

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามขั้นผู้วิจัยขอลำดับหัวข้อเรื่องเป็นดังนี้

1. บริบทเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา จังหวัดอ่างทอง
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา
 - 1.2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา
2. การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล
 - 2.1 ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล
 - 2.2 การพัสดุของเทศบาล
 - 2.3 การเงินของเทศบาล
 - 2.4 การเก็บรักษาเงิน
 - 2.5 การเบิกจ่ายเงิน
3. ประเภทของภาษีอากร
 - 3.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
 - 3.2 ภาษีบำรุงท้องที่
 - 3.3 ภาษีป้าย
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 4.3 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ
 - 4.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
 - 4.5 การวัดและการประเมินความพึงพอใจ
 - 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 5.1 หลักการให้บริการ
 - 5.2 ลักษณะของการบริการ
 - 5.3 คุณภาพของการบริการ

- 5.4 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ
- 6. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
 - 6.1 ด้านเจ้าหน้าที่
 - 6.2 ด้านกระบวนการ
 - 6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 6.4 ด้านการประชาสัมพันธ์
- 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา

เทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา (2553 : 14) อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ห่างจากที่ว่าการอำเภอวิเศษชัยชาญ ประมาณ 12 กิโลเมตร เนื้อที่ตำบลไผ่ดำพัฒนา มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 12.06 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,145 ไร่ อาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลมหาชัย และตำบลหัวตะพาน

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลโคกช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลนรสิงห์ และตำบลเอกราช

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลสี่ร้อย

การปกครอง การแบ่งเขตการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2475 แบ่งออกเป็น 8 ชุมชน ดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร
1	ชุมชนบ้านลาดมะไฟ	161	632
2	ชุมชนบ้านลาดจินจาน	119	429
3	ชุมชนบ้านไผ่ดำ	184	633
4	ชุมชนบ้านไผ่ดำ	70	258
5	ชุมชนบ้านไผ่ดำ	61	226

ตาราง 2 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร
6	ชุมชนบ้านไผ่ดำ	147	528
7	ชุมชนบ้านคลองแพ	61	244
8	ชุมชนบ้านคลองสุคนธ์	78	324
	รวม	881	3,274

ที่มา : เทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา. 2552 : 5

1.2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา

เทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา มีการกำหนดและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ไว้ดังนี้ (เทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา. 2552 : 6)

1. สำนักงานปลัด มีหน้าที่รับผิดชอบงาน งานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานบริหารส่วนบุคคล งานตรวจสอบภายใน งานกฎหมายและเรื่องราวร้องทุกข์ งานรักษาความสงบเรียบร้อย และงานกิจการ โครงการพิเศษ งานนโยบายและแผน งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิชาการ งานงบประมาณ งานข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตตำบล งานการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานอำนวยการ งานป้องกันและกู้ภัย งานฟื้นฟู งานกิจการสภาเทศบาล งานระเบียบข้อบังคับการประชุม งานการประชุมสภาเทศบาล งานเลือกตั้งและข้อมูลการเลือกตั้ง งานชุมชนสัมพันธ์ และงานอำนวยการและประสานงาน

2. กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบงาน งานการเงิน งานรับเงินและเบิกจ่ายเงิน การจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน งานบัญชี งานการบัญชี งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย งานงบการเงิน และงบทดลอง งานแสดงฐานะทางการเงิน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า งานพัฒนารายได้ งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี งานพัสดุ ทะเบียนควบคุมและเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์และยานพาหนะ

3. กองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบ งานก่อสร้าง งานก่อสร้างและบูรณะถนน สะพาน ทางระบายน้ำและโครงสร้างพื้นฐาน งานระบบข้อมูลและแผนที่ทางคมนาคม งานบำรุงรักษา

เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานออกแบบควบคุมอาคารและผังเมือง งานประเมินราคา งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร งานออกแบบ งานควบคุมทางผังเมือง งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟู งานประสานสาธารณูปโภค งานประสานกิจการประปา งานไฟฟ้าสาธารณะ งานระบายน้ำ งานขนส่ง

4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รับผิดชอบงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม งานส่งเสริมพัฒนาเด็กเล็ก งานส่งเสริมและสนับสนุนกิจการศาสนา งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยว

2. การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

เมื่อมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีแล้ว เทศบาลตำบลจะต้องทำการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งที่เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บเองและได้รับจัดสรรจากหน่วยงานอื่น ทั้งนี้ เพื่อให้มีเงินงบประมาณสำหรับนำไปใช้จ่ายในการดำเนินการตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายได้ของเทศบาล มีดังนี้ (เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา. 2552 : 7)

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย
2. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
3. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร
4. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา
5. ค่าธรรมเนียมการเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
6. ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินอากรประทานบัตร ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน
7. ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
8. เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยการอุทยานแห่งชาติ
9. ภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.1 ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล

ภาษีที่เทศบาลตำบลดำเนินการจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ซึ่งมีขั้นตอนการจัดเก็บ ดังนี้

1. ระเบียบเตรียมการก่อนจัดเก็บภาษี
 - 1.1 แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานจัดเก็บภาษี
 - 1.2 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี อันจะทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี

1.3 สํารวจตรวจสอบทะเบียนผู้เสียภาษี ซึ่งนำข้อมูลจากแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หรือป้ายที่ปรากฏจริง

1.4 จัดอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี

1.5 เตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ให้พร้อมและเพียงพอ เพื่อจะทำให้การให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเรียบร้อย

1.6 จัดเตรียมสถานที่สำหรับรับชำระภาษีให้มีความสะดวกสบาย

2. ระเบียบปฏิบัติการจัดเก็บภาษี

2.1 รับแบบแสดงรายการภาษี

2.2 ตรวจสอบความถูกต้อง และข้อเท็จจริงของข้อมูลในแบบที่ยื่น

2.3 ประเมินภาษี

2.4 แจ้งการประเมินให้ผู้เสียภาษีทราบ เพื่อที่จะได้นำเงินมาชำระภาษีตามที่กฎหมาย

กำหนด

2.5 รับชำระเงินค่าภาษี

3. ระยะเวลาติดตามประเมินผลการปฏิบัติ

3.1 ตรวจสอบทะเบียนผู้เสียภาษี เพื่อตรวจสอบผู้ที่ไม่มายื่นชำระภาษีภายในกำหนดเวลา

3.2 แจ้งให้ผู้ที่ยังไม่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีภายในกำหนดเวลา มาทำการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ในกรณีนี้จะต้องเรียกเงินเพิ่มจากผู้ชำระภาษีเกินกำหนดเวลาตามอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้

3.3 ดำเนินคดีต่อผู้ที่ไม่มายื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีภายในกำหนดเวลา โดยสามารถกระทำได้ 2 ทางคือ

3.3.1 เปรียบเทียบปรับ

3.3.2 รวบรวมหลักฐานไปแจ้งต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง (สำหรับในส่วนภูมิภาค) หรือพนักงานสอบสวนฝ่ายตำรวจ (สำหรับกรุงเทพมหานคร) เพื่อดำเนินคดี

4. ระเบียบบังคับจัดเก็บภาษี

การบังคับจัดเก็บภาษี เป็นการใช้มาตรการจูงจูงแรงตามกฎหมาย เพื่อบังคับแก่ผู้ค้างชำระภาษี โดยดำเนินการดังนี้

4.1 ตรวจสอบทะเบียน ข้อมูล หรือรายชื่อผู้ค้างชำระภาษี

4.2 แจ้งเตือนผู้ค้างชำระภาษีให้ชำระภาษี

4.3 ยึด หรืออายัดและขายทอดตลาด ในกรณีที่ผู้ค้างชำระภาษีไม่ชำระภาษีตามที่ ได้รับแจ้ง โดยนายกเทศมนตรีออกคำสั่งให้ยึด หรืออายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้าง ชำระภาษี โดยให้นำวิธีการในประมวลกฎหมายพิจารณาความแพ่งมาบังคับใช้โดยอนุโลม

2.2 การพัสดุของเทศบาล

หลังจากที่เทศบาลได้ดำเนินการจัดเก็บภาษี หรือมีรายได้เพียงพอที่จะดำเนินการตามเทศ บัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีแล้ว เทศบาลก็จะทำการจัดหาพัสดุตามที่กำหนดไว้ในเทศ บัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดหาพัสดุ หรือการจัดซื้อจัดจ้าง มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 จัดทำรายงานการขอซื้อของจ้าง เป็นการขออนุมัติดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างต่อผู้มี อำนาจในการสั่งซื้อสั่งจ้าง ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 โดยในรายงานการขอซื้อของจ้างจะต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับพัสดุที่ จะขอซื้อหรือของจ้าง ซึ่งมีวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ระยะเวลาดำเนินการ การแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง กำหนดตามวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละครั้ง

ขั้นที่ 2 จัดให้มีการเสนอราคา ในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีสอบราคา และประกวดราคา เพื่อให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

ขั้นที่ 3 ขออนุมัติจัดซื้อหรือจัดจ้างต่อผู้มีอำนาจในการสั่งซื้อ สั่งจ้าง

ขั้นที่ 4 ทำการก่อหนี้ผูกพัน ซึ่งอาจจะทำการบันทึกตกลงซื้อขาย บันทึกตกลงจ้าง สัญญาซื้อขาย หรือสัญญาจ้าง แล้วแต่กรณี โดยมีหลักประกันสัญญาตามที่ระเบียบฯ กำหนด

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการดำเนินงาน ส่งมอบงาน, ส่งของ และการตรวจรับงาน/พัสดุ

ขั้นที่ 6 การเบิกจ่ายเงินค่าสิ่งของ ค่าสิ่งก่อสร้าง และลงทะเบียนคุมพัสดุ ครุภัณฑ์ที่ดี และสิ่งก่อสร้าง แล้วแต่กรณี

2.3 การเงินของเทศบาล

เมื่อมีรายได้หรือมีการรับเงินผลประโยชน์ทุกประเภทจะต้องมีการออกใบเสร็จรับเงิน ให้แก่ผู้ชำระเงินภายในวันที่รับเงิน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 รับเงิน

ขั้นที่ 2 ออกใบเสร็จรับเงิน

ขั้นที่ 3 รวบรวมจำนวนเงินที่รับ

ขั้นที่ 4 นำฝากธนาคาร หรือเก็บรักษาในตู้निกรภัย

ขั้นที่ 5 ลงบัญชีรับเป็นรายได้ของเทศบาล

2.4 การเก็บรักษาเงิน

เมื่อสิ้นเวลารับเงิน จะต้องทำการรวบรวมจำนวนเงินที่ได้รับไว้แต่ละวัน เพื่อนำฝากธนาคารตามระเบียบฯ ซึ่งเทศบาลสามารถเก็บรักษาเงินไว้ในตู้নিরภัยได้ ไม่เกิน 20,000 บาท แต่ทั้งนี้สามารถขออนุมัติขยายวงเงินต่อนายกเทศมนตรีได้รวม ไม่เกิน 80,000 บาท การเก็บรักษาเงินนายกเทศมนตรีจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการเก็บรักษาเงิน จำนวน 3 คน ซึ่งมีหน้าที่เก็บรักษาเงินและรายงานให้นายกเทศมนตรีทราบเป็นประจำทุกวันที่มีรายได้

2.5 การเบิกจ่ายเงิน

เมื่อมีการเบิกจ่าย จะต้องจัดทำเอกสารประกอบฎีกาเบิกจ่ายเงิน โดยมีขั้นตอนการเบิกจ่ายดังนี้

ขั้นที่ 1 หัวหน้าส่วนผู้เป็นเจ้าของงบประมาณ วางฎีกาเบิกเงินต่อหัวหน้ากองคลัง

ขั้นที่ 2 หัวหน้ากองคลังทำการตรวจฎีกา

ขั้นที่ 3 หัวหน้ากองคลังนำฎีกาที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว พร้อมใบถอนเงินและเช็คเสนอให้นายกเทศมนตรีอนุมัติและลงนามในฎีกา ลงนามในใบถอนเงินและเช็ค

ขั้นที่ 4 เมื่อได้รับการอนุมัติฎีกาแล้ว ให้หัวหน้ากองคลังจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน

3. ประเภทของภาษีอากร

เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา (2552 : 25) กล่าวถึง ภาษีอากรที่เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนาจัดเก็บแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

หน่วยงานราชการได้ให้ความหมายของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ไว้ดังนี้

กรมการปกครอง (2540 : 115) ได้กล่าวว่า ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบกบาน (2552 : 2) ได้กล่าวว่า ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

เทศบาลตำบลสันกำแพง (2552 : 1) ได้กล่าวว่า ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างนั้น เช่น บ้านเช่า อาคาร ร้านค้า ดึงแถว บริษัท ธนาคาร คลังสินค้า แฟลต

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและที่ดินนั้น เช่น บ้านเช่า อาคาร ธนาคาร คลังสินค้า เป็นต้น

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน กรมการปกครอง (2540 : 119) ได้กล่าวว่า มาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2534 กำหนดไว้เป็น 2 กรณี คือ

1. หากเจ้าของทรัพย์สินอันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และที่ดิน เป็นเจ้าของเดียวกัน เจ้าของทรัพย์สินนั้นก็เป็นผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี
2. แต่ถ้าที่ดิน และโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เป็นคนละเจ้าของ กฎหมายกำหนดให้เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ต้องเป็นผู้เสียภาษี

คลังปัญญาไทย (2552 : 1) ได้กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดิน ฉะนั้นถ้าใครเป็นเจ้าของที่ดินแล้วปลูกตึกให้เช่าก็มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มิใช่ผู้เช่า แม้จะทำสัญญาให้ผู้เช่าเป็นผู้เสีย แต่ถ้าผู้เช่าไม่นำภาษีไปเสียเจ้าของก็ต้องรับผิดชอบเป็นผู้เสีย แล้วจึงไปไล่เบี้ยเอาจากผู้เช่าตามสัญญา แต่ถ้ามีคนอื่นมาเช่าที่ดินปลูกตึกแล้วให้เช่า กรณีนี้เจ้าของไม่ต้องเสียภาษี ผู้ต้องเสียภาษีคือ ผู้เช่าที่ดินปลูกตึกแล้วให้เช่า โดยผู้เช่าต้องเสียภาษีทั้งส่วนที่เป็นตัวตึกแถวและที่ดินที่ตึกแถวนั้นปลูกอยู่หรือถ้ามิใช่การให้เช่า หากแต่เป็นการอนุญาตให้ปลูกโดยไม่คิดค่าตอบแทน ผู้เป็นเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกอยู่ในที่ดินนั้นก็ยังมีหน้าที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแต่ผู้เดียวทั้งสิ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบกบาน (2552 : 2) ได้กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ ผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สิน โรงเรือน สิ่งปลูกสร้าง เช่น ตึก อาคาร คอนโดมิเนียม หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ในเขตเทศบาลซึ่งใช้หาประโยชน์โดยใช้เป็นสถานประกอบการพาณิชย์ต่างๆ ให้เช่า หรือผู้อื่นอยู่อาศัย อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินกับเทศบาล

ความรู้คู่ชาวบ้าน (2552 : 3) ได้กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของทรัพย์สิน เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละเจ้าของ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับทรัพย์สินนั้นทั้งหมด

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ ผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น แต่ถ้ามีผู้อื่นมาเช่าทรัพย์สินหรือโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างหรือปลูกสร้างอย่างอื่นใช้เป็นสถานประกอบการพาณิชย์ต่างๆ ให้เช่า ซึ่งเป็นคนละเจ้าของเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี กรมการปกครอง (2540 : 116) ได้กล่าวว่า หลักการสำคัญในการพิจารณาว่าทรัพย์สินใดอยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินหรือไม่ มีหลักในการพิจารณาดังนี้

1. ต้องมีทรัพย์สินอันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นๆ กับที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

1.1 โรงเรือน หมายถึง บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า สำนักงาน บริษัท ธนาคาร โรงแรม โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงเรือน แพลต หรือ อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก สนามมวย สนามม้า คลังสินค้า เป็นต้น

1.2 สิ่งปลูกสร้าง หมายถึง ท่าเรือ สะพาน อ่างเก็บน้ำ ถังเก็บน้ำมัน คานเรือ ซึ่งมีลักษณะการก่อสร้างติดที่ดินเป็นการถาวร

1.3 ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นๆ หมายถึง ที่ดินซึ่งปลูกโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นๆ และบริเวณต่อเนื่องกันซึ่งตามปกติใช้ไปด้วยกันกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง

2. ต้องไม่เข้าข้อยกเว้นภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน

สมคิด บางโม (2551 : 260) ได้กล่าวว่า ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินมีอยู่ 2 ประเภท ดังนี้

1. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นๆ

1.1 โรงเรือน ได้แก่ บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า สำนักงาน บริษัท ธนาคาร โรงแรม โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงเรียน แพลตหรือพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก สนามมวย คลังสินค้า เป็นต้น

1.2 สิ่งปลูกสร้างอื่นๆ หมายถึง สิ่งก่อสร้างทุกชนิด เช่น ท่าเรือ สะพาน อ่างเก็บน้ำ เจดีย์ อนุสาวรีย์ ถังเก็บน้ำมันขนาด 100,000 ลิตร ก่อสร้างติดที่ดินเป็นการถาวร ใช้เก็บสินค้า น้ำมัน

2. ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างรวมทั้งที่ดินต่อเนื่องด้วย

2.1 ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง เช่น ก.ปลูกบ้านขึ้นหลังหนึ่งบนที่ดินของ ก.ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีคือบ้านและที่ดินที่ใช้ปลูกบ้าน

2.2 ที่ดินต่อเนื่อง เช่น ก.ปลูกบ้านขึ้นหลังหนึ่งบนที่ดินแล้วมีทางเดิน สนามหญ้า สวนหย่อม สระว่ายน้ำ สิ่งเหล่านี้ย่อมถือเป็นที่ดินต่อเนื่อง หรือ ก.สร้างปั้มน้ำมันขึ้นบนที่ดินแปลงหนึ่ง บริเวณปั้มน้ำมันย่อมเป็นที่ดินต่อเนื่อง อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีต้องเสียภาษีเช่นเดียวกับที่ดินน้ำมันและตัวสำนักงานของปั้ม

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี คือ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ เช่น บ้าน ตึกแถว อาคาร ธนาคาร โรงแรม สะพาน อ่างเก็บน้ำ อนุสาวรีย์ เจดีย์ คลังสินค้า เป็นต้น

อัตราภาษีและขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน กรมการปกครอง (2540 : 140) กล่าวว่า ตามมาตรา 8 ให้ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปีของทรัพย์สิน คือ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นนั้น ในอัตราร้อยละสิบสองครึ่งของค่ารายปี

สมคิด บางโม (2551 : 263) ได้กล่าวว่า อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นต้องเสียในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ (2552 : 1) ได้กล่าวว่า การเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475 ในอัตราที่ต้องเสียภาษี คือ ร้อยละ 12 ของค่ารายปี

องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบกบาน (2552 : 2) ได้กล่าวว่า ค่าภาษี แบ่งออกเป็น ผู้รับประเมินชำระภาษีครั้งละครั้งตามค่ารายปี อัตราร้อยละ 12.5 ของ ค่ารายปี

อนึ่งค่ารายปีของปีที่ล่วงมาแล้วนั้นให้ใช้เป็นหลักสำหรับการคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องเสียในปีต่อมา แต่มิใช่ให้ถือเอาภาษีของปีที่ล่วงมาแล้วเป็นภาษีของปีต่อมา

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นจะต้องเสียในอัตรา ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี โดยค่ารายปีของปีที่ล่วงมาแล้วนั้นให้ใช้เป็นหลักสำหรับการคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องเสียในปีต่อมา

ขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน กรมการปกครอง (2540 : 119) กล่าวว่า ขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ดังนี้

1. เจ้าของทรัพย์สินมีหน้าที่ยื่นแบบพิมพ์แจ้งรายการทรัพย์สิน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ภายใน เดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี แต่ถ้าในปีที่ล่วงมาแล้วมีเหตุจำเป็นอันเกิดจากสาธารณภัยหรือเหตุพ้นวิสัยที่จะป้องกันได้โดยทั่วไป ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเลื่อนกำหนดเวลาออกไปได้ตามที่เห็นสมควร

2. พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจพิจารณาแบบและถ้าเห็นจำเป็นมีอำนาจสั่งให้ผู้รับประเมินแสดงรายการเพิ่มเติมละเอียดยิ่งขึ้น หรือเรียกให้นำพยานหลักฐานมาสนับสนุนข้อความในแบบก็ได้

3. เมื่อได้ไต่สวนตรวจตราแล้วพนักงานเจ้าหน้าที่จะกำหนด ประเภทของทรัพย์สิน ค่ารายปีของทรัพย์สิน ค่าภาษีที่จะต้องเสีย และให้แจ้งรายการต่างๆดังกล่าวไปยังพนักงานเก็บภาษี ให้พนักงานเก็บภาษีแจ้งรายการประเมินไปให้ผู้รับประเมินทรัพย์สินในท้องที่ของตนทราบโดยไม่ชักช้า

4. เมื่อผู้รับประกันได้รับแจ้งรายการประเมินแล้วต้องไปชำระค่าภาษีต่อพนักงานเก็บภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน การชำระภาษีอาจชำระ ณ สำนักงานเทศบาลหรือชำระ โดยการส่งธนาคติ ตัวแลกเงินของธนาคาร หรือเช็คที่ธนาคารรับรองทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือโดยการชำระผ่านทางธนาคารก็ได้

5. ถ้าผู้เสียภาษีไม่ชำระภายในกำหนดดังกล่าว ถือเป็นค่าภาษีค้างชำระซึ่งต้องเสียเงินเพิ่ม ดังนี้

5.1 ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือนนับแต่วันพ้นกำหนดเวลาให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของภาษีที่ค้างชำระ

5.2 ถ้าเกินหนึ่งเดือนแต่ไม่เกินสองเดือนให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีที่ค้างชำระ

5.3 ถ้าเกินสองเดือนแต่ไม่เกินสามเดือนให้เพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีที่ค้างชำระ

5.4 ถ้าเกินสามเดือนแต่ไม่เกินสี่เดือนให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีที่ค้างชำระ

5.5 ถ้าไม่ชำระค่าภาษีและเงินเพิ่มภายในสี่เดือน ผู้ว่าราชการจังหวัด นายกเทศมนตรี ปลัดเมืองพัทยาประธานกรรมการสุขาภิบาลหรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี มีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึด आयัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระภาษีได้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

สมคิด บางโม (2551 : 264) กล่าวว่า วิธีการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นต้องเสียภาษีปีละครั้งโดยเสียที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครหรือที่สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักงานสุขาภิบาล หรือที่ว่าการอำเภอ แล้วแต่ว่าทรัพย์สินตั้งอยู่ที่ไหน

1. ถ้าตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครต้องเสียที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครหรือที่สำนักงานเขต

2. ถ้าตั้งอยู่ในเขตเทศบาลต้องเสียที่สำนักงานเทศบาล

3. ถ้าตั้งอยู่ในเขตสุขาภิบาลต้องเสียที่สำนักงานสุขาภิบาล

4. และถ้าตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลหรือเขตสุขาภิบาลต้องเสียที่ที่ว่าการอำเภอ

การเสียภาษีดังกล่าวเริ่มต้นเมื่อมีประกาศของกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล หรืออำเภอแล้วแต่กรณีให้ไปปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด.2 โดยจะประกาศภายในเดือนเมษายนของทุกปี ซึ่งประกาศนี้จะต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาและในหน้าหนังสือพิมพ์ หรือที่ว่าการอำเภอ สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล หรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาล และในท้องที่ที่มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จะต้องประกาศ ณ ที่ทำการกำนันและผู้ใหญ่บ้าน เมื่อมีประกาศแล้วเจ้าของจะต้องไปปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด. 2 ภายในเวลาที่กำหนดไว้ แล้วกรอกรายการต่างๆ ลงในแบบพิมพ์นั้นเสร็จแล้วก็ส่งแบบพิมพ์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะคำนวณหาจำนวนภาษีที่ต้อง

เสียแล้วแจ้งให้ทราบเพื่อให้ชำระภาษีภายใน 90 วัน หากได้รับแจ้งแล้วไม่ชำระภาษีจะต้องรับผิดชอบเสียเงินภาษีเพิ่มขึ้นอีก

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ (2552 : 2) ได้กล่าวว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีโรงเรือนและที่ดินต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในเดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปีโดยมีอัตราค่าปรับและเงินเพิ่มในกรณีต่างๆ ดังนี้

1. กรณียื่นแบบเกินกำหนดจะต้องเสียค่าปรับไม่ยื่นแบบภายในระยะเวลา 200 บาท
2. กรณียื่นแบบและได้รับใบแจ้งรายการประเมินแล้วมิได้ชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด 30 วันนับแต่วันที่ได้รับการประเมินจะต้องชำระเงินเพิ่มในอัตราดังนี้
 - 2.1 ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือนนับแต่วันพ้นกำหนดเวลาให้เพิ่มร้อยละสองครึ่งแห่งภาษีที่ค้าง
 - 2.2 ถ้าเกินหนึ่งเดือนแต่ไม่เกินสองเดือนให้เพิ่มร้อยละห้าแห่งภาษีที่ค้าง
 - 2.3 ถ้าเกินสองเดือนแต่ไม่เกินสามเดือนให้เพิ่มร้อยละเจ็ดครึ่งแห่งค่าภาษีที่ค้าง
 - 2.4 ถ้าเกินสามเดือนแต่ไม่เกินสี่เดือนให้เพิ่มร้อยละสิบแห่งค่าภาษีที่ค้าง

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินเมื่อเจ้าของทรัพย์สินได้รับแจ้งการประเมิน แล้วต้องไปชำระค่าภาษีภายใน 30 วันนับจากวันถัดจากที่ได้รับการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียภาษีเพิ่ม

3.2 ภาษีบำรุงท้องที่

ได้มีหน่วยงานราชการอธิบายถึงภาษีบำรุงท้องที่ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

กรมการปกครอง (2540 : 294) ได้กล่าวว่า ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากเจ้าของที่ดินที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2552 : 2) ได้กล่าวว่า ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินไม่ว่าที่ดินจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่ออยู่อาศัยหรือทำกินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี

เทศบาลตำบลภูเรือ (2552 : 1) ได้กล่าวว่า ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากเจ้าของที่ดินไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน

เทศบาลตำบลสามชุก (2552 : 2) ได้กล่าวว่า ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือ

ครอบครองอยู่ในที่ดินไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินในที่นี้ให้หมายความรวมถึงพื้นที่ดิน พื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบกบาน (2552 : 2) ได้กล่าวว่า ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากเจ้าของที่ดิน ไม่ว่าจะส่วนบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ไม่ว่าจะส่วนบุคคลหรือคณะบุคคล บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2552 : 2) ได้กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ เจ้าของที่ดิน คำว่า เจ้าของที่ดิน หมายความว่าถึงบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะส่วนบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็น กรรมสิทธิ์ของเอกชน ถ้าที่ดินนั้นมีเจ้าของร่วมกันหลายคน เจ้าของร่วมกันนั้นจะต้องร่วมกันรับผิดชอบเสียภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลชิววน (2552 : 4) ได้กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ เจ้าของที่ดินซึ่งหมายถึงบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล โดยอาจมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ถ้าบุคคลหลายบุคคลเป็นเจ้าของร่วมกัน ให้บุคคลเหล่านั้นมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันในการเสียภาษี

เทศบาลตำบลภูเรือ (2552 : 2) ได้กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับปีนั้น

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่เจ้าของที่ดินซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคลมีกรรมสิทธิ์ร่วมกันในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของคนเดียวหรือร่วมกันหลายคนให้บุคคลเหล่านั้นรับผิดชอบร่วมกันในการเสียภาษี

กรมการปกครอง (2540 : 294) ได้กล่าวว่า เจ้าของที่ดินไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับที่ดินดังนี้

1. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
2. ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์
3. ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์
4. ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ
5. ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัด ไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้า โดยมิได้หาผลประโยชน์
6. ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถาน สาธารณะโดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน

7. ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือใช้เป็นสนามบินของรัฐ
 8. ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรียน ที่ต้องเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินอยู่แล้ว
 9. ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น
 10. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนาญพิเศษของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง
 11. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งทำการของสถานทูต หรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน
 12. ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- เทศบาลตำบลสามชุก (2552 : 3) ได้กล่าวว่า เจ้าของที่ดินที่ไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่
1. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
 2. ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐ หรือสาธารณะโดยมิได้มาซึ่งผลประโยชน์
 3. ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการส่วนท้องถิ่น หรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์
 4. ที่ดินที่ใช้ในเฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ
 5. ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัด ไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้าโดยมิได้หาผลประโยชน์
 6. ที่ดินที่ใช้เป็นสุสาน หรือฌาปนสถานสาธารณะ โดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน
 7. ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือใช้เป็นสนามบินของรัฐ
 8. ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรียน ที่ต้องเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินอยู่แล้ว
 9. ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้ หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น
 10. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนาญพิเศษของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง

ได้มีนักวิชาการและหน่วยงานราชการอธิบายถึงอัตราภาษีและระยะเวลาการชำระภาษี ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ขจร พรหมสิทธิ์ (2543 : 73) ได้กล่าวว่า เมื่อทราบราคาปานกลางแล้วก็นำไปคิดภาษีตาม อัตราภาษีที่กำหนดไว้ในบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

เทศบาลตำบลภูเรือ (2552 : 5) ได้กล่าวว่า การคำนวณอัตราภาษีคำนวณจากราคापานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดินกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับเนื้อที่อัตราภาษี – เนื้อที่ดิน (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง – เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน – ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

เทศบาลตำบลสามชุก (2552 : 6) ได้กล่าวว่า ขั้นตอนและระยะเวลาการชำระภาษี ดังนี้

1. ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ภายในเดือนมกราคม ทุกๆ 4 ปี
2. หากไม่ยื่นแบบภายในกำหนดต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของภาษีที่ต้องชำระ
3. ยื่นชำระภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี หากไม่ยื่นชำระภายในกำหนดต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 2 ต่อเดือนของภาษีที่ต้องชำระ

เทศบาลตำบลภูเรือ (2552 : 7) ได้กล่าวว่า ให้เจ้าของที่ดินที่มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ณ สำนักงานเทศบาล (กองคลัง) ภายในเดือนมกราคมของปีแรก ที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการที่ยื่นไว้ในวันนั้นใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปี และผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีนำเงินมาชำระค่าภาษีในเดือนเมษายนของทุกปี

องค์การบริหารส่วนตำบลชีทวน (2552 : 8) ได้กล่าวว่า การยื่นแบบและระยะเวลาการชำระภาษี ให้เจ้าของที่ดิน ผู้ครอบครองที่ดิน จะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน ของทุกปี

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า เจ้าของที่ดินหรือผู้ครอบครองที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเดือนมกราคม ทุกๆ 4 ปีและต้องชำระภาษีตามอัตราภาษีปานกลางที่กำหนดไว้ในบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ภายในเดือนเมษายน ของทุกปี หากไม่ยื่นชำระภายในกำหนดต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 2 ต่อเดือนของภาษีที่ต้องชำระ

3.3 ภาษีป้าย

ได้มีหน่วยงานราชการอธิบายถึงภาษีป้าย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

กรมการปกครอง (2540 : 27) ได้กล่าวว่า ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่น เพื่อหารายได้ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

องค์การบริหารส่วนตำบลชิวทวน (2552 : 7) ได้กล่าวว่า ภาษีป้ายหมายถึง ป้ายที่ต้องเสียภาษีได้แก่ ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมาย ป้ายเขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบกบาน (2552 : 15) ได้กล่าวว่า ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมาย ป้ายเขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นใด

กรมการปกครอง (2540 : 28) ได้กล่าวว่า ให้เจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีโดยเสียเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันเริ่มติดตั้งหรือแสดงจนถึงวันสิ้นปี และให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละสามเดือนของปี โดยเริ่มเสียภาษีป้ายตั้งแต่วัดที่ติดตั้งป้าย จนถึงงวดสุดท้ายของปี

กรณีป้ายที่ติดตั้งบนอสังหาริมทรัพย์ของบุคคลอื่น และมีพื้นที่เกินสองตารางเมตรต้องมีชื่อและที่อยู่ของเจ้าของป้ายเป็นตัวอักษรไทยที่ชัดเจนที่มุมขวาด้านล่างของป้าย และให้ข้อความดังกล่าวได้รับยกเว้นภาษีป้ายตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง

จිරะ ประทีป (2549 : 272) ได้กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย คือ

1. เจ้าของป้าย ในกรณีที่ไม่มีผู้อื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายและหาตัวผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายไม่ได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมินไปยังผู้ครอบครองป้ายนั้น และให้ผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย
2. ป้ายที่ตั้งอยู่บนอสังหาริมทรัพย์ของผู้อื่น และมีพื้นที่เกิน 2 ตารางเมตร ต้องมีชื่อและที่อยู่ของเจ้าของป้ายเป็นอักษรไทยที่ชัดเจนที่มุมขวาด้านล่างของป้าย
3. ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายแสดงหลักฐานการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการ

องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบกบาน (2552 : 5) ได้กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย คือ เจ้าของป้ายหรือผู้ครอบครองป้ายในกรณีที่ไม่มีผู้อื่นยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย หรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ถ้า

ไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้ง หรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย คือ เจ้าของป้ายหรือผู้ครอบครองป้ายในกรณีไม่มีผู้อื่นขึ้นแบบแสดง ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารที่ป้ายนั้นติดตั้งอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี

นักวิชาการและหน่วยงานราชการได้อธิบายอัตราภาษีและวิธีการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีป้ายไว้ดังนี้

สมคิด บางโม (2551 : 279) ได้กล่าวว่า อัตราภาษีป้ายมีดังนี้

1. ป้ายที่มีอักษรไทยล้วนให้คิดอัตรา 3 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
 2. ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศและหรือปนกับภาพและเครื่องหมายอื่นให้คิด 20 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
 3. ป้ายที่ไม่มีอักษรไทยไม่ว่าจะมีภาพหรือเครื่องหมายใดๆหรือไม่ และป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ ให้คิดอัตรา 40 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
 4. พื้นที่ป้ายเมื่อคำนวณแล้วถ้ามีเศษเกิน 250 ตารางเซนติเมตร ให้นับเป็น 500 ตารางเซนติเมตร
 5. เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาทให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท
 6. พื้นที่ของป้ายไม่ว่าจะมีรูปร่างลักษณะอย่างไร ให้คำนวณดังนี้
 - 6.1 ถ้าเป็นป้ายมีขอบเขตกำหนดได้ ให้เอาส่วนกว้างที่สุดคูณด้วยส่วนยาวที่สุดของขอบเขตป้ายเป็นตารางเซนติเมตร
 - 6.2 ถ้าเป็นป้ายไม่มีขอบเขตกำหนดได้ ให้ถือว่าตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตสำหรับกำหนดส่วนกว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วคำนวณตามข้อ 1
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2552 : 12) ได้กล่าวว่า อัตราภาษีป้ายแบ่งเป็น 3 อัตรา ดังนี้
1. อักษรไทยล้วนอัตรา 3 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
 2. อักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ / ภาพ / เครื่องหมายอื่น อัตรา 20 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
 3. ป้ายไม่มีอักษรไทย หรือมีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศอัตรา 40 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

4. ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในป้ายได้ เสียภาษีป้ายแล้วอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตรา ตามข้อ 1 ข้อ 2 หรือข้อ 3 แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น

5. ป้ายใดเสียต่ำกว่า 200 บาทให้เสีย 200 บาท

เทศบาลตำบลเสนาให้ (2552 : 2) ได้กล่าวว่า อัตราภาษีป้ายได้แบ่งออกเป็นดังนี้

1. ป้ายที่มีอักษรไทยล้วนคิดภาษี 3 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
2. ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพหรือเครื่องหมายอื่นคิดอัตรา 20 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
3. ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมิภาพหรือเครื่องหมายใดๆหรือป้ายที่มีอักษรทั้งหมดหรือบางส่วนอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ คิดภาษีอัตรา 40 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
4. ป้ายเมื่อคำนวณพื้นที่จำนวนเงินภาษีไม่ถึงป้ายละ 200 บาทให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า อัตราภาษีป้าย ถ้าเป็นอักษรไทยล้วนคิดภาษี 3 บาท ถ้ามีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพหรือเครื่องหมายอื่น คิดภาษี 20 บาท หรือจะมีหรือไม่มีอักษรไทย หรือภาพหรือเครื่องหมายใดๆ หรือมีอักษรทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศคิดภาษี 40 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตรทั้งหมด และถ้าจำนวนเงินเสียภาษีไม่ถึง 200 บาทให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

วิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีป้าย กรมการปกครอง (2540 : 30) กล่าวว่า ให้เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดภายในเดือนมีนาคมของปี และให้เจ้าของป้ายหรือผู้ซึ่งเจ้าของป้ายมอบหมายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายและชำระภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สถานที่ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานหรือที่ว่าการของราชการส่วนท้องถิ่นที่ป้ายนั้นติดตั้ง หรือแสดงอยู่ในเขตราชการส่วนท้องถิ่นนั้น
2. สถานที่อื่นที่ผู้บริหารท้องถิ่นกำหนด โดยประกาศหรือโฆษณาให้ทราบเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วันนับแต่วันประกาศหรือโฆษณา
3. ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ชำระภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้ หรือ ณ สถานที่อื่นใดที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด ทั้งนี้ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับการประเมิน และให้ถือวันที่ชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นวันชำระภาษีป้าย

4. การชำระภาษีป้ายจะกระทำโดยวิธีการส่งธนาณัติหรือตัวแลกเงินของธนาคารที่สั่งจ่ายให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และให้ถือว่าวันที่ได้ทำการส่งดังกล่าวเป็นวันชำระภาษีป้าย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2552 : 8) ได้กล่าวว่า ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้ายให้เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเดือนมีนาคมของทุกปี เปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มให้เจ้าของยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วันนับแต่วันที่ติดตั้งหรือแสดงป้าย หรือนับแต่วันเปลี่ยนแปลงแก้ไขแล้วแต่กรณี และให้ผู้เสียภาษีต้องมาชำระเงินค่าภาษีป้ายภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน ณ สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้ หรือสถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด ชำระโดยการส่งธนาณัติ หรือตัวแลกเงินของธนาคารสั่งจ่ายส่วนท้องถิ่นส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน ไปยังสถานที่ที่ยื่นแบบแสดงรายการหรือตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด

องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบกบาน (2552 : 5) ได้กล่าวว่า กำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ดังนี้

1. เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายและชำระภาษีป้าย ภายในเดือน มีนาคมของทุกปี
2. เจ้าของป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีภายใน 15 วันนับตั้งแต่
 - 2.1 มีป้ายต้องเสียภาษีป้ายภายหลังเดือนมีนาคม
 - 2.2 มีป้ายใหม่แทนป้ายเดิมที่เสียภาษีป้ายแล้ว
 - 2.3 เปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิมเป็นเหตุให้เสียภาษีเพิ่มขึ้น
3. ผู้รับโอนป้ายแจ้งการรับโอนป้ายภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันรับโอนป้าย
4. ให้เจ้าของป้ายชำระภาษีป้ายภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันรับแจ้งการประเมิน
5. ป้ายที่เริ่มติดตั้ง หรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันที่ติดตั้งหรือแสดงจนถึงวันสิ้นปี ถ้าภาษีป้ายเกิน 3,000 บาทขึ้นไป ผ่อนชำระเป็น 3 งวดๆ ละเท่าๆ กันก็ได้

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า เจ้าของป้ายจะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายและชำระภาษีป้ายภายในเดือนมีนาคมของทุกปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน และต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วันในกรณีมีป้ายใหม่แทนป้ายเดิม มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายจนเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีเพิ่ม และผู้รับโอนต้องแจ้งภายใน 30 วันในกรณีที่มีการรับโอนป้ายนับตั้งแต่วันรับโอนป้าย

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544 : 28) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นพรัตน์ เดชะวิช (2544 : 37) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองหรือไม่

สรพงษ์ อุดหนุน (2545 : 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการหรือผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์ต่างๆ อย่างไรก็ตามความรู้สึกของคนหนึ่งๆ นั้นจะขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์ มากน้อยเพียงเท่าใด นั่น ด้วยสิ่งที่ขาดหายไปกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 141) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจอารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุณค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ เกิดความพอใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบลูย์ (2551 : 65) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่มีต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้น

สามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนถึงเร้าต่างๆ ซึ่งอาจจะสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและศรัทธา

4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สมใจ ลักษณะ (2542 : 198) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประการ โดยมีลำดับจากความต้องการที่จำเป็นที่สุดลำดับที่ 1 เรียงไปหาความต้องการที่มีความจำเป็นลำดับถัดไป ความต้องการของมนุษย์มีลำดับต่อเนื่องจาก 1 ถึง 5 ในลักษณะที่มนุษย์จะพยายามสนองความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการลำดับต้น ๆ ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความต้องการลำดับขั้นต่อไป

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการระดับพื้นฐานที่จำเป็นที่สุดของมนุษย์เพื่อความมีชีวิตรอด เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน การพ้นสภาพความเจ็บปวด สุขภาพดีไม่เจ็บป่วย รวมถึงความต้องการทางเพศ มนุษย์จะดิ้นรนแสวงหาการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เกิดความพอใจก่อน จึงจะเกิดความต้องการลำดับที่สูงขึ้น การกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการด้านอื่นที่อยู่เหนือกว่าขั้นนี้จะไม่ได้ผล ถ้าบุคคลยังมีความต้องการทางร่างกายเหล่านี้

2. ความต้องการมั่นคงปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายพอเพียงเป็นที่พอใจแล้วจะเกิดความต้องการความปลอดภัยในความเป็นอยู่และความมั่นคงในการดำรงชีวิต ความต้องการประเภทนี้แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ความปลอดภัยในชีวิต เช่น ปราศจากโรค ปลอดภัยจากการถูกข่มเหงประทุษร้าย ปลอดภัยจากภัยคุกคามให้เกิดความทุกข์กาย ทุกข์ใจ รวมถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย

2.2 ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น มีที่พักอาศัย มีรายได้ที่มั่นคงพอเพียง มีอาชีพการงานที่มีความก้าวหน้าได้รับสวัสดิการที่เพียงพอจากองค์กร

3. ความต้องการทางด้านสังคม เมื่อความต้องการลำดับ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเริ่มมีความต้องการความรัก ทั้งในลักษณะที่ต้องการรักผู้อื่นและต้องการคนอื่นมารักตน ความต้องการเป็นเจ้าของทั้งในแง่ต้องการเป็นเจ้าของผู้อื่น และมีผู้อื่นมาแสดงความเป็นเจ้าของต่อตนเอง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะหรือองค์กร ต้องการมีครอบครัว ต้องการมีมิตรสหาย

ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่นิยมชมชอบ ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง ไม่ต้องการความโกรธเคืองเกลียดชัง

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง จัดเป็นความต้องการลำดับสูงของมนุษย์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความต้องการมีสถานภาพหรือฐานะที่เด่น เช่น ตำแหน่ง ชื่อเสียง เกียรติยศ ต้องการการยอมรับนับถือ ต้องการเห็นว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งอาจแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ต้องการนับถือตนเองว่ามีคุณค่า มีความนับถือตนเอง เชื่อมั่นตนเองว่ามีความสามารถ มีความสำเร็จ เป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

4.2 ต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นว่าตนเองมีคุณค่า ให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าตนมีคุณค่า มีความสามารถได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติว่าเป็นคนเก่ง เป็นคนดี เป็นคนมีคุณประโยชน์

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุด หรือเรียกว่า สัจการแห่งตน จัดเป็นลำดับความต้องการที่สูงที่สุด และมีคุณค่าที่สุดต่อความเป็นมนุษย์ คือ ต้องการที่จะบรรลุผลตามอุดมคติ หรืออุดมการณ์ที่ดีของตน ได้พบความสำเร็จสูงสุดเต็มความสามารถ เต็มศักยภาพของตนไปในแนวทางที่ตนถนัด สนใจ และปรารถนาจะได้รับในชีวิต บุคคลที่ก้าวถึงความต้องการลำดับนี้มักจะเป็นอิสระที่จะทำสิ่งใดๆ ตามมโนธรรม ตามหลักการที่ตนยึดถือ มักจะเป็นผู้ที่ทำงานเพื่อผู้อื่นในสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ เป็นการทำให้ได้ทำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548 : 70) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอว่าความต้องการมีเพียง 3 ลำดับขั้น คือ

1. ความต้องการความคงอยู่ของชีวิต (Existence) เป็นความต้องการที่ตรงกับความต้องการทางด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัย

2. ความต้องการมีความสัมพันธ์ (Relatedness) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง รวมถึงลักษณะความต้องการทางด้านสังคม

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) เป็นความต้องการระดับสูงที่เน้นความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ต้องการจะคิดสร้างสรรค์ สร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กรและสังคม

แมนดี (Mandy. 1993 : 305) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Socially Acquired Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่เสนอโดย แมคเคลแลนด์ เน้นความต้องการของมนุษย์มี 3 ประการ เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ในสังคม ในวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่จะพัฒนาให้เกิดความต้องการขึ้นในตัวบุคคล ความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ ที่ต้องการมีความสามารถปฏิบัติงาน ดำเนินกิจกรรม จนบรรลุผลเป้าหมายได้สำเร็จตามความปรารถนา
 2. ความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี ต้องการความรักใคร่ชอบพอเป็นมิตรกับบุคคลรอบข้าง
 3. ความต้องการอำนาจ ต้องการมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีอำนาจ บังคับบัญชา ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น
- ทฤษฎีนี้จะขึ้นกับรากฐานความเป็นอยู่ในองค์การที่สามารถจัดการตอบสนองความต้องการเบื้องต้นทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากรได้ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว บุคลากรจึงต้องการความสำเร็จ ต้องการความสัมพันธ์ที่ดี และต้องการอำนาจตามมา

4.3 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 67) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้และเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับและตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถทำให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจจะมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ลูกค้าใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะลูกค้าจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็ถือว่า

เป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า ก็นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม

4.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 67) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์ บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมาก น้อยเพียงใด ผลิตภัณฑ์บริการที่ลูกค้าควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทจะ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าตามที่ต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าการ นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น เป็นความสะดวกในการเข้ารับบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การ ใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวิตของการบริการที่แท้จริง

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้ คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการ นำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ลูกค้ามี ความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการ ย่อมนำมาซึ่ง ความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงไม่ตรง กับการรับรู้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการ นำเสนอสินค้านั้นได้

4.5 การวัดและการประเมินความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548 : 51) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต ซึ่งเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีแบบแผน

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2548 : 75) ได้กล่าวว่า วิธีการประเมินคุณภาพการบริการโดยใช้วิธีการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์พฤติกรรม ทำได้โดยการไปสถานที่ให้บริการนั้นๆ เพื่อทำการสังเกต การให้และการใช้บริการสอบถามเกี่ยวกับคำถามที่เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และสื่อผลที่ได้เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
2. เทคนิคการวิจัยทางตลาด ควรนำมาใช้ในกรณีที่ต้องการบริการได้ผลิตรูปแบบการบริการขึ้นมาเพื่อการเป็นต้นแบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ ที่เหมาะสมอาจจะขอให้ผู้รับบริการจัดบันทึกความต้องการขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม
3. การใช้แบบสอบถามข้อมูลย้อนกลับ เพื่อสอบถามทัศนคติและคุณค่าการบริการที่ได้รับ ใช้ได้หลายรูปแบบ เช่น มาตรฐาน จัดลำดับ คำถามปลายเปิด ตอบได้ด้วยตนเองกับคน เป็นจำนวนมากภายใต้เวลาอันจำกัด โดยไม่รู้สึกรู้สึ้อึด และไม่แพง ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปสรุปและเขียนเป็นรายงานได้ดี
4. การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เป็นวิธีที่จะทำให้ทราบว่าผู้รับบริการยึดถือหรือให้ความสำคัญต่อคุณค่าใดในการใช้บริการ โดยการสัมภาษณ์แบบหนึ่งต่อหนึ่งในสถานที่ให้บริการ ซึ่งอาจทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือโดยการประชุมทางไกลก็ได้ โดยมีการกำหนดชุดของข้อคำถามที่มีการกำหนดโครงสร้างไว้แล้ว เพื่อให้ครอบคลุมและลำดับเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ คำถามควรมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด มากกว่าจะเป็นคำถามชี้แนะ และมีการสืบค้นในคำตอบที่ไม่คาดคะเนมาก่อน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 275) ได้กล่าวว่า การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจบริการนั้น จะนำเครื่องมือที่เรียกว่า Seroquel มาใช้ในการประเมิน โดยเครื่องมือดังกล่าวนี้มีลักษณะเป็นข้อคำถามซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 การประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประเภทนั้น ซึ่งความคาดหวังนี้จะเป็ความต้องการบริการในอุดมคติของผู้บริโภค

ส่วนที่ 2 การประเมินการรับรู้ของผู้บริโภค หรืออีกนัยหนึ่งคือเป็นการประเมินว่าบริการที่ผู้บริโภคได้รับนั้นจริง ๆ แล้วอยู่ในระดับใด

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 12) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถวัดได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับการบริการ แต่ละด้านและการบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าและบริการนั้นๆ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 61) ได้กล่าวว่า ในการบริการแต่ละครั้ง ผู้ใช้บริการไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าและบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้าหรือผู้บริกากรมักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพบริการ 5 ข้อดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจโดย

1.1 ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้ และตรงต่อเวลา

1.2 ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้

1.3 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ

1.4 ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า

1.5 ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า

1.6 ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

2. การให้ความมั่นใจ ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสีงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
- 2.2 ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- 2.3 มีความสุภาพอ่อนน้อม
- 2.4 มีความรู้ในงานให้บริการ
3. การตอบสนองลูกค้า การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ดังนี้
 - 3.1 การให้บริการอย่างรวดเร็ว
 - 3.2 มีความยินดีที่จะให้บริการเสมอ
 - 3.3 มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ
4. การดูแลเอาใจใส่ การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการ มีดังนี้
 - 4.1 ให้ความสนใจลูกค้า และให้ความเป็นกันเอง
 - 4.2 ให้บริการอย่างเอาใจใส่
 - 4.3 ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
 - 4.4 เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
5. รูปลักษณ์ ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ มีดังนี้
 - 5.1 อุปกรณ์ทันสมัย
 - 5.2 เทคโนโลยีสูง
 - 5.3 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
 - 5.4 มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
 - 5.5 ความสะอาดที่ให้บริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่า การวัดและการประเมินความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสังเกต การสัมภาษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่ การตอบสนองต่อลูกค้า การมีรูปลักษณ์ที่ทันสมัย เป็นต้น โดยการตั้งเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจเป็นการประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประเภทนั้นหรือเป็นการประเมินการรับรู้ของผู้บริโภคว่าการบริการที่ได้รับนั้นจริงๆ แล้วอยู่ในระดับใด

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551 : 49) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของธุรกิจบริการมิได้ขึ้นอยู่กับ การให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงประการเดียว ควรตระหนักถึง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการ คือ กลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า การบริหารการบริการเชิงกลยุทธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันโดยความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจและทำให้งิการบริการมีปริมาณผู้ใช้บริการมากขึ้น อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการต่อเนื่องไปเรื่อยๆ เรียกว่า วงจรความสำเร็จในงานบริการ ในทางตรงกันข้าม หากกิจการใดมิได้คำนึงถึงคุณภาพของการบริการโดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ กิจการย่อมขาดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ อันจะส่งผลให้งานบริการประสบความล้มเหลวได้ เพราะลูกค้า ไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ ทำให้เปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่น หากเป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ กิจการย่อมขาดทุนและอาจปิดกิจการได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจึงจำเป็นต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความ พึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

5.1 หลักการให้บริการ

กลุณ ธนาพงศ์ธร (2551 : 103) ได้กล่าวว่า หลักการบริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสบาย บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 176) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจให้ใช้หลัก Gums ซึ่งประกอบด้วย

1. ทักทายลูกค้า (Great the customer : G)
2. ใช้ชื่อลูกค้า (Use the customer's name : U)
3. สบตา (Maintain eye contact : M)
4. ยิ้ม (Smile : S)

หลัก GUMS อาจจดจำได้ง่ายขึ้นโดยใช้คำร้อยกรอง ดังนี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายใช้ชื่อ ถือความสุขภาพเป็นสำคัญ บริการอย่างประทับใจ และสิ่งสุดท้ายมีลิ้มขอบคุณ

จะเห็นได้ว่าหนึ่งในหลักสำคัญของแนวทางการบริการพื้นฐานคือ การใช้ชื่อลูกค้า ผู้ให้บริการจะใช้ชื่อลูกค้าได้ ในขั้นต้นจึงจำเป็นต้องจำชื่อลูกค้าให้ได้เสียก่อน การจำชื่อลูกค้าไม่ใช่เรื่องง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าชาวต่างชาติที่มีชื่อในภาษาที่ผู้ให้บริการไม่คุ้นเคย อย่างไรก็ตาม การจำชื่อเป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนได้ โดยอาศัยหลักต่อไปนี้

1. ตั้งสติ คอยฟังอย่างตั้งใจว่าชื่อลูกค้าออกเสียงอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งชื่อในภาษาที่ยากหรือไม่คุ้นเคย เป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าการลืมชื่อคู่สนทนาเกิดจากการไม่ได้ตั้งใจฟังแต่แรกนั่นเอง
2. ขอให้ลูกค้าสะกดชื่อหรือออกเสียงให้ฟังซ้ำ หากเป็นชื่อที่ยากหรือไม่ใช่ภาษาที่ผู้ให้บริการคุ้นเคย
3. เมื่อได้ชื่อแล้วกล่าวประโยคว่า ยินดีที่ได้รู้จักค่ะ/ครับ คุณ... เพื่อเป็นการทวนการออกเสียงชื่อลูกค้าอีกครั้งและเป็นการย้ำชื่อลูกค้ากับตัวเองด้วย
4. พยายามเรียกชื่อลูกค้าซ้ำระหว่างสนทนา พร้อมทั้งนึกภาพว่ามีป้ายเขียนชื่อลูกค้าตัวใหญ่ๆ ติดอยู่ตรงกลางหน้าผาก วิธีนี้จะทำให้จำชื่อได้แม่นยำขึ้น
5. เรียกชื่อลูกค้าอีกครั้งเมื่อกกล่าวคำอำลา
6. จดชื่อไว้อ้างอิงต่อไป

เทียน ทองแก้ว (2552 : 5) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ชีวิตและจิตใจแห่งการให้บริการ (Service mind & service self) จิตใจแห่งการให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการผู้อื่น รวมทั้งการยิ้มแย้ม

แจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ ซึ่ง จิตใจแห่งการให้บริการ (Service mind) มีความหมายดังนี้

s	=	Smile	ต้องมีรอยยิ้ม
e	=	Enthusiasm	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
r	=	Responsiveness	มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
v	=	Value	ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
i	=	Impression	ให้บริการอย่างประทับใจ
c	=	Courtesy	บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
e	=	Endurance	ความอดทน การเก็บอารมณ์
m	=	Make believe	มีความเชื่อ
I	=	Insist	การยืนยัน มีจุดยืนที่จะให้บริการลูกค้า
n	=	Necessitate	การให้ความสำคัญ
d	=	Devote	การอุทิศตน

และชีวิตแห่งการให้บริการ (Service self) จากแนวคิดที่เชื่อว่าชีวิตของบุคคลประกอบด้วยร่างกายและจิตใจ การที่จิตใจพร้อมที่จะให้บริการเพียงอย่างเดียวในขณะที่ร่างกายไม่พร้อม ก็ไม่สามารถสร้างประสบการณ์บริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้ ดังจะเห็นได้จากผู้ให้บริการบางคนที่เต็มใจบริการลูกค้าอย่างเต็มที่ แต่ไม่รักษามุกฉีกภาพให้ดี เครื่องแต่งกายสกปรก ผมยว เล็บยาว ในทางตรงกันข้าม ผู้ให้บริการบางคนมีร่างกายพร้อมให้บริการ คือ แต่งกายดี ดูสะอาด เรียบร้อย แต่กลับไม่มีจิตใจที่อยากให้บริการ ดังนั้นผู้ที่มีชีวิตแห่งการบริการ จึงมีทั้งบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สะอาด การพูดจาไพเราะ และมีใจรักการให้บริการ รักและเห็นความสำคัญของลูกค้า ตลอดจนเต็มใจที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเสมอ นั่นเอง และในการสร้างจิตใจให้บริการ เริ่มต้นจากสิ่งต่อไปนี้

1. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน หมายถึงการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ บรรยากาศดังกล่าวนี้รวมถึงการจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น แห่งเดียวงานสำเร็จ (One stop service)

2. เต็มใจให้บริการ ไม่ปฏิบัติงานอย่างเสียไม่ได้ และต้องปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้

ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของ ผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใส

3. ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการต้องพร้อมต้อนรับลูกค้าเสมอ และทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ผู้ให้บริการต้องระลึกไว้เสมอว่า การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

4. ไม่นิ่งดูดาย โดยไม่ต้องบอกหรือเรียกทำ (Proactive) คือเป็นฝ่ายรุก และคิดหาช่องทางที่จะรับใช้ลูกค้าอยู่เสมอ คิดแทนลูกค้า คาดเดาความต้องการของลูกค้าได้ และให้บริการลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะเรียกบอกให้ทำ

5. รู้สึกอย่างแรงกล้าและลึกซึ้งถึงความสำคัญต่อลูกค้า เพราะความรู้สึกเช่นนี้จะก่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นได้เอง

6. ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ โดยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร การบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วตามข้อระเบียบหรือขั้นตอนนี้ก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำหรือภาษาที่แสดงถึงความกังวลว่า เราตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

7. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือการโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวได้ว่า ความรู้สึกและจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนที่มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ จึงควรอธิบายให้ผู้มารับบริการได้ทราบด้วยความชัดเจน โดยใช้ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึง เครื่องมือและเทคนิควิธีในการให้บริการ เช่น การคิดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจที่จะให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีจะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร และเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

10. การติดตามประเมินผลและมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อน

กลับว่า มีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไขบ้าง ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร

เทือน ทองแก้ว (2552 : 5) ได้กล่าวว่า การที่มีหัวใจบริการช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกัน ในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการ หรือเอกชน คือ

1. ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวการณ์แข่งขันในยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นในการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้นๆสามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็วช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงิน เวลา ทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

3. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการเมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดีจะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิด ความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และจะยังนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า หลักของการบริการ คือการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สะอาด การพูดจาไพเราะ และมีใจรักการให้บริการ รักและเห็นความสำคัญของลูกค้า ตลอดจนเต็มใจที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเสมอถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ เป็นการให้บริการด้วยชีวิตและจิตใจแห่งการให้บริการ (Service mind & service self)

5.2 ลักษณะของการบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2548 : 79) ได้กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้
2. ความสม่ำเสมอ
3. ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
4. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 4.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- 4.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- 4.3 ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 4.3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 4.3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 4.3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4.4 การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.4.1 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.4.2 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- 4.5 ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 4.5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - 4.5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 4.5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 4.6 การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 4.6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 4.6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 - 4.6.3 ความซื่อสัตย์
 - 4.6.4 ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 4.7 ความเข้าใจ ประกอบด้วย
 - 4.7.1 การเรียนรู้ผู้บริการ
 - 4.7.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ
 - 4.7.3 การให้ความสนใจต่อผู้บริการ
- 4.8 การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย
 - 4.8.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.8.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
 - 4.8.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545 : 7) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการที่ดีมี 7 ประการ

ดังนี้

1. ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา

3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของธุรกิจ และเสริมภาพพจน์ของธุรกิจด้วย
6. กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

เสมอ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 30) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่แตกต่าง กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่ให้บริการตามปกติ หรืออาจจะหมายถึง ชุดของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ซึ่งลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ลักษณะการบริการแบ่งตามกระบวนการได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การบริการต่อร่างกายลูกค้า การบริการลักษณะนี้เป็นการบริการที่ถูกเนื้อต้องตัวโดยตรงหรือเป็นการบริการทางกายภาพ ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

2. การบริการต่อจิตใจลูกค้า เป็นลักษณะการให้บริการต่อจิตใจ อารมณ์ หรือความรู้สึกของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับประโยชน์ที่ตนต้องการจากการบริการนั้น แต่สถานที่ในที่นี่ อาจจะหมายถึง สถานที่ใดที่หนึ่งเฉพาะเจาะจงในการให้บริการนั้น เช่น โรงละคร โรงภาพยนตร์ เป็นต้น

3. การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า การให้บริการลักษณะนี้เป็นการบริการที่ถูกเนื้อต้องตัวของ สัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการตลอดเวลาการให้บริการก็ได้ เช่น การให้บริการซัก อบ รีด การให้บริการของสัตวแพทย์

4. การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า เป็นการให้บริการต่อสิ่งที่ไม่มิตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยตลาด เป็นต้น การบริการประเภทนี้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องมาหาผู้ให้บริการ ณ สถานที่บริการเนื่องจากเป็นการบริการที่เน้นเกี่ยวกับการจัดกระทำข้อมูลสารสนเทศเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ดีลูกค้าอาจจำเป็นต้องเข้าไปหาผู้ให้บริการในกรณีที่จำเป็น หรืออย่างน้อยต้องเข้าไปหาในกรณีที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการเป็นครั้งแรก

ดังกล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี จะต้องเป็นการบริการที่เกิดขึ้นจากใจที่แท้จริง มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่อ่อนน้อม แสดงออกถึงความจริงใจพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ

5.3 คุณภาพของการบริการ

วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์ (2545 : 14) ได้กล่าวว่าคุณภาพของการบริการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับของความสามารถของการบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับการบริการแล้ว

นิตยาพร เสมอใจ (2547 : 171) ได้กล่าวว่า เกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการซึ่งใช้วัดความคาดหวังและการรับรู้ในการประเมินคุณภาพบริการ ดังนี้

1. สิ่งที่มีมองเห็นในการบริการ (Tangibles) สิ่งที่ลูกค้ามองเห็นได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ พนักงาน หรือสื่อต่างๆ ที่ปรากฏต่อสายตาของลูกค้า

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) มักมีความสำคัญที่สุดในด้านการรับรู้คุณภาพ ได้แก่ ศักยภาพในการทำคำมั่นสัญญาที่จะให้บริการที่เชื่อถือได้ และความแม่นยำในการให้บริการ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การเตรียมพร้อมในการให้บริการ และความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

4. การรับประกัน (Assurance) ผู้บริโภคจะมีความรู้สึกที่มีความเสี่ยงในการใช้บริการสูงกว่าการใช้สินค้า เนื่องจากต้องเข้าไปเกี่ยวข้องในกระบวนการบริการโดยตรง ผู้บริโภคอาจรู้สึกไม่มั่นใจจากสิ่งต่างๆ ในการบริการหรือความรู้ความสามารถของพนักงาน ในการสร้างให้เกิดความมั่นใจต้องคำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้ากังวล และแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจเหล่านั้น โดยการสะท้อนในภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร บุคลากร หรือคำขวัญที่จะกลายเป็นคำมั่นสัญญา

5. การเอาใจใส่ (Empathy) ลูกค้าแต่ละรายจะมีความเป็นเอกลักษณ์และมีความเฉพาะของตนเอง แต่ละบุคคลต้องการการเอาใจใส่ ให้การดูแล และให้บริการที่เฉพาะเหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นวิธีที่ธุรกิจสามารถใช้ในการแข่งขันได้ โดยเฉพาะธุรกิจเล็กๆที่ไม่สามารถใช้กลยุทธ์ด้านต้นทุนในการแข่งขัน การมุ่งเน้นที่การบริการแบบเฉพาะเจาะจงแก่ลูกค้าแต่ละรายจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากกว่า สำหรับลูกค้าที่เป็นหน่วยงานธุรกิจที่ต้องการใช้การบริการจากธุรกิจบริการก็ต้องการความเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของธุรกิจจากผู้ให้บริการในการตอบสนองเช่นกัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ คุณภาพ หมายถึง การให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากกระบวนการเปรียบเทียบในจิตใจของผู้บริโภคระหว่าง

กระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการอยู่ 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
2. การตอบสนอง จะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมในการให้บริการของพนักงานและยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันอกทันใจ
3. บริการอย่างมีความสามารถ หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น
4. การเข้าถึง จะเกี่ยวข้องกับการติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว
5. อธิษาศัยไมตรี จะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ การคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า มิตรภาพที่ได้จากการติดต่อกับพนักงานให้บริการ อธิษาศัยไมตรี และยังรวมถึงการดูแลและคำนึงถึงทรัพย์สินของลูกค้า ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ ความเอาใจใส่ และความเกรงใจ
6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การหมั่นให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ เกี่ยวกับความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ ทั้งนี้ความเชื่อถือไว้วางใจได้สัมพันธ์กับการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า
8. ความปลอดภัย คือปลอดภัยจกอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงสงสัย โดยเกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยทางร่างกาย ความมั่นคงทางการเงิน และการเก็บรักษาเป็นความลับ
9. เข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง จะเกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจในความต้องการของลูกค้าโดย ศึกษาถึงความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่และให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล และต้องจำลูกค้าประจำของตนเองได้
10. บริการที่เป็นรูปธรรม เป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าจับต้องได้ ซึ่งประกอบด้วย
 - 10.1 สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายใน ภายนอกต่างๆ
 - 10.2 การแต่งตัวของบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 10.3 เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้บริการ
 - 10.4 ลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้าคนอื่นที่เข้ามาใช้บริการพร้อมๆ กันในสถานบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548 : 19) ได้กล่าวว่า การให้บริการภาครัฐมีความหมายมากกว่าคำว่าบริการในภาคเอกชนที่มักจะหมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่การบริการของรัฐมีทั้งบริการที่คล้ายภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์

การบริการทางการศึกษา โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังรวมถึง การบริการที่เกิดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคม การบริการของรัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้อง และรัฐเองอีกด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องบริการด้วยความรวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจของประชาชน สำหรับคำว่า ลูกค้า ในระบบราชการนั้นครอบคลุมถึง หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนและภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานให้บริการกำหนดไว้ 10 เกณฑ์มาตรฐาน คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ความทั่วถึง 4) ความเสมอภาค 5) ความเป็นธรรม 6) การตอบสนองความต้องการ 7) การตอบสนองความพึงพอใจ 8) ความต่อเนื่อง 9) ความสะดวก และ 10) ความพร้อมในการให้บริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง เป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับตามความต้องการนั้นๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ

5.4 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 177) ได้กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การลดเวลา ลดต้นทุน เพิ่มผลิตภาพ และเพิ่มความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการบริการคือผลประโยชน์ที่จะตามมา โดยกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสามารถทำได้ดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญของลูกค้า จัดแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มๆ ให้ชัดเจนว่าจะให้บริการแก่ลูกค้าใดตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง ซึ่งอาจแบ่งลูกค้าออกเป็นลูกค้าพิเศษ ลูกค้าต้องการการบริการด่วน หรือจัดตามลำดับการมาก่อนหลัง เพื่อไม่ให้เสียเวลามากหรือน้อยเกินไปกับลูกค้าบางราย และสูญเสียลูกค้าสำคัญไป

2. การลดต้นทุนวัตถุดิบ โดยการซื้อวัตถุดิบเป็นจำนวนมากเพื่อให้ได้ราคาถูกลง ไม่ใช่เป็นการลดคุณภาพของวัตถุดิบ ต้องใช้ควบคู่กับการนำเสนอสินค้าหรือบริการพิเศษ ไม่ให้มีรูปแบบสินค้าหรือบริการที่มีความหลากหลายมากเกินไป เพื่อใช้วัตถุดิบรูปแบบเดียวกันในปริมาณมากๆ เพื่อให้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำลง ข้อเสียคือ ขาดความหลากหลายในการบริการ

3. การใช้แหล่งทรัพยากรจากภายนอก การให้บุคคลภายนอกเข้ามาช่วยในการให้บริการบางส่วนที่ธุรกิจสามารถควบคุมคุณภาพได้ จะช่วยประหยัดต้นทุนในการลงทุนการขายบริการ และสามารถให้บริการได้มากขึ้น

4. ลดต้นทุนด้านแรงงาน โดยการลดจำนวนพนักงานในการให้บริการ พนักงานที่เหลือต้องทำงานมากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ข้อเสียคือ ทำให้ไม่สามารถให้บริการที่มีความเฉพาะแก่ลูกค้าแต่ละรายในช่วงที่ลูกค้ามีเป็นจำนวนมากได้

5. การเพิ่มพนักงานบริการ ช่วยให้ธุรกิจสามารถให้บริการแก่ลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้มาก แต่ก็มีต้นทุนค่าแรงงานที่สูงเช่นกัน

6. การให้ลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ เป็นการให้ลูกค้าเข้ามาดำเนินการแทนพนักงานบริการในบางส่วนหรือทั้งหมด การให้ลูกค้าได้เข้ามาทำกิจกรรมบางอย่างด้วยตนเอง พนักงานเพียงคอยให้ความช่วยเหลือให้ลูกค้าใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น เช่น ร้านอาหารแบบบริการตนเอง หรือปั้มน้ำมันที่ให้ลูกค้าเติมน้ำมันเอง เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ (2552 : 8) ได้กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐในการให้บริการ โดยมีแนวทาง ดังนี้

1. พัฒนาบุคลากรด้านการบริการให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ
2. ให้มีการบริการที่สะดวกสบาย และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
3. ให้มีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งบางหน่วยงานอาจให้มีการบริการตลอด 24 ชั่วโมง
4. มีประสิทธิภาพในการบริการ คือ บริการด้วยความรวดเร็ว และเก็บค่าบริการในราคาถูก
5. มีความต่อเนื่องในการบริการ
6. จัดให้มีการบริการที่เสมอภาคเป็นธรรม
7. ให้ผู้บริการยอมรับและเกิดความพึงพอใจ
8. การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ พัฒนาระบบข้อมูลกลางของจังหวัด และฐานข้อมูลของทุกหน่วยงานให้ทันสมัยและเชื่อมโยงเข้าถึงกัน
9. การประชาสัมพันธ์การให้บริการของรัฐบาลให้มีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก
10. จัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ต่างๆ เป็นต้น

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยการให้ความสำคัญกับลูกค้า มีการจัดแบ่งออกเป็นกลุ่ม ให้ความสำคัญกับลูกค้าในบางครั้งอาจให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ โดยการบริการตนเอง มีการลดต้นทุนด้านวัตถุดิบหรือด้านแรงงาน หรือในบางครั้งมีการเพิ่มพนักงานบริการ ทั้งนี้เพื่อให้มีการให้บริการลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงได้ มีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ

6. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการนั้นมีหลายด้านที่ส่งผลกระทบต่อการสร้าง
ความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ ดังนี้

6.1 ด้านเจ้าหน้าที่

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของเจ้าหน้าที่ ไว้ดังนี้

กุลชน ธนาพงศธร (2551 : 303) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลที่ต้องดูแลเอาใจใส่
ผู้ที่มารับบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยามารยาทที่ดี และให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มีติดต่อบริการ
บริการตามขั้นตอนที่ดีและถูกต้อง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546 : 89) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่มีส่วนร่วมในการผลิต
และส่งมอบการบริการพร้อมกัน โดยมากลูกค้าจะประเมินคุณภาพของการบริการจากการติดต่อรับ
บริการจากพนักงานบริการ ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการจะต้องผ่านการฝึกอบรมงานด้านการ
ให้บริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 109) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ หมายถึง คนที่อยู่ในสถาน
บริการซึ่งคนเหล่านี้เป็นใคร มีลักษณะอย่างไร และมีพฤติกรรมอย่างไรล้วนมีส่วนต่อการสร้างภาพ
หรือตำแหน่งในใจลูกค้า เครื่องแบบและลักษณะการแต่งกายของพนักงานก็สามารถสนับสนุนถึง
ตำแหน่งทางการตลาดของธุรกิจบริการได้เช่นกัน

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 32) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ผลิต
บริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ในการขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อมๆ กันด้วยการสร้างความสัมพันธ์
ที่ดีกับลูกค้า เพราะคุณภาพบริการที่ดีอาจมาจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าด้วยกัน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 74) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลทั้งหมดใน
องค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งรวมถึงตั้งแต่เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ พนักงานผู้ให้บริการเป็น
บุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้
การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 73) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานบริการ
หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการ
ที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ และเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ส่วนองค์ประกอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการและพัฒนาระบบราชการ
(2548 : 37) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหา และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องได้รับการอบรมก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนอบรมอย่างต่อเนื่อง

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหา ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาท และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

2. ลักษณะที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

2.1 แต่งกายสะอาด พุดจาไพเราะ ยิ้มอยู่เสมอ

2.2 ยกย่องผู้มาติดต่อ

2.3 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน

2.4 หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง

2.5 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกและความรู้

2.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ

2.7 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะ

ความสำคัญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้มีนักวิชาการอธิบายไว้ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 54) ได้กล่าวว่า การบริการต้องมีความเกี่ยวข้องกับคนทั้งผู้ให้คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่อาจทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพหรือเป็นผู้ทำลายคุณภาพ ดังนั้นต้องมีการเตรียมกระบวนการเกี่ยวกับคนหรือบุคลากรเป็นสำคัญตั้งแต่ การสรรหา รับ ฝึกอบรม และการกระตุ้นพนักงาน โดยเฉพาะในส่วนที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการมากที่สุด บุคลากรนั้นสร้างความพึงพอใจ ดึงดูดลูกค้ากลับมา หรือไล่ลูกค้า ธุรกิจที่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสูง เช่น การรักษาพยาบาล การติดต่อทำธุรกรรมที่ธนาคาร เป็นต้น จนสามารถกล่าวได้ว่า บุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดในองค์กร ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการบริการมากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความสะดวกและประหยัดต้นทุนด้านบุคลากรในบางส่วน และช่วยให้กระบวนการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547 : 125) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จของกิจการ ถ้าเป็นพนักงานส่วนหน้า ซึ่ง

เป็นผู้ทำหน้าที่โดยตรงในการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยแล้วความสำคัญดังกล่าวจะยิ่งเพิ่มขึ้น เนื่องจากจะต้องแสดงบทบาทในการเป็นผู้ที่มีบทบาทในการเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอก เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์การในการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ใฝ่จำศีล หมายถึง การมีบุคลิกภาพที่มีองค์ประกอบของการให้บริการที่ครบถ้วน คือ มีความรู้ ความเข้าใจในงานรวมถึงความสามารถในงานให้บริการ มีการแต่งกายที่สุภาพ พุดจาไพเราะ ไม่ดูถูกคน แสดงความพร้อมหรือความเต็มใจในการให้บริการ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีการให้ข้อมูลตอบข้อซักถาม มีความซื่อสัตย์ สุจริตมีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ก็สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในงานให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 75) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ในองค์กรที่ให้บริการ จะมีทั้งพนักงานที่ทำงานพบกับลูกค้าโดยตรง (พนักงานส่วนหน้า) กับพนักงานที่ทำงานสนับสนุน (พนักงานส่วนหลัง) เพื่อให้พนักงานส่วนให้บริการส่งมอบบริการอย่างมีคุณค่าให้ลูกค้า ดังคำที่ต้องใช้เป็นหลักปฏิบัติว่า หน้าพียงหลัง หลังพียงหน้า จะขาดส่วนหนึ่งส่วนใดไม่ได้ งานทั้งสองส่วนจะต้องสมบูรณ์ สอดประสานกันอย่างราบรื่น จะเห็นว่าการให้บริการที่ดีจะต้องมาจากพนักงานทั้งสองส่วน รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการต้องอาศัยข้อมูลความต้องการลูกค้าจากพนักงานส่วนหน้า

ดังนั้นสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ มีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีใจรักในงานการให้บริการ ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อที่ผู้มาใช้บริการจะได้เกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แล้วกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

6.2 ด้านกระบวนการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายความหมายของกระบวนการไว้ดังนี้

สมปอง จันทรี (2545 : 30) ได้กล่าวว่า กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง การให้คำแนะนำ ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความชัดเจนในขั้นตอนการบริการ รวมถึงการมีความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการด้วย

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546 : 88) ได้กล่าวว่า กระบวนการ หมายถึง การให้บริการ เป็นกระบวนการการออกแบบการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า ถ้าการออกแบบทำได้ดี การส่งมอบบริการก็จะมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตรงตามเวลา มีคุณภาพสม่ำเสมอ แต่ถ้าการออกแบบขั้นตอนการผลิตไม่ดีพอจะทำให้ลูกค้ารู้สึกรำคาญ หรือทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จนอาจจะทำให้ลูกค้าเลิกใช้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 54) ได้กล่าวว่า กระบวนการ หมายถึง เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ กระบวนการบริการที่ดีควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติ เพื่อที่พนักงานไม่เกิดความสับสน ทำงานได้อย่างถูกต้องมีแบบแผนเดียวกัน และงานที่ได้ต้องมีประสิทธิภาพ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 111) ได้กล่าวว่า กระบวนการ หมายถึง การให้บริการ เป็นเครื่องมือในการวางตำแหน่งทางการตลาดให้กับธุรกิจบริการได้ สามารถปรับเปลี่ยนความสลับซับซ้อนสูงหรือขั้นตอนในการให้บริการได้แต่จะไม่มี ความแตกต่างกันในเรื่องของการให้บริการแต่ละครั้ง

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 32) ได้กล่าวว่า กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนในการส่งมอบบริการ มีความสำคัญมากแม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการ การใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการ อำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 76) ได้กล่าวว่า กระบวนการ หมายถึง การให้บริการเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ การให้บริการจะประกอบด้วยขั้นตอนหลายขั้นตอน เช่น การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 73) ได้กล่าวว่า กระบวนการ หมายถึง วิธีการนำเสนอ บริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

ดังนั้นสรุปได้ว่า กระบวนการ หมายถึง ความสะดวก ความรวดเร็ว การให้คำแนะนำ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

ถ้ากระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วเท่าไรก็จะยิ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาบริการมากขึ้นเท่านั้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548 : 36) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีดังนี้

1. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หลักการทั่วไปในการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

1.1 ตัด ได้แก่ การตัดทอนหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก นับว่าเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ เพราะการทำงานสิ่งที่ไม่จำเป็นนั้น เป็นการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์และเป็นการทำงานที่สูญเปล่า

1.2 รวม ได้แก่ การรวมส่วนที่เหลือหรือส่วนที่จำเป็นเข้าด้วยกันแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อได้ตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วก็ต้องจัดระบบงานเสียใหม่ โดยเอากระบวนการงานบริการที่เหลือและส่วนที่จำเป็นต่าง ๆ มารวมกันแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น นำงานที่คล้าย ๆ กันมารวมเข้าด้วยกัน

1.3 เปลี่ยนขั้นตอน ได้แก่ การลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ ให้กระชับสั้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม หรือการสับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่เพื่อให้การทำงานคล่องตัวยิ่งขึ้น ก็ควรกระทำได้

1.4 ทำให้ง่าย ได้แก่ การทำงานให้ง่ายหรือปรับปรุงส่วนที่จำเป็นให้ดีขึ้น ในการปฏิบัติงานนั้นมักจะมียุงยากสลับซับซ้อนมีขั้นตอนมาก ควรทำกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้นเพื่อทุกคนได้เข้าใจง่าย

1.5 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์เข้าช่วย การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย โดยเฉพาะการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสำนักงานจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง

2. ระบบการรับฟังความคิดเห็น

2.1 จัดระบบในการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

2.2 จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ

2.3 จัดทำแผนปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. อำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น

3.1 จัดทำแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ

3.2 จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ

3.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้ทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

3.4 มีเอกสาร / แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า องค์ประกอบของกระบวนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการบริการ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ มีเครื่องมือที่ทันสมัยที่ช่วยให้ระยะเวลาน้อยลง มีการรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการมีการให้บริการตามลำดับคิว มีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ เช่น จัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่น เช่น การตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ มีเอกสาร แผ่นพับ มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุชุมชน เป็นต้น

6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้มีนักวิชาการหลายท่านอธิบายไว้ดังนี้

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2544 : 7) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีคุณสมบัติช่วยให้มนุษย์ลดการใช้แรงงาน และก่อให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วในการทำกิจกรรม หรือการทำงานต่างๆ ในองค์กรที่ต้องให้บริการนั้น จำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาคารสถานที่ ที่จอดรถ ห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546 : 90) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง องค์ประกอบที่มีส่วนในการช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ มีความเหมาะสมมีประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน องค์ประกอบนี้ได้แก่ อาคารสำนักงานสถานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ การแต่งกายของพนักงานที่เหมาะสม สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือแม้กระทั่งลูกค้าคนอื่นที่อยู่ในสถานที่บริการนั้น ๆ ก็มีส่วนในการที่ลูกค้าใช้เป็นปัจจัยในการประเมินงานบริการนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 62) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริการส่วนเสริมในการตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจ เป็นบริการเสริมที่สร้างศักยภาพให้กับบริการหลัก เป็นบริการส่วนเสริมที่ช่วยสร้างคุณค่าเพิ่มแก่ลูกค้า เช่น การจัดเตรียมเครื่องดื่มฟรีให้แก่ลูกค้าที่รอรับบริการ หรือการจัดเตรียมห้องน้ำที่สะอาดและสะดวกให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 203) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ในธุรกิจบริการจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานที่ให้บริการลูกค้าด้วย การออกแบบสถานบริการมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ถ้าสถานบริการมีการออกแบบอย่างดียิ่งจะช่วยให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีและพนักงานก็จะมีความสุขในการทำงาน แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าออกแบบสถานบริการไม่ดีก็จะส่งผลให้ทั้งลูกค้าและพนักงานรู้สึกหงุดหงิดและไม่พึงพอใจ เช่น มีป้ายสัญลักษณ์ให้ข้อมูลต่างๆ น้อย มีที่นั่งน้อย ห้องน้ำไม่สะอาด สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจและพนักงานผู้ให้บริการจะขาดแรงจูงใจในการทำงานตามมาด้วย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548 : 34) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี มีเก้าอี้รองรับบริการเพียงพอ มีจุดบริการน้ำดื่ม มีบริการหนังสือ แผ่นพับให้อ่านขณะนั่งรอ

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548 : 32) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง มีธุรกิจบริการไม่มากนักที่นำลักษณะทางกายภาพมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะเป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการก็ตาม ส่วนใหญ่จะเป็นการสร้างสภาพแวดล้อม การสร้างบรรยากาศ การเลือกใช้สี แสง เป็นต้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 79) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคนเตอร์บริการ การตกแต่งสถานที่ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพดูหรูหรา และสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามไปด้วย

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 73) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จัดไว้ให้เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกสบายปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยให้บริการมีคุณภาพมากขึ้นคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการ เช่น การมีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอที่จอดรถ ห้องน้ำสามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม และควรจัดไว้อย่างเป็นสัดส่วน สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการออกแบบอาคารสถานที่ด้วยความสวยงาม ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีไว้เพียงพอต่อการให้บริการ มีอากาศถ่ายเทที่สะดวก มีอุณหภูมิที่เหมาะสม

บทบาทสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ได้มีนักวิชาการอธิบายไว้ดังนี้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุณา (2547 : 163) ได้กล่าวว่า บทบาทของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของกิจการ โดยมีบทบาทที่สำคัญต่อกิจการบริการดังนี้ คือ

1. บทบาทในการทำหน้าที่เป็นบรรจุกณฑ์ของบริการ คือ เป็นการสื่อสารถึงภาพลักษณ์ภายนอกของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยจะบอกให้ผู้ใช้บริการได้ทราบว่า สภาพภายในของสถานที่ให้บริการนั้นน่าจะมีลักษณะและคุณภาพบริการเป็นอย่างไร

2. บทบาทในการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกสำหรับการบริการ ซึ่งจะช่วยให้กิจการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของกิจการและความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การออกแบบลักษณะของตัวอาคาร การวางผัง และการปรับอุณหภูมิ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในสถานที่บริการอย่างเหมาะสมอาจทำให้เกิดสภาวะน่าสบาย ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการใช้บริการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. บทบาทในการทำหน้าที่สร้างความแตกต่างให้กับกิจการได้ เช่น การกำหนดรูปแบบการประดับตกแต่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการ นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนรูปแบบและการตกแต่งภายในและบริเวณต่าง ๆ ของสถานบริการอาจช่วยให้กิจการการบริการสามารถกำหนดราคาค่าบริการให้มีความแตกต่างกันได้

4. บทบาทในการทำหน้าที่ทางสังคม นั่นคือ การสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกิจการและผู้ใช้บริการเข้าใจบทบาทของตนเองในการบริการ จึงช่วยทำให้รูปแบบพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น การติดป้ายเขตปลอดบุหรี่หน้าประตูทางเข้าสถานบริการ การกำหนดขนาดของโต๊ะและห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละระดับให้มีความแตกต่างกัน เป็นต้น

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า บทบาทสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสื่อกลางในการแสดงออกถึงภาพลักษณ์ในลักษณะรูปธรรมของกิจการบริการ มีส่วนช่วยให้การบริการสามารถบริการเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของกิจการสามารถสร้างความแตกต่างให้กับกิจการในการกำหนดราคา และนอกจากนี้ยังเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการได้เข้าใจถึงบทบาทของตนเองในการบริการ

การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการ ได้มีนักวิชาการอธิบายไว้ดังนี้

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548 : 118) ได้กล่าวว่า การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เป็นการออกแบบอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องตกแต่ง เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งมีผลต่อการให้บริการหรือการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวกับการบริการนั้นๆ ดังนั้นการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าได้ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมิใช่แค่เพียงวัตถุประสงค์ของ แต่มีความแตกต่างจากวัตถุประสงค์ของ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่อยู่รอบๆ ทัวไปไม่สามารถแบ่งแยกออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดเดี่ยวๆ ได้ แต่เกิดจากหลายๆ สิ่งรวมกันเป็นองค์ประกอบซึ่งกันและกัน
2. สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส โดยสัมผัสได้มากกว่า 1 ประสาทสัมผัส
3. ทุกๆ สิ่งที่มาประกอบกันเป็นสภาพแวดล้อมมีความสำคัญเท่าๆ กัน ไม่เจาะจงความสนใจไปที่จุดใดจุดหนึ่งเพียงจุดเดียว
4. ขั้นตอนการสร้างสภาพแวดล้อม ในทางปฏิบัติจริงมีรายละเอียดมากซึ่งบางครั้งสิ่งที่แสดงออกมาอาจขัดแย้งกับสิ่งที่เราต้องการสร้างขึ้นมา
5. สภาพแวดล้อมสามารถบอกถึงจุดประสงค์และการกระทำเป็นนัยๆ ได้
6. สภาพแวดล้อมจะประกอบไปด้วยสิ่งที่สื่อความหมายและการจงใจในการให้บริการ
7. สภาพแวดล้อมจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่สุนทรีย์ และระบบการให้บริการ

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นการออกแบบสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัว ที่สามารถสร้างให้เกิดความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสมากกว่า 1 ประสาทสัมผัส ไม่เป็นการเจาะจงหรือให้ความสนใจไปที่จุดๆ เดียว จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ประกอบด้วยสิ่งที่สื่อความหมายและการจงใจ

บริการส่วนเสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวก

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 62) ได้กล่าวว่า การบริการส่วนเสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวกเป็นการบริการส่วนเสริมที่ช่วยให้การให้บริการหลักมีความสะดวกยิ่งขึ้น เป็นบริการส่วนเสริมที่ช่วยสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าอันเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า เช่น การจัดเตรียมเครื่องดื่มฟรีให้แก่ลูกค้าที่รอรับบริการในอุโมงค์มรณงค์ หรือการจัดเตรียมห้องน้ำที่สะอาดและสะดวกให้แก่ลูกค้า ลูกค้าของบริการทุกประเภทต้องการข้อมูลในการสร้างคุณค่าสูงสุดจากการรับบริการสำหรับตนเอง โดยเฉพาะลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่ไม่เคยมีข้อมูลและไม่เคยมารับบริการจะมีความต้องการข้อมูลมากเป็นพิเศษ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ เช่น นักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่จะกำลังเดินทางไป เพื่อที่จะได้เดินทางไปในสวนที่สำคัญได้ถูกเวลา ทำตัวให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมท้องถิ่น และเสียค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการและควรมีการเตรียมไว้รอให้บริการ ได้แก่

1. วิธีการไปรับบริการ การบอกถึงสถานที่ตั้งหรือเส้นทางที่จะไปรับบริการได้
2. ตารางเวลาหรือชั่วโมงการทำงาน เช่น ตารางเกิดรถประจำทาง ตารางการบินของสายการบินต่างๆ หรือเวลาเปิด-ปิดร้าน เป็นต้น
3. ราคา ทั้งในส่วน of ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับบริการโดยตรง ได้แก่ ค่าบริการ ค่าสินค้าที่ต้องใช้ร่วมกับการบริการ และในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรับบริการโดยตรง

4. คำแนะนำในการใช้ เช่น ขั้นตอนในการรับบริการ เทคนิคในการรับบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และขั้นตอนในการดูแลหลังการรับบริการ เป็นต้น

5. เจื่อนใจในการเปลี่ยนแปลง ธุรกิจบางประเภทสามารถใช้การรับประกันความพึงพอใจในการสร้างความมั่นใจ โดยการเปลี่ยนเป็นบริการอื่นทดแทน แต่เพื่อป้องกันในกรณีที่เกิดความไม่พึงพอใจที่ไม่สมเหตุสมผล ต้องมีการกำหนดเงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนไว้ด้วย

ดังนั้นการให้ข้อมูลต้องการความรวดเร็วและความแม่นยำในการให้บริการ ไม่เช่นนั้นอาจเกิดความไม่สะดวกหรือความไม่พึงพอใจได้ และการให้ข้อมูลบางอย่างต้องมีกฎหมายบางอย่างต้องการเอกสารยืนยัน วิธีที่ดีที่จะจัดเตรียมข้อมูลให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัดเอกสารประเภทคู่มือการใช้ ใบเดือน โบรชัวร์ หรือสื่อที่จะใช้เป็นคู่มือในการอธิบายได้ เช่น วีดีโอเทป อินเทอร์เน็ต แผ่นซีดี หรือระบบจอสัมผัสที่ใช้แสดงขั้นตอนการใช้งาน เป็นต้น

6.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2540 : 8) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามที่สุชุมรอบคอบ มีการวางแผนและมีการติดตามผลเพื่อเสริมสร้างและรักษาไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างองค์การกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

วรรณิ ชลนภาสติชัย (2540 : 749) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำของบุคคล กลุ่ม หรือสถาบันในอันที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกลุ่มชน เป็นความพยายามที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลระดับต่างๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 214) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามในการสื่อสารที่มีการวางแผนโดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างภาพพจน์หรือทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ต่อผลิตภัณฑ์ และต่อนโยบายขององค์การ โดยการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มต่างๆ เช่น ประชาชนทั่วไป หน่วยราชการ ลูกค้า เป็นต้น

นิตยาพร เสมอใจ (2547 : 141) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การกระตุ้นการเสนอสินค้าหรือบริการ โดยการสร้างข่าวเกี่ยวกับความสำคัญทางการค้า โดยใช้สื่อวิทยุ โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ เพื่อสร้างการรู้จักแก่สินค้า บริการ บุคคล หรือองค์การในการสร้างความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ได้ดีกว่าเครื่องมืออื่น

สะอาด ต้นสุภผล (2548 : 22) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการของสถาบันอันมีแผนการและการกระทำต่อเนื่องกันไป ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความ

สนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นการกระทำของบุคคล กลุ่ม หรือสถาบันในอันที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกลุ่มชน เป็นการสื่อสารที่มีการวางแผนเพื่อสร้างภาพพจน์หรือทัศนคติที่ดีต่อองค์กร โดยการใช้อย่างวิบุลย โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2540 : 53) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารมวลชนประเภทหนึ่งที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ผู้ส่งสาร เป็นผู้เริ่มที่ทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นให้แก่องค์กร หรือเหตุการณ์ที่ทำให้นักประชาสัมพันธ์มีหน้าที่เลือกข่าวสารเพื่อส่งผ่านไปยังผู้รับสาร การส่งข่าวสารนี้อาจกระทำเอง โดยเป็นโฆษก หรือผู้ให้สัมภาษณ์ ให้คำชี้แจง หรืออาจเป็นผู้กำหนดว่าเป็นเพื่อการชี้แจงข้อเท็จจริงนี้ใครควรเป็นผู้ส่งสารหรือบ่อยครั้งก็เป็นผู้เตรียมเนื้อหาสาระไว้ให้ผู้บริการเพื่อการพูด การบรรยาย และให้สัมภาษณ์ การส่งสารนี้จะไม่เป็นเฉพาะผู้ส่งเท่านั้น แต่ยังคงเป็นผู้รับสาร โดยรับการป้อนกลับจากผู้รับสาร เพื่อให้การส่งสารต่อไปมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ข่าวสาร เป็นเรื่องที่น่าสนใจประชาสัมพันธ์ต้องการจะให้ผู้รับสารได้รับรู้ นักประชาสัมพันธ์จะหาข่าวสารได้จากส่วนต่างๆ ของเหตุการณ์ ว่ามีอะไรที่น่าสนใจและมีคุณค่าที่สาธารณชนจะต้องรับรู้ หรือทราบความจริงบ้าง จากนั้นก็จะเอาเนื้อหาข่าวมาเข้ารหัสและจัดสารเป็นข่าว สำหรับการพิจารณาเลือกสารต่างๆ นั้น ไม่เพียงแต่เป็นการคัดเอาเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์เท่านั้น แต่ต้องรู้จักดึงจุดเด่นในเหตุการณ์นั้นเพิ่มคุณค่าของข่าว

3. สื่อ คือ พาหนะที่นำข่าวสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร ฉะนั้นนักประชาสัมพันธ์ต้องรู้จักการเลือกสื่อให้ถูกต้องเหมาะสม เพราะถ้าเลือกผิดก็จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร

4. ผู้รับสาร คือ บุคคลที่เป็นจุดหมายปลายทางของการสื่อสาร ได้จัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 4.1 ประชาชนภายใน ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างขององค์กร หรือพนักงานและเจ้าหน้าที่อื่นที่มีส่วนรับผิดชอบในการจัดเหตุการณ์นั้น

- 4.2 ประชาชนภายนอก ได้แก่ ประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายโดยตรงซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการ ลูกค้า ผู้เข้าร่วม สื่อมวลชน ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสะดวกในการจัดกิจกรรมต่างๆ หรือเป็นผู้กำกับควบคุมดูแลให้ปฏิบัติตามกฎหมายประชาชนทั่วไป เป็นต้น

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารสองทางมีการป้อนกลับจากผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข่าวสาร สื่อ และผู้รับสาร

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2540 : 55) ได้กล่าวว่า การสื่อสารประชาสัมพันธ์มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. การสื่อสารเพื่อการเผยแพร่ เป็นการสื่อสารที่จะต้องให้ความจริง ข้อเท็จจริง หรือ ประเด็นสำคัญต่างๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ไปสู่สาธารณชน โดยหวังว่าสาธารณชนจะมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง มีความรู้สึกที่ดี มีการยอมรับ และให้การสนับสนุนในที่สุด

2. การสื่อสารที่เป็นการป้อนกลับ เป็นการป้อนกลับจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายไปยัง สื่อ ไปยังนักประชาสัมพันธ์ เช่น การโทรศัพท์สอบถามหาข้อมูลและข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และยังเป็น การป้อนกลับจากสื่อ เช่น สื่อประเภทสื่อมวลชนหรือสื่อบุคคล ให้ความสนใจสอบถามหา ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเพิ่มเติมจากนักประชาสัมพันธ์ การเข้าไปร่วมกิจกรรมต่างๆ ในเหตุการณ์นั้น หรือไปสังเกตการณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงโดยตรงจากเหตุการณ์

วิรัช ลภีรัตนกุล (2540 : 232) ได้กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการประชาสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

1. มีสถาบัน หมายถึง องค์กร หน่วยงาน สมาคม มูลนิธิ รัฐบาล ทบวง กรม อำเภอ เทศบาล โรงเรียน บริษัท ห้างร้าน ที่ก่อตั้งขึ้นโดยมีความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ระบุไว้แน่นอน

2. มีการวางแผน ไตร่ตรอง ใคร่ครวญ การประชาสัมพันธ์มิใช่เกิดขึ้นโดยความบังเอิญ แต่จะต้องมีการตั้งใจ ตั้งวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และวางแผนในการดำเนินการ

3. มีการสื่อสารสัมพันธ์แบบทางคู่ การประชาสัมพันธ์มิใช่แค่เพียงเผยแพร่ประกาศ มุ่ง เรียกร้องความสนใจ หรือสื่อสารไปยังประชาชนฝ่ายเดียวเท่านั้น จะต้องสังเกตรับฟังปฏิกิริยา หรือ ความต้องการของประชาชน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหรือแก้ไขได้สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน

4. มีการจูงใจ และโน้มน้าวที่ความรู้สึก การที่จะเกิดความเชื่อถือ หรือให้ความร่วมมือ สนับสนุนนั้นจะต้องอาศัยวิธีการจูงใจ การชี้แจงในเรื่องต่างๆ เพื่อนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความสนใจของประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันกับสถาบันในการดำเนินการ

5. มีการสัมพันธ์กับกลุ่มชน การประชาสัมพันธ์มีลักษณะของการสื่อสารสัมพันธ์กับ มวลชน คือเป็นกลุ่มเป็นหมู่มากกว่าเป็นรายคน และการใช้สื่อก็เป็นสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หน้าหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

6. เป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกัน การดำเนินการประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการต่อเนื่อง อย่างไม่ลดละ เป็นงานที่เกี่ยวกับบุคคล เหตุการณ์ และการบริการ ซึ่งจะต้องมีปัญหาเกิดขึ้นอยู่

ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด ต้องคอยตรวจกระแสประชามติ ทศนคติ และเหตุการณ์อื่นที่ดำเนินไป ว่าราบรื่นดีหรือไม่ เพื่อที่จะแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันทั่วทั้งที่ หรือหากไม่มีเหตุการณ์ใด ต้องดำเนินการเผยแพร่สร้างสมชื่อเสียง เกียรติคุณ ความเชื่อถือ ศรัทธา เลื่อมใส ของหน่วยงานต่อไปอีกเป็นประจำ ไม่ให้ขาดตอน

7. มีประชามติเป็นบรรทัดฐาน ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องมีสถาบัน กลุ่ม ประชาชนต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้เกิดทัศนคติ พฤติกรรม ความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนมากกระแสประชามติที่ออกมาส่วนใหญ่มักจะถูกตั้ง และเหมาะสมตามสมควร ฉะนั้นกระแสประชามติจึงนับว่าเป็นความต้องการของประชาชนที่หน่วยงานนั้นจะต้องให้เป็นส่วนประกอบสำคัญในการพิจารณาดำเนินการ

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์มีลักษณะการสื่อสารเพื่อการเผยแพร่ เป็นการสื่อสารที่ให้ความจริง เป็นการสื่อสารสัมพันธ์กับมวลชนเป็นกลุ่มเป็นหมู่ เป็นการกระทำที่ต่อเนื่องเกี่ยวกับเหตุการณ์ บุคคล และการบริการที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา มีการวางแผนได้ตรงจริง มีการสนใจ และโน้มแน้วที่ความรู้สึก การที่จะเกิดความเชื่อถือโดยหวังว่าสาธารณชนจะมีความเข้าใจ ที่ถูกต้อง มีความรู้สึกที่ดี มีการยอมรับ มีความพึงพอใจและมีการป้อนกลับจากประชาชน กลุ่มเป้าหมายไปยังสื่อ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชีวิรัตน์ พงษ์พุทธิรักษ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอปากช่อง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่มากที่สุด ด้านการรับชำระภาษีและคืนภาษี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความรวดเร็วของกระบวนการต่างๆ ในการดำเนินงานรับชำระภาษี และแบบแสดงรายการภาษีไว้บริการ ได้เพียงพอกับความต้องการ ในด้านงานธุรการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้กิริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ในขณะที่ปฏิบัติงานมากที่สุด ด้านงานประชาสัมพันธ์และอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดมากที่สุด และสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสำนักงาน การบริการที่ดีและรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือ แนะนำเป็นอย่างดี และสิ่งที่ทำให้เกิดไม่พอใจมากที่สุด คือ ความคับแคบของสถานที่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยมากเกินไป การประชาสัมพันธ์ยังน้อยมาก เจ้าหน้าที่บางคนกิริยาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์

อรรณพ สังขวารี (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านภาษีอากร ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 แตกต่างกัน

นารี นันตติกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระบบการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนัยสำคัญได้จากการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดเก็บภาษี สาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจนั้นมาจาก 1) การปฏิบัติตัวในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำและให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและเป็นกันเอง 2) การมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วชัดเจน 3) การมีสถานที่ภายในสำนักงานที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดน้ำดื่มและมีความสะอาดสวยงาม

สุทธนันท์ อัครวัฒนกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อโนเกีย โดยเลือกใช้ระบบ WP-1800 กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสารของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการภายในศูนย์บริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ความเอาใจใส่ในลูกค้า การคิดค่าบริการและสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในศูนย์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านพนักงานให้บริการภายในศูนย์บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานภายในศูนย์บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย แสดงกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับลูกค้าเป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การได้รับความสะดวกจากการใช้บริการเนื่องจากศูนย์บริการมีการแยกประเภทเรื่องที่ลูกค้ามาติดต่ออย่างชัดเจน ศูนย์บริการมีการจัดลำดับก่อน – หลังในการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีการจัดการเวลาในการทำการได้อย่างเหมาะสมกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในด้านการเอาใจใส่ในลูกค้าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศูนย์บริการมีการจัดเตรียมและเผยแพร่เอกสาร แผ่นพับ โบปลิวิให้ลูกค้าอย่างเพียงพอต่อเนื้ออย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในศูนย์บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ลักษณะการวางรูปแบบภายในศูนย์บริการมีการจัดระบบแสงสว่างและเครื่องปรับอากาศอย่าง

เหมาะสม มีการตีพิมพ์บอกส่วนการทำงานที่ต้องติดต่ออย่างชัดเจน ศูนย์บริการที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้าส่วนใหญ่มีการกระจายหลากหลายและมีสาขาอยู่หลายแห่ง และศูนย์บริการมีพื้นที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างกว้างขวาง กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ รายได้ที่ได้รับจากครอบครัว และสถานที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมและทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มลูกค้าที่ศึกษาปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพของผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว

สมใจ เลชะปราชญ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่คลินิกตรวจโรคทั่วไป ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ที่อยู่ปัจจุบัน รายได้ครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีสัดส่วนความพึงพอใจต่อการบริการที่ต่างกัน

อเนก สุภรณาเศรษฐ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 20 ปีขึ้นไป ถึง 30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ส่วนด้านราคาค่าธรรมเนียม / อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้าน

บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจการใช้บริการฝาก-ถอนเงินไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน อายุ จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยในด้านต่าง ๆ กับความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ ด้านสถานที่ตั้ง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ไข่มุก พร้อมเพรียง (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง ในภาพรวมของผู้ชำระภาษีอากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดตามลำดับคือ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($x=4.10$) ด้านการบริการต่อผู้ชำระภาษีอากร ($x=3.99$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($x=3.94$) และด้านการจัดสถานที่ให้บริการและสภาพแวดล้อม ($x=3.85$) 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรพบว่าผู้ชำระภาษีอากรที่มีการศึกษารายได้และประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บ มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน ส่วนผู้ชำระภาษีอากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน 3) สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนั้นพบว่าควรปรับปรุงห้องสุขาให้มีความสะอาดสถานที่จอดรถยานพาหนะเพิ่มขึ้น จัดสถานที่รับบริการให้เหมาะสม ควรมีป้ายบอกทางเข้าเทศบาลทุกประตู มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ควรมีการใช้บัตรคิวในการติดต่องาน และควรมีการบริการรับชำระภาษีอากรในวันหยุดราชการ"

อัจฉิมา สุขวรรณ โธ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ SLIM R.C.A. พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท / รับจ้าง มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

อุทิศย์ กุลสอน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดย

เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ และกลุ่มอาชีพ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนา ทับทิมทอง (2551 : บทคัดย่อ) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษา อนุปริญญา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทการให้บริการ คือ ส่วนโยธา ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และส่วนการให้บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย แตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้แนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้ ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมาใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป