

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจดทะเบียนพาณิชย์ รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ฉบับแรก คือ พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2479 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2479 และพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2490 เป็นการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วย ทะเบียนพาณิชย์ฉบับแรก ต่อมาได้ยกเลิกพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ที่กล่าวมาแล้วทั้ง 2 ฉบับ และตราขึ้นใหม่เป็นพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2499 และใช้บังคับเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ขึ้น โดยพิจารณาเห็นว่า สมควรจะให้มีการจดทะเบียนประกอบพาณิชย์กิจเพื่อประโยชน์ในการจัดทำสถิติของการประกอบพาณิชย์กิจที่ ถูกต้องและเชื่อถือได้ซึ่งแต่เดิมมานั้นไม่อาจทราบได้ว่าในประเทศไทยมีการประกอบพาณิชย์กิจ ประเภทต่างๆ เป็นจำนวนเท่าใด สำนักงานแห่งใหญ่และสาขาตั้งอยู่ที่ไหน ใครเป็นเจ้าของ หุ้นส่วนหรือผู้จัดการเป็นคนไทย หรือเป็นคนต่างชาติสัญชาติอะไร มีทุนเท่าไร และเริ่มประกอบ พาณิชย์กิจตั้งแต่เมื่อใด เป็นต้น

กรณีที่ไม่มีการจดทะเบียนประกอบพาณิชย์กิจดังกล่าวจึงไม่สะดวกในการติดต่อค้าขาย และเป็นภาระที่รัฐบาลจะควบคุมหรือส่งเสริมการพาณิชย์ และการอุตสาหกรรมของประเทศ เนื่องจากเมื่อต้องการจะทราบข้อมูลของการประกอบการพาณิชย์และอุตสาหกรรม ก็จะต้องทำการ สืบหาและรวบรวมข้อมูลใหม่ทุกครั้งไป ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองทั้งเวลาและงบประมาณและยังไม่ทัน ความต้องการอีกด้วย

ข้อมูลที่ได้จากการจดทะเบียนพาณิชย์นอกจากจะเป็นประโยชน์สำหรับรัฐบาลในการ ส่งเสริมการพาณิชย์และอุตสาหกรรมแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการพาณิชย์ในการใช้เป็น หลักฐานในทางการค้าและเป็นศูนย์กลางข้อมูลกลางซึ่งพ่อค้าและประชาชนโดยทั่วไปสามารถใช้เป็น แหล่งในการตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลทางการค้าต่างๆ และขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่คัดสำเนาและ รับรองเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์เพื่อนำไปใช้เป็นหลักฐานได้อีกด้วย

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2532 ข้อ 4 ได้ให้ความหมายของ “การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” ว่าหมายถึง การดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผล ในทาง ราชการ ไม่ว่าจะในทางสมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ อาทิ การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับจ้าง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยาย ระยะเวลาการทำเอกสารที่ประชาชนต้องการ การสัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงาน หรือสิ่งของ การชำระหนี้ หรือการให้วินิจฉัย เป็นต้น

การบริการประชาชนในระบบราชการจึงถือเป็นกลไกของรัฐที่แปรนโยบาย ลงไปสู่ ประชาชน การบริการประชาชนจึงเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกระดับ ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากรัฐ โดยเท่าเทียมและทั่วถึงกัน การให้บริการ กับประชาชนหรือการทำงานให้กับประชาชนนั้น ไม่ใช่เป็นความเมตตาของข้าราชการไม่ใช่ความกรุณา ไม่ใช่อำนาจสิทธิขาด หากแต่เป็นสิทธิที่ชอบธรรมของประชาชนที่เขาจะได้รับบริการจากทางราชการ

ปัจจุบันประชากรของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในแต่ละปี สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ตลอดจนสภาพของสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย กระแสสังคมยุคโลกาภิวัตน์ทำให้ประชาชนในสังคมมีความต้องการต่อการบริการของหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนมากขึ้นเป็นลำดับ ลักษณะของกิจการบริการต่างๆ ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รัฐบาลและข้าราชการต้องตระหนัก ในสิ่งที่กล่าวมาให้อธิบายเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม

ภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ขยายตัว อย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงาน ทะเบียน มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตของจำนวนประชากรที่สูงขึ้นทุกขณะ ตลอดจน สภาพความเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคมที่แปรเปลี่ยนไปในลักษณะของการ แข่งขันเพื่อให้เกิดความทัดเทียมหรือความอยู่รอดขององค์กรต่างๆ ในสถานการณ์โลก ประกอบกับ วิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีทางด้านข้อมูลข่าวสารได้ช่วยย่อโลกให้เล็กลง โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ โดยพร้อมเพรียงกันทุกหนแห่งทั่วโลก และการแข่งขัน ในภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญทำให้องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กร ภาครัฐจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพ

ในการให้บริการประชาชนของงานจดทะเบียนพาณิชย์ทั้งในด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยอยู่เสมอ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 มาตรา 34 กำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจ ซึ่งแผนปฏิบัติการดังกล่าวกำหนดให้กระทรวงพาณิชย์ถ่ายโอนภารกิจจดทะเบียนพาณิชย์ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เมื่อปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้ประกอบการที่จะมาขอจดทะเบียนพาณิชย์ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งก่อนแผนปฏิบัติการจะมีผลบังคับใช้ผู้ประกอบการสามารถจดทะเบียนพาณิชย์ได้ที่ว่าการอำเภอ ครั้นเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ส่งผลกระทบให้ผู้ประกอบการต้องมาจดทะเบียนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมาติดต่อกันไกลจากเดิม ในการติดต่อจดทะเบียนพาณิชย์อำนาจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีสิทธิจดทะเบียนได้เฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้นถ้าเป็นนิติบุคคลต้องไปจดที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด และสถานที่จดทะเบียนพาณิชย์มีแห่งเดียวในจังหวัด ทำให้การเดินทางมาติดต่อไม่สะดวก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จึงได้ให้ความสำคัญในการบริการประชาชนในทุกๆ ด้าน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้ประชาชนไม่เสียเวลาในการติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม คณะผู้บริหารจึงได้ปรับกลไกกระบวนการทำงาน โดยใช้ระบบ One Stop Service บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดๆ เดียว และได้มอบหมายให้ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์เป็นหน่วยงานรับผิดชอบงานทะเบียนพาณิชย์แทน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จึงดำเนินการจัดทำโครงการลดขั้นตอนงานทะเบียนพาณิชย์ขึ้น เพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ

จากภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เป็นภารกิจการให้บริการด้านบริการสาธารณะ และจากปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเฉพาะปัญหาของการให้บริการประชาชน ดังนั้น ในการดำเนินงานตามภารกิจจึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง งานบริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงอย่าง เช่น การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ นั้น ต้องให้ความสำคัญในการให้บริการเป็นอย่างมากประกอบกับปัจจุบันระบบราชการได้ปฏิรูป โดยปรับเปลี่ยนภาครัฐให้นำระบบตลาดมาใช้ในการบริหารงานซึ่งเรียกว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) การทำงานของภาครัฐจึงได้ปรับเปลี่ยนไปเป็นมุ่งผลงานและผลลัพธ์มากกว่าที่จะเน้นปัจจัยนำเข้า และกระบวนการเหมือนที่ผ่านมา โดยให้มีการวัดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจและมีความรับผิดชอบต่อผลงานพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ และใช้หลักธรรมาภิบาล

(Good Governance) เป็นแนวทางในการบริหารงาน หรือการมีแรงจูงใจ (Motivation) เป็นเสมือนข้อบังคับของรัฐที่จะต้องคำนึงถึงในการทำหน้าที่ว่าต้องมีแรงจูงใจในการทำงานว่าต้องไม่มุ่งแสวงหากำไรสูงสุด ต้องบริการประชาชนเพื่อเพิ่มสวัสดิการให้สูงขึ้นและทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ

ผู้วิจัย ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จึงมีความประสงค์จะทำการศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ทั้งนี้ เนื่องจากการให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์โดยตรงและโดยทางอ้อมมีหลายด้านหลายกิจกรรม แต่การให้บริการในการจดทะเบียนพาณิชย์นั้น ประชาชนเป็นจำนวนมากมารับบริการด้านนี้ ดังนั้น การวิจัยเพื่อให้ทราบว่าประชาชนผู้มารับบริการในการจดทะเบียนพาณิชย์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับใด และมีข้อเสนอแนะ เพื่อให้การบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อย่างไรก็ตาม จะทำให้สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม นำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในการจดทะเบียนพาณิชย์ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ให้เกิดประสิทธิภาพ และให้เป็นที่ยังพอใจของประชาชนผู้รับบริการยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาในเรื่องของประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีเฉลี่ยต่อปีจำนวน 5,535 ราย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, สำนักงานทะเบียนพาณิชย์, 2551 ก : 25)

3.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากการคำนวณตามสูตรของยามานะ (ยูทช ไกยวรรณ, 2548 : 79) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 ราย

4. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

- 4.1.1 เพศ
- 4.1.2 อายุ
- 4.1.3 ระดับการศึกษา

4.1.4 ประเภทของการขอรับบริการ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ตามแนวความคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านการให้บริการ

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

4.2.3 ด้านสถานที่

4.2.4 ด้านการอำนวยความสะดวก

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน 1 มกราคม 2553 ถึงเดือน 31 มีนาคม 2553

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

ประสิทธิผล หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ในปีวิจัยด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ หมายถึง สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ที่สังกัดสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีเขตพื้นที่ทั้งจังหวัดนครปฐม

การให้บริการ หมายถึง การทำกิจกรรมสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้ประโยชน์หรือผลได้ในทางที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้ที่เข้ารับบริการเพื่อให้ความรู้สึกพอใจ ประทับใจ และมีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม ถูกต้อง สร้างความประทับใจ และสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับบริการที่ดี โดยนำแนวคิดด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และลักษณะการบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกออกเป็น

ด้านการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการที่ องค์กรเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป นไปอย างมีขั้นตอนเป ่นระบบปฏิบัติได้ ตามสัญญาที่ใ ไว มีความซื่อสัตย์ สุจริตและเป นธรรม ไม คดโกงหรือเอาเปรียบผู้ รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ให้บริการที่ รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้ รับการต ้อนรับดูแลอย างกระตือรือร น นอบน อม พุดจา ไพเราะ ใ ความช วยเหลืออย างจริงใจและจริงจัง มีความรู เรื่องที่จะใ บริการอย างแท ริง เมื่อมีข อสงสัยสามารถใ คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป นป ัญหาและช วยแก ป ัญหาใ ไค สร างความมั่นใจได้ ว ่าจะได รับบริการที่มีคุณภาพคุ้มค่าและถูกต้อง ่อง สมบูรณ์

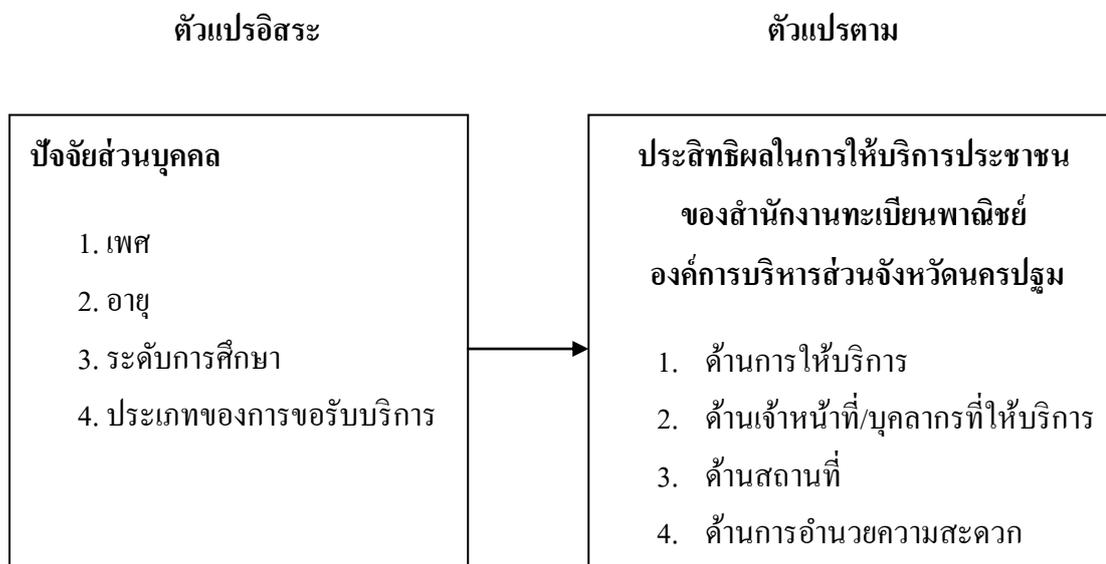
ด้านสถานที่ หมายถึง สถานที่ให้บริการที่ รับบริการคาดหวังที่จะได้ เห็นหรือสัมผัสสถานที่ที่มีความสะอาด เป นระเบียบเรียบร้อย มีป ายบอกชัดเจน แสดงวิธีการติด อพื้นที่การบริการมีความทันสมัยเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกรวมทั้งด้านสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ และความสะดวกในการเดินทาง

ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง ผู้ รับบริการคาดหวังที่จะได้ เห็นสิ่งต าง ๆ เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกแก ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอย่างครบวงจร ด้านการประชาสัมพันธ์ต่างๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยนำแนวคิดด้านพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ, 2551) และลักษณะงานบริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดนครปฐม ซึ่งสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไข และปรับปรุงในการดำเนินงานของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ที่มาขอรับบริการ
2. เพื่อให้ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด