลิกภาพที่ดีสมกับเป็นผู้ที่พร้อมจะให้บริการ

4. ความมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน (Skill and training) สิ่งที่เราต้องการก็คือพนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญงานในงานบริการนั้น ๆ

5. การตรงต่อเวลา (Punctuality) ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการและการได้รับการบริการ ก็คือ การตรงต่อเวลา การนัดหมายกับผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ

สมเกียรติ งามพาณิชย์ (2541 : 36-38) กล่าวว่า คำถามสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการตอบคือ ผู้รับบริการต้องการอะไรจากงานบริการของเรา คำตอบที่ได้แตกต่างกันไปตามที่ลักษณะของแต่ละธุรกิจ อย่างไรก็ตามนักวิจัยได้พยายามศึกษา ความต้องการความคาดหวัง ความพึงพอใจ จากผู้ปฏิบัติงานตลอดมาเพื่อสรุปเป็นทฤษฎีและหลักการเสนอมาดังตัวอย่างต่อไปนี้

ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับความต้องการของ อเดแอนเอดิซัน (Aday and Anderson. 1975 : 58) ได้ศึกษาโดยการสอบถามผู้รับบริการว่า สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง จากคำตอบที่ได้นำมาจัดกลุ่มได้ 6 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 1.1 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการไม่นาน
- 1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
- 1.3 ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

กลุ่มที่ 2 การประสานงานของการบริการ (Coordination) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 2.1 การได้รับการทั้งหมดตามความต้องการ
- 2.2 การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อตัวผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 3 อริยาบถและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 3.1 คำพูดเชิงบวก
- 3.2 บุคลิกภาพน่าเกลื่อมใส
- 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 3.4 ความเอาใจใส่ตลอดเวลา

กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการกฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

กลุ่มที่ 5 คุณภาพของบริการ (Quality of service) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์

กลุ่มที่ 6 ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

6.1 ราคายุติธรรม

6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

จากทฤษฎีข้างต้น ทำให้เราได้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะทำให้เราได้เปรียบคู่แข่ง หากเราสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และเพื่อให้การบริการของเราเป็นหนึ่งใน เราสามารถนำหลักทฤษฎีข้างต้นมาหาแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาคยา ภัทราวุฒิชัย (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่ตั้งของกิจการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งของกิจการขนาดใหญ่ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อคนของจังหวัด ระยะทางจากเมืองหลักของภูมิภาคถึงจังหวัดนั้น และความยาวทางหลวงสะสมต่อพื้นที่ของจังหวัด ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งของกิจการขนาดกลาง ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อคนของจังหวัด ระยะทางจากเมืองหลักของภูมิภาคถึงจังหวัดนั้น ความยาวทางหลวงสะสมต่อพื้นที่ของจังหวัด และสัดส่วนของจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอยู่เดิมต่อจำนวนสำนักงานธนาคารทั้งหมดในจังหวัด

ปรัชญา จันทราภัย (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมารับบริการในรอบ 2 ปี ภูมิภาคเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มารับบริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงร้อยละ 67.8 พึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 31.0 และพึงพอใจในระดับต่ำร้อยละ

ละ 1.2 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับสูง คือ การให้เกียรติ การประสานบริการ ความสะดวก คุณภาพบริการ ข้อมูลที่ได้รับและค่าใช้จ่าย ร้อยละ 72.9, 70.2, 66.7, 65.9, 65.1 และ 50.2 ตามลำดับ ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีร้อยละ 92.2, 91.4 และ 90.6 ตามลำดับ

นพวรรณ มงคลแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผลการศึกษาปรากฏว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งหน่วยงานที่ปฏิบัติ อัตราเงินเดือน อายุราชการ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว การได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเกินกว่า 1 ขั้น และฐานะทางการเงินไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อนุเทพ เบื้องบน (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามายาตาดุสิต ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารมากกว่า 3 ปี มากกว่าร้อยละ 50.0 ที่เหลือใช้บริการ 3 ปีลงมา ความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามายาตาดุสิต ส่วนมากอยู่ในระดับดีมาก โดยมีรายละเอียด คือ ด้านความรวดเร็วที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้า แต่ละประเภทบริการอยู่ในระดับพอสมควร คือ ด้านเงินสด ด้านสินเชื่อ ด้านส่วนบุคคล ด้านธุรกิจทั่วไป ที่เหลืออยู่ในระดับเร็ว กิริยามารยาทและการติดต่อสื่อสารของพนักงานที่มีต่อลูกค้าอยู่ในระดับพอสมควรคือ ด้านเงินสด ด้านส่วนบุคคล ด้านธุรกิจทั่วไป ด้านสินเชื่อ ที่เหลืออยู่ในระดับเร็ว ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร ลูกค้าส่วนมากมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสม คือ ด้านเงินสด ด้านส่วนบุคคล ด้านธุรกิจทั่วไป ด้านสินเชื่อ ตามลำดับ ที่เหลืออยู่ในระดับยุ่งยาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ธนาคารให้บริการมีความเหมาะสมคือ ที่จอดรถที่ธนาคารจัดให้ลูกค้า การจัดป้ายบอกหน่วยบริการของธนาคารที่พนักลูกค้าขณะรอรับบริการ รูปแบบการจัดช่องเคาน์เตอร์ และช่องการให้บริการลูกค้า ความสะดวกเรียบร้อยของการจัดสำนักงาน เอกสาร /เครื่องเขียนที่จัดเตรียมให้ลูกค้า

กมลรัตน์ จุลสุคนธ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนตามการรับรู้ของผู้ประกอบการลงทุน พบว่า ภาพลักษณ์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีภาพลักษณ์

อยู่ในระดับดีทุกด้าน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพลักษณ์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนตามการรับรู้ของผู้ประกอบการลงทุนรายด้านจำแนกตามประสบการณ์ในการลงทุน และเงินทุนจดทะเบียนพบว่า ด้านบริการและอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จักรวงศ์ ใจแจ้ง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่มีต่อการกระจายรายได้ พบว่า หลังจากใช้มาตรการดังกล่าว ส่งผลให้เกิดการกระจายการลงทุนไปยังเขตการลงทุนที่ 3 มากขึ้น การกระจายรายได้ของครัวเรือนทั้งประเทศและแยกตามภูมิภาคดีขึ้น แต่ในสัดส่วนที่น้อยมาก โดยค่าสัมประสิทธิ์ความไม่เสมอภาคในด้านการกระจายรายได้ของครัวเรือนทั้งประเทศดีขึ้น ปี 2543 ดีขึ้นร้อยละ 0.013 และปี 2545 ดีขึ้นร้อยละ 0.015 หากมองแต่ละภูมิภาค ปี 2543 พบว่า กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการกระจายรายได้ดีขึ้น ร้อยละ 0.007 และ 0.010 ตามลำดับ ส่วนภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคกลาง มีการกระจายรายได้ลดลงร้อยละ 0.008, 0.001 และ 0.042 ตามลำดับ ปี 2545 กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ภาคใต้ ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการกระจายรายได้ดีขึ้น ร้อยละ 0.013, 0.004, 0.011 และ 0.001 ตามลำดับ ส่วนภาคเหนือมีการกระจายรายได้ลดลง ร้อยละ 0.003

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ (2548 : ออนไลน์) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กรณีศึกษา สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสวนพลู และศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน อ.รัชดาภิเษก จากผลสำรวจพบว่า ผู้มาขอรับบริการให้ความคาดหวังต่อประเด็นต่างๆ ของงานบริการค่อนข้างสูง ในขณะที่เดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการได้ค่อนข้างดีเช่นกัน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก ตารางที่ 1 และแผนภาพที่ 1 ซึ่งในภาพรวมผู้ตอบได้ให้คะแนนความคาดหวังและคะแนนการปฏิบัติงานจริงเกินกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้านของงานบริการ ยกเว้นด้านเรื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ซึ่งได้คะแนนการปฏิบัติงานจริงเท่ากับ 2.8 ถึงแม้ว่าคะแนนของการปฏิบัติงานจริงนั้น ต่ำกว่าคะแนนที่ผู้ขอรับบริการได้ให้ความคาดหวังไว้ในทุกด้าน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคาดหวังและคะแนนของการปฏิบัติงานจริงแล้ว พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ พบว่าหัวข้ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ การมีอาคารสถานที่อำนวยความสะดวกที่ปลอดภัย ส่วนด้านที่ผู้ขอรับบริการให้ความคาดหวังน้อยที่สุดคือ การมีเรื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ในขณะเดียวกัน ด้านผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนน

ด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุดเท่ากับ 2.8 คือ เครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ในหัวข้อการบริหารจัดการ ผู้ที่ขอรับบริการคาดหวังการบริการในด้านต่างๆ พอๆ กันก็มีคะแนนอยู่ระหว่าง 3.9-4.0 ในขณะเดียวกัน ด้านที่ผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงที่สุด ได้แก่ ความแน่ใจในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวและธุรกิจ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุด คือ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการ