

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 นำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการออกใบอนุญาตของกรมสรรพสามิต
 - 1.1 ประวัติของกรมสรรพสามิต
 - 1.2 ประวัติของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
 - 1.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
 - 1.4 ระบบงานภาษีในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
 - 1.5 สภาพปัจจุบันและปัญหาการขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.3 แนวคิดของการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
 - 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการออกใบอนุญาตของกรมสรรพสามิต

1.1 ประวัติความเป็นมาของกรมสรรพสามิต

จากการศึกษาประวัติความเป็นมาของกรมสรรพสามิต กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสรรพสามิตในประเทศไทย สันนิษฐานว่ามีการจัดเก็บตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานีแต่ไม่มีหลักฐาน และปรากฏหลักฐานในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนต้น สมัยพระเจ้าปราสาททอง (พ.ศ.2178) โดยกฎหมายลักษณะพระธรรมนูญได้กำหนดว่าได้เก็บอากรจากสุรา แต่อัตราเท่าใดและวิธีการจัดเก็บอย่างไร ไม่ได้ระบุไว้ แต่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช โดยกรมพระยาดำรงราชานุภาพได้ทรงอธิบายไว้ในหนังสือ “ตำนานภาษีอากรบางอย่าง” ว่าในจดหมายเหตุของ มร.เดอลาตูแบร์ อัครราชทูตฝรั่งเศสสมัยพระเจ้าหลุยส์ที่ 14 ซึ่งมาเจริญสัมพันธไมตรีในปี พ.ศ. 2230 ได้อธิบายว่า เมื่อครั้งรัชกาลสมเด็จพระนารายณ์มหาราชนั้น เก็บส่วยอากรต่างๆ ความว่า “อากรสุรา เก็บตามจำนวนเตาที่ตั้งต้มกลั่นสุราขาย ถ้าแลที่เมืองใดไม่มีเตาสุรา (ปล่อยให้ราษฎรต้มกลั่นตามอำเภอใจ) เก็บอากรสุราเรียงตัวคน (ชายฉกรรจ์) คนละบาท 1 มีอธิบายว่าในรัชกาลสมเด็จพระนารายณ์มหาราช เพิ่มพิศอดากรสุราขึ้นกว่าแต่ก่อนอีกเท่าหนึ่ง และเก็บอากรจากคนขายสุราด้วย คือขายย่อยเก็บร้านละบาท 1 ถ้าขายเป็นจำนวนมากเก็บตามจำนวนสุรา โองใหญ่(เท) ละบาท 1” ซึ่งตามหลักฐานในจดหมายเหตุนี้ปรากฏว่ามีการจัดเก็บอากรสุราตามจำนวนเตาที่ตั้งต้มกลั่นสุราเตาละ 1 บาท เรียกว่าเตาเห่ล่า (Taou-Laou) ต่อปี ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชเก็บเพิ่มอีกเท่าตัวเป็นเตาละ 2 บาทต่อปี และเมืองใดไม่มีเตาต้มกลั่นแต่ราษฎรต้มสุรากินเองก็เรียกเก็บผู้ต้มเป็นรายตัวคนละบาท ถ้ามีการขายสุราก็เก็บร้านขายปลีกร้านละบาท และร้านขายส่งเก็บตามจำนวนสุราโองใหญ่ (ไห) โองละ 1 บาท ถ้าจะพิเคราะห์ไปแล้วมีการเก็บค่าอากรเหมาเตาอย่างหนึ่งรายครัวเรือนอย่างหนึ่ง และเก็บเป็นรายเทือกอย่างหนึ่ง ดังนั้นการจัดเก็บอากรสุราจึงนับได้ว่าเป็นสินค้าอันดับแรกๆ ที่จัดเก็บภาษีสรรพสามิต และจัดเก็บกันเรื่อยมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา กรุงธนบุรี และกรุงรัตนโกสินทร์(กรมสรรพสามิต. 2547 : 20)

สำหรับภาษีสรรพสามิตของไทยอาจกล่าวได้ว่ามีต้นกำเนิดมาจากสินค้าสองประเภท คือ ฝิ่น และสุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกัน คือ กรมฝิ่นและกรมสุรา สังกัดกระทรวงการคลัง โดย 1) กรมฝิ่น กิจการฝิ่นในอดีตได้มอบให้นายอากรผูกขาดรับไปจัดทำ ต่อมารัฐบาลได้เข้าดำเนินการต้มและจำหน่ายฝิ่นเอง โดยจัดตั้ง “กรมฝิ่น” เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2449 (ร.ศ. 125) โดยมีหม่อมเจ้าปิยะภักดีสินารถ ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมฝิ่นเป็นคนแรก มีหน้าที่เป็นผู้ทำการรับมอบกิจการฝิ่นคืนมาจากนายอากร และจัดวางระเบียบการฝิ่นให้เป็นของรัฐบาล และ 2) กรมสุรา กิจการภาษีสุราแต่เดิมได้มีการประมูลมอบให้นายอากรผูกขาดรับไปจัดทำและนำเงินอากรสุราส่งต่อกระทรวงพระคลัง ส่วนสุราที่นำเข้ามาจากต่างประเทศให้เก็บภาษี

ขาเข้าเป็นภาษีร้อยละ 3 และนำออกซื้อขายได้ทั่วไปอย่างสินค้าธรรมดา แต่รายได้อากรสุราเก็บได้น้อย ภายหลังรัฐบาลจึงได้ทำสัญญากับนานาประเทศเพิ่มอัตราภาษีสุราให้สูงขึ้น โดยเก็บตามปริมาณแอลกอฮอล์ในน้ำสุรา และได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติภาษีอากรชั้นใน จุลศักราช 1248 (พ.ศ. 2428) ขึ้นสำหรับบังคับการจัดเก็บภาษีสุราทั้งที่ผลิตในประเทศและนำเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นอัตราอย่างเดียวกัน ต่อมารัฐบาลได้พิจารณาเห็นว่าหากรัฐบาลเข้าจัดการเรื่องภาษีสุราเสียเองทั้งหมด ภาษีสุราคงจะทำรายได้ให้มาก จึงได้มีการจัดตั้ง “กรมสุรา” เมื่อวันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2452 เพื่อดำเนินการจัดเก็บภาษีสุราทั่วทุกมณฑล แต่ได้มอบหมายให้ “อธิบดีกรมฝิ่น” เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมการบริหารงานของกรมสุรา ส่วนการจัดเก็บภาษีสุราต่างประเทศเป็นหน้าที่ของกรมศุลกากร ต่อมาเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2453 รัฐบาลพิจารณาเห็นว่าการจัดเก็บภาษีสุราถูกแยกอยู่ 2 หน่วยงานไม่สะดวกต่อการบังคับบัญชา จึงแยกจัดเก็บภาษีสุราออกจากกรมฝิ่นไปให้กรมศุลกากรรับผิดชอบ โดยมอบหมายให้อธิบดีกรมศุลกากรเป็นผู้ควบคุมบังคับบัญชางานจัดเก็บภาษีสุราภายในด้วย โดยในสมัยที่กรมศุลกากรบัญชางานสุรายุี่นี้ ในส่วนการจัดเก็บภาษีสุราตามมณฑลต่างๆ เนื่องจากได้ยุบเลิกตำแหน่งคลังมณฑล เมื่อ พ.ศ. 2469 จึงโอนการจัดเก็บภาษีสุราทางหัวเมืองไปให้เป็นหน้าที่ของสรรพากรมณฑล และสรรพากรจังหวัดจัดทำโดยมีผู้ช่วยเจ้าภาษีสยามณฑลและจังหวัดเป็นผู้ช่วยเหลือ และต่อมาจึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการลงวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2472 ความว่าการเก็บภาษีชั้นในเวลานั้นได้ขยายกิจการออกไปทั่วพระราชอาณาจักรแล้ว จึงแยกให้ราชการส่วนนี้ออกจากกรมศุลกากร และตั้งกรมสุราให้มีฐานะเป็นกรมขึ้นเจ้ากรมในความควบคุมของกรมศุลกากรก็เป็นอันสิ้นสุดลงรวมเวลาที่กรมสุราอยู่ในความรับผิดชอบของกรมศุลกากรเป็นเวลาพิเศษ (กรมสรรพสามิต. 2547 : 20-21)

เมื่อแยกงานสุราออกจากงานสุราออกกรมศุลกากรแล้วกรมสุราได้ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีสุราสืบต่อมาจนถึงวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2473 ได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ความว่ากรมสรรพากรและกรมสุรานั้นเป็นกรมซึ่งมีหน้าที่และกิจการอันมีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงให้สมทบกรมสุราเข้ากับกรมสรรพากรในความบังคับบัญชาของอธิบดีกรมสรรพากร โดยบริหารงานร่วมกับเจ้ากรมสุรา ในวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2473 ได้มีประกาศพระบรมราชโองการอีกฉบับหนึ่ง ความว่ากรมสุราซึ่งได้ไปสมทบกับกรมสรรพากรนั้นเป็นกรมรายได้สำคัญ กรมหนึ่งในกระทรวงพระคลังฯ และยกฐานะขึ้นเป็นกรมชั้นอธิบดี รวมเวลาที่กรมสุราได้ไปสมทบกับกรมสรรพากร 10 เดือน และต่อมาใน พ.ศ. 2474 ก็ได้ทำสัญญาจ้างนายดับบลิว.ดี.รีฟ. ชาวอังกฤษ มาเป็นที่ปรึกษาราชการกรมสุรา มีหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสุราและใน พ.ศ. 2474 กรมสุราได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมและจัดเก็บภาษี ไม่มีขีดไฟที่สร้างขึ้นในราชอาณาจักรด้วยอีกอย่างหนึ่ง และต่อไปอาจจะมิจากอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกก็ได้นาม “กรมสุรา” ไม่เหมาะสมกับหน้าที่

ราชการที่ปฏิบัติอยู่ จึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 เปลี่ยนนาม “กรมสุรา” เป็น “กรมสรรพสามิต” และในวันรุ่งขึ้นคือวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตรโกทวิ เกษมศรี ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมสรรพสามิตเป็นคนแรก ซึ่งกรมสรรพสามิตได้บริหารงานอย่างอิสระได้เพียง 5 เดือนเศษ ในวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2474 จึงได้มีพระบรมราชโองการให้สมทบกรมฝิ่นและกรมสรรพสามิต ทั้งสองกรมเข้ากับกรมสรรพากร โดยเลิกตำแหน่งอธิบดีกรมฝิ่นและกรมสรรพสามิต ให้อธิบดีกรมสรรพากรเป็นผู้บังคับบัญชาทั้งงานฝิ่นและงานสรรพสามิต และเนื่องจากสถานที่ทำการยังแยกกันอยู่ คืออธิบดียังบัญชางานอยู่ที่กรมสรรพากร ถนนสี่พระยา ส่วนกรมฝิ่นตั้งอยู่สามเสน และกรมสรรพสามิตตั้งอยู่ที่ถนนสาทร อธิบดีกรมสรรพากรจึงได้ตั้งผู้รักษาราชการงานขึ้น 2 คน เป็นผู้ทำการในหน้าที่ผู้ช่วยอธิบดีฝ่ายสรรพสามิตคนหนึ่ง และเป็นผู้ทำการในหน้าที่ผู้ช่วยอธิบดีฝ่ายฝิ่นอีกคนหนึ่ง ซึ่งนับเป็นการมาเข้าสมทบเป็นครั้งที่สอง (กรมสรรพสามิต. 2547 : 22)

ในปีพุทธศักราช 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง ให้แยกงานสรรพสามิตและงานฝิ่นออกจากกรมสรรพากรแล้วตั้งเป็น “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” และในปีเดียวกันนั้น ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 ให้แก่นาม “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” เป็น “กรมสรรพสามิต” โดยมีผู้บริหารระดับอธิบดีมาแล้วจำนวน 36 คน ตามลำดับ ซึ่งมี หม่อมเจ้าจิตรโกทวิ เกษมศรี เป็นอธิบดีคนแรกของกรมสรรพสามิตเมื่อ 18 ก.พ. 2474 - 20 ก.ค. 2475 จนปัจจุบันคือ นายสมชาย พูลสวัสดิ์ ตั้งแต่ 1 ต.ค. 2555 – ปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2477 จึงได้มีการจัดตั้งสรรพสามิตจังหวัด สรรพสามิตอำเภอ พร้อมด้วยข้าหลวงตรวจการสรรพสามิตภาคขึ้นบริหารงานสรรพสามิตทางส่วนภูมิภาคเองทั้งหมด ซึ่งการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตซึ่งได้มีวิวัฒนาการจากการจัดเก็บภาษีฝิ่นและสุราได้ขยายขอบเขตการจัดเก็บ โดยเพิ่มประเภทสินค้ามากขึ้นตามลำดับตั้งแต่มีพระบรมราชโองการตั้งกรมสรรพสามิตในปี 2474 จนถึงปี 2556 กรมสรรพสามิต ดังนี้

1. ภาษีฝิ่น เริ่มมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติฝิ่น พ.ศ. 2472 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2472 กรมสรรพสามิตได้ควบคุมการผลิตและจำหน่ายมาโดยตลอด จนกระทั่งมีการประกาศคณะปฏิวัติ โดยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ให้ยกเลิกการจำหน่ายฝิ่นและห้ามการสูบฝิ่นทั่วราชอาณาจักรโดยเด็ดขาด ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2502 เป็นต้นมา

2. ภาษีสุรา เดิมใช้กฎหมายภาษีชั้นในจุลศักราช 1249 (พ.ศ. 2430) จนกระทั่งมีพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2493) จึงยกเลิกกฎหมายภาษีชั้นใน

3. ภาษีไม้ขีดไฟ โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติเก็บภาษีไม้ขีดไฟ เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2474 ต่อมาในวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2527 ได้ประกาศพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ให้

ยกเลิกพระราชบัญญัติไม้จืดไฟ และให้จัดเก็บภาษีไม้จืดไฟตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 แทน ต่อมาภาษีไม้จืดไฟถูกยกเลิกโดยพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534

4. ภาษีซีเมนต์ โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีซีเมนต์ เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2476 ต่อมาในวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2527 ได้ประกาศพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติซีเมนต์และให้จัดเก็บภาษีซีเมนต์ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 แทน ต่อมาภาษีซีเมนต์ได้ถูกยกเลิกโดยพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534

5. ภาษีไฟ โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2481 เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2481

6. ภาษีเกลือ โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติเกลือ พ.ศ. 2481 เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2481 แต่ภายหลังถูกยกเลิกโดยพระราชบัญญัติยกเลิกพระราชบัญญัติเกลือ พุทธศักราช 2481 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2489

7. ภาษียาสูบ โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2481 เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2481

8. ภาษียานต์ถู่ โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติยานต์ถู่ พุทธศักราช 2486 เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2486 ต่อมาในวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2527 ได้ประกาศพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติยานต์ถู่ และให้จัดเก็บภาษียานต์ถู่ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 แทน ต่อมาภาษียานต์ถู่ได้ถูกยกเลิกโดยพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534

9. ภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน ซึ่งทำในราชอาณาจักร พ.ศ. 2507 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2507 ต่อมาในวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2527 ได้ประกาศพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน และให้จัดเก็บภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 และพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 แทน

10. ภาษีเครื่องดื่ม โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีเครื่องดื่ม พ.ศ. 2495 เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2475 ต่อมาในวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2527 ได้ประกาศพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติเครื่องดื่ม และให้จัดเก็บภาษีเครื่องดื่มตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 และพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 แทน

11. ภาษีสรรพสามิต จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม

2535 การจัดเก็บขณะนั้นเก็บจากรถยนต์หรือรถเก๋ง รถยนต์โดยสารที่มีที่นั่งไม่เกิน 10 คน รถยนต์กระบะบรรทุก (Pick – up) และรถยนต์ดัดแปลงจากรถกระบะ

12. ภาษีเครื่องใช้ไฟฟ้า จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 การจัดเก็บขณะนั้นจัดเก็บเฉพาะเครื่องปรับอากาศที่มีขนาดทำความเย็นไม่เกิน 72,000 บีทียูต่อชั่วโมง และคอมไฟฟ้สำหรับติดเพดานหรือผนัง แต่ไม่รวมถึงที่ใช้สำหรับให้แสงสว่างแก่ที่สาธารณะกลางแจ้งหรือถนนหลวง

13. ภาษีแก้วและเครื่องแก้ว จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 การจัดเก็บขณะนั้นเก็บเฉพาะแก้วเคลดคริสตัล และแก้วคริสตัลอื่นๆ เท่านั้น

14. ภาษีเรือ จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 การจัดเก็บขณะนั้นเก็บเฉพาะเรือยอชต์หรือเรือสำราญเท่านั้น

15. ภาษีจากผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 การจัดเก็บขณะนั้นเก็บเฉพาะน้ำหอม หัวน้ำหอม และน้ำมันหอมเท่านั้น

16. ภาษีพรมและสิ่งทอปูพื้นอื่นๆ จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2539 ปัจจุบันนี้จัดเก็บภาษีเฉพาะพรมหรือสิ่งทอปูพื้นที่ทำด้วยขนสัตว์เท่านั้น

17. ภาษีเบตเตอร์ จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2540

18. ภาษีมอเตอร์จักรยานยนต์ จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2540 การจัดเก็บขณะนั้นจัดเก็บเฉพาะรถจักรยานยนต์ 2 จังหวะ และ 4 จังหวะเท่านั้น

19. ภาษีหินอ่อนและหินแกรนิต จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2540 ขณะนั้นได้รับยกเว้นภาษี แต่ยังคงอยู่ในพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต

20. ภาษีจากบริการ จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 เป็นต้นไป ปัจจุบันเก็บจากบริการ 6 ประเภทคือ สนามแข่งม้า สนามกอล์ฟ ในต์คลับและดิสโก้เทค สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด กิจการโทรคมนาคมและสลากกินแบ่ง โดยสนามแข่งม้าเก็บจากค่าผ่านประตูและรายรับที่หักไว้จากผู้เล่นการพนันแข่งม้า สนามกอล์ฟ เก็บจากค่าสมาชิกและค่าบริการสนามกอล์ฟ ในต์คลับและดิสโก้เทคเก็บจากรายรับของสถานที่สำหรับดื่มกินและเดินรำ สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวดเก็บจากรายรับของการให้บริการอาบน้ำหรืออบตัวและนวด กิจการโทรคมนาคมเก็บจากกิจการ โทรศัพท์พื้นฐานและกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือวิทยุโทรคมนาคมเท่านั้น ส่วนสลากกินแบ่งปัจจุบันได้รับยกเว้นภาษีจึงไม่มีการจัดเก็บภาษี เนื่องจากสลากกินแบ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายได้ภาครัฐ และหากมีการจัดเก็บภาษีก็จะทำให้ประชาชนหลบเลี่ยงไปใช้บริการหวยใต้ดิน

21. ภาษีสารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน (Chlorofluorocarbons : CFC) จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2545 ปัจจุบันจัดเก็บตามมูลค่าในอัตราร้อยละ 30

ปัจจุบันกรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน และรับผิดชอบในด้านบริหารการดำเนินงานในรูปรัฐวิสาหกิจ อีก 2 หน่วยงาน คือ องค์การสุราที่มีหน้าที่ทำการผลิตและจำหน่ายแอลกอฮอล์แต่ผู้เดียวและผลิตสุราและผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการผลิตสุรา และ โรงงานไฟ ที่มีหน้าที่ผูกขาดการผลิตและจำหน่ายไฟที่ทำภายในประเทศ ในปัจจุบันกรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ ดังนี้

1. จัดเก็บตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 สินค้าประเภทสุรา
2. จัดเก็บตามพระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2481 สินค้าประเภทไฟ
3. จัดเก็บตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2481 สินค้าประเภทยาสูบ บุหรี่ซิการ์เรต และ ยาเส้น
4. จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 และตามพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534 สินค้าประเภทน้ำมันและผลิตภัณฑ์ น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องใช้ไฟฟ้า แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรมและสิ่งปูพื้น รถจักรยานยนต์ หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว แบตเตอรี่ สารทำลาย ชั้นบรรยากาศโอโซน และสถานบริการ (กรมสรรพสามิต. 2547 : 23-26)

1.2 ประวัติของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาหลังเดิม โดยขุนโฆมพัตรามาตย์เป็นสรรพสามิตจังหวัด บริหารงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2483-2485 ณ ด้านหลังสุดของอาคารชั้นล่างศาลากลางจังหวัดหลังเก่า (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นศูนย์กลางทางประวัติศาสตร์และการท่องเที่ยว) ถนนศรีสรรเพ็ชร ตำบลประตูชัย อำเภอกรุงเก่า (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นอำเภอพระนครศรีอยุธยา) โดยสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลักษณะของอาคารเป็นตึก 3 ชั้น รูปคล้ายตัว "T" สมัยหลวงบริหารชนบท (ส่วน สีห ไตรย์) เป็นข้าหลวงประจำจังหวัด สร้างเมื่อ ปี พ.ศ. 2484 มีบริเวณเนื้อที่ประมาณ 53 ไร่ ตัวตึกด้านหน้าได้ก่อสร้างรูปปั้นพระบรมรูปวีรกรรมวีรยศวีรศรีซึ่งได้ประกอบคุณประโยชน์อย่างใหญ่หลวงแก่กรุงศรีอยุธยา และประเทศชาติ มีสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 (พระเจ้าอู่ทอง) สมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ สมเด็จพระศรีสุริโยทัย สมเด็จพระนเรศวรมหาราช สมเด็จพระนารายณ์มหาราชและสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช รวม 6 พระองค์ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ก่อนนี้มีห้องทำงานเนื้อที่ประมาณ 155 ตารางเมตร รวมห้องเก็บแสตมป์และของกลางในคดีผู้กระทำความผิดค่อนข้างคับแคบ ไม่มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศมีเพียงพัดลม ห้องทำงานสรรพสามิตจังหวัดกันห้องด้วยตู้ไม้โบราณ การแบ่งงานภายใน มีหมวดงานสารบรรณ หมวดฝิ่นและสุรา หมวดอุตสาหกรรมและยาสูบ หมวดพัสดุครุภัณฑ์ หมวดการเงิน ส่วนงานภายนอก แบ่งสายตรวจสรรพสามิตจังหวัดเป็น 3 สาย มีนายตรวจสรรพสามิต จัตวา-ตรี เป็นหัวหน้าสายตรวจ ผู้ช่วยสรรพสามิตจังหวัด ชั้นตรี-โท สรรพสามิตจังหวัดชั้นโท-เอก ตามลำดับการจัดเก็บภาษี มีกฎหมายบังคับใช้แต่ละสินค้าที่จัดเก็บภาษี เช่น กฎหมายฝิ่นและสุรา กฎหมายไม้ขีดไฟและเครื่องขีดไฟ กฎหมายเกลือ กฎหมายซีเมนต์ กฎหมายยานัตถุ์ กฎหมายเครื่องดื่ม กฎหมายน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน ซึ่งออกเป็นพระราชบัญญัติแต่ละฉบับ เน้นหนักในการปฏิบัติการตรวจจับปราบปรามและจัดเก็บภาษีฝิ่นและสุรา ยาสูบ เป็นเป้าหมายหลัก (สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2540 : 163-164)

ต่อมาวันที่ 25 มกราคม 2539 สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ย้ายมาตั้ง ณ ชั้น 2 และ 3 อาคาร 4 ชั้น ศูนย์ราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ชั้น 2 เป็นที่ปฏิบัติงานของฝ่ายจัดเก็บภาษี ส่วนชั้น 3 เป็นที่ปฏิบัติงานของฝ่ายปราบปราม ฝ่ายคดี และฝ่ายอำนวยความสะดวก)

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2544 กรมสรรพสามิตได้แบ่งส่วนราชการหลายครั้งจนปัจจุบันสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ขอบเขตพื้นที่ในการรับผิดชอบได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอท่าเรือ อำเภอวังน้อย อำเภออุทัย อำเภอภาชี อำเภอบางปะหัน อำเภอมหาราช และอำเภอบ้านแพรก ส่วนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2 ขอบเขตพื้นที่ในการรับผิดชอบได้แก่อำเภอเสนา อำเภอบางไทร อำเภอผักไห่ อำเภอบางบาล

อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอบางซ้าย และอำเภอบางปะอิน สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงได้เปลี่ยนเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เลขที่ 123 หมู่ 3 ต.คลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายจัดเก็บภาษี ฝ่ายอำนวยความสะดวก ฝ่ายปราบปรามและฝ่ายคดี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดเก็บภาษีสรรพสามิต มีดังนี้ 1) สุรา 2) รถยนต์ 3) รถจักรยานยนต์ 4) สนามกอล์ฟ 5) ไม้ค้ำและดิสโก้เทค 6) เครื่องดื่ม 7) น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน 8) เครื่องไฟฟ้า และ 9) ผลิตภัณฑ์ เครื่องหอม และเครื่องสำอาง

โดยมีกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการ ดังนี้ พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 พระราชบัญญัติยาสูบ พระราชบัญญัติไฟฟ้ พุทธศักราช 2486 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าไฟ พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าและบริการตามที่บัญญัติใน พระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 พระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ได้แก่ สินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอางค์ พรหมและสิ่งปูพื้นอื่น ๆ รถจักรยานยนต์ หินอ่อน และหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว แบตเตอรี่ สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน รวมทั้งสถานบริการ ได้แก่ สนามม้า สนามกอล์ฟ ไม้ค้ำและดิสโก้เทค สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด กิจการโทรคมนาคม และสลากกินแบ่ง พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อส่งมอบให้แก่กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่างๆ (สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2551 : 8-9)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

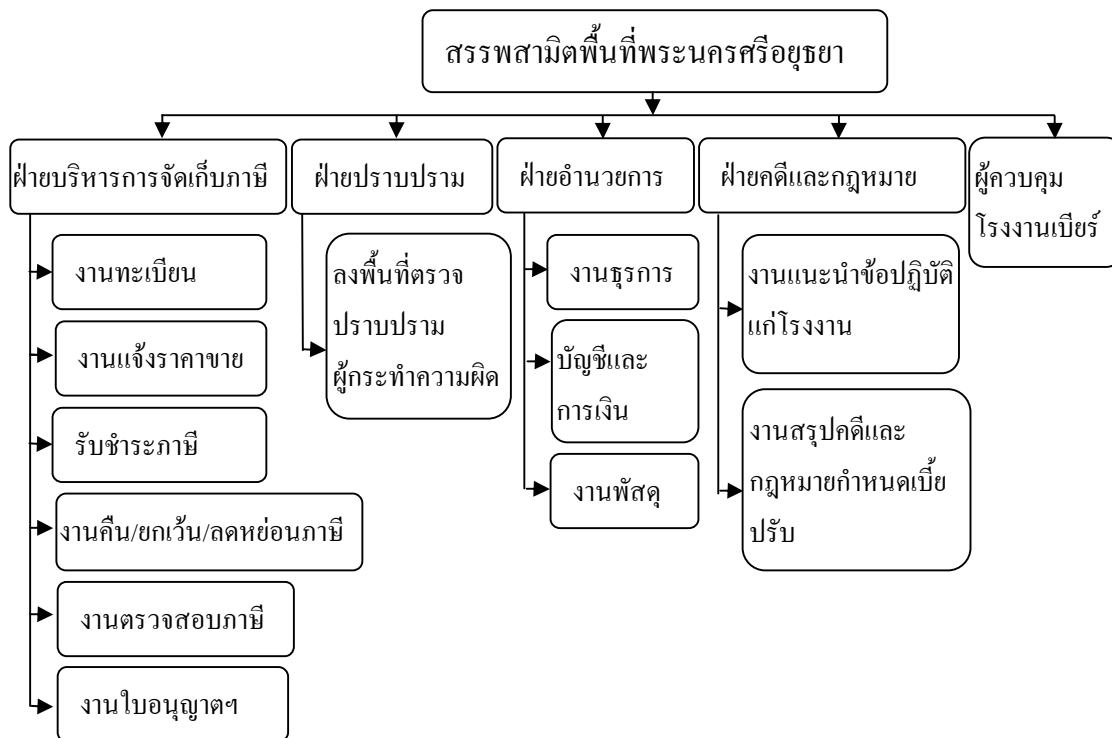
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในปัจจุบันนี้อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของนายธรรมรัตน์ ลอเอี่ยม ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักงานไว้ดังนี้ (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1. 2555 : ออนไลน์.)

วิสัยทัศน์ คือ จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นไปตามเป้าหมาย

พันธกิจ มีดังนี้ 1) จัดเก็บภาษี ตรงตามเป้าหมาย ตรงเวลา ถูกต้อง 2) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริการ และ 3) พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

1.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีโครงสร้างการบริหารงานดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ผังองค์กรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ที่มา : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา. 2550 : 5.

จากภาพประกอบ 2 อธิบายรายละเอียดของโครงสร้างสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แบ่งออกเป็น 4 ฝ่ายหลัก และ 1 การควบคุมโรงงาน โดยทั้ง 4 ฝ่ายจะประกอบไปด้วย 1) ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษีมีหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องการรับชำระภาษี งานใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ งานทะเบียนผู้ประกอบการ งานคืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี งานแจ้งราคาขาย และงานตรวจสอบภาษี 2) ฝ่ายปราบปราม มีหน้าที่ออกตรวจในพื้นที่ความรับผิดชอบ และบางครั้งต้องมีการออกตรวจร่วมกับตำรวจตามพื้นที่ต่างๆ 3) ฝ่ายอำนวยการมีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานบัญชีและการเงิน งานพัสดุของสำนักงาน และ 4) ฝ่ายคดีและกฎหมายมีหน้าที่ให้คำแนะนำแก่โรงงาน งานสรุปคดีจากฝ่ายปราบปราม กำหนดโทษและเบี่ยปรับ และ 1 โรงงานผู้ผลิตเบียร์ที่ต้องมีผู้ควบคุมตามกฎหมาย ควบคุมการผลิต ขนส่ง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.4 ระบบงานในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ฐานข้อมูลระบบงานภายในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

พระนครศรีอยุธยา 1 มี ดังนี้ (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา. 2550 : 7-31)

1.4.1 งานทะเบียน เป็นงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนสรรพสามิตโรงอุตสาหกรรมหรือสถานบริการ ในกรณีมีการประกอบอุตสาหกรรมหรือประกอบกิจการสถานบริการอยู่ก่อน กฎหมายว่าด้วยพิศัตถ์ตราภาษีสรรพสามิตใช้บังคับแก่สินค้าหรือบริการนั้น ให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมหรือผู้ประกอบการสถานบริการยื่นคำขอจดทะเบียนสรรพสามิตตามแบบที่อธิบดีกำหนด และหากกรณีเริ่มประกอบอุตสาหกรรมหรือเริ่มประกอบกิจการสถานบริการ ให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมหรือผู้ประกอบการสถานบริการยื่นคำขอจดทะเบียนสรรพสามิตตามแบบที่อธิบดีกำหนดภายในสามสิบวัน ก่อนวันเริ่มผลิตสินค้าหรือเริ่มบริการ โดยผู้มีสิทธิยื่น คือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมหรือผู้ประกอบการสถานบริการ สามารถยื่นคำขอจดทะเบียนสรรพสามิตได้ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขา แห่งท้องที่ที่โรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่ ยื่นต่อสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่โรงงานอุตสาหกรรมหรือสถานบริการตั้งอยู่ ไม่มีอัตราค่าธรรมเนียม เอกสารที่ต้องเตรียมมาขึ้นมีดังนี้ 1) แบบ ภย.01-04 2) สำเนาทะเบียนบ้านของสถานที่ที่ตั้ง โรงอุตสาหกรรมหรือสถานบริการ 3) แผนที่ตั้งของ โรงอุตสาหกรรมหรือสถานบริการ 4)หลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ของสถานที่จดทะเบียนสรรพสามิตหรือหนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่ 5)สำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) 6)สำเนาหนังสือรับรองของกระทรวงพาณิชย์ (ไม่เกิน 6 เดือน) 7)หนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบ 8)สำเนาประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมหรือผู้ประกอบการสถานบริการ

1.4.2 งานแจ้งราคาขาย การแจ้งราคาขายเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ยื่นแบบ ภย. 01-44 พร้อมโครงสร้างต้นทุนการผลิต หลักฐานประกอบ เช่นใบกำกับภาษีซื้อ ใบขนสินค้าขาเข้า ใบสำคัญจ่าย รายละเอียดวิธีคำนวณค่าใช้จ่ายในการผลิตแต่ละรายการพร้อมรูปแบบสินค้า โดยส่งเอกสารทั้งหมดไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนการจำหน่ายหรือเปลี่ยนแปลงราคา มีขั้นตอนในการปฏิบัติคือ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าตามที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีอยู่ต้องยื่นแบบ ภย.01-44 (ราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม) ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขา ต่อเจ้าพนักงานสรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นประกอบมีดังนี้ 1.) แบบ ภย.01-44 2.) แบบโครงสร้างต้นทุนการผลิต 3.) หลักฐานเอกสารประกอบ เช่นใบกำกับภาษีซื้อ ใบขนสินค้าขาเข้า ใบสำคัญจ่าย เป็นต้น ซึ่งเป็นที่มาของโครงสร้างต้นทุนการผลิต 4.) รายละเอียดวิธีคำนวณค่าใช้จ่ายในการผลิตแต่ละรายการ 5.) รูปแบบสินค้า หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะพิจารณาโครงสร้างราคาขาย หากพบข้อผิดพลาด จะทำการแจ้งให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมทบทวนแก้ไข

1.4.3 งานรับชำระภาษี รายการรับชำระภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ พระนครศรีอยุธยา 1 มีจำนวน 9 สินค้า (สินค้าน้ำมัน สินค้าเครื่องดื่ม สินค้าเครื่องขายเครื่องดื่ม สินค้าเครื่องปรับอากาศ สินค้ารถยนต์ สินค้ารถยนต์ดัดแปลง สินค้าเครื่องหอมและเครื่องสำอาง สถานบริการสนามกอล์ฟและไนต์คลับ และสินค้าสุรา) โดยการรับชำระภาษีมียุทธศาสตร์ วิธีการ และเงื่อนไข ตามกฎหมายปัจจุบัน การชำระภาษีของสินค้าและบริการแต่ละประเภทก็จะมี ความแตกต่างกันออกไปตามบทกฎหมายที่กำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.4.3.1 สินค้าประเภทน้ำมัน (คลังน้ำมัน) ผู้ประกอบอุตสาหกรรมต้องมาขึ้นเสียภาษีที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขาท้องที่ที่โรงอุตสาหกรรมนั้นตั้งอยู่ ต่อเจ้าหน้าที่ สรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นคือ แบบรายการชำระภาษีสรรพสามิต ภษ.01-12 พร้อมรายละเอียด สินค้า พร้อมเงินค่าภาษีที่ต้องชำระภายใน 10 วันนับแต่วันที่นำน้ำมันออกจากโรงอุตสาหกรรม เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและจำนวนเงินภาษีที่นำมาชำระ และ ออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ชำระภาษี

1.4.3.2 สินค้าประเภทเครื่องดื่ม (น้ำโซดา, น้ำพืชผักผลไม้) ผู้ประกอบอุตสาหกรรมต้องมา ขึ้นเสียภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขาท้องที่ที่โรงอุตสาหกรรมนั้นตั้งอยู่ ต่อ เจ้าหน้าที่สรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นคือ แบบรายการชำระภาษีสรรพสามิต ภษ.01-12 พร้อม รายละเอียดสินค้า แบบ ภษ.01-14 และแบบ ภษ.01-30 (กรณีมีการขอลดหย่อนภาษีส่งออกนอก ประเทศ หรือทำลายน้ำโซดาเสื่อม) กรณีความรับผิดชอบในการเสียภาษีสรรพสามิตเกิดขึ้นพร้อมกับ ความรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ยื่นชำระภาษีภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดจากเดือนที่มีความ รับผิดชอบในการเสียภาษีเกิดขึ้นหรือก่อนนำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรมหรือคลังสินค้าทัณฑ์บน แล้วแต่กรณีใดจะเกิดก่อน เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและจำนวน เงินภาษีที่นำมาชำระ และออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ชำระภาษี เพื่อนำไปเบิกแถมปีสรรพสามิตหรือ เครื่องหมายแสดงการเสียภาษี

1.4.3.3 สินค้าประเภทเครื่องขายเครื่องดื่ม (ตู้กดน้ำอัตโนมัติ) ผู้ประกอบอุตสาหกรรมต้องมาขึ้น เสียภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขาท้องที่ที่โรงอุตสาหกรรมนั้นตั้งอยู่ ต่อ เจ้าหน้าที่สรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นคือ แบบรายการชำระภาษีสรรพสามิต ภษ.01-12 พร้อม รายละเอียดสินค้า พร้อมเงินค่าภาษี ก่อนความรับผิดชอบในการเสียภาษีจะเกิดขึ้น หรืออาจขอชำระภาษี ภายในวันที่ 15 เดือนถัดจากเดือนที่นำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรมหรือคลังสินค้าทัณฑ์บน เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและจำนวนเงินภาษีที่นำมาชำระ และ ออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ชำระภาษี

1.4.3.4 สินค้าประเภทเครื่องปรับอากาศ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมต้องมายื่นเสียภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขาท้องที่ที่โรงอุตสาหกรรมนั้นตั้งอยู่ ต่อเจ้าหน้าที่สรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นคือ แบบรายการชำระภาษีสรรพสามิต ภษ.01-12 พร้อมรายละเอียดสินค้า แบบ ภษ.01-14/1 และแบบ ภษ.01-30 (กรณีมีการขอลดหย่อนภาษีส่งออกนอกประเทศ) กรณีความรับผิดชอบในการเสียภาษีสรรพสามิตเกิดขึ้นพร้อมกับความรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ยื่นชำระภาษีภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดจากเดือนที่มีความรับผิดชอบในการเสียภาษีเกิดขึ้นหรือก่อนนำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรมหรือคลังสินค้าทัณฑ์บน แล้วแต่กรณีใดจะเกิดก่อน เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและจำนวนเงินภาษีที่นำมาชำระ และออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ชำระภาษี เพื่อนำไปเบิกแสตมป์สรรพสามิต

1.4.3.5 สินค้าประเภทรถยนต์ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมต้องมายื่นเสียภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขาท้องที่ที่โรงอุตสาหกรรมนั้นตั้งอยู่ ต่อเจ้าหน้าที่สรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นคือ แบบรายการชำระภาษีสรรพสามิต ภษ.01-12 แบบ ภษ.01-30 (กรณีหักลดหย่อนภาษีเครื่องปรับอากาศรถยนต์ และแบตเตอรี่) พร้อมรายละเอียดสินค้า พร้อมเงินค่าภาษี ก่อนความรับผิดชอบในการเสียภาษีจะเกิดขึ้น หรืออาจขอชำระภาษีภายในวันที่ 15 เดือนถัดจากเดือนที่นำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรมหรือคลังสินค้าทัณฑ์บน เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและจำนวนเงินภาษีที่นำมาชำระ และออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ชำระภาษี

1.4.3.6 สินค้าประเภทรถยนต์ดัดแปลง ผู้ประกอบอุตสาหกรรมต้องมายื่นเสียภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขาท้องที่ที่โรงอุตสาหกรรมนั้นตั้งอยู่ ต่อเจ้าหน้าที่สรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นคือ 1) แบบรายการชำระภาษี ภษ.01-12 พร้อมรายละเอียดสินค้า 2) แบบ ภษ.01-12 ข. 3) เอกสารประกอบคำขอเสียภาษีสรรพสามิตกรณีรถยนต์ดัดแปลง ดังนี้

กรณีบุคคลธรรมดา มีเอกสารประกอบดังนี้

1. รูปถ่ายรถยนต์คันที่ขอชำระภาษี
2. ใบเสร็จรับเงินค่ารถยนต์ (ทุกทอดตั้งแต่บริษัทผู้ผลิตถึงบริษัทผู้ขายให้แก่ผู้ยื่นคำร้อง)
3. ใบเสร็จรับเงินค่าดัดแปลง
4. ใบส่งสินค้าของผู้ผลิต
5. หนังสือแจ้งการจำหน่ายรถยนต์ของผู้ขาย
6. สำเนาทะเบียนบ้านเจ้าของรถยนต์
7. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าของรถยนต์

กรณีนิติบุคคล มีเอกสารประกอบดังนี้

1. เอกสารตามกรณีบุคคลธรรมดาทั้ง 7 ข้อ
2. หนังสือรับรองการจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท
3. สัญญาเช่า

4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของกรรมการหรือหุ้นส่วนที่

ลงชื่อผูกพันบริษัทได้ พร้อมด้วยเงินค่าภาษีที่ต้องชำระภายในวันที่ 15 เดือนถัดจากเดือนที่การ
 ดัดแปลงสิ้นสุดลง เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและจำนวนเงินภาษี
 ที่นำมาชำระและออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ชำระภาษี

1.4.3.7 สินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เครื่องหอม และเครื่องสำอาง (น้ำหอม) ผู้ประกอบ
 อุตสาหกรรมต้องมายื่นเสียภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขาท้องที่ที่โรง
 อุตสาหกรรมนั้นตั้งอยู่ ต่อเจ้าหน้าที่สรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นคือ แบบรายการชำระภาษี
 สรรพสามิต ภย.01-12 พร้อมรายละเอียดสินค้า พร้อมเงินค่าภาษี ก่อนความรับผิดชอบในการเสียภาษีจะ
 เกิดขึ้น หรืออาจขอชำระภาษีภายในวันที่ 15 เดือนถัดจากเดือนที่นำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรม
 หรือคลังสินค้าทัณฑ์บน เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและจำนวน
 เงินภาษีที่นำมาชำระ และออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ชำระภาษี

1.4.3.8 สถานบริการ (สนามกอล์ฟ และไนต์คลับ) ผู้ประกอบกิจการสถานบริการต้องมายื่น
 เสียภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขาแห่งท้องที่ที่สถานบริการตั้งอยู่ ต่อเจ้าหน้าที่
 สรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นคือ แบบรายการชำระภาษีสรรพสามิต ภย. 01-12 พร้อมรายละเอียด
 รายได้ของสถานบริการ พร้อมเงินค่าภาษีที่ต้องชำระภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปจากเดือนที่
 ความรับผิดชอบเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและจำนวนเงิน
 ภาษีที่นำมาชำระ และออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ชำระภาษี

1.4.3.9 สินค้าประเภทสุรา (เบียร์ และ สุราชุมชน) ผู้ได้รับอนุญาตให้ทำสุราต้องมายื่นเสีย
 ภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือพื้นที่สาขาแห่งท้องที่ที่โรงอุตสาหกรรมนั้นตั้งอยู่ ต่อ
 เจ้าหน้าที่สรรพสามิต เอกสารที่ต้องยื่นคือ แบบรายการชำระภาษี สบ.103 (สำหรับการเสียภาษีสุรา
 ประเภทอื่นนอกจากเบียร์) หรือ แบบรายการชำระภาษี สร.120-11 (สำหรับการเสียภาษีสุราแช่
 ประเภทเบียร์) แบบ สสส. 1/01 (แบบรายการเงินบำรุงกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ตาม
 พ.ร.บ.กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ.2544) หนังสืออนุมัติขอหักคืนภาษี (กรณี
 ส่งออกสินค้านอกราชอาณาจักร) พร้อมเงินค่าภาษีที่ต้องชำระ เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะตรวจสอบ
 ความถูกต้องของเอกสารและจำนวนเงินภาษีที่นำมาชำระ และออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ชำระภาษี
 (กรณีชำระภาษีสุราชุมชน ให้นำใบเสร็จไปเบิกเสตมป์สุราเพื่อนำมาปิดตามกฎหมาย)

1.4.4 งานคั้น/ยกเว้น/ลดหย่อน ผู้ประกอบอุตสาหกรรมตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตมีสิทธิขอยกเว้นหรือคั้นภาษีได้ในกรณีเป็นผู้ส่งออกสินค้าจัดทำแบบ ภษ.01-28 ขึ้นต่อดำเนินงานสรรพสามิตพื้นที่ เพื่อทราบก่อนนำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรม คลังสินค้าทัณฑ์บนหรือสถานที่เก็บสินค้าแล้วแต่กรณี หลังจากนั้นผู้ส่งออกต้องนำแบบ ภษ.01-28 อีกหนึ่งฉบับกำกับไปกับสินค้าที่จะส่งออกนอกราชอาณาจักรแสดงต่อพนักงานศุลกากรเพื่อทำการตรวจสอบสินค้าและลงนามรับรองการส่งออก เมื่อนายด่านศุลกากรลงลายมือชื่อรับรองแล้วให้มอบแบบ ภษ.01-28 คืนแก่ผู้ส่งออก เมื่อผู้ส่งออกได้รับเอกสารแล้วให้จัดทำหนังสือขอกินหรือยกเว้นภาษี พร้อมส่งแบบ ภษ.01-28 ต่ออธิบดีกรมสรรพสามิตหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรพร้อมเอกสารหลักฐาน ดังนี้ 1) คู่ฉบับใบขนสินค้าขาออกฉบับม้วนน้ำเงิน 2) เอกสารแสดงการสั่งซื้อสินค้า (Purchase Order) หรือเอกสารอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน 3) ใบแสดงรายการและราคาสินค้า ใบกำกับสินค้า (Invoice) ใบตราส่ง (Bill of lading) หรือ Airway Bill 4) สำเนาหลักฐานที่แสดงว่าจะมีการชำระราคาสินค้า เช่น หลักฐานการเปิด L/C (Letter of Credit) หรือหลักฐานการจำทำ T/T (Telex Transfer) หรือ T/P (Term of Payment) หรือเอกสารที่ระบุว่าจะมีการนำเงินเข้าบัญชีธนาคารหรือ Bank Statement ในนามของผู้ส่งออก และ 5) กรณีขอกินภาษี จะต้องมียุทธศาสตร์แสดงการเสียภาษีมาแสดงด้วย คือ แบบรายการภาษีสรรพสามิต (ภษ.01-12) และใบเสร็จรับเงินค่าภาษีสรรพสามิต

1.4.5 งานตรวจสอบ ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จากสินค้าและบริการหลายประเภทเพื่อนำรายได้ไปพัฒนาประเทศ ซึ่งการตรวจปฏิบัติการโรงอุตสาหกรรมและสถานบริการ เป็นส่วนที่มีความสำคัญ และส่งเสริมให้การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ช่วยป้องกันและป้องปรามการหลีกเลี่ยงและการหลบหนีภาษีสรรพสามิตได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีวัตถุประสงค์การตรวจปฏิบัติการคือเพื่อแนะนำผู้ประกอบอุตสาหกรรมและผู้ประกอบกิจการสถานบริการให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบข้อกฎหมาย และวิธีปฏิบัติ ศึกษาลักษณะของการประกอบกิจการ ขั้นตอนการผลิต การจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้าสำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบเบื้องต้นว่าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมและผู้ประกอบกิจการสถานบริการยื่นชำระภาษีถูกต้อง และเพื่อตรวจสอบการทำบัญชีตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง โดยการตรวจปฏิบัติการมี 3 ประเภท คือ 1) การตรวจปฏิบัติการแนะนำ เป็นการตรวจปฏิบัติการกรณีที่ผู้ประกอบอุตสาหกรรมหรือผู้ประกอบกิจการสถานบริการจดทะเบียนสรรพสามิตใหม่ 2) การตรวจปฏิบัติการทั่วไป เป็นการตรวจปฏิบัติการตามระเบียบกรมสรรพสามิต การตรวจปฏิบัติการหรือการตรวจโรงงานผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2546 และ 3) การตรวจปฏิบัติการเฉพาะกรณีอื่นๆ ตามความจำเป็นและสมควร เช่น ผู้ประกอบการมี

แนวโน้มการชำระภาษีผิดปกติ ชำระภาษีไม่สม่ำเสมอ โดยไม่มีเหตุอันสมควร มีพฤติกรรมที่หลบเลี่ยงภาษี หรือ ตามนโยบายการบริหารภาษี

1.4.6 งานใบอนุญาต ผู้ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ไปติดต่อขอใบอนุญาต ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาแห่งท้องที่ ที่สถานประกอบการค้าตั้งอยู่ ได้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยเปิดทำการในเวลาราชการตั้งแต่ 8.30-12.00 น. และ 13.00 -16.30 น. ใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ จะสิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี ดังนั้น ผู้ที่ประสงค์ขอรับใบอนุญาตในปีต่อไป สามารถขอใบอนุญาตเป็นการล่วงหน้าได้ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ขอใบอนุญาตจะได้ไม่ต้องติดต่อขอรับใบอนุญาตพร้อมกันในเวลาสิ้นปีกรมสรรพสามิต จึงประกาศให้ผู้ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ เป็นการล่วงหน้า โดยมีหลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับใบอนุญาตดังนี้

1. ผู้ขอรับใบอนุญาตรายเดิม ต้องนำหลักฐานเพื่อขอรับใบอนุญาตดังนี้
 - 1.1 ให้นำสำเนาใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟประจำปีเดิม
 - 1.2 แบบการขอใบอนุญาต สยพ. 1
2. ให้ผู้ขอใบอนุญาตรายใหม่ นำเอกสารฉบับจริงมาแสดง ดังนี้
 - 2.1 บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการที่ทางราชการออกให้ ซึ่งมีภาพถ่ายของเจ้าของบัตร
 - 2.2 สำเนาทะเบียนบ้านของสถานที่ประกอบการค้า ในกรณีผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้เช่าต้องมีสัญญาเช่าและหนังสือแสดงความยินยอมของผู้ให้เช่าด้วย
 - 2.3 ใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)
 - 2.4 ในกรณีที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต้องนำหนังสือรับรองการจดทะเบียนของกระทรวงพาณิชย์ไปแสดงด้วย

โดยให้ผู้ขอรับใบอนุญาตนำสำเนาเอกสารตาม ข้อ 1. หรือ ข้อ 2. แต่ละกรณี ซึ่งลงลายมือชื่อรับรองแล้วมายื่นต่อเจ้าพนักงานสรรพสามิต
3. กรณีผู้ขอรับใบอนุญาตจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้ผู้มีอำนาจลงนามลงลายมือชื่อและประทับตรานิติบุคคลในแบบการขอใบอนุญาต สยพ.1 ในช่องผู้ขออนุญาต
4. กรณีผู้ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถมาดำเนินการขอรับใบอนุญาตด้วยตนเองให้จัดทำหนังสือมอบอำนาจและติดอากรแสตมป์ 10 บาท (กรณีขอใบอนุญาตอย่างใดอย่างหนึ่ง) 30 บาท (กรณีขอใบอนุญาตมากกว่าหนึ่งประเภท) พร้อมนำสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย

ผู้ประสงค์ขอรับใบอนุญาตจะต้องรับรองเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตและสถานที่ที่ขอใบอนุญาต ดังนี้

1. ใบอนุญาตขายสุราประเภทที่ 3 (ขายสุราที่ผลิตในประเทศและต่างประเทศ) และประเภทที่ 4 (ขายปลีกสุราที่ผลิตในประเทศ ยกเว้นการขายแอลกอฮอล์) ซึ่งสุรา หมายความว่ารวมถึงวัตถุทั้งหลายหรือของผสมที่มีแอลกอฮอล์ ซึ่งสามารถดื่มกินได้เช่นเดียวกับน้ำสุรา หรือที่ดื่มกินไม่ได้แต่เมื่อได้ผสมกับน้ำหรือของเหลวอย่างอื่นแล้ว สามารถดื่มกินได้เช่นเดียวกับน้ำสุรา ส่วนสุราในประเทศ หมายความว่า สุราที่ทำการผลิตโดยโรงงานในประเทศไทย จดทะเบียนจัดตั้งโรงงานในประเทศไทย เช่น เบียร์ช้าง เบียร์สิงห์ แม่โจง หงส์ทอง เบรน285 รีเจนซี่ และสุราต่างประเทศ หมายความว่า สุราที่ทำการผลิตโดยโรงงานในต่างประเทศ และได้เสียภาษีศุลกากรถูกต้องเรียบร้อยแล้ว เช่น Red label Black label สาเกญี่ปุ่น

1.1 สถานที่ขายสุราต้องไม่ตั้งอยู่ในบริเวณสถานศึกษาหรือศาสนสถานรวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับสถานศึกษาหรือศาสนสถาน

1.2 สถานที่ขายสุราต้องไม่ตั้งอยู่ในบริเวณสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงรวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

1.3 สถานที่ขายสุราต้องไม่ตั้งอยู่ในบริเวณสถานที่ที่เคยถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตขายสุรา เว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี

1.4 ผู้ขอรับใบอนุญาตขายสุราต้องไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตขายสุราเว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี ทั้งนี้ ในกรณีและผู้ขอรับใบอนุญาตขายสุราเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคล ต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามดังกล่าวหรือไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามดังกล่าว

1.5 สถานที่หรือบริเวณสถานที่ห้ามขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

2. ใบอนุญาตขายยาสูบประเภทที่ 3 (ขายปลีกบุหรี่ซิการ์ที่ผลิตในประเทศและต่างประเทศ) ซึ่งยาสูบ หมายความว่า บุหรี่ซิการ์ บุหรี่ซิการ์ บุหรี่อื่นๆ และยาเส้น ส่วนบุหรี่ในประเทศ หมายความว่า บุหรี่ที่ทำการผลิตในประเทศไทย เช่น สายฝน กรองทิพย์ SMS บุหรี่ต่างประเทศ หมายความว่า บุหรี่ที่ทำการผลิตในต่างประเทศ เช่น LM Mabulo และ ยาเส้น หมายความว่า ใบยาที่ทำการหั่นเป็นเส้นและแห้งแล้ว

2.1 สถานที่ขายยาสูบต้องไม่ตั้งอยู่ในสถานศึกษา และให้รวมตลอดถึงบริเวณที่ซึ่งใช้สำหรับสถานศึกษานั้นด้วย ไม่ว่าจะมิรั้วล้อมหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับสถานศึกษา

2.2 สถานที่ขายยาสูบต้องไม่ตั้งอยู่ในศาสนสถานและให้รวมตลอดถึงบริเวณที่ซึ่งใช้สำหรับศาสนสถานนั้นด้วย ไม่ว่าจะมิรั้วล้อมหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับศาสนสถาน

2.3 สถานที่ขายยาสูบต้องไม่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ได้รับใบอนุญาตขายยาสูบในสถานที่นั้นเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตขายยาสูบชนิดบุหรี่ยิกาเรต เว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี แต่ความในข้อนี้มีให้ใช้บังคับแก่สถานที่ที่ผู้ได้รับใบอนุญาตขายยาสูบในสถานที่นั้นถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตขายยาสูบชนิดบุหรี่ยิกาเรต ก่อนวันที่กฎกระทรวงฉบับที่ 28 (พ.ศ. 2549) ออกตามความในพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2549 บังคับใช้

2.4 ผู้ขอรับใบอนุญาตขายยาสูบต้องไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตขายยาสูบเว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่ง เมื่อผู้ประสงค์ขอรับใบอนุญาตยื่นเอกสารหลักฐานและคำรับรองครบถ้วนแล้ว ก็ให้เจ้าพนักงานสรรพสามิตพิจารณาออกใบอนุญาตได้

อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

การขออนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ มีอัตราค่าธรรมเนียมดังนี้

1. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราประเภทที่ 3 (ขายปลีกสุราที่ผลิตในประเทศและต่างประเทศ)

1.1 ในเขตกรุงเทพมหานคร เขตเทศบาลนคร และเขตเมืองพัทยา ปีละ 1,500 บาท

1.2 ในเขตท้องที่อื่น ปีละ 1,000 บาท

2. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราประเภทที่ 4 (ขายปลีกสุราที่ผลิตในประเทศยกเว้นการขายแอลกอฮอล์)

2.1 ในเขตกรุงเทพมหานคร เขตเทศบาลนคร และเขตเมืองพัทยา ปีละ 200 บาท

2.2 ในเขตเทศบาลเมืองและเขตเทศบาลตำบล ปีละ 200 บาท

2.3 ในเขตอื่นนอกจาก (1) และ (2) ปีละ 200 บาท

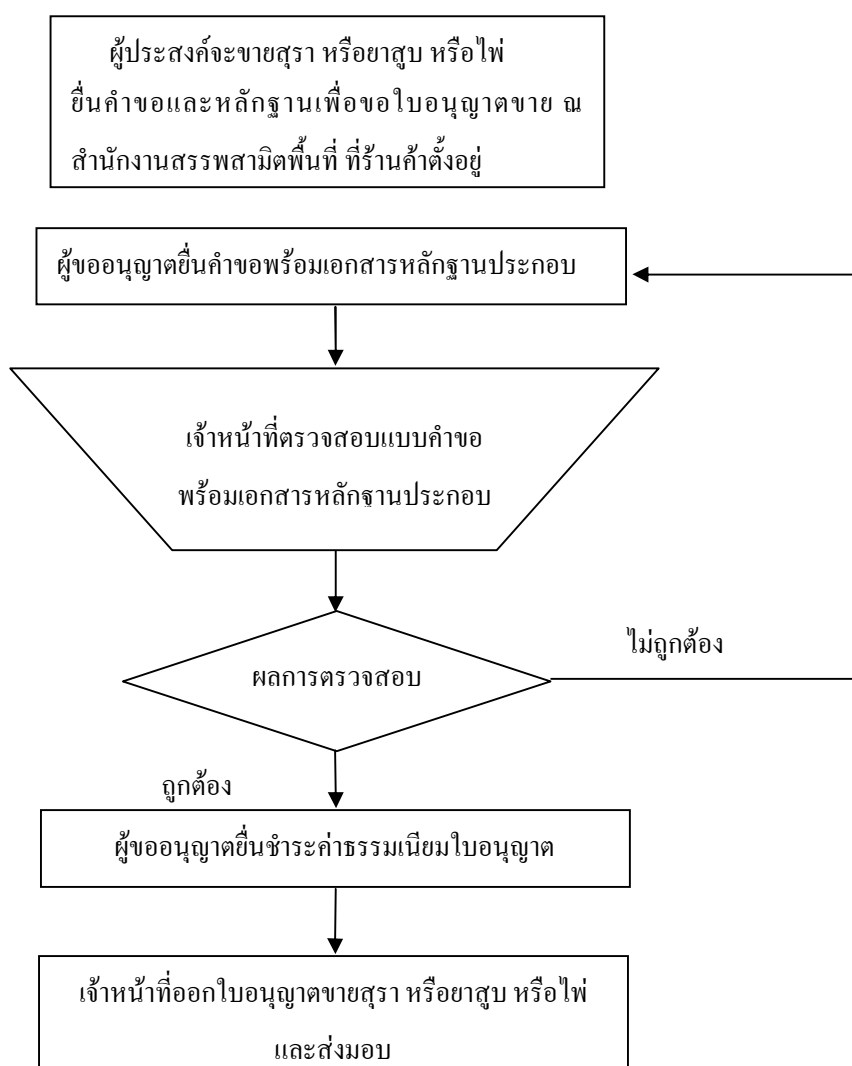
ทั้งนี้ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต้องบวกด้วยภาษีเก็บเพิ่ม เพื่อกรุงเทพมหานครและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอีกร้อยละ 10 ของค่าธรรมเนียม

3. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายยาสูบประเภทที่ 3 (ขายปลีกบุหรี่ยิกาเรตที่ผลิตในประเทศและต่างประเทศ)

- 3.1 สำหรับการขายปลีกหรือซิก้าเรตที่ผลิตในประเทศ ฉบับละ 40 บาท
 - 3.2 สำหรับการขายปลีกหรือซิก้าเรตที่ผลิตในต่างประเทศ ฉบับละ 40 บาท
 - 3.3 สำหรับการขายปลีกยาเส้นไม่เกิน 2 กิโลกรัม ฉบับละ 10 บาท
 - 4. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายไฟประเภทขายปลีก ปีละ 20 บาท
- การขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา หรือยาสูบ หรือไฟ ผู้ขออนุญาตต้องดำเนินการดัง

ภาพประกอบ 3

ขั้นตอนการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา หรือยาสูบ หรือไฟ



ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการออกใบอนุญาตขายสุรา หรือยาสูบ หรือไฟ

1.5 สภาพปัจจุบันและปัญหาการขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

สภาพปัจจุบันของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต.คลองสวนพลู อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา แต่ปัจจุบันนี้ได้มีการก่อสร้างสำนักงานใหม่ที่ ก25 ถนนอุทอง ตำบลหอรบต.ไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000 ส่วนการให้บริการโดยปกติช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนกันยายนจะมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบงานใบอนุญาตโดยตรงเพียง 2 คนส่วนช่วง เดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคมจะมีเจ้าหน้าที่ส่วนงานอื่นเข้าช่วยในบางเวลาแต่ก็ไม่สามารถช่วยได้อย่างเต็มที่เนื่องจากมีอุปกรณ์สำนักงานที่มีจำนวนจำกัด ขัดข้องบ่อยครั้ง และเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นก็ยังมียานประจำที่ต้องปฏิบัติเช่นกัน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบงานใบอนุญาตจะต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร (Smart Office Smart Service for All) ทุกปี เป็นการอบรมในเรื่องการให้บริการต่อประชาชน และการจัดสถานที่สำหรับประชาชน และมีการกำหนดเวลาในการให้บริการ เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ได้ให้ความร่วมมือในการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของสำนักงาน ก.พ.ร.

ปัญหาที่พบของการขอรับใบและต่อใบอนุญาตฯ ได้จากการสอบถามจากผู้ประกอบการร้านค้าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่ไม่เดินทางมาขอรับใบอนุญาตจะเดินทางมาก็ต่อเมื่อมีการออกตรวจสอบใบอนุญาตตามพื้นที่อำเภอในความรับผิดชอบของฝ่ายปราบปราม และตำรวจเมื่อเข้าตรวจสุราเถื่อน บางร้านค้าได้อ้างว่า การเดินทางเพื่อมาขอใบอนุญาต และต่อใบอนุญาตลำบากมาก ไม่คุ้มกับค่ารถ ค่าน้ำมันที่จะต้องเดินทางมา บางร้านค้ายังเห็นว่าการมาต่อใบอนุญาตในช่วงเวลานั้นมีผู้มาติดต่อจำนวนมากทำให้ต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน และคิดว่าใบอนุญาตยังไม่หมดอายุจึงไม่ยอมมาต่อใบอนุญาตก่อนซึ่งไม่เข้าใจว่าทำไมต้องเดินทางมาก่อนหมดอายุ

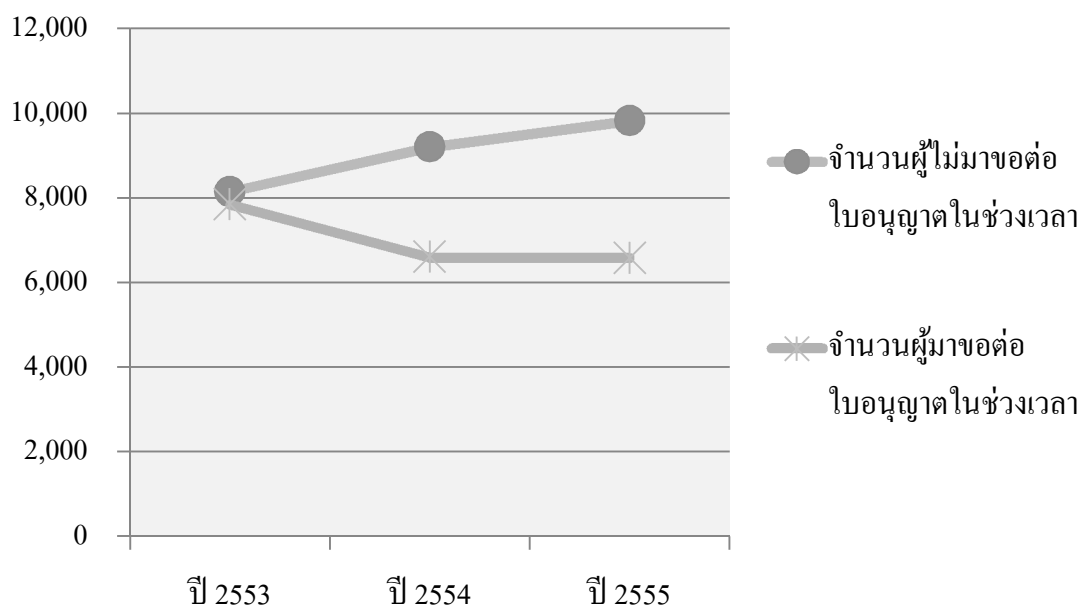
นอกจากนี้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีข้อมูลจากระบบงานการขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีสถิติผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ในช่วงเวลา (1 ตุลาคม – สิ้นปี ในวัน เวลา ราชการสุดท้ายของปี) ดังตาราง 1

ตาราง 1 สถิติการขอรับใบอนุญาต และต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุร่า ยาสูบ ไฟ ปี 2553-2555 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ประเภทช่วงเวลาที่ยื่นขอต่อ ใบอนุญาต	2553		2554		2555	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้มาขอต่อใบอนุญาตในช่วงเวลา	7,848	49.06	6,611	41.80	6,586	40.13
ผู้ไม่มาขอต่อใบอนุญาตในช่วงเวลา	8,148	50.94	9,204	58.20	9,827	59.87
รวม	15,996	100	15,815	100	16,413	100

ที่มา : กรมสรรพสามิต. 2555 : ออนไลน์

จากตาราง 1 ผู้วิจัยได้นำมาแสดงในรูปแบบกราฟเส้นดังนี้



ภาพประกอบ 4 แสดงจำนวนผู้มาขอรับ และ ต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุร่า ยาสูบ และไฟ ปี 2553-2555 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

จากตาราง 1 อธิบายได้ว่า ปีงบประมาณ 2553 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตในช่วงเวลา (1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม ของทุกปี) และผู้ไม่มาขอต่อใบอนุญาตในช่วงเวลา มีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก ต่อในปีงบประมาณ 2554 และ 2555 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตในช่วงเวลาเป็นเส้นกราฟที่ลดลง และมีผู้ไม่มาขอต่อใบอนุญาตในช่วงเวลา เพิ่มมากขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังไม่เห็นความสำคัญในการขอต่อใบอนุญาต หรืออาจมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในการขอต่อใบอนุญาต ส่งผลให้การจดทะเบียนค่าใบอนุญาตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และไม่ถูกต้องตรงตามพระราชบัญญัติสุรา 2493 พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 และ พระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486 ในการขอใบอนุญาตเพื่อจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ซึ่งหากมีการตรวจพบ อาจมีโทษปรับ คือหากจำหน่ายสุราต่างประเทศและไม่พบใบอนุญาตมีโทษปรับไม่เกินสองพันบาท ไม่พบใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศมีโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท ไม่พบใบอนุญาตบุหรี่ในประเทศ ต่างประเทศ และยาเส้นมีโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท และไม่พบใบอนุญาตจำหน่ายไฟต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ มีผู้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล (2551 : 3) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยวัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

สมหมาย เปียถนอม (2551 : 2) ให้ความหมายของความพึงพอใจของนักศึกษาไว้ว่า หมายถึง ค่าเฉลี่ยจากการบอกความรู้สึกในการได้รับบริการในด้านต่างๆ ของนักศึกษาจากการสุ่มตอบแบบสำรวจ ความพึงพอใจที่มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับคือ 1 พึงพอใจน้อยสุด, ระดับ 2 ความพึงพอใจน้อย, ระดับ 3 ความพึงพอใจปานกลาง, ระดับ 4 ความพึงพอใจมาก และระดับ 5 ความพึงพอใจมากที่สุด

กิตติชัย อิมวัฒน์กุล (2553 : 8) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจกพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

คณะกรรมการวิสามัญเพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิรูประบบราชการ วุฒิสภา (2547 : 37) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุความ

คาดหวังในบางระดับ ในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นได้เลยหากความต้องการหรือความคาดหวังไม่ได้รับการสนองตอบ

จากความหมายของความพึงพอใจ ดังกล่าวสรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีผู้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

ถาวร แสงอำไพ (2554 : 26) ให้ความหมายการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้าเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

สุวรรณิ กฤษณเกรียงไกร (2553 : 9) ให้ความหมายการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

อุไร ดวงระหว่า (2554 : 4) ให้ความหมายการบริการไว้ว่า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการเสนอบริการต่อผู้รับบริการ หรือการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้

จากความหมายของการบริการ ดังกล่าวสรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดของการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

มิลเลท (Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จากพฤติกรรมการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มีผลให้เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากการวัดพฤติกรรมการให้บริการ สรุปได้ว่า วัดได้จาก 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ และ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ (ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556 : ออนไลน์)

2.4.1 ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2.4.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการ กับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูง

เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

2.4.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4.4 การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.4.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.4.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.4.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว สรุปว่า มีปัจจัยดังนี้ 1)ผลิตภัณฑ์บริการ 2)ราคาค่าบริการ 3)สถานที่บริการ 4)การส่งเสริมแนะบริการ 5)ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ 6)สภาพแวดล้อมของการบริการ และ 7)กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ครั้งนี้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

3.1 ทฤษฎีความคาดหวัง-Victor Vroom

วรูม (Vroom, 1964 : 17) ในการให้บริการกับผู้เข้ารับและต่อใบอนุญาต จะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อผู้รับและต่อใบอนุญาตได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวัง ซึ่งมีทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด
2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด
3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้น ได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่
4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่า เขาก็ไม่สนใจ

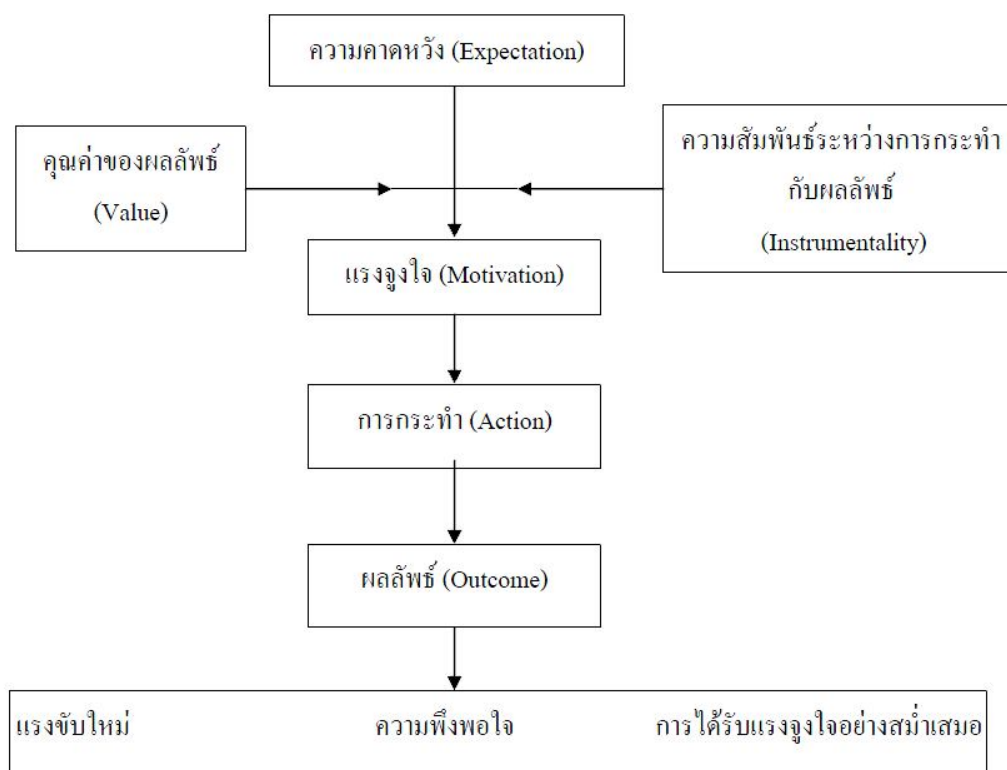
ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory ได้กำหนดสูตรไว้ดังนี้
 การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่าง

1. คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ ต้องการจะมีค่าติดลบ

2. ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากขึ้นเพียงใด ถ้าคนเชื่อมั่นว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพัทธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

การกระทำกับผลลัพธ์สามารถอธิบายได้ดังนี้ (ภาพประกอบ 5)



ภาพประกอบ 5 ทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : Vroom. 1964 : 17

เมื่อบุคคลเกิดความคาดหวัง ความเชื่อ ซึ่งจะทำให้เกิดผลลัพธ์ในอนาคต และผลลัพธ์นั้นจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการกระทำเพื่อให้ได้ตามความคาดหวังหรือผลลัพธ์ที่ได้คิดไว้ เมื่อได้ผลลัพธ์ตามความคาดหวังแล้วก็จะเกิดเหตุที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจในการกระทำต่อไป

จากทฤษฎีความคาดหวัง จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวัง เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย แต่หากได้ผลลัพธ์ตามความคาดหวังแล้ว บุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ได้กระทำ

3.2 ทฤษฎีจูงใจ – คำจูนของเฮร์ซเบอร์ก

เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 : 113-119) เป็นการขยายแนวคิดของมาสโลว์เกิดขึ้นจากการวิจัย เรื่อง การจูงใจในการทำงาน (the motivation to work) ในปี ค.ศ 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ได้ผลสรุปและนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ เฮร์ซเบอร์ก และคณะของเขาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในงานแตกต่างกันและไม่มีสัมพันธ์กันเลยขององค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์ในทางบวกกับเรื่องของงานโดยตรงเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivator factor) ขณะที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์ในทางลบกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่าปัจจัยคำจูน (hygiene factor) ดังนั้น ทฤษฎีนี้บางที่อาจเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two factor theory) ก็ได้ องค์ประกอบที่เราเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivator factor) ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ ที่จะใช้ความปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และเกี่ยวกับลักษณะโดยตรง มีอยู่ 5 ประการ ดังนี้ 1) ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับยอมรับ นับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับการศึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้ อยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ ความฉลาด 3) ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทนาย หรือสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง 4) ความรับผิดชอบ (responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และ 5) ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมส่วนองค์ประกอบที่เรียกว่า ปัจจัยคำจูน (Hygiene factor) เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีอยู่ 11 ประการ ดังนี้ 1) เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลในหน่วยงาน 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งและได้รับการยอมรับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ 3) ความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้บังคับบัญชา (interpersonal relation subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความเข้าใจอันดีกับผู้อื่นได้บังคับบัญชา 4) ฐานะอาชีพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับในสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี 5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relation superior) หมายถึง การ

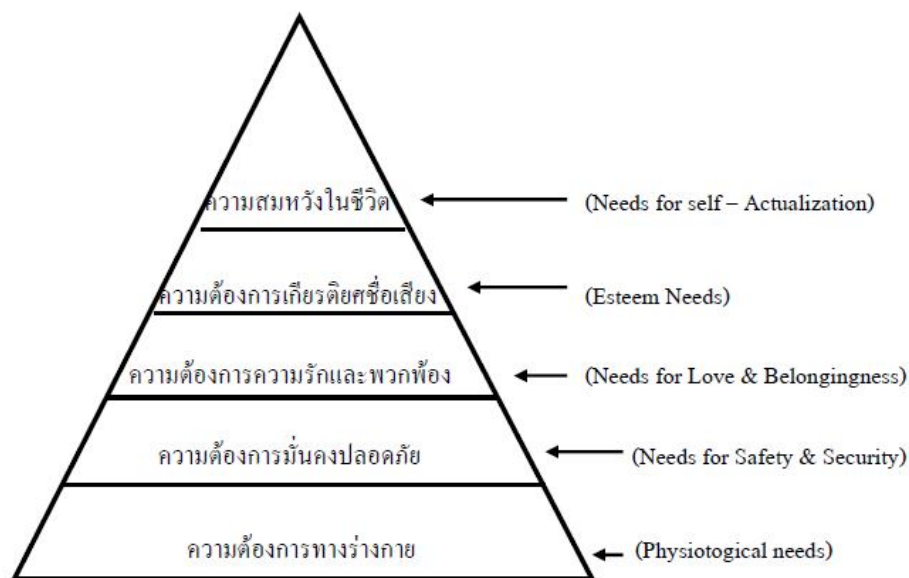
ติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันและความเข้าใจซึ่งกันและกัน 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation - peer) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและความเข้าใจซึ่งกันและกัน 7) วิธีปกครองบังคับบัญชา (supervision technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในทางบริหาร 8) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (company policy and administration) หมายถึง การจัดการ (management) การบริหารงานองค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร 9) สภาพการทำงาน (work condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ 10) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา และ 11) ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) กล่าวว่า องค์ประกอบทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนทำงานต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานและเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยทุกชนิดแล้ว คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ส่วนปัจจัยค่าจ้างทำหน้าที่เป็นป้องกันมิให้คน เกิดความทุกข์แล้ว จะไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ไม่ได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเพราะปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งความจริงเป็นตัวป้องกันมิให้ความพึงพอใจเกิดขึ้น แต่ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น ทฤษฎีจูงใจค่าจ้าง ของเฮิร์ซเบิร์ก ได้รับการยอมรับและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ดังที่ บลัม และเนเลอร์ (Blum and Naylor) กล่าวว่า ไม่มีทฤษฎีใดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับการสนับสนุนใจมากเท่ากับทฤษฎีการจูงใจ-ค่าจ้างของ เฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานได้ดีที่สุด

จากทฤษฎีความพึงพอใจส่วนเป็นการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากการที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนเสียก่อน โดยความพึงพอใจจะเกิดจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญ ในที่นี้จึงขอเสนอทฤษฎีของมาสโลว์การลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานดังนี้

3.3 ทฤษฎีของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow's. 1970 : 22-24) ได้เสนอลำดับชั้นของความต้องการโดยมีความคิดพื้นฐานว่า ความต้องการของคนไม่ได้เร่งด่วนเท่ากันหมด หากแต่มีอยู่เป็นลำดับชั้น เช่น ความต้องการอาหารอันเป็นความต้องการทางสรีระ จะเป็นความต้องการเบื้องต้นเป็นพื้นฐาน ต่อมาก็เป็นความต้องการความปลอดภัยทั้งทางกายและทางใจ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ ทั้ง 3

อย่างนี้ มาสโลว์ ถือว่าเป็นความต้องการเบื้องต้น ส่วนอีก 2 อันสุดท้ายเป็นความต้องการชั้นสูง คือ ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศ และความต้องการเข้าใจตนเองซึ่งเกิดขึ้นได้เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น ในเด็กเล็กๆมักแสวงหาความพึงพอใจ จากความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัยและความรัก ส่วนในผู้ใหญ่หลังจากได้สิ่งเหล่านี้ครบถ้วนแล้ว ก็จะแสวงหาความต้องการชั้นสูงต่อไป และจากทัศนะของมาสโลว์นี้ ทำให้มาอธิบายต่อไปได้ว่า เมื่อคนได้สนองความต้องการเบื้องต้นแล้วก็จะขยับขยายความต้องการของตนขึ้นไปเรื่อยๆ คล้ายขั้นบันได เช่น ถ้าหากตอนเด็กๆได้รับการตอบสนองทางสรีระและความมั่นคงปลอดภัย เมื่อโตขึ้นก็จะเป็นคนมีความมั่นใจในตนเอง แต่ถ้าคนซึ่งเมื่อวัยเด็กขาดความมั่นคงปลอดภัยโตขึ้นก็ยังคงแสวงหาอยู่เพราะ ยังไม่ได้รับสมใจ สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งของทฤษฎีมาสโลว์ ก็คือ ความต้องการทั้ง 4 ชั้นแรกนั้น สิ่งที่จะตอบสนองได้มาจากภายนอก เช่น ความต้องการทางสรีระ คนต้องการอาหารและน้ำจากภายนอก ความรักและชื่อเสียงเกียรติยศก็ต้องได้มาจากภายนอกเช่นกัน แต่ความต้องการอันสุดท้ายนั้นจะได้มาจากการพัฒนาความสามารถและศักยภาพที่คน มีอยู่ ดังนั้น คนที่มีความเข้าใจในตนเองจึงพึงพาโลกภายนอกไม่ว่าจะเป็นคนหรือสิ่งของน้อยกว่าผู้อื่น และมาสโลว์ คิดว่าเป็นเครื่องหมายของดวงจิตอันแข็งแกร่ง (ดูภาพประกอบ 6)



ภาพประกอบ 6 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

ที่มา : Maslow's. 1970 : 23

3.4 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์

แมคเคลแลนด์ (Mc. Cleland. 1985 : 212) มีความเชื่อว่าความต้องการของคนเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้จึงมีอิทธิพลจูงใจให้คนแสดงพฤติกรรมหรือประพฤติปฏิบัติตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ความต้องการในชีวิตของแต่ละบุคคลแตกต่างกันเนื่องจากมีสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน เช่น ครอบครัว ที่ทำงาน โรงเรียน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งแมคเคลแลนด์ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ 3 ประการ สรุปได้ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (the need for achievement) เป็นความต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จเกี่ยวกับตัวเอง โดยมองเห็นมาตรฐานของความเป็นเลิศตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงแต่เป็นเป้าหมายที่เป็นจริงได้ มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ มีผลงานและสามารถบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา คุณลักษณะของคนที่มีความต้องการประสบความสำเร็จ ดังนี้

1.1 เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรับภาระหรือรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ไม่ชอบเกี่ยงงาน ชอบการแข่งขัน ชอบงานท้าทายความสามารถ

1.2 เป็นคนที่ตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าปกติ มีความชำนาญในการวางแผน

1.3 เป็นคนที่ต้องการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีและชัดเจน

2. ความต้องการความผูกพัน (the need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธภาพอันอบอุ่นเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น ต้องการยอมรับและต้องการการให้อภัยบุคคล ที่มีความต้องการความผูกพันสูงมีลักษณะดังนี้

2.1 เป็นคนที่ต้องการยอมรับและมีความปรารถนาให้ผู้อื่นชอบตนเอง

2.2 เป็นคนที่มีแนวโน้มที่จะปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นตามความปรารถนาและบรรทัดฐานของผู้อื่นได้ ชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

2.3 เป็นคนที่มีความใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่นอย่างจริงจัง

3. ความต้องการอำนาจ (the need for power) เป็นความต้องการบังคับบัญชาและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง มีลักษณะดังนี้

3.1 มีความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นโดยตรง

3.2 มีความปรารถนาที่จะมีกิจกรรมในการควบคุมผู้อื่น พอใจในสถานการณ์ การแข่งขันหรือสถานการณ์ที่มุ่งตำแหน่ง

3.3 มีความสนใจในการรักษาสัมพันธภาพในการเป็นผู้นำ และผู้ตามอย่างไรก็ตามในปัจจุบันจากการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการ 3 ประการเป็นส่วนใหญ่ คือ 1) ความต้องการความสำเร็จ 2) ความต้องการผูกพัน และ 3) ความต้องการอำนาจ ใน

ความต้องการทั้ง 3 ชนิดนี้ ความต้องการความสำเร็จเป็นความต้องการที่มีความหมายและความสำคัญต่อการทำงานมากที่สุด ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะสามารถทำงานได้ดีกว่าวางแผนและเตรียมการได้เร็วกว่า สามารถเป็นผู้นำหรือผู้บริหารในองค์กรต่าง ๆ ได้ดี

จากทฤษฎีแรงจูงใจดังกล่าว สรุปได้ว่า แรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากความต้องการ ซึ่งความต้องการในชีวิตของแต่ละบุคคลแตกต่างกันเนื่องจากมีสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยมีความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความรัก ความผูกพัน ต้องการการยอมรับ มีความใส่ใจความรู้สึกรักของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น การได้รับการบริการตามความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาต และความต้องการขั้นสูงคือความต้องการความสำเร็จ มีชื่อเสียง เกียรติยศ มีอำนาจเหนือผู้อื่น

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและคัดเลือกเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจำนวน 13 เรื่อง ดังนี้

วชิรวัฒน์ เสียงบุญ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร และ เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ใน 5 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้อง ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านอาคารสถานที่ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครจำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมาคือด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้องประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การศึกษาและรายได้

เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

พรพรรณ ตันติภูณันท์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการขอรับบริการเสียภาษี โรงเรือนและที่ดินของเจ้าของที่ดินและ โรงเรือนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของเจ้าของที่ดินและ โรงเรือนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เปรียบเทียบปัญหาการขอรับบริการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของเจ้าของที่ดินและ โรงเรือนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 232 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัญหาการขอรับบริการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของเจ้าของที่ดินและ โรงเรือนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา รวม 3 ด้าน มีปัญหาการขอรับบริการอยู่ในระดับมาก ($X = 3.14$) โดย 1) ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ มีปัญหาการขอรับบริการอยู่ในระดับมาก ในเรื่องการสัญจรไป-มาสะดวกตลอดจนป้ายประชาสัมพันธ์หน้าเทศบาล ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาการขอรับบริการอยู่ในระดับมาก ในเรื่องการตอบปัญหาและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีของเจ้าหน้าที่ และปัญหาในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีปัญหาการขอรับบริการอยู่ในระดับมาก ในเรื่องการให้บริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์ สถานที่จอดรถ และความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาการขอรับบริการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของเจ้าของที่ดินและ โรงเรือนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน พบว่า อายุและระดับการศึกษามีผลต่อปัญหาการขอรับบริการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค ตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลสบปราบทั้ง 5 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุขจำนวน 376 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 353 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.88 โดยใช้วิธีการเลือกสุ่ม

ตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นและได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.8285 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F (Oneway ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) 2) ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศอายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ นอกจากนี้ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน และ 3) ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสาร ควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และข้อคิดเห็นอื่นๆ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิม และให้ความสำคัญต่องานประเพณีต่างๆ

เอกวิทย์ มณีธร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ศึกษาปัญหา อุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนและแนวทางการพัฒนาให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยมีวิธีการ ศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน โดยผลการศึกษามีดังนี้ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 สถานภาพระดับประถมศึกษา อาชีพรับจ้าง มีรายได้ 3,001 – 5,000 บาท การไปใช้บริการในองค์การบริหาร

ส่วนตำบลบางบุตรจำนวนมากที่สุดคือ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการจำนวนมากที่สุดคือ เวลา 8.30 – 10.00 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรอันดับมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่นการดูแลเรื่องน้ำ และไฟฟ้าสว่างตามทางเดิน การก่อสร้างถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำทิ้ง การจัดให้มีถนนใช้ภายในหมู่บ้าน ด้านการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน การประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกตั้งท้องถิ่น ในบทบาทหน้าที่ของประชาชนจำนวนมากที่สุด คือไปเลือกตั้งนายก อบต. และสมาชิก อบต. การประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกตั้งท้องถิ่น ในการเลือกนายกอบต. (คนปัจจุบัน) จำนวนมากที่สุดคือ เลือกนายกอบต. โดยตรง ประชาชน การประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกตั้งท้องถิ่น ในการเลือกตั้งที่ผ่านมาจำนวนมากที่สุด คือไปใช้สิทธิเลือกตั้ง

ธนิศา ริมคุสิทธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test และค่า F-test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อนุปริญญา และปริญญาตรี มีรายได้ อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท และ 6,001 - 10,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 4 ปี

และ 1 - 2 ปี 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 4) ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านค่าตอบแทน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ และ 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรีที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน อายุ และ รายได้ ไม่แตกต่างกัน

นภา ทองกิจ (บทคัดย่อ : 2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ และ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือประชาชนในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดในการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการพรรณนาข้อมูล และใช้สถิติ t-test และ oneway ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจตามลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.9 กลุ่มอายุที่มากที่สุดคือ อายุ 50 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 37.8 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่คิดเป็นร้อยละ 48.6 ด้านระดับการศึกษากลุ่มที่มากที่สุดได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.3 ด้านอาชีพกลุ่มที่มากที่สุดประกอบอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 35.1 และด้านรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.4 2) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.57

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และน้อยที่สุดคือด้าน ค่าใช้จ่ายในการบริการ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3) ลักษณะทั่วไปที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหুমแสง จังหวัด นครสวรรค์ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาระบบบริการต่อไป

ศุภชาย เอี่ยมถำเนา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขา บางปะอิน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน และศึกษาข้อมูลการเช่าของผู้เช่าตึกแถว และผู้เช่าที่ดิน ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน และข้อมูลการเช่าของผู้เช่า กลุ่มตัวอย่างคือผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน จำนวน 278 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยพื้นฐานของผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับชั้น ปวส./อนุปริญญา อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีสถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 ถึง 20,000 บาท ข้อมูลการเช่าของผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินส่วนใหญ่มีสิทธิ์ครอบครอง 7-12 ปี มีลักษณะการเช่าเพื่ออยู่อาศัย ประเภทการเช่าเป็นรูปแบบการเช่าเป็นรายเดือนมีการต่อสัญญาเช่า ไม่มีการขอสื่อรับรอง ไม่มีการขอเช่าเพื่อสร้างสิ่งก่อสร้างที่เป็นอาคารพาณิชย์และรูปแบบการชำระเงินของผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินส่วนใหญ่ ไม่ได้มาชำระด้วยตัวเอง ไม่ได้ชำระทางธนาคาร ชำระเงินค่าเช่าให้เจ้าหน้าที่ที่ออกเก็บเงิน ไม่ได้ชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส 2) ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ 3) ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินที่มีการศึกษา (สูงสุด) การขอเช่าตรง การโอนสิทธิ การรับสิทธิการมาชำระด้วยตนเอง การชำระทางธนาคาร การชำระเงินกับเจ้าหน้าที่ที่ออกเก็บ การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการและการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ independent sample *t*-test One way ANOVA และ Pearson Chi-square ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการเป็นจำนวนมากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 5,001-10,000 บาท 2) การใช้บริการในภาพรวมมีผู้มาใช้บริการในวันจันทร์มากที่สุด ส่วนช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ 08.30-10.30 น. และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนมากที่สุด คือ 1-3 ครั้งต่อเดือน ประเภทบริการที่มาติดต่อส่วนใหญ่ คือ บริการฝาก-ถอนโดยมีเหตุผลในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คือ อยู่ใกล้บ้าน/สะดวก เป็นจำนวนมากที่สุดในภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการและการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน 3) ในด้านกระบวนการและการให้บริการนั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความชัดเจนของข้อความในใบบันทึกรายการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ความรวดเร็วในการทำรายการของเครื่องเอทีเอ็ม และการจัดลำดับในการให้บริการ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จำนวนช่องบริการ/จำนวนพนักงานให้บริการ และตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มีความปลอดภัยในการใช้บริการ และ 4) ด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การตรงต่อเวลาของพนักงาน และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำถูกต้อง 5) ความพึงพอใจในด้านสถานที่นั้น มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ และใบฝากเงิน-ถอนเงินจัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีบริการนำคืม/ลูกอมแจกลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการ และมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า

มนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีอากรในเขตเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างมาศึกษาแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที (t - test) และค่าสถิติเอฟ (F - test) ผลการวิจัย พบว่า 1) ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี สมรสแล้ว ส่วนสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดปริญญาตรีขึ้นไป และประกอบอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัวที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน และใช้บริการในเรื่องภาษีโรงเรือนและที่ดินมากที่สุด 2) ด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านสถานที่ในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ และ 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล ตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการบริการ แตกต่างกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล ตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ส่วนด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

อุบลรัตน์ อ่อนน้อม (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ประชากร คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนสุราษฎร์ธานี และมาขอรับบริการที่สำนักงานสรรพสามิต จำนวน 263 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นชาย และเพศหญิงอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันในช่วง 41- 50 ปี มากที่สุดโดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และเป็นธุรกิจประเภทสุราหลักันชุมชนมากที่สุด มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการมาแล้วมากกว่า 3 – 5 ปี มีทุนจดทะเบียนหรือเงินลงทุนโดยเฉลี่ย 100,000 บาท มีรายได้กิจการต่อปี 500,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.6 ด้านความพึงพอใจของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิต ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจด้านข้อมูลการแนะนำด้านภาษีและการขออนุญาตประเภทต่าง ๆ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานในการให้บริการ และการออกตรวจปฏิบัติการภาษีและใบอนุญาตทุกประเภท

ลัดคนา ฤกษ์ศุภผล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้านของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทำการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการระหว่างเดือนเมษายน ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2553 โดยศึกษาด้านความพึงพอใจของการให้บริการ 4 หัวข้อใหญ่คือ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจรักษา และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผู้ตอบแบบสอบถาม 360 คน พบว่า ร้อยละ 83 พึงพอใจถึงพึงพอใจมากที่สุดโดยรวมของการรับบริการทางการแพทย์ หัวข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 70 ผู้รับบริการที่อายุน้อยกว่า 40 ปีไม่พอใจในด้านการประชาสัมพันธ์และการบอกจุดบริการ ลิฟต์และเจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยมากกว่ากลุ่มที่อายุมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความไม่พอใจต่อระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.04$) ปัจจัยด้านสิทธิการรักษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของการให้บริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และการรักษาของแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีการปรับปรุงการบริการเรื่องสถานที่ โดยให้ปรับปรุงที่จอดรถ

สุขา ลิฟต์และบันไดเลื่อน และป้ายบอกทาง สรุป ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อภาพโดยรวมของการให้บริการทางการแพทย์ที่คลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ หัวข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเรื่องที่จอดรถ สุขา ป้ายบอกทาง ลิฟต์และบันไดเลื่อน

สุกัญญา มีแก้ว (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอ ท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอท่าชนะ จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test, F - test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ 2) ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

Brown and Coulter (1983 : 50-58) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดในเชิงอัตวิสัย และวัดถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ เมืองทัสคาตุส มนรัฐอลาบามา ทั้งนี้การวัดในเชิงอัตวิสัยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในส่วนนี้จะมีสองลักษณะ โดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่าเมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้ว ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุรวดเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สองจะเป็นการถามเชิงเปรียบเทียบว่าระหว่างละแวกบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียง ในบรรดาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การใช้เวลาของตำรวจหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุและลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนว่ามีลักษณะที่ดีกว่าหรือแย่กว่า นอกจากนั้นคำถามยังจะครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชน ประสบการณ์ของประชาชนที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ ตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกปลอดภัยหรือไม่ด้วยส่วนการวัดในเชิงวัดถุวิสัย ประกอบไปด้วย สถิติการเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์ จำนวนตำรวจสายตรวจและเวลาดำรวจใช้มาถึงสถานที่เกิดเหตุ เมื่อได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของการใช้เวลาและร้อยละของการไปไม่ทันเวลา

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปว่า การให้บริการของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นองค์กร บริษัท ingsภาครัฐ หรือเอกชน ล้วนต้องมีการให้บริการทั้งสิ้น ทุกหน่วยงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการรักษาคุณภาพ ของการบริการให้ดี เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการให้บริการประชาชนมี 4 เรื่อง ดังนี้ 1) การให้บริการของบุคคลากรเจ้าหน้าที่ 2) กระบวนการและขั้นตอน 3) สถานที่การให้บริการ และ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่องในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร หรือสำนักงาน ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ