

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ได้นำเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานการศึกษา ได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การบริการคุณภาพการให้บริการ
 - 1.1 ความหมายของการบริการ
 - 1.2 ลักษณะของการบริการ
 - 1.3 หลักการให้บริการที่ดี
 - 1.4 ความหมายคุณภาพการให้บริการ
 - 1.5 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ
 - 1.6 การวัดคุณภาพการให้บริการ
 - 1.7 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 - 1.8 ความหมายการบริการสาธารณะ
 - 1.9 ความสำคัญของการบริการสาธารณะ
 - 1.10 การบริการประชาชน
2. การจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.1 ประเภทของรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.2 ที่มาของรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.3 การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย
3. การปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 3.1 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

การบริการคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวัน ล้วนแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ จำเป็นต้องพึ่งอาศัยคนในสังคมด้วย การที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้น รู้สึกพึงพอใจเรียกว่าเป็น “การบริการ” ในปัจจุบันแนวคิดการบริการมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจการค้าหรือแม้กระทั่งหน่วยงานราชการต่างๆ ก็เห็นความสำคัญของการบริการ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 34) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ดังนั้น การบริการประชาชนจึงหมายถึงการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ(บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้อง ได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น โดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

จุฑามาศ คุประตกุล (2544 : 56) ให้ความหมายว่า บริการหมายถึงกิจกรรม และผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงแรม เป็นต้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552 : 101) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นงานจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านการผลิตมีเป้าหมายที่ลูกค้าทางอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ บริการบำรุงรักษา (Maintenance Service) เช่น บริการทำความสะอาด บริการรักษาความปลอดภัย การประกันอัคคีภัยต่างๆ บริการซ่อมแซม (Repair Service) เช่น การบริการซ่อมแซมเครื่องใช้เครื่องจักรต่างๆ และบริการให้คำแนะนำแก่ธุรกิจ (Business Advisory Service) เช่น สำนักงานกฎหมาย บริษัทโฆษณา บริษัทรับทำบัญชี

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 428) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นการแสดง หรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรือไม่อาจจะผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้ การบริการเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือในสถานภาพของผู้บริโภคไปในทางใดทางหนึ่งการบริการต้องตอบสนองต่อเงื่อนไขอย่างไม่จำกัดของผู้บริโภค

เลิฟล็อก (Lovelock, 2006 : 9) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ เป็นกิจกรรมในทางด้านเศรษฐกิจที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่น กล่าวคือ เป็นการจ้างคนมาทำงานตามเวลาที่กำหนดชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้าเองหรือความต้องการของสิ่งของหรือทรัพย์สินอื่นๆ ของลูกค้าที่ผู้ซื้อเป็นคนรับผิดชอบกับสิ่งดังกล่าวที่เกิดขึ้นลูกค้าบริการคาดหวังว่าจะได้รับคุณค่าจากการได้ใช้แรงงานทักษะที่ชำนาญ สิ่งอำนวยความสะดวกเครือข่ายระบบ และเครื่องมือต่างๆ โดยปกติพวกเขาไม่สามารถเป็นเจ้าของกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มองเห็นซึ่งใช้เพื่อสนับสนุนในการบริการนั่นเอง

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า บริการ หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสิ่งๆ นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับโดยที่ผู้บริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับ

ลักษณะของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2543 : 23) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการ มีดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัย ความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนเองได้รับแล้วจึงตัดสินใจซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบินการบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็แตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับประทานอาหาร ซ้อมคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามความต้องการ เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจสูญเปล่าแต่ทว่าก็เป็นสิ่งที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้หันมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทาง การบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่าถึงลักษณะการบริการไว้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำ (Performance) ใดๆ ของธุรกิจบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การที่ลูกค้ามาร้านซ่อมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ การที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้น กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็จะต้องแก้ไขนาฬิกาตามความต้องการของลูกค้า
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมในด้านของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง มีความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

จากการศึกษาลักษณะการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถสัมผัสได้ ไม่สามารถผลิตและเก็บไว้เพื่อให้ลูกค้ามาเลือกซื้อได้ เมื่อมีผู้ให้บริการก็ต้องมีผู้รับบริการในคราวเดียวกัน โดยมีมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

หลักการให้บริการที่ดี

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 20 - 21) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการบริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ ไม่เกิดความทุกข์และความเครียดในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนเรียกสถานบริการบางอย่างด้วยความสยดสยอง สะท้อนความไม่พอใจ ความอึดอัดลำบากใจในการขอรับบริการ เช่น เรียกว่าสถานฆ่าสัตว์ โรงสูบลีอด หน่วยกระสือ ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยนภาพลักษณ์ดังกล่าวเสีย มีบางคนกลางานไปทั้งวันเพื่อจะไปรับบริการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับบริการเรียบร้อยเพียงไม่ถึงเก้าโมงเช้าเท่านั้น
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป กล่าวคือ เนื่องจากสถานบริการอาจคับแคบ การมีคนจำนวนมากเดินขวักไขว่นั้นเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงอย่างยิ่ง ดังนั้นต้องหาวิธีการต่างๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ หรือระบบอีเมลล์และหากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน กล่าวคือ ต้องระวังไม่ทำเอกสารหายทำบกพร่องจนต้องให้ผู้รับบริการมาเริ่มใหม่ ให้ข้อมูลผิดจนต้องเสียเที่ยว หากเป็นในความบกพร่อง ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ต้องหาทางแก้ไข ขอโทษ หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะผู้เสียหายด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้ ประชาชนจะไม่พอใจหากเจ้าหน้าที่ทำไม่รู้ร้อนรู้หนาวกับความบกพร่องของตนเอง

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ กล่าวคือ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพัก มีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ข้าราชการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความคุ้นเคยกับการบริการ กล่าวคือ โดยการจัดทำป้ายจะเป็นการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่ รู้ว่าควรไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น ไม่ได้เตรียมรูปถ่ายมา ไม่ได้ทำสำเนาบัตรประชาชนมา ลืมเอากรรขามาลงนาม เหล่านี้เป็นปัญหาที่หน่วยบริการต่างก็รับผู้รับทราบตลอดเวลา และหลายหน่วยงานก็ได้เตรียมจัดระบบไว้รองรับแล้ว เช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใด ที่ใกล้ที่สุด รับเรื่องไว้ก่อน แล้วให้กรรขามาลงนาม โดยสามิไม่ต้องมาอีก จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงิน รับเงินในรูปแบบเครดิต

สมิต สัจฉกร (2546 : 173 - 174) เสนอว่าหลักการให้บริการที่ดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งมั่นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในด้านการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและมีความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องมาพิจารณาโดยรอบ จะมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

จากการศึกษาหลักการให้บริการที่ดี กล่าวโดยสรุปได้ว่า คือ การบริการที่ดีนั้นต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ไม่รู้สีกว่ารอนาน มีความสะดวก มีความพร้อมในทุกๆ ด้าน มีบรรยากาศที่รื่นรมย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นๆ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 253) ให้ความหมายคุณภาพ คือ ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

พิรุณ รัตนวิช (2545 : 184) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง เป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด เป็นบริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายเหมาะสมและผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงทรัพยากร บุคลากรและสิ่งเอื้ออำนวยในการบริการให้เพียงพอ และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อคงไว้เพื่อบริการที่มีคุณภาพที่ยั่งยืน

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 14 - 15) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106) ให้ความหมายคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550 : 28) ให้ความหมาย คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ คุณภาพบริการแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้และมาตรฐานของผู้ใช้ แต่ละคนคุณภาพบริการเป็นนามธรรม อธิบายได้ยากต้องใช้บริการก่อนจึงจะอธิบายได้

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพการบริการ กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่รับประกันการบริการที่ผู้รับบริการได้รับและผู้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือมากกว่าความต้องการ และผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการและมีความเชื่อถือไว้วางใจกับผู้ที่ให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 109 - 110) กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพในการบริการสามารถพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าคิดใจและรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากลูกค้าได้ยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมายซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้การให้บริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงด้วย เนื่องจากการลดความผิดพลาดของการให้บริการลง

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจและความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่นทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการสิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพในการบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ธุรกิจอาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ๆ มาสู่ตลาดไม่นานนักคู่แข่งรายอื่นก็ลอกเลียนแบบไม่ว่าจะเป็นการออกบริการใหม่ การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย การปรับปรุงราคา หรือการส่งเสริมการตลาดแบบแจกแถม หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจนคือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ในธุรกิจหนึ่งๆ

จะเหมือนกันคล้ายกันมาก แยกความแตกต่างอย่างชัดเจนได้ยาก เช่น บริการบัตรเครดิตของแต่ละธนาคาร บริการของโรงพยาบาล บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่สิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างคือคุณภาพในการบริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.5 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เชิงปริมาณ ความสำคัญในเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้า ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งมีการลงทุนที่ถูกกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า นอกจากนี้ การติดตามแก้ไขข้อผิดพลาดอาจจะแก้ไขได้ไม่หมด หรืออาจจะแก้ไขได้ไม่ถึงรากเหง้าของปัญหา ซึ่งในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้ การหาลูกค้าใหม่เพื่อชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไปจะใช้งเงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าถึง 25%

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับว่าคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้กิจการสามารถเพิ่มรายได้จากฐานลูกค้าปัจจุบันในขณะเดียวกัน การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดจากลูกค้าใหม่และจากลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550 : 28 - 29) ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เขาเลือกใช้บริการ ดังนั้นผู้ผลิตบริการ จึงจำเป็นต้องผลิตบริการที่ดีมีคุณภาพให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. ช่วยลดต้นทุนการให้บริการที่มีคุณภาพโดยไม่มีข้อบกพร่องใดๆ หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้
3. เพิ่มความต้องการซื้อของลูกค้าบริการที่มีคุณภาพดีกว่าลูกค้ายอมจ่ายเพื่อสิ่งที่ดีกว่าและพอใจกว่า
4. การส่งมอบทันกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ บริการที่ส่งมอบถึงมือลูกค้าตามกำหนดเวลาโดยไม่มีข้อบกพร่องย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเสมอ และเป็นเหตุผลหนึ่งที่สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ เช่น การรับประกันการส่งด่วนถึงลูกค้าภายในเวลาสามสิบนาทีของพิชซ่าฮัท เป็นต้น

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการบริการสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพและด้านปริมาณซึ่งจะสร้างความรับรู้และความจงรักภักดีให้กับผู้รับบริการกับบริการนั้นๆ นอกจากนี้ผลจะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการแล้ว ยังส่งผลให้ผู้ให้บริการลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดในการบริการ และนำข้อผิดพลาดไปแก้ไขปรับปรุงการบริการในองค์กรเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับองค์กรต่อไป

การวัดคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึง ดังต่อไปนี้

พาราสุรามาน (Parasuraman. 1985 : 41) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพของด้านการบริการของ Brown, Churchill, and Peter (BCP) คำกล่าวที่ว่าความเหนือกว่าในด้านจิตวิทยาต่อทางเลือกของผลคะแนนที่ไม่ต่างกันนั้นโต้แย้งได้ พวกเขาโต้แย้งว่ากรอบความคิดของโมเดล คุณภาพการบริการนั้นได้เสนอทางเลือกในการตรวจวินิจฉัยไว้ได้อย่างกว้างขวางกว่า PZB แย้งข้อวิจารณ์เบื้องต้นของ BCP มุ่งไปที่ กรอบความคิดต่อผลต่างของคะแนน (การรับรู้-ความคาดหวัง) จากตัวโมเดลคุณภาพการบริการไปถึงคุณภาพในการบริการในทางปฏิบัติว่า คำกล่าวที่ว่าความไม่สมบูรณ์ในด้านจิตวิธีเนื่องมาจากสูตรความแตกต่างของคะแนนที่ได้นั้น ไม่ได้เลวร้ายอย่างที่ทาง BCP ได้อ้างไว้และความหลากหลายในการตรวจวินิจฉัย มีความถูกต้องกว่าการวัดโดยแยกการรับรู้และความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยจากการศึกษาจากหลายตัวอย่างและหลากหลายหน่วยงานของ PZB พบว่า โมเดลคุณภาพการบริการ มีความน่าเชื่อถือสูงในส่วนของความเที่ยงตรงเชิงจำแนก

และได้กำหนดคุณลักษณะ 10 ประการ ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการอันได้แก่

1. การสัมผัสได้ (Tangibility) คือ ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือ ในมาตรฐานการบริการและมีความถูกต้อง
3. การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว
4. ความสามารถ (Competence) บุคลากรมีลักษณะ ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน
5. ความสุภาพ (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี และมีการเอาใจใส่แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
6. ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ (Credibility) บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และมีความจริงใจ
7. ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าจะต้องปราศจากความเล็งใดๆ ในการเข้ามาใช้บริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) มีความง่ายในการเข้าถึง และการติดต่อในการให้บริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) สามารถติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย และการรับฟังปัญหาจากลูกค้าเสมอ

10. ความเข้าใจในลูกค้า (Understanding the Customer) เป็นการพยายามทำความรู้จักกับลูกค้า และเข้าใจถึงความต้องการแท้จริงของลูกค้า

นอกจากนี้ยังได้ กำหนดคุณภาพการให้บริการ Service Quality หรือ SERVQUAL จากลักษณะของคุณภาพการให้บริการ 10 ประการข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ ประกอบด้วย

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ดังนี้

1.1 ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้

1.2 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ

1.3 ควรให้บริการตรงตามความต้องการ

1.4 ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้

1.5 ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนถึงเวลาให้บริการ หรือเข้าพบลูกค้า

2. การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนี้

2.1 ให้บริการอย่างรวดเร็ว

2.2 มีความยินดีให้บริการเสมอ

2.3 มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อถือได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

3.1 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้

3.2 ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้ เมื่อลูกค้ามาติดต่อ

3.3 มีความสุภาพอ่อนน้อม

3.4 มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลทั้งก่อนขาย ระหว่างขาย และหลังการขาย ดังนี้

4.1 ให้ความสนใจเป็นการส่วนตัว

4.2 ให้บริการอย่างเอาใจใส่

4.3 ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

4.4 เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความมีรูปลักษณะขององค์กร มีดังนี้

5.1 อุปกรณ์ทันสมัย

5.2 เทคโนโลยี

5.3 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ

5.4 มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

5.5 มีความสะดวกที่ให้บริการที่องค์กรและผู้ให้บริการ

เลิฟล็อก (Lovelock. 2006 : 646) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก เนื่องจากการบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) จึงทำให้ประเมินได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า โดยการประเมินคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการส่งมอบบริการ (Process of Service Delivery) และประเมินจากผลลัพธ์ (Output) ของบริการ ซึ่งคุณภาพบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Quality of Service) จะมาจากกระบวนการประเมินผลของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ (Perception of Service Delivery) และผลลัพธ์ (Output) ของการส่งมอบบริการ เปรียบเทียบกับความคาดหวัง (Expectations) ของลูกค้าที่มีอยู่เดิม ดังนั้นความพึงพอใจ (Satisfaction) ของลูกค้าจึงเกิดจากคุณภาพบริการที่ลูกค้ารับรู้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106) ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ดังนี้

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏเครื่องมือบุคลากร และวัสดุสื่อสารและสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องมือแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคารและร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้ร่วมกับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วย ซึ่งสิ่งสะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น

- 1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร

- 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

- 1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่

- 1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้โปสเตอร์

- 1.5 ลูกค้าอื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความสามารถในการบริการตามสัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและในความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอในการบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core Service) กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้การบริการเชื่อถือกระทำดังนี้

- 2.1 ให้บริการตามสัญญาไว้กับลูกค้า
- 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก
- 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และให้บริการโดยทันทีปัจจัยที่เน้นที่ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้า โดยทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่ที่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้า โดยทันทีอาจทำได้เช่น

- 3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.3 มีความพร้อมในการบริการ
- 3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า
- 3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว

4. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ มีอริยาสัย และมีความสามารถ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่นได้แก่พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจลูกค้า (Empathy) การเอาใจใส่กับลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษลูกค้าอยากให้อะไรก็จงใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจลูกค้าทำได้โดย

- 5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- 5.2 ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
- 5.3 รู้จักและจำลูกค้าประจำได้
- 5.4 มีอริยาสัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการทำงานคน โดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้น จึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552 : 103) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งกัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้ประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจในการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า

จากการศึกษาการวัดคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ลูกค้าวัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร พนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และปัจจัยด้านความรู้สึกของลูกค้าซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ได้แก่ ความเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าใจลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและรับรู้ถึงคุณภาพในการให้บริการขององค์กร

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550 : 28) ได้อธิบาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่

1.1 คิดพิจารณาจริงจังรู้สึกบุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่จริงจัง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่นำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา ต่อปัญหาและวิกฤตการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

1.3 ทำงานด้วยความโปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมงานภาครัฐ ถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด แต่คนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันที ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหาร จะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

1.5 ทำงานเป็นทีม และเป็นระบบเครือข่ายสังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์ และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง และเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการ ภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนา ที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จะต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปแบบ สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการ จึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการ มีความชัดเจนเหมาะสมการบริการสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการและการบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง เป็นต้น

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะท่าทาง เหมาะสมเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยพูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นสนใจเอาใจใส่ และบริการด้วยความเต็มใจ เป็นต้น

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสถานที่ให้บริการสะดวก เหมาะสม สถานที่ที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย และแสงสว่างเหมาะสมอากาศ มีการถ่ายเทได้สะดวก เป็นต้น

3. การบริการจะเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไป จะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้ บริการ

ของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่างให้เห็น เช่น ทำแบบเฉื่อยชาชักช้าแบบเคยชินใช้ความรู้วิธีการเดิมโดยไม่บริการประชาชนไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย และขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชเพราะลูกค้าเท่านั้นที่เป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกันงานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการ โดยแท้

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ การบริการเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ และงานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ เป็นต้น

ความหมายการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความหมายการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2548 : 226 - 227) ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ได้แก่ สถานที่ และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการและผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 350) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความ อำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน ทั้งนี้โดยลักษณะเป็นการให้บริการ หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการ ของประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็น กิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์ สูงสุดจากบริการสาธารณะ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐหรือเอกชน จัดให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคล มีหน้าที่เข้าไปดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับเป็นสำคัญ

ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความสำคัญของการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

ศิริพงศ์ ลดาวัลย์ ณ ออยุธยา (2543 : 7) แบ่งความสำคัญของการบริการสาธารณะ ออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในด้านความอำนวยความสะดวก หรือในความหมายควบคุมของฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้น ไม่ว่าจะ เป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนวยการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสนอบริการสาธารณะส่วนใหญ่ ฝ่ายปกครองเข้าอำนวยความสะดวกจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศ การคลัง แต่มีกิจการบางอย่างที่ฝ่ายปกครองอาจหมายให้องค์การของรัฐบาลหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้รับไปดำเนินการแทนได้ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคให้เอกชนรับไปทำในกรณีเช่นนี้ ฝ่ายปกครองเป็นแต่เพียงผู้ดูแล ไม่ได้เข้าไปอำนวยความสะดวกจัดทำเอง แต่กิจการเช่นนี้ก็ยังคงถือว่าอยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองนั่นเอง

2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ได้เสมอโดยกฎหมาย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและ โดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ กล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยในการให้บริการนั้นมีข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ควบคุมการดำเนินกิจกรรมนั้นและหากทำนอกเหนือจากกฎหมายกำหนดจะได้รับบทลงโทษ

การบริการประชาชน

เกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

การบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ (ปรัชญา เวสารัชช. 2540 : 6 - 7) โดยทั่วไปการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้คือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันนี้ได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชน

เฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการผ่านพิธีทางศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่า ชิปปิ้ง เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญในขณะที่การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีเงินรายได้ส่วนบุคคล นั้น ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้นจะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการที่รัฐกำหนดนั้น มักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ ประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบในการรองรับบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ก่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาการบริการประชาชนสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนจากหน่วยงานของรัฐ ส่วนใหญ่แล้วผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบริการมีลักษณะผูกขาดคือรัฐเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขในการให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการบริการ ซึ่งเงื่อนไขในการบริการต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย

การจัดเก็บรายได้ต้องการบริหารส่วนตำบล

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการจัดเก็บรายได้ไว้หลายประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเภทของรายได้ต้องการบริหารส่วนตำบล

มีนักวิชาการได้กำหนดประเภทรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้หลายประเภท ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

โกวิท พวงงาม (2552 : 260) กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 ดังต่อไปนี้

1. ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีรถจักรยานยนต์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีธุรกิจเฉพาะ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการขายสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นพนัน

อาการรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล อาการประทุกันบัตรใบอนุญาตและ อาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียม ตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ ค่าธรรมเนียมและจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วย อุทยานแห่งชาติ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่กฎหมายกำหนด

2. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

3. รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่นๆ ได้แก่ รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหาร ส่วนตำบล รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้ รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงาน ของรัฐจัดสรรให้ รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. เงินกู้ โดยกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคล การกู้จะกระทำได้เมื่อได้รับ อนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การกู้ต้องปฏิบัติตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

จากการศึกษารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้อยู่ 4 ประเภท ได้แก่ ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม เงินอุดหนุนรัฐบาล รายได้จากทรัพย์สิน และรายได้อื่น และเงินกู้ ซึ่งรายได้แต่ละประเภทอยู่ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย หากองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีรายได้มากก็สามารถนำมาพัฒนาท้องถิ่น และจัดบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นได้มาก ยิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

ที่มาของรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ที่จัดเก็บเองและได้รับจัดสรรตามกฎหมาย ซึ่งสามารถ แบ่งออกได้ ดังนี้

1. รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีอากรต่างๆ ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และอากรการฆ่าสัตว์
2. รายได้ที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นและให้้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับทั้งจำนวน เมื่อมีการจัดเก็บในองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ได้แก่ เงินอากรตามกฎหมายว่าด้วย อาการรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินอากรประทุกันบัตรใบอนุญาตและ อาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน
3. รายได้ที่ได้รับจัดสรรให้เมื่อมีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น เป็นรายได้ที่เมื่อ มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลจะได้รับการจัดสรรหรือแบ่งให้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการในกฎหมายนั้นหรือในกฎกระทรวง ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์

และล้อเลื่อนเมื่อจัดเก็บได้ในจังหวัด จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่บัญญัติไว้กฎหมายว่าด้วยการนั้น ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เมื่อจัดเก็บได้ในองค์การบริหารส่วนตำบลใดให้จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงมหาดไทย เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ เมื่อจัดเก็บได้ในองค์การบริหารส่วนตำบลใดให้แบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎหมายกระทรวงมหาดไทย รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องออกข้อบังคับตำบลเพื่อเก็บเพิ่มขึ้นจากกฎหมาย นั้น เป็นรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นอัตราที่เรียกเก็บตามบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการนั้น จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีแหล่งที่มาของรายได้จากหลายๆ ทาง โดยเฉพาะรายได้ที่มาจากแหล่งรายได้ของตนเอง ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับพื้นที่และทรัพยากรต่างๆ ในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เป็นสำคัญบางองค์การบริหารส่วนตำบลมีทรัพยากรในพื้นที่มาก ก็จะมีแหล่งที่มาของรายได้มาก บางแห่งมีทรัพยากรในพื้นที่น้อยก็มีแหล่งที่มาของรายได้น้อยการมีรายได้น้อยย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการพัฒนาในท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลตลอดจนการพัฒนาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มากนักน้อย

จากการศึกษาแหล่งที่มาของรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถสรุปได้ว่า รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง รายได้ที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น รายได้ที่ได้รับจัดสรรให้เมื่อมีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ซึ่งสามารถกำหนดไว้ดังนี้

1. ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากเจ้าของที่ดิน ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ไม่ใช่ที่ดินดังกล่าวเพื่อการอยู่อาศัยและไม่เข้าข่ายยกเว้นตามมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ 2508 ดังนี้

1.1 ความรู้ทั่วไป

1.1.1 ที่ดินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ พื้นที่ดินรวมไปถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย

1.2 ที่ดินที่ไม่ต้องเสียภาษี

1.2.1 ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

1.2.2 ที่ดินที่เป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน หรือดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์

1.2.3 ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์

- 1.2.4 ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ
- 1.2.5 ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดิน ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัด ไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือไม่ หรือที่ศาลเจ้าโดยมิได้หาผลประโยชน์
- 1.2.6 ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะ โดยมิได้รับประโยชน์
- 1.2.7 ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือที่ใช้เป็นสนามบินของรัฐ

- 1.2.8 ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนที่ต้องเสียภาษี โรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว
- 1.2.9 ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น

1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น

1.4 ฐานภาษีและอัตราภาษี

ฐานภาษี คือ ราคาปานกลางที่ดินที่คณะกรรมการซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งได้กำหนดขึ้น ปกติให้เสียภาษีตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ท้ายพระราชบัญญัติ ที่ดินที่ใช้ ประกอบกิจกรรมเฉพาะประเภท ไม้ล้มลุกให้เสียถึงอัตรา แต่ถ้าเจ้าของที่ดินประกอบกิจกรรมประเภท ไม้ล้มลุกนั้นด้วยตนเองให้เสียอย่างสูงไม่เกินไร่ละ 5 บาท และที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพของที่ดิน ให้เสียเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเท่า

2. ขั้นตอนการยื่นเสียภาษี

การยื่นแบบพิมพ์ เจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ในปีนั้นและยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงานเขตที่ที่ดิน ตั้งอยู่

2.1 กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ ในปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน ให้เจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ภายในเดือนมกราคมของปี และให้ใช้ได้ทุกปี ในรอบระยะเวลาสี่ปี (ปัจจุบันคือปี พ.ศ. 2545 - 2548)

2.2 เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบ

2.2.1 โฉนดที่ดินหรือ นส.3

2.2.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

2.2.3 บัตรประจำตัวประชาชน

2.3 การขอลดหย่อนภาษี

บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินแปลงเดียวหรือหลายแปลงอยู่ในจังหวัดเดียวกัน และใช้ที่ดินนั้นเป็นที่อยู่อาศัยของตนเป็นที่เลี้ยงสัตว์ของตนหรือประกอบกิจกรรมของตนให้ลดหย่อน ไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

2.3.1 ที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ลดหย่อนได้ ดังนี้

- 1) ในท้องที่ที่มีชุมชนหนาแน่นมาก ให้ลดหย่อนหนึ่งร้อยตารางวา
- 2) ในท้องที่ที่มีชุมชนหนาแน่นปานกลาง ให้ลดหย่อนหนึ่งไร่
- 3) ในท้องที่ชนบท ให้ลดหย่อนห้าไร่

2.4 เงินเพิ่ม ให้เจ้าของที่ดินเสียเงินเพิ่มนอกจากเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ในกรณี
และอัตราดังนี้

2.4.1 ไม่ยื่นแบบภายในเวลาที่กำหนดเสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษี

2.4.2 ยื่นแบบรายการไม่ถูกต้องค่าภาษีน้อยลงต้องเสียเงินเพิ่ม 10% ของค่าภาษี
ที่ประเมินเพิ่มเติม

2.4.3 ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ไม่ถูกต้อง ค่าภาษีน้อยลงต้องเสียภาษีเพิ่มอีก 1 เท่า
ของภาษีที่ประเมินเพิ่ม

2.5 การชำระภาษี

2.5.1 ในปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน ให้ยื่นหลักฐานการแจ้งการประเมิน
(ภ.บ.ท.9) พร้อมชำระเงินภายในเดือนเมษายน กรณีได้รับแจ้งการประเมินหลังเดือนมีนาคมให้ชำระ
ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้งการประเมิน

2.5.2 กรณีอื่นๆ ให้ชำระภายในเดือนเมษายนของทุกปี

2.6 การขอผ่อนชำระภาษี ถ้าภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระมีจำนวนตั้งแต่สามพันบาท
ขึ้นไปผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะขอผ่อนชำระเป็นสามงวด งวดละเท่าๆ กันก็ได้ โดยแจ้งความจำเป็น
หนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบก่อนครบกำหนดเวลาชำระ ภาษี และให้ชำระงวดที่หนึ่งก่อน
ครบกำหนดเวลาชำระภาษี งวดที่สองภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องมาชำระงวดที่หนึ่ง
งวดที่สามภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่สอง

2.7 การขอคืนเงินค่าภาษี ผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่า
ที่ควรจะต้องเสียผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนภายใน 1 ปีได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่
เสียภาษีบำรุงท้องที่

2.8 การเร่งรัดภาษีค้างชำระ ภาษีบำรุงท้องที่จำนวนใดที่เจ้าพนักงานประเมิน ได้แจ้ง
หรือประกาศการประเมินแล้วถ้ามิได้ชำระภายในเวลาที่กำหนด ให้ถือเป็นภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ
ซึ่งทรัพย์สินของผู้ค้างชำระ อาจถูกยึดอายัดหรือขายทอดตลาด เพื่อนำเงินมาชำระภาษีบำรุงท้องที่
ค้างชำระ

2.9 การอุทธรณ์ ถ้าเจ้าของที่ดินไม่เห็นพ้องด้วยกับราคาปานกลางที่ดิน หรือเมื่อได้รับ
แจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่แล้ว เห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการ

จังหวัดได้ โดยยื่นอุทธรณ์ผ่านเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ประกาศราคาปานกลาง ของที่ดินหรือวันที่ได้รับการแจ้งประเมินแล้วแต่กรณีการอุทธรณ์ไม่เป็นการทุเลาการเสียภาษีบำรุง ท้องที่ เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้ขอคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาของศาล ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดต่อศาลภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับ คำแจ้งวินิจฉัยอุทธรณ์

2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2.1 ความรู้ทั่วไป

2.1.1 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ อาคารโรงเรือน สิ่งปลูกสร้างต่างๆ กับที่ดิน ต่อเนื่องซึ่งใช้ปลูกสร้างอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้นๆ รวมถึงบริเวณที่ต่อเนื่องกันซึ่งตามปกติ ใช้ประโยชน์ไปด้วยกันกับอาคารโรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้นๆ ซึ่งเจ้าของกรรมสิทธิ์ได้นำทรัพย์สิน ดังกล่าวออกหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากการอยู่อาศัยของตนเองโดยปกติหรือให้ผู้อื่น นำไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าจะมีค่าตอบแทนหรือไม่ก็ตาม ทรัพย์สินแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) โรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างต่างๆ

2) ที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างต่างๆ หมายความว่า เป็นที่ดินซึ่งใช้เป็นที่ปลูกสร้างโรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างนั้นๆ และที่ดินอันเป็นบริเวณต่อเนื่องกัน ซึ่งตามปกติ ใช้ประโยชน์ไปด้วยกันกับโรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างนั้นๆ

2.1.2 ทรัพย์สินที่ได้รับยกเว้นภาษี

1) พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน

2) ทรัพย์สินของรัฐบาลที่ใช้ในกิจการของรัฐบาล หรือสาธารณะประโยชน์ และทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ใช้ในกิจการรถไฟโดยตรง

3) ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและโรงเรียนสาธารณะ กระทำกิจการ อันมิใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคลและใช้เฉพาะในการรักษา พยาบาลและในการศึกษา

4) ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่างเดี่ยวหรือที่อยู่ ของสงฆ์

5) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปีและเจ้าของมิได้ อยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่นอกจากคนเฝ้าใน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง อย่างอื่น ๆ หรือในที่ดินซึ่งใช้ ต่อเนื่องกัน

6) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออาศัยอยู่เอง โดยมิได้ใช้เป็นที่พักอาศัยหรือประกอบการอุตสาหกรรม หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ประกาศกระทรวงมหาดไทย ฉบับลงวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2535 ยกเว้นพื้นที่อ่างเก็บน้ำ เขื่อนต่างๆ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ซึ่งเป็นที่ต่อเนื่อง

2.1.3 ผู้มีหน้าที่เสียหาย คือ “ผู้รับประกัน” หมายถึง เจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ต้องเสียหายเว้นแต่ถ้าที่ดินและอาคารโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างต่างๆเป็นคนละเจ้าของกันให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ในอาคาร โรงเรียน สิ่งปลูกสร้างต่างๆ เป็นผู้มีหน้าที่เสียหาย

2.1.4 การขอลดหย่อนภาษี การขอยกเว้น การงดเว้น การขอปลดภาษี การขอลดค่าภาษี จะทำได้ดังกรณีต่อไปนี้

1) ถ้าโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นฯ ถูกรื้อถอนหรือทำลาย ให้ลดหย่อนค่ารายปีของทรัพย์สินนั้นตามส่วนที่ถูกทำลายตลอดเวลาที่ยังไม่ได้ทำขึ้น แต่ในเวลานั้น โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นฯ นั้นต้องเป็นที่ซึ่งยังใช้ไม่ได้

2) โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นฯ ซึ่งทำขึ้นในระหว่างปีนั้น ให้ถือเอาเวลาซึ่งโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นฯ นั้นได้มีขึ้นและสำเร็จจนควรเข้าอยู่ได้แล้วเท่านั้นมาเป็นเกณฑ์คำนวณค่าราย ปี

3) ถ้าเจ้าของโรงเรียนใดติดตั้งส่วนควบที่สำคัญที่มีลักษณะเป็นเครื่องจักรกล เครื่องกระทำหรือเครื่องกำเนิดสินค้าเพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรมบางอย่าง เช่น โรงสี โรงเลื่อย ฯลฯ ขึ้นในโรงเรียนนั้นๆ ในการประเมินให้ลดค่ารายปีลงเหลือหนึ่งในสามของค่ารายปีของทรัพย์สินนั้นรวมทั้งส่วนควบดังกล่าว แล้วด้วย

4) เจ้าของโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นฯ ได้รับความเสียหายต่างๆ เพราะโรงเรียนว่างลงหรือชำรุดจึงจำเป็นต้องซ่อมแซมส่วนสำคัญ เจ้าของโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างมีสิทธิขอลดภาษีได้ ทั้งนี้เป็นไปตามดุลพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะลดค่าภาษีตามส่วนที่เสียหายหรือปลดภาษีทั้งหมดก็ได้

2.1.5 กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ ให้ผู้รับประกันยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียหายโรงเรียนและที่ดิน (ภ.ร.ค.2) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

2.1.6 อัตราภาษีให้เสียในอัตราร้อยละสิบสองจุดห้าของค่ารายปี

2.2 ขั้นตอนการยื่นเสียหาย

2.2.1 การยื่นแบบพิมพ์ เจ้าของทรัพย์สินที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียหายโรงเรียนและที่ดิน(ภรค. 2) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างตั้งอยู่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

2.2.2 เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบ

1) กรณีโรงเรียนรายใหม่ : ให้เจ้าของกรรมสิทธิ์โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ยังไม่เคยยื่นแบบเสียหาย โรงเรียนและที่ดินมาก่อน ยื่นแบบเสียหายภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดจากปีที่ได้มีการใช้ประโยชน์ในโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น โดยยื่นแบบ ภ.ร.ค. 2 ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ พร้อมสำเนาหลักฐานประกอบการพิจารณาได้แก่

- (1) สำเนาทะเบียนบ้าน/บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีหน้าที่เสียภาษี
- (2) สำเนาโฉนดที่ดิน - สัญญาซื้อขายโรงเรือน
- (3) สัญญาเช่าโรงเรือน/สัญญาเช่าที่ดิน
- (4) ทะเบียนพาณิชย์ - ทะเบียนการค้า - ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- (5) ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- (6) หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วน/บริษัท - งบดุล
- (7) ใบอนุญาตตั้งหรือประกอบกิจการโรงงาน
- (8) ใบอนุญาตสะสมอาหารหรือใบอนุญาตประกอบกิจการค้า
- (9) หลักฐานอื่นๆ ที่แสดงการเริ่มใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน
- (10) แผนที่ตั้งของที่ดินและ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่เสียภาษี
- (11) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมีผู้ยื่นแบบ ภ.ร.ด. 2 แทน)
- (12) ในกรณี โรงเรือนมีผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมกันหลายคน ให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมลงลายมือชื่อในแบบภ.ร.ด.2 ในฐานะผู้รับประเมินทุกคน หรือจะมอบอำนาจให้คนใดคนหนึ่งก็ได้ การมอบต้องทำเป็นหนังสือและปิดแสตมป์ตามกฎหมาย

2) กรณี โรงเรือนรายเก่า : ให้เจ้าของกรรมสิทธิ์โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างยื่นแบบ ภ.ร.ด.2 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี พร้อมใบเสร็จรับเงิน การเสียภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี) กรณีเจ้าของเป็นนิติบุคคลให้แนบหนังสือรับรองการจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท พร้อมการยื่นแบบ ภ.ร.ด.2

2.2.3 การชำระภาษีและเงินเพิ่ม ผู้รับประเมินได้รับใบแจ้งรายการประเมิน (ภ.ร.ด.8) ให้ชำระเงินภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับใบแจ้งการประเมิน หากชำระภาษีเกินกำหนด ต้องเสียเงินเพิ่มตามอัตราดังต่อไปนี้

- 1) ไม่เกิน 1 เดือนเพิ่ม 2.5 % ของค่าภาษี
- 2) ไม่เกิน 2 เดือนเพิ่ม 5 % ของค่าภาษี
- 3) ไม่เกิน 3 เดือนเพิ่ม 7.5 % ของค่าภาษี
- 4) เกินกว่า 3 เดือนเพิ่ม 10 % ของค่าภาษี

2.2.4 การขอผ่อนชำระภาษี ผู้มีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่เสียเงินเพิ่ม มีเงื่อนไขดังนี้

- 1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะขอผ่อนชำระค่าภาษีได้ โดยวงเงินค่าภาษีที่จะขอผ่อนชำระนั้น จะต้องมิเกินจำนวนเงินค่าภาษีตั้งแต่เก้าพันบาทขึ้นไป
- 2) ได้ยื่นแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีนั้น
- 3) ได้แจ้งความจำนงขอผ่อนชำระค่าภาษีเป็นหนังสือต่อพนักงานเก็บภาษีภายใน 30 วันนับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

2.2.5 การอุทธรณ์ภาษี เมื่อผู้เสียภาษีได้รับแจ้งการประเมินแล้วไม่พอใจการประเมินของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยเห็นว่าค่าภาษีสูงเกินไป หรือประเมินไม่ถูกต้อง ก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ได้ โดยยื่นอุทธรณ์ตามแบบที่กำหนด (กรด. 9) ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน และเมื่อได้รับแจ้งผลการชี้ขาดแล้วยังไม่เป็นที่พอใจก็มีสิทธินำเรื่องร้องต่อศาลได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับความให้ทราบคำชี้ขาด

2.2.6 การขอคืนเงินค่าภาษี ในกรณีที่มีคำวินิจฉัยอุทธรณ์ให้มีการลดจำนวนเงินที่ประเมินไว้ให้ยื่นคำขอรับเงินคืนได้ที่สำนักงานเขต โดยต้องแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมสำเนาใบเสร็จรับเงินประกอบด้วยกรณีศาลพิพากษาให้ลดค่าภาษีศาลจะพิพากษาคืนเงินส่วนที่ลดนั้นให้ภายใน 3 เดือน

2.2.7 บทกำหนดโทษ

1) ผู้ใดละเลยไม่แสดงข้อความในแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินตามความเป็นจริง ตามความรู้เห็นของตนให้ครบถ้วน และรับรองความถูกต้องของข้อความดังกล่าว พร้อมทั้งลงวันที่ เดือน ปี และลงลายมือชื่อของตนกำกับไว้ เว้นแต่จะเป็นด้วยเหตุสุดวิสัย จะต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองร้อยบาท

2) ผู้ใดละเลยไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งรายการเพิ่มเติมรายละเอียดยิ่งขึ้นเมื่อเรียกร้องไม่นำพยานหลักฐานมาแสดงหรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถามหรือไม่มาตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ถามผู้รับประเมินในเรื่องใบแจ้งรายการ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท

3) ผู้ใดยื่นข้อความเท็จ หรือให้ถ้อยคำเท็จ หรือตอบคำถามด้วยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือจัดหาทางให้ผู้อื่นหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรก็ดีหรือโดยความเท็จ โดยเจตนาละเลย นื้อโกงโดยอุบาย โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทั้งสิ้นที่จะหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรก็ดี ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3. ภาษีป้าย

3.1 ความรู้ทั่วไป

3.1.1 ป้ายที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อหรือเครื่องหมาย ที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

3.1.2 ป้ายที่ไม่ต้องเสียภาษี

- มหรสพ
- 1) ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพและบริเวณของ โรงมหรสพนั้นเพื่อ โฆษณา
 - 2) ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้าหรือที่สิ่งหุ้มห่อหรือบรรจุสินค้า
 - 3) ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว
 - 4) ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์
 - 5) ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่น หรือภายใน อาคารซึ่งเป็นที่ร โหฐาน ทั้งนี้ เพื่อหารายได้ และแต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกิน 3 ตารางเมตร ที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์
 - 6) ป้ายของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
 - 7) ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐบาล หรือตามกฎหมายว่าด้วยกรนั้นๆ และหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ
 - 8) ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
 - 9) ป้ายของโรงเรียนเอกชน ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน หรือ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่แสดงไว้ ณ อาคารหรือบริเวณของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนนั้น

3.1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของป้าย แต่ในกรณีที่ปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ว่าไม่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ป้าย (ภ.ป.1) สำหรับป้ายใด เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคาร หรือที่ดินป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับและให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมินภาษีเป็นหนังสือ ไปยังบุคคลดังกล่าว

3.1.4 กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ

- 1) เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.) ภายในเดือนมีนาคม ของทุกปี
- 2) ในกรณีที่ทำการติดตั้งหรือแสดงป้ายภายหลังเดือนมีนาคมหรือติดตั้งหรือแสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิม หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วันนับแต่วันติดตั้งหรือแสดงป้าย หรือนับแต่วันเปลี่ยนแปลงแก้ไขแล้วแต่กรณี

3.1.5 ฐานภาษีและอัตราภาษี

- 1) ประเภทที่ 1 ภาษีที่มีข้อความภาษาไทยล้วน อัตรา 3 บาท ต่อ 500 ตร.ซม.
- 2) ประเภทที่ 2 ภาษีที่มีข้อความภาษาไทย ปนกับเครื่องหมาย หรือมีการปนกับภาษาต่างประเทศ อัตรา 20 บาท ต่อ 500 ตร.ซม.
- 3) ประเภทที่ 3 ก. หมายถึงภาษีที่มีข้อความภาษาต่างประเทศหรือเครื่องหมาย
- 4) ประเภทที่ 3 ข. หมายถึงภาษีที่มีข้อความภาษาไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ได้ หรือต่ำกว่าภาษาต่างประเทศ

ภาษีประเภท 3 ก. , 3 ข. อัตรา 40 บาท ต่อ 500 ตร.ซม.

ภาษีใดคำนวณได้ต่ำกว่า 200 บาท ให้คิด 200 บาท

3.2 ขั้นตอนการยื่นเสียภาษีระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม ของทุกปี สำหรับป้ายใหม่ให้ยื่นแบบและชำระเงินภายใน 15 วัน นับแต่ติดตั้งป้ายนั้นๆ การยื่นแบบเกินกำหนดจะต้องเสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษี

3.2.1 เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบฯ

1) กรณีป้ายใหม่ เจ้าของป้ายยื่นแบบเสียภาษี พร้อมสำเนาหลักฐานและลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง ได้แก่

- (1) ใบอนุญาตติดตั้งป้าย, ใบเสร็จรับเงินค่าทำป้าย
- (2) สำเนาทะเบียนบ้าน
- (3) บัตรประจำตัวประชาชน

2) กรณีเจ้าของป้ายเป็นนิติบุคคลให้แนบหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วน บริษัท, ทะเบียนพาณิชย์และหลักฐานของสรรพากร เช่น ภ.พ.01, ภ.พ.09, ภ.พ.20

(1) หนังสือมอบอำนาจ

(2) หลักฐานอื่น ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

3.2.2 การชำระภาษี ผู้รับการประเมินจะได้รับหนังสือแจ้งการประเมินภาษี (ภ.ป.3) ให้ชำระเงินภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมินโดยชำระภาษีได้ที่ท้องที่นั้นๆ

3.2.3 การขอผ่อนชำระภาษี ถ้าภาษีป้ายต้องชำระมีจำนวนตั้งแต่สามพันบาทขึ้นไปผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะขอผ่อนชำระเป็นสามงวดงวดละเท่าๆ กันก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบก่อนครบกำหนดเวลาชำระ ภาษี และให้ชำระงวดที่หนึ่งก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี งวดที่สองภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่หนึ่งและงวดที่สามภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่สอง

3.2.4 เงินเพิ่ม ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายเสียเงินเพิ่มนอกจากเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย
ในกรณีและอัตรา

1) ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ
สิบของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย
ก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของจำนวน
เงินที่ต้องเสียภาษีป้าย

2) ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่ต้อง
เสียภาษีลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติมเว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้าย
ได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

3) ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือน
ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้ายเศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม (1)
และ (2) มาคำนวณเป็นเงินเพิ่ม

3.2.5 การอุทธรณ์ เมื่อผู้เสียภาษีได้รับแจ้งการประเมิน (ภป.3) เห็นว่าการประเมิน
ไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้ได้รับมอบหมาย โดยต้องยื่นอุทธรณ์
ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมินผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้บริหาร
ท้องถิ่นต่อศาลภายใน 30 วัน นับแต่วันรับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์

3.2.6 การขอคืนเงินค่าภาษี ผู้เสียภาษีป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่า
ที่ควรจะต้องเสีย ผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีป้าย

3.2.7 บทกำหนดโทษ

1) ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ และตอบคำถามด้วยถ้อยคำ
อันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้าย
ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปีหรือปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2) ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000
- 50,000 บาท

3) ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายหรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผย
ในสถานที่ประกอบกิจการต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท

4) ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง
ของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับป้ายมาตรวจสอบ
ภายในกำหนดเวลาอันสมควร ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับตั้งแต่ 1,000 บาท
ถึง 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

การปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น รูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการทางการปกครองท้องถิ่นให้คำนิยามไว้ดังนี้ คือ

อัจฉรา อริตระกูลเลิศ (2546 : 12) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองของประเทศหรือรัฐ ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่หรือในขอบเขตแห่งใดโดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าว องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารโดยฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

ร็อบสัน (Robson, 1953 : 574) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นหน่วยปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรจำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

วิญญู อังคนารักษ์ (2519 : 4) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้งานดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าคนอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นย่อมมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร (2554 : 7) ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น องค์การนี้จัดตั้งและถูกรวบรวมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (โกวิท พวงงาม, 2552 : 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า ประเทศใดกำหนด เรื่อง การปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยที่มีทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นเอาไว้ว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ยังจะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 31) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้ ได้สอดคล้องกับคำกล่าวของมอริเยว (Moreau) (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2542 : 10) กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่งซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งมีองค์กรหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเองและที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบหาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยกล่าวถึง องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ใน

ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

สรุปได้ว่า “การปกครองท้องถิ่น” กล่าวคือเพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยให้งานนั้นได้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนย่อมงานความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าคนอื่น อิสระในการปกครอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ตามแผนอัตรากำลังองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ได้กำหนดไว้ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน. 2555 : 5)

สภาพทั่วไป

1. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน

องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน เดิมเป็นสภาตำบลตะปอน ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสมาชิกสภาทั้งหมด 12 คน

2. สถานที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ถนนสายขลุง - พลับ โดยอยู่ห่างจากอำเภอขลุงขึ้นไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือประมาณ 7 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดจันทบุรีประมาณ 18 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

2.1 ทิศเหนือ จดเทศบาลตำบลพลับ อ.แหลมสิงห์ และเทือกเขาสระบาป

2.2 ทิศใต้ จดตำบลเกวียนหัก อ.ขลุง และตำบลหนองซึม อ.แหลมสิงห์

2.3 ทิศตะวันออก จดตำบลเกวียนหัก อ.ขลุง

2.4 ทิศตะวันตก จดเทศบาลตำบลพลับ อ.แหลมสิงห์

3. สภาพภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงและที่ราบลุ่มมีพื้นที่บางส่วนเป็นเนินเขาพื้นที่บางส่วนติดทะเลและเทือกเขา

4. จำนวนหมู่บ้าน 6 หมู่ ได้แก่

ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อหมู่บ้านในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน

ลำดับที่	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	1	บ้านตะปอนใหญ่
2	2	บ้านตะปอนใหญ่
3	3	บ้านตะปอนน้อย
4	4	บ้านหนองเสม็ด
5	5	บ้านหนองเสม็ด
6	6	บ้านไร่วรรณ

5. จำนวนประชากรในพื้นที่ ปี 2555 ประชากรทั้งสิ้น 3,201 คน แยกเป็นชาย 1,522 คน หญิง 1,679 คน

6. เส้นทางคมนาคม ของตำบลตะปอนมีถนนสายหลัก 2 เส้นทาง คือเส้นทางสุขุมวิท เป็นทางหลวงสายหลักที่ใช้เดินทางติดต่อระหว่างอำเภอขลุงและจังหวัดจันทบุรี ระยะทาง 18 กิโลเมตร และเส้นทางสายขลุง - พลับ ซึ่งเป็นทางหลวงชนบทเชื่อมระหว่างตำบลตะปอนกับอำเภอขลุงและตำบลพลับ อำเภอแหลมสิงห์ ระยะทาง 7 กิโลเมตร

7. วิสัยทัศน์ตำบลตะปอน คือ “สังคมดีมีคุณธรรม งามล้ำวัฒนธรรม สุขภาพดีถ้วนหน้า การศึกษาก้าวไกล เศรษฐกิจเฟื่องฟู การคมนาคมเพียบพร้อม สิ่งแวดล้อมน่าอยู่ ควบคู่การบริหารจัดการที่ดี”

สภาพเศรษฐกิจ

1. การเกษตรกรรม พื้นที่เกษตรกรรม จำนวน 10,692 ไร่ หรือประมาณ 625 ตารางกิโลเมตร
2. อาชีพ ราษฎรส่วนใหญ่ในตำบลตะปอน ประกอบอาชีพทางการเกษตรทำสวนผลไม้ เช่นเงาะ ทุเรียน มังคุด ฯลฯ รองลงมาเป็นการทำนาข้าวและรับจ้างทั่วไป

ข้อมูลทางสังคม

1. การศึกษา โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง ได้แก่
 - 1.1 โรงเรียนประถมศึกษาวัดตะปอนใหญ่ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านตะปอนใหญ่
 - 1.2 โรงเรียนประถมศึกษาบ้านหนองเสม็ด ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองเสม็ด
 - 1.3 โรงเรียนมัธยมศึกษาวัดตะปอนน้อย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านตะปอนน้อย
2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา (วัดในพื้นที่ 5 แห่ง)
3. สาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง
4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีผู้ยามประจำตำบลตะปอน 1 แห่ง

ข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ทรัพยากรป่าไม้เป็นทรัพยากรส่วนใหญ่ของพื้นที่ โดยมีเขตป่าชุมชน ตลอดจนอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลับอยู่ในพื้นที่ และมีสวนผลไม้ ตลอดจนพื้นที่ในการทำนา เป็นแหล่งเศรษฐกิจหลักของประชาชนในพื้นที่

สรุปแนวทางการพิจารณาองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน คณะผู้บริหารได้วางแนวทางการครอบคลุมทุกยุทธศาสตร์ที่กำหนด โดยมุ่งเน้นด้านการพัฒนาสังคมครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจตลอดจนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้ด้อยโอกาส และผู้ยากไร้ในชุมชน

ส่งเสริมการปรับโครงการเศรษฐกิจของชุมชน ให้สอดคล้องกับหลักปรัชญาตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้อยู่ในระดับพอเพียง ซึ่งจากกรอบ แนวทางการพิจารณาที่วางไว้ทั้งหมด เพื่อที่จะสามารถสร้างความอยู่ดีมีสุข และเสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งได้ในระดับหนึ่ง สามารถสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่กำหนดเป็นแนวทาง กับการพิจารณาท้องถิ่นทั่วทั้งประเทศในระดับหนึ่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการทั้งงานวิจัยในประเทศ และต่างประเทศไว้ ดังนี้

งานวิจัยต่างประเทศ

ยอร์ก (York. 1993 : abstract) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพ ความพึงพอใจและคุณค่าที่มีต่อการกลับเข้ามาใช้บริการ โดยใช้แบบสมการเชิงโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า มิติของคุณภาพการบริการมีผลบวกต่อคุณภาพทั้งหมด ความพึงพอใจ และคุณค่า ยกเว้นการสื่อสารที่ไม่แสดงว่ามีนัยสำคัญต่อคุณภาพทั้งหมด ความพึงพอใจ และคุณค่าก็พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อการกลับเข้ามาใช้บริการ

เฮวัต และคณะ (Howat and et al. 1995 : D) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าต่อการนัดหมายการและสวนสาธารณะ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ามักจะแสดงให้เห็นจากการที่ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ลูกค้าไม่พึงพอใจมักจะบอกต่อสาธารณชนในทางลบ การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือ CSQ ในการตรวจสอบความคาดหวังของลูกค้า โดยเปรียบเทียบการรับรู้บริการในระดับที่ลูกค้าปรารถนา การวิจัยนี้อธิบายถึงเครื่องมือ CSQ ไปใช้ในการวัดคุณภาพการบริการของนันทนาการและสวนสาธารณะในด้านการบริการงานระบุถึงวิธีที่ใช้ในการสำรวจและแนะนำว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำเครื่องมือนี้ไปใช้ขึ้นอยู่กับ การเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยด้วย

คิม (Kim. 2005 : online) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการในด้านความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการใหม่ ของ สนามกอล์ฟเอกชนในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยของอายุ และระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อความต้องการระดับคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน 2) กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการที่มีความสามารถ รองลงมา คือ ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการตอบสนองด้วยความ

เต็มใจ 3) ส่วนกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานบริการ และการตอบสนองด้วยความเต็มใจ

ชีส์ (Shih. 2006 : Abstract) ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจ ในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติในแบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการ ซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์เชิงจิตวิทยาเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของลูกค้า การวิเคราะห์ทฤษฎีจิตวิทยาในศาสนาคริสต์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับผลของลูกค้าจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ Post – Hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าลูกค้าชาวญี่ปุ่นและไต้หวันในคุณภาพในด้านการบริการทุกด้าน ซึ่งลูกค้าชาวเยอรมนีก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับลูกค้าชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านนั้นลูกค้าชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าลูกค้าชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งลูกค้าชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนทิ้งห่างลูกค้าชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

ชาง (Chang. 2007 : 150) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในด้านการบริการ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความรู้ที่น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมที่จัดโดยหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นแต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมาด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดหาให้เพื่อบริการแก่ประชาชนแม้ว่าจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างได้

งานวิจัยในประเทศ

วสันต์ รักแผน (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการโดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตนและด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน

และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

ชนันพร บัวมาศ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าผู้มารับบริการ ด้านสาธารณสุขเห็นว่า กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับดี โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ ให้แก่ผู้มารับบริการ ด้านความตรงต่อความต้องการของประชาชนและด้านการแก้ไขปัญหาเป็นไป อย่างรวดเร็ว ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษาและรายได้ ต่อเดือน เห็นว่ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนเห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน สามด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ และด้าน การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วมากกว่าประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหา เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ปัญหาที่มีผู้ตอบระบุ มากที่สุดคือ เก้าอี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบระบุมากที่สุด คือ ควร จัดส่งพนักงานเทศบาลเข้าไปให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทำหมันสุนัข และพ่นยา กำจัดยุงลายตามลำดับ

บุญเลื่อน รัตนบำรุง (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการบริการงานทะเบียนอำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านสถานที่ ในภาพรวมเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุ่ม ในระดับปานกลาง เพศชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน อำเภอตาลสุ่ม ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน กลุ่มอายุต่างก็มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านสถานที่และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านประสิทธิภาพ ของงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ด้านสถานที่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และในเขตพื้นที่อำเภอตาลสุ่มและนอกเขตพื้นที่อำเภอตาลสุ่มมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานทะเบียนอำเภอตาลสุ่ม ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เพชรรัตน์ งามฉวี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็น

ของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยและ ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่สอง ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่สาม ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับเห็นด้วย

พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรสแล้ว โดยอายุเฉลี่ย 35 ปี ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดในระดับประถมศึกษาและผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2550 โดยมีจำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ย 2 ครั้ง สำหรับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ให้บริการอย่างมีคุณภาพดี ทั้ง 5องค์ประกอบ ได้แก่ ความสะดวก ความสุภาพ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และความเข้าใจลูกค้า

จันทร์จิรา อินตะนันท์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่มในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการการส่งพนักงานเข้ารับการอบรม ทั้งภายนอกและภายใน การจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำแนกตามเพศ จากการทดสอบพบว่า เพศ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกันส่วนอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปางแตกต่างกัน

ศุภิสรา แจ่มศรี (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอขามเฒ่า จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่มากที่สุด ด้านการติดตามและประเมินผล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกเหนือจากนั้นประชาชนจะมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ใน

ระดับไม่ค่อยดีจำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการให้บริการ ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ และวิทยาการสมัยใหม่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบูรณาการร่วมในองค์กร

ภักจิรา แสงสุกาว (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และด้านการให้บริการที่เสมอภาค มีคุณภาพการให้บริการระดับปานกลาง

พิทยา สุราษฎร์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเข้าใจจิตใจผู้เสียภาษีอากร ด้านความเสมอภาค และด้านความยุติธรรม เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ และเงินลงทุนในภาพรวม และรายด้านมีระดับความคิดเห็นไม่มีความแตกต่าง ส่วนจำแนกตามประเภทการเสียภาษีเงินได้ในภาพรวมและด้านความมั่นใจในการให้บริการมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามการศึกษาด้านความเสมอภาคมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมสุข ฐานะวร (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มาชำระภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว มีสถานภาพสมรส รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้ และประเภทภาษีที่ชำระแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

อรุโณทัย อุ๋นไชสง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับรายด้านจากมากไปน้อยได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลงาน

ของการบริการ ด้านความเสมอภาค ด้านระบบการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อแยกตามรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านระบบให้บริการและด้านประสิทธิภาพการบริการไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามประเภทบุคลากรและอายุ พบว่าประเภทบุคลากรและอายุที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันจำแนกตามสายงาน พบว่า บุคลากรที่มีสายงานต่างกันระหว่างสายวิชาการกับสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านผลงานของการบริการและด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน

วศินี มาศรีจันทร์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการบริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาศูนย์บริการลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการเกิดขึ้นโดยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าต่ำที่สุดได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ 2) ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือนของลูกค้า ส่วนตัวแปรปัจจัยบุคคลในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่าง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มองรายด้านพบว่าด้านการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมและด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ปริมปภา วงศ์คำตา (2555 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่แตกต่างกัน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนภาพรวมและด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน