

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษา ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
4. สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้ เป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ซึ่งความหมายของความพึงพอใจมีผู้ทัศนะที่หลากหลาย แต่พอสรุปได้ดังนี้

กิตติมา ปรีดีคิด (อ้างใน อรรถกัญญา เป้าจรรรยา. 2547 : 3) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

มณี โปธิเสน (อ้างใน อรรถัญญา เบ้าจรรยา. 2547 : 3) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

อารี เพชรผุด (อ้างใน รณสิทธิ์ แสงสุว และคณะ. 2545 : 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อ นายจ้างเป็นอารมณ์ที่พึงพอใจสบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำความต้องการได้รับกตอบสนอง

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (อ้างถึงใน ศิรินารถ บัวสอน. 2548 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายความว่า โดยรวมทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อไปสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” สามารถแยกได้เป็น 2 ความหมาย คือ

1. ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้น
2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการสรุปว่าความพึงพอใจหมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบ และประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง

อนเนก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 ; อ้างถึงใน ศิรินารถ บัวสอน. 2548 : 14) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 ; อ้างถึงใน ศิรินารถ บัวสอน. 2548 : 14) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างแท้จริงเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

วอลแมน (Wolaman. 1973 ; อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตาม จุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (What) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

พอตเตอร์ และ ลอร์เลอร์ (Poter and Lawler. 1975 ; อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 15) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการ ได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการ ได้รับปริมาณและคุณภาพของการ

บริการ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อ ความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล หรือการกระทำของบุคคล

สาโรช ไชยสมบัติ (2543 : 15) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการ หนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้มาบริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพราะความเจริญก้าวหน้า ของงานบริการมีปัจจัยที่สำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำ ให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประ โยชน์สูงสุด

2. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 69-80 ; อ้างถึงใน ชายชัย ราชโคตร, 2544 : 21) ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่างซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีข้อสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจกับพฤติกรรมของคนนั้น
3. ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของ อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยา วัคซีนโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นตอนนี้แล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

4. ความต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเองหรือความต้องการชื่อเสียงได้รับการยกย่อง (Self-Esteem Needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตนเอง ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงหรือ ได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization or Self- Realization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการที่อยากจะ ได้รับความสำเร็จในชีวิตตามนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝัน ภายหลังที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนความต้องการขั้นนี้ จะเกิดขึ้นและมักเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างมีความนึกคิดและใฝ่ฝันใน ทัศนระของตคนมนุษย์มีความต้องการเสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็น ลำดับจากต่ำไปหาสูงสุด ซึ่งเป็นออกเป็น 5 ขั้น ดังแผนภาพที่ 1

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่าง
แท้จริงหรือความต้องการความสำเร็จในชีวิต
(Self – Actualization or Self –Realization)

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีความภูมิใจในตนเองหรือต้องการ
ที่จะได้รับการยกย่อง (Self – Esteem Needs)

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วน
หนึ่งของสังคม (Social or Belonging Needs)

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง
(Security of Safety Needs)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย
(Physiological Needs)

แผนภูมิที่ 1 ลำดับความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการ ทั้ง 5 ขั้นตอนของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละบุคคลจะปฏิบัติให้ สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละขั้นที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้อง

พยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

3. ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายของแมกเกรเกอร์ (McGregor 's Theory X and Y)

แมกเกรเกอร์ (วารสาร นุตรพรม. 2547 : 21 ; อ้างอิงจาก McGregor. 1960 : 33-48) ได้สรุปข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

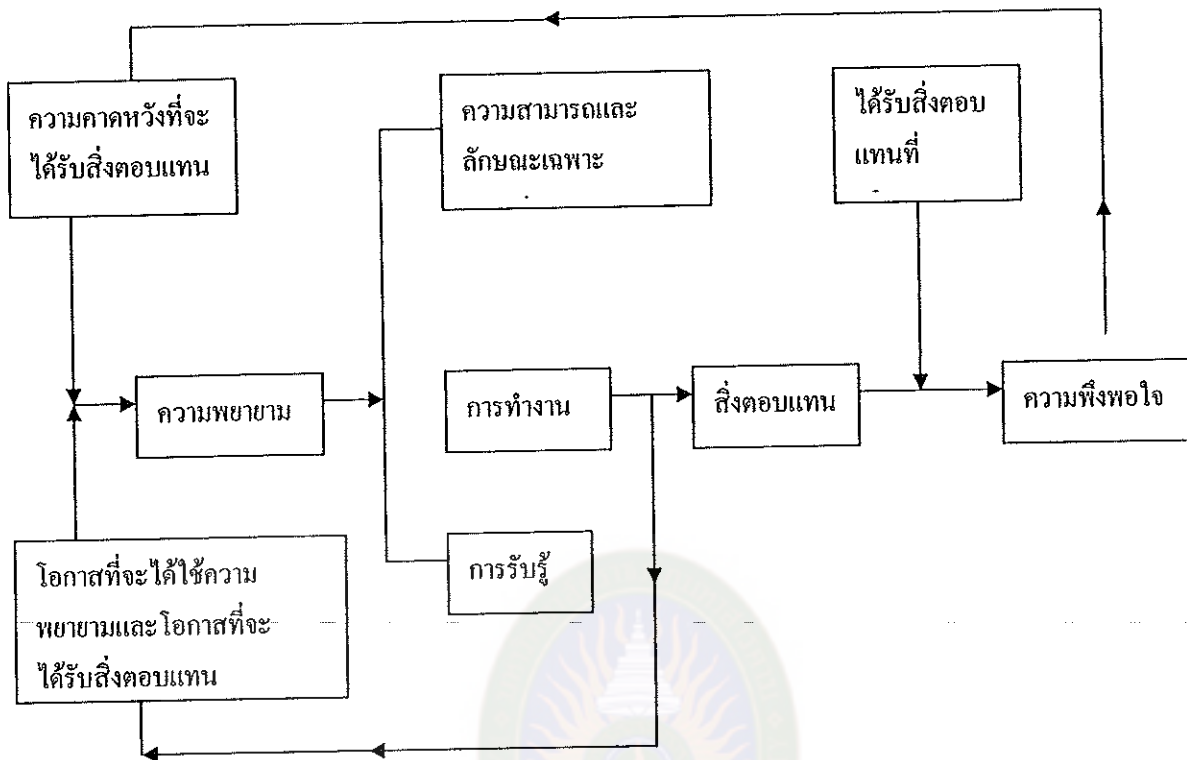
เสถียร เหลืองอร่าม (อ้างถึงใน อนุศักดิ์ โภมนศาสตร์. 2533 : 12) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลของความพอใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพึงพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมากบรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ด้วยกันทั้งนั้น และความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับความสามารถของตน และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่การงาน การออกแบบงานให้ผู้ถือปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้วหน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานมากขึ้น และผู้ปฏิบัติก็เต็มใจปฏิบัติงานมากขึ้น

เวกซ์เลย์ และยูลค์ (Wexley and Yulk. 1975 : 1) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ทศนคติทั่วไปของพนักงานที่มีต่องาน โดยที่งานนั้นมีผลหรือคุณค่าตามที่พนักงานคาดหวัง ความพึงพอใจในงานอาจเกิดจากผลที่สืบเนื่องจากหลายๆ อย่าง เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การนิเทศงาน ประเภทของงาน เพื่อนร่วมงาน และนโยบายขององค์กร เป็นต้น

แอปเปิ้ลไวท์ (Appliwite. 1965 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายกว้างรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจต่อรายได้ที่รับ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะของความสุข ความสบายใจเมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งสำเร็จลงแล้วเป็นความรู้สึกว่า ได้รับการยอมรับ ได้รับการยกย่องและเป็นความรู้สึกที่มีความก้าวหน้าหรือมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผลการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจ



แผนภูมิที่ 2 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

นักมนุษยสัมพันธ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ เน้นหนักลงไปว่าความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงกันข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังคือ Porter Lawer บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกมากมาย ตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น Porter และ Lawer จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาดังปรากฏในภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น มีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ตามแนวทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ ในงานวิจัยนี้ ได้รวบรวมความหมายของการให้บริการ จากแนวคิดของหลายท่านไว้ดังนี้

เดชา บ่อวารี (อ้างใน รณสิทธิ์ แสงสุวและคณะ. 2545 : 6) กล่าวสรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้เกิดความสำเร็จ ดังนั้น การที่บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ความกดดันต่องาน ความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
2. ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถสวัสดิการอำนวยความสะดวกและการเดินทางไปปฏิบัติงาน
3. เพื่อนร่วมงาน เช่น ความเป็นมิตร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการยอมรับนับถือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
4. การบังคับบัญชา เช่น การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ระบบการบริหาร การแบ่งงานภายในหน่วยงาน และการพิจารณาความดีความชอบ
5. ความก้าวหน้าของอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อการศึกษาอบรม ความมั่นคงในอยู่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหาร โครงการ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน (2547 : 16) ว่า การให้บริการ หมายถึง การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 5 ด้านดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวก หมายถึง การได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง ความสะดวก สบายของอาคาร สถานที่ที่ให้บริการ

2. ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการที่รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยในการรอคอย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอำนาจตัดสินใจและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

3. ด้านความถูกต้อง หมายถึง ความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารที่ได้รับ หลังจากที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตรงตามระเบียบ กฎหมาย

4. ด้านความเสมอภาค หมายถึง การจัดลำดับก่อนหลังของผู้รับบริการ การได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

5. ด้านความโปร่งใส หมายถึง มีกระบวนการดำเนินงานที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ โดยมีการประกาศขั้นตอนของการทำงานและระยะเวลาในการให้บริการ

ชูศรี ออสตรีย (2542 : 4) กล่าวว่า การบริการ คือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ฟังพอใจ และเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับการบริการเหนือความคาดหมาย และได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner สมครใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ปฐม มณีโรจน์ (2543 : 5) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (proviars) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายาม

จึงให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปตัวบุคคลใกล้เคียง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขึ้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

มิลเล็ต (Millet, 1954 ; อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม, 2547 : 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) กล่าวว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือ เกือบจะทันทีโดยมีลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจเข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
ทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Resepectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริม
ภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและ
ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

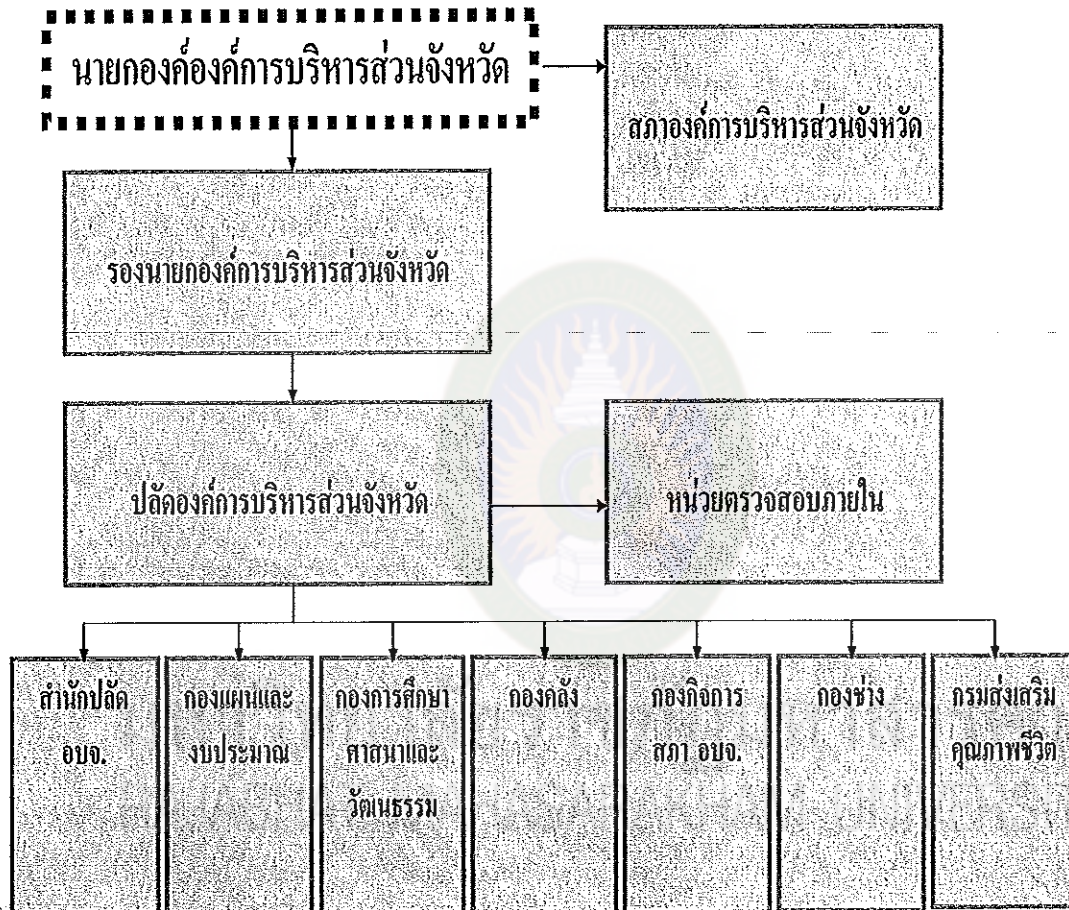
จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามา
ใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว
ทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพ
อ่อนน้อม อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกิน กว่าความ
คาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

กองราชการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แบ่งตามพระราชบัญญัติ
ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ
วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการอัน
เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามออกเป็นดังนี้
(สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. 2549)



โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

1. ความเป็นมา

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ. ศ. 2499 มีบทบัญญัติไว้ว่า ผู้ประกอบพาณิชย์ กิจ หมายความว่า บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลซึ่งประกอบพาณิชย์กิจเป็นอาชีพปกติ และให้ หมายความว่ารวมทั้งผู้เป็นหุ้นส่วนที่ไม่จำกัดความรับผิดชอบ กรรมการ หรือผู้จัดการด้วย ในการจด ทะเบียนนั้น ผู้ประกอบพาณิชย์กิจตั้งสำนักงานแห่งใหญ่อยู่ในท้องที่ใดให้จดทะเบียน

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ในท้องที่นั้น ถ้าสำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่ต่างประเทศ และมาประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย สำนักงานสาขาใหญ่ตั้งอยู่ตั้งอยู่ในท้องที่ใด ให้จดทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์แห่งท้องที่นั้น ให้ผู้ประกอบพาณิชย์ยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์แห่งท้องที่ตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวงภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รัฐมนตรีได้ประกาศ มาตรา 8 รัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดเป็นครั้งคราว โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาว่า พาณิชยกิจภายหลังวันที่รัฐมนตรีได้ประกาศตามมาตรา 8 ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่เริ่มประกอบพาณิชย์นั้น พระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 มาตรา 34 กำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการกำหนดขึ้นตอนการกระจายอำนาจ ซึ่งแผนปฏิบัติการดังกล่าวกำหนดให้กระทรวงพาณิชย์ถ่ายโอนภาระกิจการจดทะเบียนพาณิชย์ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เมื่อปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นสำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์ และองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เพื่อรับจดทะเบียนพาณิชย์ในท้องที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาตรา 6 กำหนดให้กิจการดังต่อไปนี้ เป็นพาณิชย์กิจ

1. การซื้อ การขาย การขายทอดตลาด การแลกเปลี่ยน
2. การให้เช่า การให้เช่าซื้อ
3. การเป็นนายหน้า หรือตัวแทนค้าต่าง
4. การขนส่ง
5. การหักดกกรรม การอุตสาหกรรม
6. การรับจ้างทำของ
7. การให้กู้ยืมเงิน การรับจำนำ การรับจำนอง
8. การคลังสินค้า
9. การรับแลกเปลี่ยน หรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือการ

ขายตัวเงิน การธนาคาร การเครดิตฟองวิเออร์ การ โปยกั๊ว

10. การรับประกัน

11. กิจการอื่นซึ่งกำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกา กำหนดให้ กิจการดังต่อไปนี้ เป็นพาณิชย์กิจ

- 11.1 การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต
- 11.2 การให้บริการฟังเพลงและร้องเพลงโดยคาราเกะ
- 11.3 การให้บริการเครื่องเล่นเกม
- 11.4 การให้บริการตู้เพลง

2. ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์

2.1 ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ คือ บุคคลธรรมดาคนเดียว หรือหลายคน หรือหลายคนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล รวมทั้งนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย ต่างประเทศ ที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย ซึ่งประกอบกิจการอันเป็นพาณิชย์กิจ ตามที่กระทรวงพาณิชย์กำหนดกิจการที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ได้ออกประกาศให้ผู้ประกอบกิจการดังต่อไปนี้ ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ คือ

2.1.1 ผู้ประกอบกิจการ โรงสีข้าวและโรงเลื่อยที่ใช้เครื่องจักร

2.1.2 ผู้ประกอบกิจการขายสินค้าไม่ว่าอย่างใดอย่างใด ๆ อย่างเดียว หรือหลายอย่างคิดรวมทั้งสิ้นในหนึ่งขายได้เป็นเงินตั้งแต่ 20 บาท ขึ้นไป หรือมีสินค้าดังกล่าวไว้เพื่อขายมูลค่ารวมทั้งสิ้นเป็นเงินตั้งแต่ 500 บาท ขึ้นไป

2.1.3 นายหน้าหรือตัวแทนค้าต่าง ซึ่งทำการเกี่ยวกับสินค้าไม่ว่าอย่างใดหรือหลายอย่างก็ตาม สินค้านั้นมีค่ารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไป

2.1.4 ผู้ประกอบกิจการหัตถกรรมหรืออุตสาหกรรมไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียว หรือหลายอย่างก็ตาม และขายสินค้าที่ผลิตได้ คิดราคารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไป หรือในวันหนึ่งวันใดมีสินค้าที่ผลิตได้มีราคารวมทั้งสิ้นตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป

2.1.5 ผู้ประกอบกิจการขนส่งทางทะเล การขนส่งโดยเรือกลไฟ หรือเรือยนต์ประจำทาง การขนส่งโดยรถไฟ การขนส่งโดยรถราง การขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง การขายทอดตลาด การรับซื้อขายที่ดิน การให้กู้ยืมเงิน การรับแลกเปลี่ยน หรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือขายตัวเงิน การธนาคาร การประกันภัย การทำโรงรับจำนำ และการทำโรงแรม

2.1.6 ขาย ให้เช่า ผลิต หรือรับจ้างผลิต แผ่นวีซี ดี แอบบันทึก วีดีทัศน์ แผ่นวีดีทัศน์ ดีวีดี หรือแผ่นวีดีทัศน์ระบบดิจิทัล

2.1.7 ขายอัญมณี หรือเครื่องประดับซึ่งประดับด้วยอัญมณี

2.1.8 ซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการอินเทอร์เน็ต ให้เช่าพื้นที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย บริการเป็นตลาดกลาง

ในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- 2.1.9 การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต
- 2.1.10 การให้บริการฟังเพลงและร้องเพลงโดยคาราโอเกะ
- 2.1.11 การให้บริการเครื่องเล่นเกม
- 2.1.12 การให้บริการดูเพลง
- 2.1.13 โรงงานแปรรูปภาพ แกะสลักและการหัตถกรรมจาก

งาช้าง การค้าปลีก การค้าส่งงาช้างและผลิตภัณฑ์จากงาช้าง

2. พาณิชย์ที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ พาณิชย์กิจบางอย่างที่
ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ คือ

- 2.2.1 การค้าแร่ การค้าแผงลอย
- 2.2.2 พาณิชย์กิจเพื่อการบำรุงรักษาสนามหรือเพื่อการกุศล
- 2.2.3 พาณิชย์กิจของนิติบุคคลซึ่งได้มีพระราชบัญญัติ หรือพระราชกฤษฎีกา
จัดตั้ง
- 2.2.4 พาณิชย์กิจของกระทรวง ทบวง กรม
- 2.2.5 พาณิชย์กิจของมูลนิธิ สมาคม สหกรณ์
- 2.2.6 พาณิชย์กิจซึ่งรัฐมนตรีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

3. การจดทะเบียนพาณิชย์

3.1 การจดทะเบียนใหม่ มีขั้นตอนการจดทะเบียนใหม่ ดังนี้

- 3.1.1 คำขอจดทะเบียน : แบบ ทพ.
- 3.1.2 หลักฐานประกอบคำขอ ได้แก่

1) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้ประกอบพาณิชยกิจ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ
หรือผู้รับผิดชอบดำเนิน กิจการ ในประเทศไทย (กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ) ซึ่งรับรอง
ความถูกต้องโดยเจ้าของบัตรประจำตัว

2) หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)

3) กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมดังนี้

3.1) สำเนาเอกสารแสดงการจดทะเบียนเป็น นิติบุคคล ซึ่งมีรายการ
เกี่ยวกับชื่อ วัตถุประสงค์ ทุน ที่ตั้งสำนักงาน รายชื่อกรรมการ และอำนาจกรรมการ

3.2) หนังสือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินกิจการในประเทศไทย

3.3) ใบอนุญาตทำงานของผู้รับผิดชอบ ดำเนินกิจการใน ประเทศ (กรณี เป็นบุคคลต่างด้าว)

3.4) ใบอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว หรือหนังสือรับรองการ ใช้สิทธิตามสนธิสัญญา (ถ้ามี) เอกสารตามข้อ 1.2.1 และข้อ 1.2.2 หากทำขึ้นในต่างประเทศ จะต้องมีคำรับรองของโนตารีพับลิกหรือบุคคลซึ่งกฎหมายของประเทศนั้นๆ ตั้งให้เป็นผู้มี อำนาจรับรองเอกสาร พร้อมด้วยคำรับรองของเจ้าหน้าที่กงสุลหรือ สถานทูตไทย

4) ในกรณีประกอบพาณิชย์กิจการขาย หรือให้เช่า แผ่นซีดี แอปบันทึก วีดิทัศน์ แผ่นวีดิทัศน์ หรือแผ่น วีดิทัศน์ระบบดิจิทัล เฉพาะเกี่ยวกับการบันเทิง ต้องแจ้งข้อมูลและส่ง เอกสารประกอบเพิ่มเติม ดังนี้

4.1) แผนที่แสดงสถานที่ตั้งซึ่งใช้ประกอบพาณิชย์กิจเป็นปกติ

4.2) สำเนาหนังสืออนุญาต หรือ หนังสือรับรองให้เป็นผู้ จำหน่ายหรือ ให้เช่าสินค้าดังกล่าวจากเจ้าของ ลิขสิทธิ์ของสินค้าที่ขายหรือให้เช่า หรือ สำเนาใบเสร็จรับเงิน ตามประมวลรัษฎากร หรือหลักฐานการซื้อขาย จากต่างประเทศ

5) กรณีประกอบพาณิชย์กิจการค้าอัญมณี หรือเครื่องประดับซึ่งประดับด้วย อัญมณี ต้องดำเนินการให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

5.1) ตรวจสอบและเรียกหลักฐานแสดงจำนวนเงินทุน (กรณีเป็นนิติ บุคคลให้ยกเว้น เนื่องจากนายทะเบียน สามารถตรวจสอบหลักฐานแสดงจำนวนเงินทุนของนิติ บุคคลได้จากระบบคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว สำหรับบุคคลธรรมดา ให้เชิญผู้ประกอบพาณิชย์กิจมา ให้ข้อเท็จจริงของแหล่งที่มาของเงินทุน หรือชี้แจงเป็นหนังสือพร้อมแนบหลักฐานแทนก็ได้

5.2) หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่ประกอบพาณิชย์กิจ หลักฐานการ ประกอบอาชีพหุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิดชอบหรือกรรมการผู้มีอำนาจของห้างหุ้นส่วน หรือบริษัท แล้วแต่กรณี

6) กรณีประกอบพาณิชย์กิจอิเล็กทรอนิกส์ ให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

6.1) ผู้ประกอบพาณิชย์กิจเป็นนิติบุคคล ให้แนบสำเนา ประจำตัวของ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือกรรมการ ผู้มีอำนาจของห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท แล้วแต่กรณี

6.2) รายละเอียดเกี่ยวกับเว็บไซต์ (1 เว็บไซต์ : 1 แผ่น)

3.2 การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง มีขั้นตอนการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง ดังนี้

3.2.1 คำขอจดทะเบียน : แบบ ทพ.

3.2.2 หลักฐานประกอบคำขอ ได้แก่

1) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศไทย (กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ) ซึ่งรับรองความถูกต้องโดยเจ้าของบัตรประจำตัว

2) ใบทะเบียนพาณิชย์ เฉพาะกรณีแก้ไขเพิ่มเติม ชื่อตัวหรือชื่อสกุลของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ ชนิดพาณิชย์กิจ หรือสำนักงานใหญ่

3) สำเนาหนังสือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศไทยกรณีนิติบุคคลต่างประเทศขอเปลี่ยนแปลงผู้จัดการสาขาในประเทศ

4) สำเนาหนังสือสำคัญแสดงการเปลี่ยนชื่อตัวและหรือ ชื่อสกุล (ถ้ามี)

5) หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)

3.2.3 รายการที่ต้องยื่นจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง มีดังนี้

1) เลิกชนิดประกอบกิจการ บางส่วน และ/หรือเพิ่มใหม่

2) เปลี่ยนชื่อที่ใช้ในการประกอบกิจการ

3) ย้ายสำนักงานใหญ่

4) เปลี่ยนผู้จัดการ

5) เจ้าของหรือผู้จัดการย้ายที่อยู่

6) เพิ่มหรือลดเงินทุน

7) ย้าย เลิก หรือเพิ่มสาขา โรงเก็บสินค้า หรือตัวแทนค้าต่าง

8) อื่นๆ เช่น เจ้าของหรือผู้จัดการเปลี่ยนชื่อสกุลหรือรายการที่จดทะเบียน

ไว้ไม่ตรงตามข้อเท็จจริง

3.3 การจดทะเบียนเลิก

3.3.1 คำขอจดทะเบียน: แบบ ทพ.

3.3.2 หลักฐานประกอบคำขอ

1) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ หรือทายาทที่ยื่นคำขอแทนหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศไทย (กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ) ซึ่งรับรองความถูกต้อง โดยเจ้าของ บัตรประจำตัว

2) ใบทะเบียนพาณิชย์

3) หนังสือรับฝากบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชี (ในกรณีที่ เป็นนิติบุคคล)

4) หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)

5) สำเนาใบมรณบัตรของผู้ประกอบพาณิชย์ (กรณีถึงแก่กรรม)

6) หลักฐานแสดงความเป็นทายาทของทายาทผู้ลงชื่อแทนผู้ประกอบพาณิชย์

กิจซึ่ง ถึงแก่กรรม

4. สถานที่จดทะเบียนพาณิชย์

4.1 ผู้ประกอบพาณิชย์กิจการที่มีสำนักงานที่ตั้งอยู่ใน กรุงเทพมหานคร ยื่นคำขอตระเบียนได้ที่สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร เว้นแต่พาณิชย์กิจการที่รัฐมนตรีกำหนดเป็นการเฉพาะ ให้ยื่นคำขอตระเบียนได้ที่ส่วนทะเบียนธุรกิจกลาง หรือสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ

4.2 ผู้ประกอบพาณิชย์กิจการที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในต่างจังหวัด ยื่นคำขอตระเบียนได้ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเมืองพัทยา แล้วแต่กรณี เว้นแต่พาณิชย์กิจการที่รัฐมนตรีกำหนดเป็นการเฉพาะ ให้ยื่นคำขอตระเบียนได้ที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดที่สำนักงานที่ตั้ง

4.3 กรณีประกอบพาณิชย์กิจการที่มีการพาณิชย์กิจการที่รัฐมนตรีกำหนด เป็นการเฉพาะ รวมอยู่ด้วยให้ยื่นคำขอตระเบียนทั้งหมดได้ที่สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วแต่กรณีเพียงแห่งเดียว

5. ค่าธรรมเนียม

5.1 การขอดำเนินการตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์กิจ จะต้องเสียค่าธรรมเนียมตามประเภทของการดำเนินการดังต่อไปนี้

5.1.1 จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ 50 บาท

5.1.2 จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน ครั้งละ 20 บาท

5.1.3 ขอจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์ฉบับละ 20 บาท

5.1.4 ขอให้ออกให้ใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ ฉบับละ 30 บาท

5.1.5 ขอตรวจเอกสารของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ครั้งละ 20 บาท

5.1.6 ขอให้เจ้าหน้าที่คัดสำเนาและรับรองเอกสาร ฉบับละ 30 บาท กำหนด

ระยะเวลาการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง

5.2 การจดทะเบียนพาณิชย์ต้องทำภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังต่อไปนี้

5.2.1 จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันเริ่ม

ประกอบกิจการ

5.2.2 การเปลี่ยนแปลงรายการที่จดทะเบียนไว้ตาม (1) ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

5.2.3 เลิกประกอบกิจการ ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่เลิกประกอบกิจการ

5.2.4 ใบทะเบียนพาณิชย์สูญหายต้องยื่นขอใบแทนภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่สูญหาย

6. หน้าที่ของผู้ประกอบการ มีดังนี้คือ

6.1 ต้องขอจดทะเบียนต่อนายทะเบียนภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น

6.2 ต้องแสดงใบทะเบียนพาณิชย์หรือใบแทนทะเบียนพาณิชย์ไว้ ณ สำนักงานในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่าย

6.3 ต้องจัดให้มีป้ายชื่อในการประกอบกิจการไว้หน้าสำนักงานแห่งใหญ่และสำนักงานสาขาย่อยเปิดเผยภายในเวลา 30 วัน นับแต่วันที่จดทะเบียนพาณิชย์ป้ายชื่อให้เปิดเขียนตัวอักษรไทย อ่านง่ายและชัดเจน จะมีอักษรต่างประเทศในป้ายชื่อด้วยก็ได้ และจะต้องตรงกับชื่อที่จดทะเบียนไว้ หากเป็นสำนักงานสาขาจะต้องมีคำว่า “ สาขา ” ไว้ด้วย

6.4 ต้องไปยื่นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับรายการขอจดทะเบียนตามคำสั่งของนายจดทะเบียน

6.5 ต้องอำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งเข้าทำการตรวจสอบในสำนักงานของผู้ประกอบการ

7. บทกำหนดโทษ

ผู้ประกอบการที่ไม่ดำเนินการตามข้อกำหนดที่มีอยู่ต้องได้รับการกำหนดโทษดังต่อไปนี้

1. ประกอบกิจการ โดยไม่จดทะเบียน แสดงรายการเท็จ ไม่ยอมให้ถ้อยคำไม่ยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบในสำนักงาน มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท กรณีไม่จดทะเบียนอันเป็นความผิดต่อเนื่อง ปรับอีกวันละไม่เกิน 100 บาทจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ

2. ถ้าใบทะเบียนพาณิชย์สูญหายไม่ยื่นคำร้องขอใบรับแทน หรือไม่แสดงใบทะเบียนพาณิชย์ไว้ที่สำนักงานที่เห็นได้ง่าย ไม่จัดทำป้ายชื่อ มีความผิดปรับไม่เกิน 200 บาท และถ้าเป็นความผิดต่อเนื่อง ปรับอีกวันละไม่เกิน 20 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

3. ผู้ประกอบกิจการซึ่งกระทำการฉ้อโกงประชาชน ปันสินค้าโดยเจตนาทุจริต ปลอมสินค้า หรือกระทำการทุจริตอื่นใดร้ายแรงในการประกอบกิจการ จะถูกถอนใบทะเบียนพาณิชย์ เมื่อถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้วจะประกอบกิจการต่อไปไม่ได้ เว้นแต่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์จะสั่งให้รับจดทะเบียนพาณิชย์ใหม่

4. ผู้ประกอบกิจการที่ถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์ ยังฝ่าฝืนประกอบกิจการไป มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือทั้งจำทั้งปรับ (สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม .อค์สำเนา)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีระชัย สมภาร (2546 : 76) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความสำนึกในหน้าที่การชำระภาษีของประชาชน ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี และด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก และผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

กัลยา อุปษฌาย์ (2547 : 70) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนชัยศรี อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนชัยศรี อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และการชำระภาษีต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนชัยศรี อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ต้องประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ให้

ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีรายล่วงหน้า โดยมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มีระดับความรู้ความเข้าใจด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนชัยศรี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด หรือจัดให้มีโครงการจัดเก็บภาษีตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในตำบล เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ได้มีความรู้ ความเข้าใจด้านการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น เป็นต้น

คมกริช โพธิราช (2547 : 82 - 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้มารับบริการที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรกัณฑ์ร้อยเอ็ด จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

วิชัย กว้างสวัสดิ์ (2547 : 76) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลกุดชุมิ อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลกุดชุมิ อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสำนึกในหน้าที่การชำระภาษีของประชาชน ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลกุดชุมิ อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ประชาชนที่มีรายได้ ควรมีจิตสำนึกในการชำระภาษี เพื่อนำเงินที่ได้ไปพัฒนาท้องถิ่น

เจษฎา ชะอุ่มพันธ์ (2547 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี ด้านโครงสร้างของภาษี ด้านความสำนึกในหน้าที่การชำระภาษีของประชาชน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ควรมีการจัดฝึกอบรมการให้บริการการชำระภาษีของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ให้แก่ประชาชนได้รับทราบ เพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจในการชำระภาษี และเป็นการปลูกจิตสำนึกให้แก่ประชาชนที่มีเงินได้ ให้ชำระภาษีแก่รัฐ เป็นต้น

พัฒนา เจนวิไลศิลป์ (2550 : 60) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการประเมินการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการประเมินของการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิภาพของพนักงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านโครงสร้างของภาษี และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการประเมินการจัดเก็บภาษี ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สำหรับปัญหาและอุปสรรค ที่ทำให้การดำเนินการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลากลางไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีสาเหตุมาจาก เช่น ประชาชนเปลี่ยนแปลงที่อยู่บ่อย ประชาชนค้างชำระภาษีหลายปี และผู้เป็นเจ้าของที่ดินส่วนใหญ่ไม่อยู่ในพื้นที่ เป็นต้น

กฎหมาย คำห้วน (2550 : 66) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเกี่ยวกับภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเกี่ยวกับภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี ด้านโครงสร้างของภาษี และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการเกี่ยวกับภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมร จันทมา (2550 : 87 - 88) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านจัดการเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่า

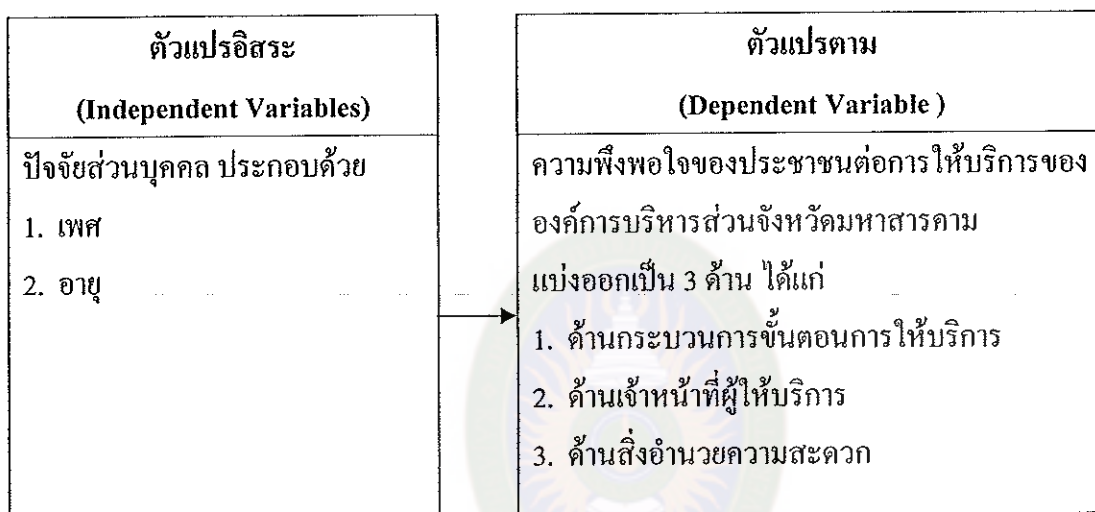
1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านจัดการเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านโครงสร้างของภาษี ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านจัดการเก็บภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สำหรับข้อเสนอแนะ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยมาใช้ในการเก็บข้อมูลผู้เสียภาษี เช่น นำโปรแกรมแผนที่ภาษีมาใช้งาน เป็นต้น

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) มาสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดการศึกษา