

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. อำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต
4. การให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ ดังนี้
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542 : 775) นิยามว่า พอใจ ชอบ สุริยะ วิริยะ สวัสดิ์ (2530 : 66-69) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานรัฐไว้ว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภาคภูมิใจเพียงใด

หลุยส์ จัปาทเทศ (2533 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูด การแสดงออก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539 : 143) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและผลที่ได้รับการตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก

กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่ทำงานมีขวัญกำลังใจสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นิคม เข็มสะอาด (2539 : 8) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง ส่วนที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

สุเทพ เฉลิมแสน (2540 : 27) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความพึงพอใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541 : 45) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้าระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์จากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้า (Price) นั่นเอง

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการคือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้า บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบ ให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลต่อการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ

สมวงศ์ พงษ์สถาพร (2547 : 59) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการ ประเมินสินค้าหรือบริการนั้นๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวัง ลูกค้ำจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้ำจะ ไม่พอใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ แตกต่างกันไป ออกไปมากมายแต่พอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันจะเป็นการนำไปสู่การประเมินค่า ทัศนคติของปัจเจกชนและ ผลกระทบจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม ย่อมส่งผลต่อความ พึงพอใจของบุคคล

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มี ดังนี้

2.1 การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ (ปรัชญา เวสารัชช. 2526 : 251)

2.1.1 การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้จำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำ ให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1) ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม
- 2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยน้ำท่วม
- 3) ให้คำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 4) ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ

2.1.2 การให้บริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐาน สำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใน การชี้แนะทาง การเมืองตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่ เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.2 ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับบริการ ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ (วัลภา ชาญหาค, 2533 : 18)

2.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

2.2.3 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.4 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัด ประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะให้เสร็จไป แต่ หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน (ฉัตรชัย คงสุข, 2535 : 23)

2.4 จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 36) ได้ให้ความหมายว่า ความพอใจของ ผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินและประสบการณ์การซื้อและการ ใช้สินค้าและบริการ ซึ่ง จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 36) ได้อธิบายเพิ่มเติม ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงข้ามกัน ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดในทาง ลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของ ลูกค้า

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไป ตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็ สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่ง

ที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายเกี่ยวกับงานบริการ

ความหมายเกี่ยวกับงานบริการ การศึกษาเรื่องการบริการมีผู้ศึกษาไว้หลายท่าน และให้ความหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างบางส่วนไว้ ดังนี้

1.1 หลักการให้บริการ ได้แก่ (กุลธน ธนาพงศธร. 2528 : 50)

1.1.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ

1.1.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอมิให้ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

1.1.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดหลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

1.1.4 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

1.2 การบริการ คือ งานอะไรก็ตาม ที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจซึ่งลูกค้ามีความต้องการและความคาดหวัง (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. 2528 : 13)

1.3 การบริการเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการหรือพนักงานกับ ผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ที่มีจุดหมายชัดเจน (Purposeful) และทั้งสองฝ่ายต่างมีบทบาทแตกต่างกัน ลูกค้ามีบทบาทเป็นผู้แสดงความประสงค์ ส่วนพนักงานมีบทบาทเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า (ชานินทร์ สุวงศ์วาร. 2541 : 40 ; อ้างถึงใน พรนภา ตังมโนธรรมกิจ. 2544 : 46)

1.4 การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น (วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. 2543 : 6)

1.5 ระบบการให้บริการ หมายถึงกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยการให้บริการที่ดี จะเกิดขึ้นได้เมื่อนักงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่ายคือ ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์. 2536 : 21 ; อ้างถึงใน Verma. 1986 : 21)

1.6 การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้อย่างชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากให้ความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจให้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดหลักในการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ (จินตนา บุญบงการ. 2539 : 15)

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อน โยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

1.7 การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการคนอื่นจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข (ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. 2544 : 8)

1.8 การให้บริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยผู้บริการจะส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการทันที และสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง (สมชาย สันติสุทธิ. 2544 : 16)

1.9 การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข (สมชาย กิจยรรยง. 2543 : 21)

2.0 แนวคิดในการให้บริการประชาชนในบางกรณีอาจเรียกว่า แนวทาง วิธีการ เทคนิค การดำเนินงาน หรือลักษณะของการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2550 : 98-106)

2.1 การให้ประชาชนเลือกรับบริการ อาจเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกรับบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือยินยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มด้วยความสมัครใจเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

2.2 จัดให้บุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือประชาชน ควรจัดให้มีบุคลากรอย่างน้อย 1 คน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นพิเศษมีหน้าที่เดินพบปะประชาชนเพื่อคอยต้อนรับ

2.3 การเปิดกว้างช่องทางให้บริการ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหลายอย่าง อาจดำเนินการในลักษณะที่ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว พร้อมกับประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

2.4 การให้บริการร่วมกันเสร็จในจุดเดียว (One stop service) เพื่อเป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายของประชาชน การให้บริการดังกล่าวมีลักษณะสำคัญ คือ

2.4.1 เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของทุกหน่วยงาน

2.4.2 แต่ละหน่วยงานร่วมมือและประสานงานกัน โดยทุกหน่วยงานจะต้องประสานงานเพื่อออกกระเปียบ กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาพิจารณาของแต่ละหน่วยงาน

2.4.3 การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียวหรือสถานที่เดียว

2.4.4 มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

2.4.5 มีการประชาสัมพันธ์และจัดบุคลากรคอยให้คำแนะนำ

2.4.6 การเปิดช่องทางงานเบ็ดเตล็ด ให้งานแล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง

2.4.7 การเพิ่มหรือขยายเวลาให้บริการ หมายถึงการเพิ่มเวลาหรือขยายเวลาในการให้บริการมากขึ้น

2.4.8 การจัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อออกไปพบปะประชาชนและให้บริการตามชุมชนต่างๆ ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

2.4.9 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้เกิดความโปร่งใสมากขึ้น

2.4.10 การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย ในบางสถานการณ์ เช่น เมื่อประสบภัยธรรมชาติ หรือเมื่อประเทศประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ

2.4.11 การให้บริการประชาชนต้องเป็นลักษณะระบบเปิด เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงว่าการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างไร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ

2.4.12 การยึดหลักการให้บริการสาธารณะประชาชนอย่างประทับใจ คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ใกล้เคียง ที่เข้าถึง นำเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ การให้บริการในลักษณะเหล่านี้ ไม่เพียงมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่ยังมีส่วนทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธา และยอมรับมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนจัดให้มีขึ้นสำหรับประชาชนทั่วไป โดยให้เกิดความพึงพอใจ ระหว่างการบริการที่มีอยู่กับการขอรับบริการ โดยเน้นที่ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการต่างๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความต้องการของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีบริการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใ้วจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ให้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ล่าช้า

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว

3. เป้าหมายสำคัญของการบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3.2 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการ กระทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

4. ลักษณะของงานบริการ

4.1 งานบริการมีลักษณะ ดังนี้ (กาญจน์ เรืองมนตรี. 2543 : 13)

4.1.1 งานบริการเป็นงานบริการที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อม กัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและ ต้องการอะไร

4.1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานไว้ล่วงหน้าได้ การมา ใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ

4.1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจความรู้สึกคุณค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

4.1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องให้การตอบสนองตลอดเวลา

4.2 การบริการ คือ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึง ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม (คณัย เทียนพุดม. 2543 : 10)

4.3 สรุปลักษณะของงานบริการได้ ดังนี้ (บัณฑิต ศันตวิริยะ. 2543 : 16)

4.3.1 การให้บริการไม่มีตัวตน (Intangibility) หมายถึง การบริการเป็น นามธรรม มีผลลัพธ์ออกมาในรูปของงาน (Performance) มิใช่วัตถุ (Objects) จึงมีอาจจับต้อง หรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินผลและ ตรวจสอบคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพของพนักงานที่สร้างความพึงพอใจ

4.3.2 บริการที่มีความหลากหลายในตัวมันเอง (Variability or heterogeneity) หมายถึง คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนไปได้เมื่อเปลี่ยนผู้ใช้บริการ เปลี่ยน ผู้รับบริการหรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ใช้บริการต้องการ

4.3.3 การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายถึง การผลิต การส่งมอบ (ขาย) และการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่เริ่มจากกระบวนการผลิตจากนั้นเข้าสู่กระบวนการขายและถึงขั้นบริโภค ในงานบริการนั้นผู้ผลิต (Producer) และผู้ขาย (Seller) คือ บุคคลคนเดียวกันทำให้กระบวนการผลิตและการตลาดมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น เช่น ลูกค้าต้องการได้รับบริการจองเที่ยวบินจากพนักงานบริการ (Concierge) พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการ (ผลิต) และส่งมอบให้กับลูกค้ารับบริการ (บริโภค) ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

4.3.4 การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) หมายถึง การผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังได้เหมือนสินค้า ดังนั้น เมื่อมีการจัดทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิต เช่น โรงแรมมีการจัดบริการพิเศษในช่วงเทศกาลปีใหม่ มีการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ จัดเตรียมสถานที่ แต่เมื่อถึงเวลากลับ ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ทำให้ทรัพยากรที่จัดใช้ไปนั้นสูญเปล่าไม่สามารถที่จะเก็บรักษาไว้ได้

อำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิต เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ได้รับการสถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2474 ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรม พุทธศักราช 2476 กำหนดให้กรมสรรพสามิตและฝิ่นเป็นกรมในกระทรวงการคลัง จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พุทธศักราช 2476 โดยได้จำแนกส่วนราชการระดับกองในกรมสรรพสามิตและฝิ่นไว้ในมาตรา 9 แห่งพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าวน่าว่ามี กองกลางกองสรรพสามิต กองฝิ่น กองควบคุม ร้านฝิ่น และกองโรงงานอยู่ในราชการกลาง ส่วนราชการท้องถิ่นประกอบด้วย สรรพสามิตและฝิ่นมณฑลสรรพสามิตและฝิ่นจังหวัด สรรพสามิตและฝิ่นอำเภอ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2476 เปลี่ยนแปลงนามกรมสรรพสามิตและฝิ่น เป็นกรมสรรพสามิต ดังนั้นตั้งแต่การใช้พระราชกฤษฎีกาวางระเบียบราชการสำนักงาน และกรมในกระทรวงการคลัง พุทธศักราช 2476 และพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมสรรพสามิตในกระทรวงการคลัง พุทธศักราช 2485 จึงใช้นามกรมว่า กรมสรรพสามิต มาโดยตลอด จนกระทั่งมีการจัดพิมพ์พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2493 อธิบาย “สรรพสามิต (สัพพะ) น.อากรที่เก็บจากสิ่งประดิษฐ์และผลิตขึ้นภายในประเทศว่า อากรสรรพสามิต” และมีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

เรื่อง ระเบียบการใช้ตัวสะกด ลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2493 กำหนดให้ใช้ตัวสะกดตาม พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานดังกล่าว ชื่อ กรมสรรพสามิตต์ จึงเป็น“กรมสรรพสามิต” ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา (กรมสรรพสามิต. 2552 : 26-27)

1. อำนาจหน้าที่

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ให้ กรมสรรพสามิตมีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายว่าด้วย ภาษี สรรพสามิตกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วย ยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการ จัดสรรเงินภาษีสุรากฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกฎหมายอื่นที่กรมมีหน้าที่บริหารจัดการจัดเก็บ ตลอดจน ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมาย ว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบและกฎหมายว่าด้วยไฟ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรม สรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตรา ภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วย จัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ

1.2 ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ

1.3 เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อ กระทรวง

1.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับ เร่งรัด ติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของกรม

1.5 บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไฟ

1.6 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือ ตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ส่วนราชการของกรมสรรพสามิต แบ่งออกเป็น 21 ส่วน ดังนี้ 1) สำนักงานเลขานุการกรม 2) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) สำนักกฎหมาย 4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด 5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

สาขา ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด 6) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 7) สำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 2 8) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 9) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4
10) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 11) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6 12) สำนักงาน
สรรพสามิตภาคที่ 7 13) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8 14) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9
15) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด 16) สำนักตรวจสอบ
ป้องกันและปราบปราม 17) สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 18) สำนักมาตรฐานและ
พัฒนากิจการเก็บภาษี 2 19) สำนักบริหารการคลังและรายได้ 20) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
และ 21) สำนักแผนภาษี

ภาษีสรรพสามิต หมายถึง เงิน รายได้ ทรัพย์สิน บริการหรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่ง
มีลักษณะเป็นภาษีทางอ้อมหรือเป็นภาษีการขายเฉพาะที่รัฐบาลหรือกรมสรรพสามิตจัดเก็บ
จากสินค้าเฉพาะอย่างทั้งจากภายในประเทศและจากการนำเข้ามาซึ่งจัดเก็บจากบริการบาง
ประเภท โดยอัตราการเก็บภาษีสินค้าหรือบริการแต่ละประเภทแตกต่างกัน ทั้งนี้ต้องมีเหตุผล
อันสมควรที่สินค้าหรือบริการดังกล่าวต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ นอกจากนี้ยังเป็นภาษีที่
รัฐบาลจัดเก็บทอดเดียว โดยจัดเก็บจากผู้เสียภาษี ซึ่งครอบคลุมถึงผู้ประกอบการ
ผู้ประกอบการกิจการสถานบริการและผู้นำเข้าสินค้าตามแหล่งผลิตหรือสถานที่ผลิตสินค้าหรือ
บริการเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
2544 : 103)

2. หลักการของภาษีสรรพสามิต

หลักการของภาษีสรรพสามิต มีด้วยกัน 10 หลักการดังนี้

2.1 กฎหมายภาษีสรรพสามิตเป็นกฎหมายที่ให้อำนาจรัฐบาลในการเก็บภาษี
จากฐานการบริโภคโดยฐานภาษีหรือสิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์ภาษีมียู่ 4 ฐาน ได้แก่

2.1.1 ฐานเกี่ยวกับรายได้ เป็นการเก็บภาษีที่ถือว่าหลักรายได้เป็นเครื่องมือ
ในการเสียภาษี

2.1.2 ฐานเกี่ยวกับการบริโภค เป็นการเก็บภาษีที่ถือหลักว่า ผู้ใดได้รับความ
ความสุขด้วยการบริโภค คือใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองไปก็ต้องเสียภาษีให้แก่สังคม

2.1.3 ฐานที่เกี่ยวกับความมั่งคั่ง เป็นการเก็บภาษีที่ถือหลักว่า ความมั่งคั่งถือเป็น
เครื่องวัดความสามารถในการเสียภาษีได้เป็นอย่างดี โดยความมั่งคั่งแสดงให้เห็นจากการ
เป็นเจ้าของ หรือใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินต่างๆ

2.1.4 ฐานอื่นๆ คือ การเก็บภาษีที่มุ่งเก็บเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างที่มีใช้การจัดเก็บเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ หรือจัดเก็บเพื่อเพิ่มความเป็นธรรมในสังคม

2.2 เมื่อผู้เสียภาษีใช้หรือทำทรัพยากรของสังคมสิ้นเปลืองไป เพราะฉะนั้นผู้เสียภาษีจึงต้องเสียภาษีให้กับสังคมตามสัดส่วนแห่งการใช้หรือการบริโภคของคน

2.3 ภาษีสรรพสามิต ตามกฎหมายภาษีสรรพสามิตมีลักษณะเป็นภาษีทางอ้อม

2.4 ภาษีสรรพสามิตเป็นภาษีการขายเฉพาะที่จัดเก็บจากสินค้าหรือบริการเฉพาะบางประเภท

2.5 กฎหมายภาษีสรรพสามิตบัญญัติให้ภาษีสรรพสามิตเป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าทั้งภายในประเทศและจากการนำเข้า รวมทั้งจัดเก็บจากบริการ

2.6 กฎหมายภาษีสรรพสามิตบัญญัติให้อัตราการจัดเก็บภาษีจากสินค้าหรือบริการแต่ละประเภทจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสินค้าและบริการแต่ละประเภท

2.7 การจัดเก็บภาษีสินค้าและบริการตามกฎหมายภาษีสรรพสามิตต้องมีเหตุผลอันควรที่ต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ ในเวลาเดียวกันต้องไม่ล่วงละเมิดเสรีภาพในการใช้ทรัพยากรของสังคม หรือไม่ล่วงละเมิดการบริโภคของประชาชนมากเกินไป โดยสินค้าหรือบริการที่จะถูกจัดเก็บภาษีสรรพสามิตต้องมีลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือมีหลายลักษณะ ดังนี้

2.7.1 เป็นสินค้าหรือบริการที่ฟุ่มเฟือยหรือไม่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันของประชาชน

2.7.2 เป็นสินค้าหรือบริการที่มีความสำคัญ

2.7.3 เป็นสินค้าหรือบริการที่บริโภคแล้วเป็นก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภค

2.7.4 เป็นสินค้าหรือบริการที่ต้องควบคุมหรือจำกัดการบริโภค

2.7.5 เป็นสินค้าหรือบริการที่ได้รับผลประโยชน์พิเศษจากการลงทุนของรัฐ

2.7.6 เป็นสินค้าที่ทำลายสิ่งแวดล้อม

2.7.7 เป็นสินค้าและบริการอื่นที่มีเหตุผลนอกเหนือจากที่กล่าวมา

2.7 กฎหมายภาษีสรรพสามิตบัญญัติให้ภาษีสรรพสามิตเป็นภาษีที่รัฐบาลหรือกรมสรรพสามิตจัดเก็บทอดเดียว โดยจัดเก็บจากผู้เสียภาษีซึ่งครอบครองทั้งผู้ประกอบการ ผู้นำเข้าสินค้า และผู้ประกอบการสถานบริการ ตามแหล่งผลิตหรือสถานที่ผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

2.9 ผู้เสียภาษีอาจผลักภาระที่ตนเสียภาษีให้กับผู้บริโภคได้

2.10 การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายภาษีสรรพสามิตส่วนใหญ่เป็นการจัดเก็บภาษีที่ตรงข้ามกันและคู่กันไปกับการจัดเก็บภาษีศุลกากรตามกฎหมายภาษีศุลกากรตามกฎหมายภาษีศุลกากรซึ่งเก็บจากสินค้าและสิ่งของที่ผลิตในต่างประเทศ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544 : 105)

2.10.1 พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าสุรา

2.10.2 พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้ายาสูบ

2.10.3 พระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าไฟ

2.10.4 พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ใช้บริหารจัดการเก็บจากสินค้าและบริการตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527

2.10.5 พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 บัญญัติประเภทสินค้าและบริการที่จัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ดังนี้

1) ประเภทสินค้า ได้แก่

- 1.1) น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน
- 1.2) เครื่องไฟฟ้า
- 1.3) แก้วและเครื่องแก้ว
- 1.4) หินอ่อนและหินแกรนิต
- 1.5) พรหมและสิ่งทอปูพื้นทำด้วยขนสัตว์
- 1.6) ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง
- 1.7) เครื่องดื่ม
- 1.8) เรือ
- 1.9) รถยนต์
- 1.10) แบตเตอรี่
- 1.11) รถจักรยานยนต์
- 1.12) สารที่ทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

2) ประเภทบริการ ได้แก่

- 2.1) ไนต์คลับและคิสโกเชก
- 2.2) สถานอาบน้ำหรืออบตัว และนวด
- 2.3) สนามแข่งม้า
- 2.4) สลากกินแบ่งรัฐบาล

2.5) สนามกอล์ฟ

2.6) กิจการโทรคมนาคม

2.10.6 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ เป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่ง สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีเขตพื้นที่รับผิดชอบด้วยกัน 4 อำเภอ ดังนี้ คือ อำเภออาจสามารถ อำเภอเสลภูมิ อำเภอพนมไพร และอำเภอหนองฮี มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1) การจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องไฟฟ้าแก๊วและเครื่องแก๊ว หินอ่อนและหินแกรนิต พรมและสิ่งทอปูพื้นทำด้วยขนสัตว์ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง เครื่องดื่ม เรือ รถยนต์ แบตเตอรี่ รถจักรยานยนต์ สารที่ทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน ไม้ดัดและดิสโกเชก สนามแข่งม้า สลากกินแบ่งรัฐบาล สนามกอล์ฟ กิจการโทรคมนาคม

2) จัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่างๆ ได้แก่ สุรา ยาสูบ ไฟ

3) ออกตรวจสืบสวนป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับสินค้าที่อยู่ในความควบคุมของกรมสรรพสามิต

4) ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข่าวสาร งานเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต

5) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

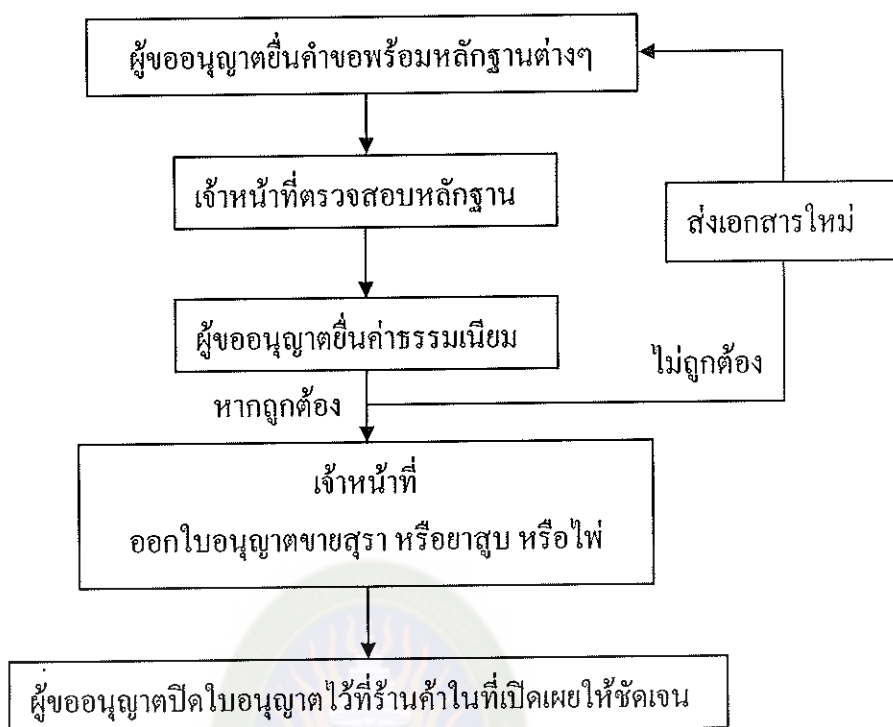
1. การชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

ผู้มีหน้าที่ต้องขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

1.1 ผู้ที่จะขายสุรา ไม่ว่าจะขายส่งหรือขายปลีกในร้านค้าของตนเอง

1.2 ผู้ที่ขายยาสูบ (บุหรี่) ไม่ว่าจะขายส่ง หรือขายปลีกในร้านค้าของตนเอง

1.3 ผู้ที่ขายไฟ ไม่ว่าจะขายส่งหรือขายปลีก ในร้านค้าของตนเอง



ระยะเวลาในการออกใบอนุญาต 10 นาที

แผนภูมิที่ 2 แสดงขั้นตอนการขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ
ที่มา : (กรมสรรพสามิต. 2553 : 14)

2. การชำระภาษีสรรพสามิต

2.1 การชำระภาษีสรรพสามิต ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ดังนี้

- 2.1.1 ผู้ประกอบอุตสาหกรรม
- 2.1.2 ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ
- 2.1.3 ผู้นำเข้า
- 2.1.4 ผู้อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

2.2 ผู้ที่ประกอบอุตสาหกรรม ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ หรือผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตตามอัตราที่กฎหมายกำหนด เมื่อมีภาระภาษีหรือความรับผิดชอบอันจะต้องเสียภาษีเกิดขึ้น ซึ่งภาระภาษีสรรพสามิตเกิดขึ้นได้หลายกรณี สามารถแยกได้ ดังนี้

2.2.1 สินค้าที่ผลิตในราชอาณาจักรอยู่ในโรงอุตสาหกรรม ภาระภาษีสรรพสามิตเกิดขึ้นในเวลานำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรม

2.2.2 สิ้นค้าในโรงอุตสาหกรรมหากเกิดความรับผิดชอบในการเสีย ภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วนก่อนนำออกจากโรงงาน ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบในอัน จะต้องเสียภาษีสรรพสามิตพร้อมกับความรับผิดชอบ การเสียภาษีมูลค่าเพิ่มด้วย

2.2.3 สถานบริการ ภาระภาษีสรรพสามิตเกิดขึ้นเมื่อได้รับชำระค่าบริการ

2.2.4 สถานบริการ กรณีเกิดความรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ว่า ทั้งหมดหรือบางส่วนได้รับชำระค่าบริการ ความรับผิดชอบในการเสียภาษีสรรพสามิตจะเกิดพร้อม กับความรับผิดชอบการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.2.5 สิ้นค้านำเข้า ภาระภาษีสรรพสามิตเกิดขึ้นพร้อมความรับผิดชอบในอันที่ จะต้องเสียภาษีศุลกากร

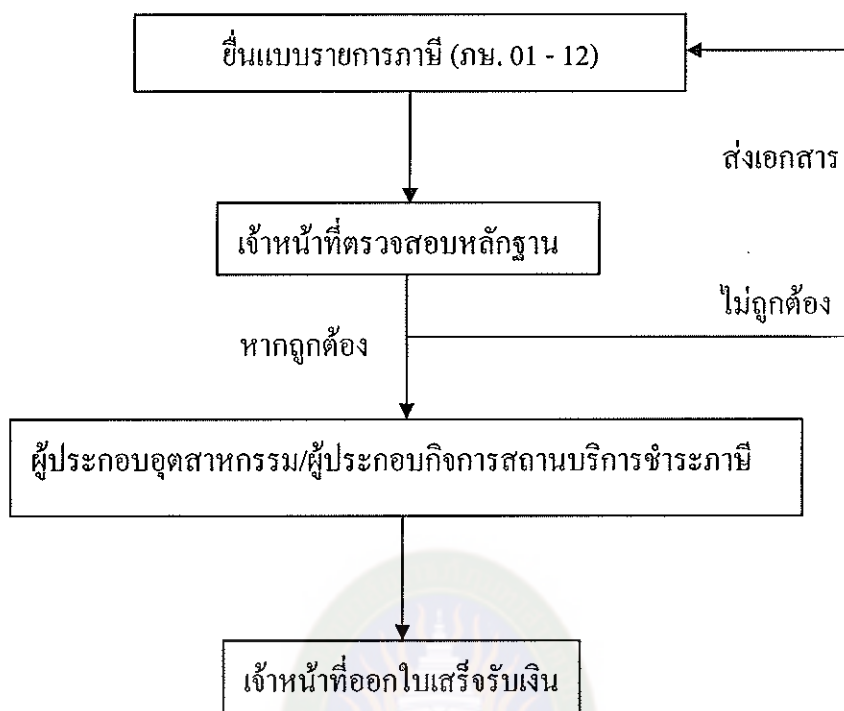
2.3 กรณีสินค้า

2.3.1 ให้อื่นแบบรายการภาษีสรรพสามิต (ภษ. 01 - 12) พร้อมกับชำระภาษี ก่อนความรับผิดชอบในอันที่จะต้องเสียภาษีเกิดขึ้น

2.3.2 กรณีความรับผิดชอบในอันที่จะต้องเสียภาษีเกิดขึ้นพร้อมกับความรับผิดชอบใน อันที่จะต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้อื่นแบบรายการภาษีสรรพสามิต (ภษ. 01 - 12) พร้อมกับชำระภาษี ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดจากเดือนที่ความรับผิดชอบในอันที่จะต้องเสียภาษีเกิดขึ้น หรือก่อนนำ สินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรม แล้วแต่กรณีใดจะเกิดก่อน

2.4 กรณีบริการ

ให้อื่นแบบรายการภาษี (ภษ. 01 - 12) พร้อมกับชำระภาษีภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดจากเดือนที่มีความรับผิดชอบอันต้องเสียภาษีเกิดขึ้น



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับชำระภาษีสรรพสามิตสินค้าและบริการ
ที่มา : (กรมสรรพสามิต. 2553 : 16)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกับการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

วินัย จิตต์ปรุง (2540 : 61-67) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพิบูลย์ ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์พึงพอใจของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ด้านติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ

วิรายา ลครราช (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย

พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่แล้วมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า รายได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทางตรง และประสบการณ์ทางอ้อม ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ (2542 : 56-57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเคชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานเขตคลองเตย ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคลองเตย พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก เหมือนกัน กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน

ณิชากร คุปตยานนท์ (2544 : 5-6) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุครธานี พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการบริการ โดยแต่ละข้อในแต่ละด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดครั้งนี้ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ ความทันสมัยของข้อมูล ความมั่นคง

นำเชื้อถือของอาคารสำนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลาผู้เสียภาษีมักมีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ยกเว้นผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการรายด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับแตกต่างกัน

ประทุมพร พลายเมือง (2546 : บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับที่เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านการวิจัย ด้านการคลัง ด้านสำนักงานช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมระดับปานกลาง การวิจัยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ตามตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การวิจัย อาชีพ รายได้และสถานภาพสมรส ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติ คือ ระดับการวิจัย อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ตามตัวแปรต้น คือ อายุ สถานภาพสมรส และจากการวิจัยปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้นำอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่เทศบาลนครอุบลราชธานีควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่นๆ อีกหลายประเด็น เป็นต้นว่าให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบราชการ จัดให้มีเสียงตามสายและให้มีการประชาสัมพันธ์ เรื่องวิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้นปัญหาที่เกี่ยวกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ที่ควรมีการดำเนินวิจัยต่อไป คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลนครอุบลราชธานี

เชษฐชัย จิตุชัย (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ประกอบด้วยด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในด้านให้บริการ ด้านการเปรียบเทียบระดับ

ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าเพศชายและ เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริชัย ศิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะ การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ประเสริฐ ธรรมชัย (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามกลุ่ม เพศ อายุและอาชีพ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรชนก ยุคะลัง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ความถูกต้อง และความเชื่อถือได้ ด้านสถานที่บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

บงอร ไชยศิริพันธ์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัด ร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากเพียง 1 ด้าน คือบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอัน ดีของท้องถิ่น นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

บุญเรือง อุณาพร (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผล การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความโปร่งใสและด้านการมีส่วนร่วม มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์การ บริหารส่วนตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านนิติธรรม คุณธรรม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านความโปร่งใสมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ ซึ่งการบริการดังกล่าวผู้มารับ บริการได้แสดงความคิดเห็นไว้หลายระดับ มีทั้งระดับมากและระดับปานกลาง แต่ส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับ ปานกลาง และประชาชนที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง กันในบางประเด็น และไม่แตกต่างในบางประเด็น