

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ของ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูล ด้านแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในการศึกษา ดังนี้

1. ทฤษฎีพื้นฐานในการให้บริการประชาชน
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
3. ทฤษฎีประสิทธิภาพขององค์กร
4. แนวคิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็น
5. แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ
6. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
7. โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีพื้นฐานในการให้บริการประชาชน

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2547) ได้จัดทำคู่มือ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1. เป้าหมายการทำงานของกระทรวงมหาดไทย
  - 1.1 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
  - 1.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
  - 1.3 เกิดความมีประสิทธิภาพ
  - 1.4 เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

## 2. วิสัยทัศน์การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“ท้องถิ่นบริการดี มีมาตรฐาน สร้างความประทับใจแก่ประชาชน”

## 3. ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

- 3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 3.2 การได้รับคำแนะนำสู่การบริการในขั้นตอนต่างๆ
- 3.3 การต้อนรับด้วยวาจาสุภาพและมีอัธยาศัย
- 3.4 การได้รับความสะดวกสบายตามสมควร

## 4. ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้า

## 5. หลักการพื้นฐานการบริการ

- 5.1 ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
- 5.2 อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
- 5.3 อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
- 5.4 สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
- 5.5 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางบริการ
- 5.6 เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปแบบบัตรเครดิต เป็นต้น

## 6. การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

การให้บริการที่ผ่านมามักจะถูกมองว่า การให้บริการล่าช้า ขั้นตอนเยิ่นเย้อ กฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้องขาดคุณภาพ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

### 6.1 กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ

6.1.1 มองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ วันนี้เหมาะสมเพียงใด จะปรับเปลี่ยนอย่างไรเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

6.1.2 นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการ  
ของประชาชน มีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่างๆ

6.1.3 หากคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไรจากเรา

6.1.4 เราจะสร้างความพึงพอใจของประชาชน คือ ผลสำเร็จของงานบริการ  
ของเรา

6.1.5 ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการโดยไม่หยุดยั้ง

6.1.6 ตอบคำถามตัวเองให้ได้ว่า เราพร้อมจะให้บริการที่ดีกว่าเขาแก่เขา  
หรือยัง

6.2 ค้นหากระบวนการให้บริการที่เป็นปัญหา

6.2.1 ค้นหากระบวนการให้บริการใดบ้าง ที่ไม่สามารถสนองตอบต่อ  
วิสัยทัศน์และเป้าหมายดังกล่าว

6.2.2 ศึกษากระบวนการขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะ  
ดังกล่าวของงาน (Work flow chart)

6.2.3 หาจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อนความ  
ยุ่งยากซับซ้อนที่ไม่จำเป็น

6.3 ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

6.3.1 พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าขั้นตอนนั้นสามารถตัด  
ขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งได้หรือไม่

6.3.2 ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน ลดจำนวน  
ใบรับรอง เป็นต้น

6.3.3 รวมกับขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด

6.3.4 หรืออาจออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ที่สั้นเรียบง่าย โดยไม่  
สนใจว่าเคยทำอย่างไร เพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

## 7. ความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมิธ สัทธกร (2542) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการทุกคน จะต้องคำนึงถึง  
ความต้องการคล้ายๆ กัน ดังนี้

7.1 สถานที่ไปมาสะดวก

7.2 มีการกล่าวต้อนรับทักทาย

7.3 มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ

7.4 สนใจคำตอบ

- 7.5 มีท่าทีแสดงออกสุภาพ
- 7.6 พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ
- 7.7 มีความเป็นกันเอง
- 7.8 ถามความประสงค์และให้คำแนะนำ

## 8. การสนองตอบความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมิธ ลัทธกร (2542) กล่าวว่า การตอบสนองความคาดหวังของผู้มารับบริการมี ดังนี้

- 8.1 ความสะดวก
  - 8.1.1 การเดินทางมายังสำนักงาน/สถานที่ ต้องมีแผนที่ชัดเจนดูง่าย
  - 8.1.2 จะติดต่อห้องไหนต้องมีป้ายบอก
  - 8.1.3 จะรอที่ไหน ต้องมีห้องพักรอที่สะดวกสบาย ไม่ปะปน เช่น ห้องรับแขก

ห้องพัก เป็นต้น

- 8.2 ความรวดเร็ว
  - 8.2.1 ใครเป็นผู้รับรอง ต้องมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
  - 8.2.2 มีใครรู้เรื่อง ทุกๆ งานต้องมีผู้รู้เรื่องที่แทนกันได้
  - 8.2.3 ใครดำเนินเรื่อง ต้องมีผู้รับการขอใช้บริการหรือผู้รับรู้อเรื่อง
- 8.3 ความมีอัธยาศัยไมตรี
  - 8.3.1 การทักทาย ต้องยิ้มทักทายเป็นกันเอง
  - 8.3.2 การกล่าวคำพูดเมื่อจบ ต้องกล่าวคำว่าสวัสดิจะให้บริการให้ใช้อะไรได้บ้าง
  - 8.3.3 การพูดคุยเล็กๆ น้อยๆ ต้องถามเรื่องการเดินทางสะดวกหรือไม่
- 8.4 ความสำเร็จ
  - 8.4.1 ต้องรู้เรื่อง และให้ข้อมูลเรื่องที่ต้องการได้ มีเอกสารให้ศึกษารายละเอียด
  - 8.4.2 ดำเนินการให้โดยรับเรื่องไว้ดำเนินการอย่างจริงจัง
  - 8.4.3 บรรลุความต้องการต้องทำทุกสิ่งให้ตรง ตามความต้องการจนเกิดความ

พอใจ จากการศึกษาการสนองตอบความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่มีความสะดวก ความรวดเร็ว ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองและความสำเร็จบรรลุความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ

## ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 4 หัวข้อ คือ 1) ความหมายของการบริหาร 2) ความหมายของการจัดการ 3) ความสำคัญของการจัดการ และ 4) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ตามลำดับดังนี้

### 1. ความหมายของการบริหาร

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหาร (Administration) ไว้ดังต่อไปนี้

ไมเคิล เอ ฮิต (Michael A.Hitt อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2545 : 6) การบริหาร คือ การประสมประสานทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

บราวน์ (Warren B. Brown อ้างถึงใน อวยชัย ชบา, 2545 : 5) การบริหาร คือ งานของผู้นำที่ใช้ทรัพยากรบริหารทั้งปวงที่มีอยู่ในหน่วยงานเพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผล

ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างถึงใน อวยชัย ชบา, 2545 : 5) การบริหาร คือ งานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องกระทำเพื่อให้กลุ่มต่างๆ ที่มีคนหมู่มากมาอยู่รวมกันและร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จนสำเร็จผลโดยได้ประสิทธิภาพ

ชูป กาญจนประกร (อ้างถึงใน อวยชัย ชบา, 2545 : 5) การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ฮาโรลด์ คูนซ์ (Harold Koontz อ้างถึงใน อวยชัย ชบา, 2545 : 5) การบริหาร หมายถึง การจัดดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้ปัจจัยทรัพยากรการบริหารอันได้แก่ คน วัสดุ เงิน และการวิธีการจัดการต่างๆ

ดีเร็ก ทอริงทอย (Derek Torrington อ้างถึงใน อวยชัย ชบา, 2545 : 5) การบริหารงาน หมายถึง งานของผู้บริหารที่ต้องกระทำให้สำเร็จ โดยการประสานให้งานของผู้อื่นที่ต้องแก้ไข ปัญหาและแสวงหาโอกาสให้กับองค์กรให้บรรลุผล

จะเห็นได้ว่าจากคำนิยามข้างต้นครอบคลุมสาระสำคัญซึ่งเป็นประเด็นหลักของการบริหาร 4 ประการ คือ วัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพ ทรัพยากร และการประสมประสาน

วัตถุประสงค์ (Objective) หมายถึง เหตุผลเบื้องต้นในการดำเนินงานขององค์กร ทุกองค์กรก็คือความคงอยู่ อยู่รอดขององค์กร ดังนั้นองค์กรต่างๆ ย่อมต้องมีเป้าหมายในการดำเนินงานซึ่งหมายถึงวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหารต้องดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จนั่นเอง

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์การในอันที่จะบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างดีในช่วงเวลาที่กำหนด ประสิทธิภาพเน้นการบริหารระยะยาวและต่อเนื่อง

ทรัพยากร (Resource) หมายถึง ทรัพยากรที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องกับโดยตรง ซึ่งแต่เดิมนั้นโดยทั่วไปถือกันว่าทรัพยากรดังกล่าวประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกโดยย่อว่า 4 Ms แต่โดยที่สภาพแวดล้อมและสังคมในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป องค์การต่างๆ จำเป็นต้องคำนึงถึงตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์การด้วย ซึ่งอาจสรุปได้เป็นทรัพยากรด้านต่างๆ ดังนี้

ทรัพยากรคน หมายถึง จำนวนหน่วยงาน จำนวนคนในหน่วยงาน ตลอดจนทักษะที่ทำเป็นสำหรับการดำเนินงานด้านกำลังคน

ทรัพยากรด้านทุน หมายถึง ทั้งการหาทุนและการใช้จ่ายเงินทุนในการดำเนินงาน ทรัพยากรด้านวิทยาการ รวมถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร อาคาร สถานที่ ตลอดจนวิธีการที่ควรใช้ในการดำเนินการ

ทรัพยากรด้านลูกค้า หมายถึง ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ใช้บริการขององค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความเจริญเติบโตขององค์การ

ทรัพยากรด้านเวลา ซึ่งเป็นทรัพยากรที่เป็นตัวจำกัดสำหรับการดำเนินการ ทั้งนี้รวมถึงกำหนดเวลาและระยะเวลา

การประสานประสาน (Integration and Coordination) หมายถึง การสร้างความสมดุลและความสอดคล้องต่อเนื่องกันระหว่างทรัพยากรต่างๆ เพื่อความสำเร็จขององค์การ องค์การใดมีวัตถุประสงค์จะสร้างความเจริญเติบโตมากขึ้นเพียงใด ย่อมต้องจัดการให้ทรัพยากร คน ทุน วิทยาการ และ เวลา มีอัตราส่วนที่จะสามารถทำให้ได้มา ซึ่งลูกค้าตามจำนวนที่แสดงถึงความเจริญเติบโตที่วัตถุประสงค์กำหนดไว้ ดังนั้น การประสานประสานจึงหมายถึง การทำให้กิจกรรมต่างๆ สอดคล้องต่อเนื่องกัน

## 2. ความหมายของการจัดการ

นักวิชาการและนักทฤษฎีการจัดการจำนวนมากต่างก็ได้พยายามนิยามความหมายของคำว่าจัดการไว้ซึ่งมีทั้งคล้ายคลึงกันและที่แตกต่างกัน

เฟรนช์และสวอด (French and Sward อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2545 : 5) ได้ให้คำนิยามว่า การจัดการ คือ กระบวนการ กิจกรรมหรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ในอันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาวะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความพยายามร่วมของกลุ่มบุคคล

ปราณี พรรณวิเชียร (อ้างถึงใน สุพินดา ชีระวราพิชญ์, 2544 : 17) ได้ให้คำนิยามว่าการจัดการหมายถึง กระบวนการ กิจกรรม หรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยได้รับความร่วมมือจากกลุ่ม การจัดการเป็นการรวบรวมและผสมผสานทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และทรัพยากรประเภทหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการจัดการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จคือ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่องค์การมีอยู่

กิติพันธ์ นนทปัทลุง (อ้างถึงใน สุพินดา ชีระวราพิชญ์, 2544 : 17) กล่าวว่า ตัวแบบด้านการจัดการ ซึ่งให้ความสำคัญกับสมรรถนะขององค์การ โดยถือว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานเพียงใด วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จึงเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับสมรรถนะขององค์การ

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2545 : 5) สรุปว่า การจัดการ หมายถึง

1. กระบวนการใช้ทรัพยากรขององค์การเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดด้วยการกระทำหน้าที่ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม
2. กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์และประสานความพยายามของบุคลากรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น
3. กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลดำเนินการเพื่อประสานกิจกรรมของบุคคลอื่นให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่บุคคลคนเดียวไม่สามารถกระทำได้โดยลำพัง

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่าการจัดการเป็นเรื่องของการใช้ทรัพยากรขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพยายามของบุคลากรหรือบุคคลอื่นเพื่อสร้างความสำเร็จให้องค์การนั่นเอง

### 3. ความสำคัญของการจัดการ

1. การจัดการเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้องค์การทุกองค์การดำเนินไปได้ องค์การทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐกิจหรือภาครัฐบาล หรือเป็นองค์การทางการศึกษา ฯลฯ ต่างก็ต้องดำเนินการ โดยอาศัยการจัดการทั้งสิ้น อาจกล่าวได้ว่าความสำคัญของการจัดการอยู่กับกิจกรรมทางการจัดการที่มีต่อเจ้าขององค์การ ซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้นและสมาชิกทุกคนในองค์การ รวมถึงตลอดจนถึงประชาชนในสังคมซึ่งเป็นผู้ใช้สินค้าและบริการอันเป็นผลผลิตขององค์การนั้นๆ

2. การตัดสินใจทางการจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการผลิตและการกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กรและสังคมโดยส่วนรวมด้วย อาจกล่าวได้ว่าการจัดการมีความสำคัญต่อมาตรฐานการครองชีพ และคุณภาพชีวิตของประชาชนในแง่ของความรับผิดชอบต่อผู้จัดการมีต่อการผลิตสินค้าและบริการที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค และผู้รับบริการ ต่อการรักษาสภาพแวดล้อม และต่อความสันติสุขของสังคม

3. การจัดการก่อให้เกิดสภาวะการจ้างงาน ซึ่งมีผลต่อการยกระดับรายได้และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น อาจกล่าวได้ว่าการจัดการมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติด้วย

#### 4. แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ

1. นักทฤษฎีการจัดการที่สำคัญ ที่เป็นผู้บุกเบิกแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงบริหารและมีชื่อเสียงที่สุดก็คือ เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2545 : 219) ในการศึกษาวิธีการทำงานและการวิเคราะห์ปัญหาของผู้บริหารระดับสูง เขาได้สรุปหลักการจัดการขึ้น 14 รายการ เฮนรี ฟาโยล์ มีความเชื่อว่าการบริหารระดับสูงเป็นกระบวนการของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้บริหารต้องกระทำซึ่งกำหนดกิจกรรมเหล่านั้นขึ้นเป็นสากล เพื่อให้ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท โดยเขาได้ระบุหน้าที่ในกระบวนการจัดการ ไว้ดังนี้

1.1 การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การจัดองค์กร (Organizing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างหน้าที่งาน และโครงสร้างความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่เพื่อให้เกิดการประสานความพยายามหรือการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร

1.3 การบังคับบัญชา (Commanding) เป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรมการใช้ศิลปะของการเป็นผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ และการประเมินโครงสร้างองค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม

1.4 การประสานงาน (Controlling) เป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรมดูแลให้การกระทำทั้งหมดสอดคล้องกับแผนที่ได้กำหนดไว้

2. ลูเธอร์ ฮัสซี กุลิก และลินดอลล์ โฟวนส์ เออร์วิก (Luther Halsey Gulick and Lyadall Fownes Urwick อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2545 : 22) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยสรุปเป็นอักษรย่อว่า พอสด์คอร์ป (POSDCORB) ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายมา ศัพท์อักษรย่อนี้มาจาก

2.1 P = Planning การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์กรว่าควรทำงานเพื่อวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร

2.2 O = Organizing การจัดองค์การ หมายถึง การจัดตั้งโครงสร้างอำนาจอย่างเป็นทางการภายในองค์การเพื่อประสานงานหน่วยงานย่อยต่างๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

2.3 S = Staffing การจัดคน หมายถึง หน้าที่ด้านบริหารงานบุคคลเพื่อจัดอบรมเจ้าหน้าที่และจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ดีไว้

2.4 D = Directing การอำนวยการหรือการสั่งการ หมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา โดยพยายามนำเอาการตัดสินใจดังกล่าวมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งและคำแนะนำ

2.5 Co = Coordinating การประสานงาน หมายถึง หน้าที่สำคัญต่างๆ ในการประสานส่วนต่างๆ ให้เข้าด้วยกันอย่างดี

2.6 R = Reporting การรายงาน หมายถึง การรายงานความเคลื่อนไหวต่างๆ ในองค์การให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น การวิจัย และการตรวจสอบ

2.7 B = Budgeting การงบประมาณ หมายถึง หน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวกับงบประมาณในรูปของการวางแผนและการควบคุมด้านการเงินและการบัญชี

สรุปได้ว่าปัจจัยกระบวนการบริหารเป็นขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การ ถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะเลือกกระบวนการที่เหมาะสมมาใช้ในองค์การ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ หากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครปฐมได้กำหนดกระบวนการบริหารที่เหมาะสมแล้ว ก็จะส่งผลให้การทำงานของบุคลากรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

จากแนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการที่กล่าวมา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกระบวนการบริหารโพสคอรบ POSDCORB ของกลุค และเออร์วิค และกระบวนการบริหารของเฮนรี ฟาโยล์ เป็นแนวทางในการศึกษาอันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการหรือการสั่งการ การประสานงาน การรายงาน/การควบคุมกำกับ การงบประมาณ และการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐมากขึ้น

## ทฤษฎีประสิทธิผลขององค์กร

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 2 หัวข้อ คือ 1) ความหมายของประสิทธิผล 2) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน 3) การประเมินประสิทธิผลขององค์กร

### 1. ความหมายของประสิทธิผล

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้แตกต่างกันออกไปดังนี้ ยัชแมนและซีชอร์ (Yuchtman & Seashore, 1967 อ้างถึงใน นวพร แสงหนุ่ม, 2544 : 16) ได้เสนอความหมายของประสิทธิผลขององค์กร โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีระบบในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อมในรูปของระบบเปิด (Open System Model) ว่าประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม ดังนั้นการวัดประสิทธิผลขององค์กรจึงต้องอาศัยการเปรียบเทียบ การแข่งขันกันระหว่างองค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรนั่นเอง

เจมส์ แอล ไพรท์ (James L Price, 1968 อ้างถึงใน นวพร แสงหนุ่ม, 2544 : 16) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรว่าเป็นความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย และพบว่าตัวแปรแทรกซ้อนมีผลกระทบที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลและการแบ่งส่วนงาน การติดต่อสื่อสารและขนาดขององค์กร โดยตัวแปรซ้อนที่พบได้แก่ ความสามารถในการผลิต การยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ขวัญ ความสามารถในการปรับตัว ความเป็นปึกแผ่น

เชนน์ (Schein, 1980 : 118 อ้างถึงใน นิติศักดิ์ เดือนดาว, 2549 : 7) ได้ให้ความหมายเรื่องประสิทธิผลองค์กรว่า หมายถึง ความสามารถในการอยู่รอด ความสามารถในการปรับตัว การดำรงสภาพและการเจริญเติบโตขององค์กร

ไฟแลนเดอร์และไพโอเกิล (Freidlander and Piokle, อ้างถึงใน สุกัญญา โอภากุล, 2544 : 37) เห็นว่าองค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพ คือความมากน้อยของการที่องค์กรสนองตอบต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตร และลักษณะท่าทีของพนักงาน หรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะได้เป็นอย่างดี โดยมองประสิทธิผลไม่ใช่มองเฉพาะเรื่องของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการมองในกรอบกว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถสนองตอบ

ความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย ซึ่งก็ไม่ใช่เพียงในแง่ของเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงคุณภาพ ความรวดเร็วและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วย

ศุภชัย ยาวะประภาส (2540 : 79) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

โดยสรุปแล้วประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร คือ ความสามารถขององค์กรในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคม ในการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสมาชิกขององค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาให้องค์กรดำรงอยู่ต่อไปได้

## 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มัลลี เวชชีวะ (2542 : 7 อ้างถึงใน บัญญัติ เพื่อนสีเมือง, 2549 : 35) รวบรวมผลงานวิจัยต่างๆ แล้วสรุปว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลนั้นประกอบด้วย 14 ประการ ดังนี้

1. ทุกคนรู้สึกว่าเป็นเจ้าของโครงการ ห่วงเหินและป้องกันชื่อเสียงขององค์กรอย่างจริงจัง
2. องค์กรมีลักษณะยืดหยุ่นและปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้และการเปิดทางให้มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้
3. อำนาจวินิจฉัยสั่งการไม่ได้ขึ้นอยู่กับเบื้องบนสุดขององค์กรแต่กระจายไปยังหน่วยงานระดับต่างๆ โดยทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และกิจกรรมต่างๆ
4. มีการประเมินความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากเหตุผลความเป็นไปได้มากกว่าการพิจารณาว่ามาจากไหนและเป็นใคร
5. บุคคลในองค์กรให้การสนับสนุนจากเหตุผลความเป็นไปได้มากกว่าการพิจารณาว่ามาจากไหน และเป็นใคร
6. บุคคลในองค์กรให้การสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มที่ องค์กรก็ให้การสนับสนุนบุคคลและบุคคลก็สนับสนุนซึ่งกันและกัน
7. มีโครงสร้างขององค์กรที่ยืดหยุ่นได้
8. บุคคลในองค์กรทุกคน สนใจผลสำเร็จมากกว่าระเบียบประเพณีต่าง ๆ
9. การติดต่อสื่อสารโดยเปิดเผยตลอดทั้งองค์กรจากล่างขึ้นบน บนลงล่างและทางขวาง
10. บุคคลในองค์กรเข้าใจจุดประสงค์ขององค์กรอย่างชัดเจน
11. การประชุมเป็นไปเพื่อการแก้ปัญหาขององค์กรเป็นประการสำคัญ

12. มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ

13. งานของบุคคลแต่ละคนมีสาระน่าสนใจ

14. บุคคลในองค์กรมีมาตรฐานในการทำงานสูง มีประสบการณ์หรือความชำนาญในการทำงาน รับผิดชอบเป็นอย่างดี

บาร์นาร์ด (Chester I. Bernard, 1966 : 82 อ้างถึงใน สุกัญญา โอภากุล, 2544 : 21) ได้มองการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นสองลักษณะคือ

1. การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งเรียกว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

2. การปฏิบัติงานที่ถือเอาความพึงพอใจของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นเครื่องจักร ซึ่งเรียกว่าประสิทธิผล (Effectiveness) แนวคิดของบาร์นาร์ดนำมาซึ่งแนวทางการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในองค์กรต่อมาหลายลักษณะของไทยและต่างประเทศ

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรตามแนวคิดของนักวิชาการสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรจะต้องประกอบด้วยความร่วมมือ การเรียนรู้ การร่วมมือกัน ตัดสินใจแก้ปัญหา การยอมรับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติและความรู้สึกที่ดีในการเป็นเจ้าขององค์กร มีการปฏิบัติงานที่เน้นถึงความสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กรปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

### 3. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร

แนวคิดการประเมินประสิทธิผลองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงแนวทางการประเมินผลองค์กร ดังนี้

แคปโลว์ (Caplow, 1964 : 1 อ้างถึงใน นิติศักดิ์ เดือนดาว, 2549 : 16) เสนอแนะว่า ประสิทธิภาพขององค์กร ประเมินผลโดยการวัดจากตัวแปร 4 ตัวด้วยกัน คือ ความมั่นคง หมายถึง การวัดความสามารถขององค์กรในการรักษาโครงสร้างขององค์กรไว้ การผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง การวัดความสามารถขององค์กรในการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างสมาชิกขององค์กร ความสมัครใจ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการจัดการให้มีความพึงพอใจสำหรับบุคคล และความปรารถนาของสมาชิกที่จะคงมีส่วนร่วมต่อไป และความสัมฤทธิ์ผล หมายถึง ผลรวมสุทธิของกิจกรรมขององค์กร

โรบบินส์ (Robbins, 1990 : 53-68 อ้างถึงใน นิติศักดิ์ เดือนดาว, 2549 : 16) ได้ศึกษาวิธีวัดประสิทธิผลองค์กรไว้ 4 แนวทาง คือ

1. ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย(The Goals-Attainment Approach) คือ เน้นที่การบรรลุ “ผลสำเร็จ” (Ends) มากกว่า “วิธีการ” (Means)

2. แนวทางเชิงระบบ (The System Approach) แนวทางนี้เชื่อว่าการพิจารณาองค์การต้องพิจารณาทั้งระบบโดยเน้นวิธีการ (Means) มากกว่าเป้าหมาย (Ends)

3. ความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The Strategic Constituencies Approach) เป็นแนวทางที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มผู้มีอิทธิพลภายในและภายนอกองค์การ

4. แนวทางค่านิยมที่แตกต่างของสมาชิกในองค์การ (The Competing Value Approach)

กิบสัน และคณะ (Gibson et al, 1994 : 33–34 อ้างถึงใน สุริย์ โพธาราม, 2547 : 19-21)

กล่าวว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นการผสมผสานระหว่างตัวชี้วัดของประสิทธิผลขององค์การกับมิติของเวลา ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาเป็น ระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว ดังนี้

1. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Short – Run) วัดได้จากการผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ กล่าวคือ

1.1 การผลิต หมายถึง ความสามารถขององค์การในการผลิตผลผลิต ในปริมาณและคุณภาพตามที่สภาพแวดล้อมต้องการ ในองค์การที่ให้บริการ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการคือการผลิตขององค์การ เป็นต้น

1.2 ประสิทธิภาพ หมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อตัวป้อน หรือผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนจากสินทรัพย์ โดยพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเปล่าจากการใช้ทรัพยากรที่ต่ำกว่าขีดความสามารถ เช่น ค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษา 1 คน นอกจากนี้ประสิทธิภาพขององค์การยังหมายถึง ความมากน้อยในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้จะต้องมีการวัดที่แน่ชัด เช่น การเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ประสิทธิภาพขององค์การยังพิจารณาได้จากการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน การควบคุมทรัพยากรขององค์การ การจัดการข้อขัดแย้งในองค์การ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวตามความจำเป็นอันเกิดจากสภาพแวดล้อม

1.3 ความพอใจ หมายถึง การที่องค์การสามารถสนองต่อความต้องการของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด การสนองต่อความต้องการของพนักงานนั้นควรพิจารณาจากความผูกพันต่อองค์การ รวมทั้งขวัญและกำลังใจในการทำงานกล่าวคือ

1.3.1 ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งจะแสดงออกในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มความสามารถในการทำงานให้กับองค์การ ยอมรับความทุกข์ส่วนตัวของตัวเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ การมีความเชื่ออย่างแน่อนและมีกรอบรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

1.3.2 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะแห่งจิตใจของสมาชิกในองค์กรที่แสดงออกด้วยความสนใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวัญเป็นเสมือนแกนกลางของบุคคลในการอุทิศกายและใจในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งหากองค์กรใดมีขวัญต่ำจะทำให้การบริหารงานไม่บรรลุผล โดยสามารถสังเกตขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรจากระดับความสม่ำเสมอของผลงาน การขาดงานหรือความเฉื่อยชาในการทำงาน การลาออกหรือการขอย้ายงาน คำร้องทุกข์หรือบ่นครหานินทา

2. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) วัดได้จากความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนา กล่าวคือ

2.1 การปรับตัว หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกณฑ์นี้จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากความไม่มีประสิทธิผลในการบรรลุผลผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสัญญาณในการปรับนโยบายให้เหมาะสม หรือการได้รับสัญญาณการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม เป็นต้น

2.2 การพัฒนา หมายถึง กระบวนการซึ่งพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิผลขององค์กรด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคคลที่จะเจริญก้าวหน้าและพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยความรู้และเทคนิคจากพฤติกรรมศาสตร์

3. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (Long – Run) วัดได้จากการอยู่รอดขององค์กร กล่าวคือ การอยู่รอดขององค์กรมีเกณฑ์ในการพิจารณา 2 ประการ คือ การอยู่รอดในที่สุดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับองค์กรให้เข้ากับข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมและในการตอบสนองข้อเรียกร้อง ฝ่ายบริหารจะต้องมุ่งความสนใจไปที่วงจรของตัวป้อนกระบวนการผลิตทั้งหมด เกณฑ์นี้สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องความเป็นระบบขององค์กร

ฮอยและมิสเคล (Hoy and Miskel, 1991 อ้างถึงใน นฤมล ปิติตานนท์, 2545 : 14) ได้ขยายแนวความคิดของพาร์สันออกไป โดยเสนอแนะตัวบ่งชี้ในการวัดประสิทธิผลองค์กร 4 ประการคือ

1. การปรับตัว หมายถึง การที่องค์กรจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานภายในองค์กรให้สนองตอบต่อสภาพการณ์ใหม่ ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กร ตัวบ่งชี้จะใช้วัด ได้แก่ ความสามารถในการปรับเปลี่ยน นวัตกรรม ความเจริญเติบโต และการพัฒนาไปตามสภาพภายในองค์กร

2. การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดหาและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพ การแสวงหาทรัพยากรและประสิทธิภาพ

3. การบูรณาการ หมายถึง การประสานสัมพันธ์ของสมาชิกภายในองค์การรวมพลังให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติการกิจขององค์การ ตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัด ได้แก่ ความพึงพอใจ บรรยากาศ การติดต่อสื่อสารและความขัดแย้ง

4. การคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบค่านิยม หมายถึง การดำรงและรักษาระบบค่านิยมขององค์การซึ่งประกอบด้วย รูปแบบทางด้านวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจในการทำงานให้คงอยู่ในองค์การ ตัวชี้วัด ได้แก่ ความจงรักภักดี ศูนย์กลางความสนใจของชีวิตและแรงจูงใจ

ยัชแมนและซีชอร์ (Ephraim Yuchtman & Stanley E. Seashore, 1967 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2546 : 188) ได้เสนอให้วัดประสิทธิผลขององค์การ โดยคำนึงถึง

1. ความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้า
2. ความสามารถขององค์การในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก
3. ความสามารถขององค์การในการอยู่รอด
4. ความสัมพันธ์แบบพึ่งพาระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์การ ถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีแล้วจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของส่วนอื่น ๆ ด้วย

จีโอจีโพลัสและเทนเนบลาม (Geogepoulos & Tannenbaum, 1977 อ้างถึงใน นิตยสารเดือนดาว, 2549 : 24) ที่กล่าวว่า มาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ จะต้องตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์การมากกว่าที่จะใช้เป็นการวัดที่อยู่ภายนอกองค์การ โดยได้ระบุเกณฑ์วัดดังนี้

1. ความสามารถในการผลิต (Productivity)
2. ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility)
3. การปราศจากความกดดัน (Strain) หรือขัดแย้ง (Conflict)

ดังนั้น ตามแนวคิดข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า องค์การที่มีประสิทธิผลคือองค์การที่สามารถปรับตัวให้อยู่รอดได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ โดยความร่วมมือของบุคคลภายในองค์การ ด้วยบรรยากาศที่ดี มีความร่วมมือร่วมใจ ปราศจากความขัดแย้ง และภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

### แนวคิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) ความหมายของความคิดเห็น 2) การสร้างเครื่องมือวัด และ 3) การวัดความคิดเห็น ตามลำดับ ดังนี้

## 1. ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น (Opinion) ได้มีนักวิชาการและผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยได้ให้ความหมายหลายท่านด้วยกัน ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2543 : 369) ได้อธิบายความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ว่าหมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อบางอย่าง เจตคติบางอย่างและค่านิยมบางอย่างของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งซึ่งการกระทำอาจไม่สอดคล้องกับการแสดงออกทางความคิดเห็นต่อสิ่งนั้น

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 132) ได้อธิบายความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกของบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียนซึ่งในการแสดงออกนี้ จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

อุทัย หิรัญโต (2545 : 80-81) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานานเป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่ในระยะเวลาอันสั้นเรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่าย แต่ก็สลายตัวเร็ว

ตามพจนานุกรมฉบับมติชน (มติชน, 2547 : 173) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความคิดเห็น หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง

Webster New World Dictionary (1998 : 301) ได้สรุปไว้ว่าความคิดเห็น คือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริงแต่อยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าจะน่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

จากความหมายของความคิดเห็นข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การที่บุคคลนั้น ๆ แสดงออกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่งโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์มาใช้เป็นส่วนประกอบในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นหรือความคาดหวังต่อสิ่งนั้น ๆ และความคิดเห็นนั้นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

## 2. การสร้างเครื่องมือวัด

การวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นจำเป็นต้องมีเครื่องมือวัดความคิดเห็นเพื่อให้ผลที่ได้ออกมาเป็นไปในทิศทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ การสร้างเครื่องมือวัดได้มีผู้อธิบายการสร้างเครื่องมือแต่ละวิธีที่ใช้วัดความคิดเห็น ดังนี้

ถ้วน สายยศและอังคณา สายยศ (2543 : 66) ได้อธิบายว่า เครื่องมือต่อไปนี้นี้เป็นแบบมีสิ่งเร้าให้แล้วตอบออกมาตามความรู้สึกอาจจะไม่ดีมากนักแต่ก็เป็นที่ยอมรับใช้วัดมากที่สุดเพราะมีความปรนัย แต่อาจจะเกิดการเสแสร้งได้ถ้าเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ ถ้าตอบด้วยความจริงใจก็จะมีความเที่ยงตรงมากพอใช้ได้ สะดวกในการสร้าง และสะดวกในการสอบวัด วิธีสร้างที่ดีอาจใช้ข้อความเชื่อหรือคำศัพท์ที่ลักษณะคล้ายกันที่สุด 3-4 ข้อ เพื่อเป็นการตรวจสอบความคงเส้นคงวาในการตอบของผู้ตอบ ถ้าข้อเหมือนกันหรือคล้ายกัน 3-4 ข้อ ตอบตรงกันหรือใกล้เคียงกัน แปลว่า ผู้ตอบคนนั้นเชื่อได้ว่าตอบด้วยใจจริง แต่ถ้า 3-4 ข้อ ที่มีลักษณะเหมือนกันแต่ตอบไม่ตรงกันเลย แสดงว่าผู้ตอบนั้นไม่ได้ตอบด้วยความจริงอาจจะดึงออกไม่ตรวจ เพราะแปลผลการตอบไม่ได้

## 2.1 การสร้างแบบเทอร์สโตน

วัดทัศนคติแบบนี้เมื่อ ค.ศ. 1929 ส่วนดีของเครื่องมือวัดแบบนี้ตรงที่ไม่ต้องมีมาตราวัดตัวเลขติดเอาไว้ให้ผู้ตอบเห็นจะมีแต่ข้อความแสดงความรู้สึกทั้งทางบวก กลาง และลบครบตามจำนวนมาตราที่กำหนดไว้ตอนสร้างตอนแรกเท่านั้น เช่น อาจจะกำหนด 5 มาตรา จำนวนข้อน้อยที่สุดควรได้ 5 ข้อ ถ้ากำหนดมาตราวัดไว้ 11 มาตราจำนวนข้อความที่แสดงความรู้สึกทั้งทางบวกและลบอย่างน้อยต้องให้ใช้ได้ 11 ข้อ

## 2.2 การสร้างแบบลิเคอร์ท

วัดทัศนคติแบบนี้เมื่อ ค.ศ. 1932 และเป็นวิธีการสร้างที่ง่ายกว่าวิธีแบบเทอร์สโตน มีการพัฒนาเพื่อวัดด้านความรู้สึกได้หลายอย่าง การสร้างเครื่องมือวัดเจตคติแบบนี้เป็นวิธีประเมินน้ำหนักความรู้สึกของข้อความในตอนหลัง คือ หลังจากเอาเครื่องมือไปสอบวัดแล้ว ซึ่งตรงข้ามกับแบบเทอร์สโตนที่กำหนดค่าน้ำหนักของข้อความไว้ก่อนการนำไปสอบ การสร้างข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อเป้าเจตคติจะต้องให้ครอบคลุมและสัมพันธ์ซึ่งกันและกันข้อความอาจจะเป็นทางบวกหมดหรือทางลบหมดหรือผสมกัน ก็ได้การนำคะแนนข้อที่เห็นด้วยหรือข้อที่ไม่เห็นด้วยมาพล็อตกราฟจะเป็นรูปแบบเป็นลักษณะที่ไปด้วยกัน

## 2.3 การสร้างแบบออสกูด

วัดเจตคติแบบนี้เมื่อ ค.ศ. 1957 ให้ชื่อเครื่องมือแบบนี้ว่า มาตราวัดแบบนัยจำแนก (Semantic Differential Scale) หรือ (SDS) การสร้างมาตรวัดเจตคติแบบนี้จำแนก อาศัยทฤษฎีและผลงานวิจัยเกี่ยวกับความหมายของคำในประโยคที่แสดงความรู้สึกประโยคหนึ่งนั้นดูเหมือนเป็นประโยคยาวแต่ความจริงแล้วอาจจะแทนด้วยคำที่มีความหมายเพียงคำเดียว เช่น ครูเป็นอาชีพที่น่ายกย่อง คำสำคัญที่แสดงความรู้สึกจากประโยคนี้คือ คำว่า “ยกย่อง” เป็นต้น คำทางภาษาต่าง ๆ นั้นมีลักษณะสำคัญอยู่ 2 อย่างคือ บางคำมีความหมายเพียงแง่เดียว เช่น โด๊ะ แก้อี้ ไป มา ฯลฯ แต่บางคำมีความหมายสัมพันธ์นอกเหนือจากความหมายเดิมนั้นคือมีความหมายได้หลายอย่าง

เช่น คำว่า “แดง” นอกจากจะเป็นลักษณะของสีแดงแล้ว ยังมีความหมายสัมพันธ์กับคำว่า “ร้อน” หรือ “กล้าหาญ” ก็ได้ คำว่า “ขาว” มีความหมายเดิมว่าสีขาว แต่ความหมายที่สัมพันธ์ นอกเหนือไปจากเดิม อาจหมายถึง บริสุทธิ์ สะอาด สว่าง ดังนี้ เป็นต้น

#### 2.4 วิธีกัตแมน

วิธีกัตแมน (Guttman) เป็นแนววิธีการจัดมาตราที่มีความเข้มข้นแตกต่างกัน ตามลำดับ เพื่อวัดองค์ประกอบหรือมิติเดียว (Unidimensional) ใช้ได้ทั้งโครงสร้างการวัดความสามารถ ทางสมองและวัดด้านความรู้สึกการพิจารณาจากการวัดด้านความสามารถหรือวัดด้านสติปัญญาจะมองเห็นชัดกว่า มาตราแบบนี้เป็นลักษณะความเข้มข้นสะสม (Cumulative scale)

#### 2.5 วิธีฟิชบาย

วิธีฟิชบาย (Fishbein) ไม่ได้สร้างมาตราแตกต่างไปจากแบบอื่นแต่ประการใด ส่วนมากจะใช้แบบลิเคอร์ทและแบบออสกูดเป็นหลัก แต่การเกิดทัศนคติอาจจะแปลกแตกต่าง ออกไปบ้าง

จากการสร้างเครื่องมือวัดความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความคิดเห็นต่าง ๆ นั้นแต่ละวิธีก็มีความแตกต่างกันไม่มากนักแต่จะมีความละเอียดมากน้อยต่างกันไป โดยวิธีวัดนั้นต้องทำให้มีความเชื่อมั่นสูงและพัฒนาเพื่อวัดด้านความรู้สึกได้หลายอย่าง โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสร้างเครื่องมือวัดความคิดเห็นแบบ ลิเคอร์ท เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดความคิดเห็นต่อไป

### 3. การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจวัดองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่ง หรืออาจวัดทั้งองค์ประกอบทางการรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึกและ องค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกัน ไปเลยก็ได้ ซึ่งวัดได้ 2 ลักษณะ คือ ทิศทาง (Direction) และ ปริมาณ (Magnitude)

3.1 ทิศทาง หมายถึง การประเมินค่าการรับรู้ การรู้สึก และการพร้อมกระทำไป ในทางด้าน ที่เป็นบวก หรือลบ ซึ่งหมายถึงดีหรือเลว ซึ่งทางด้านบวก หมายถึง การพร้อมที่จะให้การ สนับสนุนหรือความช่วยเหลือ ส่วนทางลบ หมายถึง ความพร้อมที่จะทำลาย ทำร้าย หรือขัดขวาง ความเจริญของสิ่งนั้น

3.2 ปริมาณ หมายถึง ความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของความคิดเห็นไป ในทางบวกหรือลบนั่นเอง หรือบุคคลอาจมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรงมากและต่อสิ่งหนึ่ง เพียงเบา ๆ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้น คนที่มีทัศนคติที่รุนแรงอาจจะเป็นการรุนแรง ในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามีความรู้สึกใกล้ชิดศูนย์ก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อย

ในการวัดความคิดเห็นสามารถวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและปริมาณ ซึ่งมีวิธีการวัดอยู่หลายวิธี การวัดทัศนคตินี้เป็นที่นิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบวัดทัศนคติมากที่สุด ได้แก่ มาตรการแบบลิเคอร์ท และมาตราส่วนแบบนัยจำแนก เป็นต้น

มาตราส่วนแบบลิเคอร์ท เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ยาก มาตรการวัดทัศนคติแบบลิเคอร์ทนี้ประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบให้เลือกคำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)

มาตรการวัดแบบนัยจำแนก (Semantic Differential Scale หรือ SDS) การสร้างมาตรการวัดทัศนคติแบบนัยจำแนกอาศัยทฤษฎีและผลงานวิจัยเกี่ยวกับความหมายของคำในประโยคที่แสดงความรู้สึกระยะหนึ่งนั้นดูเหมือนเป็นประโยคยาว แต่ความจริงแล้วอาจจะแทนด้วยคำที่มีความหมายเพียงคำเดียว

จากการวัดความคิดเห็นดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปการวัดความคิดเห็นได้ว่า การวัดความคิดเห็น แบ่งเป็น 2 ลักษณะด้วยกัน คือ แบบทิศทาง และแบบปริมาณ ซึ่งวิธีวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้เป็นเครื่องมือมากที่สุด คือ มาตรการลิเคอร์ทและแบบนัยจำแนก ซึ่งเป็นการแสดงถึงความคิดเห็นของบุคคลแล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และมาตราส่วนแบบนัยจำแนกเป็นการอาศัยคำในประโยคที่แสดงความรู้สึกระยะหนึ่งนั้นแทนด้วยคำที่มีความหมายเพียงคำเดียว

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่งของแต่ละบุคคล โดยอาศัยการรับรู้ เรียนรู้ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดย ความคิดเห็นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ การเกิดจากการเรียนรู้ ความรู้ความเข้าใจ และการแยกแยะเป็นส่วน โดยพิจารณาอย่างละเอียด ความคิดเห็นยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลแบ่งออกเป็นปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นอย่างมาก ความคิดจำเป็นต้องสามารถวัดได้จึงมีผู้ทำการสร้างเครื่องมือวัดความคิดเห็นไว้หลายวิธีด้วยกัน แต่วิธีที่นิยมใช้คือ แบบลิเคอร์ท ดังนั้นเมื่อทำการสร้างเครื่องมือได้แล้วจึงทำการวัดความคิดเห็นซึ่งสามารถวัดได้ 2 ลักษณะ คือ แบบทิศทาง และปริมาณ

## แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 4 หัวข้อ คือ 1) ความหมายของการบริการ 2) กระบวนการบริการ 3) ด้านการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ 4) ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

### 1. ความหมายของการบริการ

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุรยา (2549 : 2) ได้อธิบายว่าการบริการ (Services) นับว่าเป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเราเป็นอย่างมากเนื่องจากการบริการล้วนแต่เกี่ยวข้องกับพวกเราทุกคน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในฐานะที่เราทุกคนต่างก็เป็นผู้บริโภค เราจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนอยู่เสมอ เช่น การใช้บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยต่างๆ จากโรงพยาบาล การใช้บริการจากที่ว่าการอำเภอ การใช้บริการชักรีด การใช้บริการการเดินทางจากรถโดยสาร เป็นต้น

ชื่นจิตร แจ่มเจนนิก (2540 : 1) ได้อธิบายว่าการบริการ คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

อนง ศุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์ (2548 : 18) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีไมตรีจิต

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุรยา (2549 : 6) ได้อธิบายถึงคำว่าบริการว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเองจึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก คำว่า บริการ มีความหมายรวมถึงการบริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงบริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ (product) ต่าง ๆ

จอห์น ดี มิลเลท (John. D.Millett, 1954 : 397) ได้อธิบายว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical) มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แคสเปอร์ (Kasper, 1999 : 9) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมที่ไม่มีตัวตน และค่อนข้างเสื่อมสูญได้ง่าย การซื้อบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค แต่ในระหว่างปฏิสัมพันธ์เพื่อการบริโภคนั้นไม่จำเป็นต้องนำมาซึ่งการครอบครองสิ่งของที่มีตัวตน

กรอนรูส (Gronroos, 2001 : 46) ได้อธิบายว่า การบริการเป็นกระบวนการซึ่งประกอบไปด้วยชุดกิจกรรมที่ไม่มีตัวตน ที่โดยปกติแล้วจะเกิดขึ้นในปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการ ผู้บริโภคกับสินค้า และผู้บริโภคกับระบบของการบริการที่ได้จัดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภค

จากความหมายการบริการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการเป็นการทำกิจกรรมสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้ประโยชน์หรือผลได้ในทางที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้ที่เข้ารับการบริการเพื่อให้มีความรู้สึกพอใจ ประทับใจ และมีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้อง สร้างความประทับใจ และสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับบริการที่ดี

## 2. กระบวนการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังนี้

2.1 เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติ หรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติ อย่างนั้นมากมายต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจแต่เริ่มต้น เงื่อนไขการบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของ

การจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

2.2 แบบฟอร์มโดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอก ควรมีลักษณะเรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องขอบัตรห้องสมุด ก็ไม่ต้องให้ระบุว่าจะถือศาสนาอะไร เป็นต้น

2.3 ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่า ต้องผ่านโต๊ะกี่โต๊ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่กี่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

2.4 ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีคนที่ว่างงานไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้นในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน ในหลายประเทศได้มีความพยายามหลายหน่วยงาน เพื่อให้การบริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียว แทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

2.5 การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับการบริการที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอร้องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้ที่มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายส่งเรื่อง ไปให้หน่วยอื่นช่วยเหลือ เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ตื้ออย่างแน่นอนหากเจ้าหน้าที่ยืนยันกระต่ายขาเดียวว่าทำไม่ได้ และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือให้ความคิดเห็นใจ แต่อย่างใดหลักการของการบริการที่ดี คือ เจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจแล้ว

จากกระบวนการบริการดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการบริการเป็นสิ่งหนึ่ง ที่ผู้บริการจะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการเพื่อที่ผู้รับบริการจะต้องเกิดความพึงพอใจที่สุดหลังการได้รับบริการ โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้าย จนกระทั่งผู้รับบริการได้รับบริการเรียบร้อยแล้วไม่ว่าจะเป็นด้านเงื่อนไข แบบฟอร์ม ขั้นตอนระยะเวลา รวมถึงข้อการดำเนินการร้องเรียนของประชาชน

### 3. ด้านการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่

พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการ มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อกันโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชัง ประทับใจดี ถ้าได้บริการที่ไม่ดี) ซึ่งจากการศึกษาของปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังต่อไปนี้

3.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ

3.1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

3.1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูหยาบกราดตามแฟชั่น ถ้าเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

3.1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมานใจคนดู นอกจากนี้ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

3.2 การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถามความจำเป็น ต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มีกรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

3.2.1 มีการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย

3.2.2 มีการซักถามความต้องการ

3.2.3 การอธิบาย

3.2.4 วิธีการพูดที่สุภาพ

การให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ติดต่อกันโดยตรงกับผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการจะพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนหนึ่ง โดยเริ่มตั้งแต่ความเอาใจใส่ในงาน หน้าที่ บุคลิกภาพ ท่าที มารยาท ความรู้ความสามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การให้บริการที่มีความถูกต้อง

#### 4. ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

George and Reurink (1991 : 263-266) กล่าวว่า การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The Customer-Service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร เช่นถ้าผู้รับบริการต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็วยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจและการจัดการแบบมีส่วนร่วม นอกจากนี้ การบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการยังจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลเนื่องจากจะเป็นตัวช่วยให้องค์กรสามารถได้มองเห็นถึงการปฏิบัติขององค์กรและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์กร

ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร มีดังนี้

4.1 องค์กรจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและเป็นเรื่องเฉพาะตัวแต่เราก็สามารถระบุความต้องการทั่วไปของผู้รับบริการได้ ดังนี้

4.1.1 ความต้องการข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารและการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กร ความคาดหวังนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการกระทำและคำพูดของบุคคลผู้ให้บริการ ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ให้บริการกล่าวกับผู้รับบริการว่า “จะส่งจดหมายกลับไปให้ภายในเวลา...” นี้ก็เท่ากับเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้รับบริการ การตัดสินใจ และการกระทำไม่ส่งข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็ไม่สามารถจะตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ได้

4.1.2 ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น การตอบคำถามต่างๆ ไป การตอบโทรศัพท์ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

4.1.3 ความต้องการแก้ปัญหา เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาเกิดขึ้นเขาต้องการรู้เพียงว่า เขาควรจะทำอย่างไรต่อไป ดังนั้นผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.4 ความต้องการตรงต่อเวลาและความมั่นคงในการบริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับการบริการที่ตรงเวลา และผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหมาย

4.1.5 ความต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ

4.1.6 ความต้องการการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เช่น การส่งจดหมาย การพิมพ์สัญญาหรือการส่งข่าวสาร เป็นต้น ผู้รับบริการต้องการบริการที่ถูกต้องมีความผิดพลาดน้อยที่สุด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อถือของผู้รับบริการ

4.1.7 ความต้องการการบริการที่ถูกต้องและเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยที่ดี

4.2 เงื่อนไขทางการบริการ การที่จะทำให้ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการได้รับการตอบสนองจำเป็นที่จะต้องมีการที่ส่งมอบบริการ และเครื่องมือที่จะนำมาสนับสนุนกระบวนการสิ่งนี้จะป็นหนทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์กร ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการที่จะให้พนักงานในองค์กรช่วยแก้ไขปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เครื่องมือที่จะตอบสนองความต้องการนี้ คือ การให้อำนาจแก่พนักงานและการจัดการแบบมีส่วนร่วม เพราะพนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น และการจัดการแบบมีส่วนร่วมยังช่วยให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถของเขา ซึ่งทำให้เขาแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดการแบบมีส่วนร่วมและการให้อำนาจ เมื่อได้นำมาปฏิบัติแล้วจะมีผลกระทบต่อขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจของพนักงานด้วย

ปัจจัยที่ส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้นมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง 2 ประการหลัก ๆ ด้วยกัน คือ ต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการและด้านเงื่อนไขทางการบริการ องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร การบริการจะเน้นในเรื่องการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะดังกล่าวสรุปได้ว่า เป็นการทำกิจกรรม ที่ได้ประโยชน์ หรือได้ผลในทางที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการกับผู้ที่เข้ารับการบริการ เพื่อให้มีความรู้สึกพอใจ ประทับใจ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการกับประชาชนทั้งในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานและได้รับการบริการที่ทั่วถึงด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัยที่ดี เป็นธรรมชาติ

ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้าย รวมทั้งการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้นมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง 2 ประการหลัก ๆ ด้วยกัน คือ ต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการและด้านเงื่อนไขทางการบริการ

### แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้  กำหนดวิสัยทัศน์  ในการพัฒนาระบบราชการ ในช  วาระระยะป  พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550 คือ พัฒนาระบบราชการไทยให้  มีความเป  นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์  โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ  านเมืองที่ดี และประโยชน์  สุขของประชาชน ซึ่งมีเป้าหมายหลักของการพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ ได้  แก่

1. พัฒนาคุณภาพการให้  บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality)
2. ปรับบทบาท การกิจ และขนาดให้  มีความเหมาะสม (Rightsizing)
3. ยกกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้  อยู่  ในระดับสูงและเทียบเท  ่า เกณฑ์  สากล (High Performance)
4. ตอบสนองค  อกการบริหารปกครองในระบบประชาธิปไตย (Democratic Governance) การปรับบทบาทการทำงานใหม่  ที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม การเมือง และเทคโนโลยี ที่ส่งผลให้  เกิดการรับรู้  ข  ้อมูล  าวสารอย  างรวดเร็วและเท  ่าเทียมกันเพื่อให้  ประชาชน เกิดความพึงพอใจในการรับบริการของภาครัฐ จึงให้  ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้  บริการ โดยมีรูปแบบและวิธีการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต  องการของประชาชนการบริการเป็นการเกี่ยวข  องระหว  างผู้  ให้  บริการและผู้  รับบริการโดยผู้  ให้  บริการพยายามปฏิบัติงานตามหน  ้าที่ของตน เพื่อสร  างความพึงพอใจให้  กับผู้  รับบริการ ส  วนผู้  รับบริการก็พยายามเรียกร  ้องการบริการที่ตนต  ้องการและสร  างความพึงพอใจให้  กับตนเองโดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้  นำการบริหารลูกค  ่าสัมพันธ์  มาใช้  เป  นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้  บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งการนำกิจกรรมของการบริหารลูกค  ่าสัมพันธ์  จะเป  นการประสานงานกันระหว่างการใช้  บุคลากร อุปกรณ์เทคโนโลยี กระบวนการทำงานและการอำนวยความสะดวก เพื่อให้



3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง  กับการบริการประชาชน หรือ  วนราชการ  วยกัน ให้ส่วนราชการแต่  ละแห  งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการและป  ดประกาศให้  ประชาชนทราบ

4. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่  ประชาชนให้  ส  วนราชการ  วมกันจัดตั้งศูนย์  บริการ  วมกระทรวงศูนย์  บริการ  วมจังหวัด ศูนย์  บริการ  วมอำเภอให้  ประชาชนสามารถติดต่อ  อในเรื่องต  าง ๆ ได้  ในที่เดียวกัน

5. ให้  ส  วนราชการ ทบ ทวน เพื่อ ดำเนินการ ยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของ ประชาชนเป  นสำคัญ

6. ในการบริการประชาชนหรือติดต่อ  ระหว  างส  วนราชการ  วยกันให้  ส  วนราชการกำหนดระยะเวลาแล  วเสร็จของงานและประกาศให้  ประชาชนทราบเป  นการ ทั่วไป พร  วมกับจัดให้  มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้  แก  ประชาชนที่จะเข  ถึงข  อมูลข  าวสารได้  ง  าย

จากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนดังกล่าวจะทำให้เกิดผลการพัฒนา คุณภาพการให้  บริการประชาชน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้  บริการของหน  วยงานราชการ ประชาชนมี ความพึงพอใจในคุณภาพการให้  บริการของหน  วยงานของรัฐ จากการสำรวจในปี  พ.ศ. 2548 พบว  าค  าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากร  อยละ 76.58 ในปี  พ.ศ. 2547 เป  นร  อยละ 76.64 ซึ่งก็ใกล้เคียงกับเป  าหมายที่กำหนดไว้และคาดว่า ในปี พ.ศ. 2550 จะสามารถยกระดับ ความพึงพอใจของประชาชนไม่  ต่ำกว่าร้อยละ 80 ตามเป  าหมายที่กำหนดได้

2. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ จากการผลักดันให้  ส  วน ราชการต่างๆ พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย  างต  ่อเนื่องมาตั้งแต่  ป  พ.ศ. 2546 พบว่า  ส  วนราชการสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงได้  อย  างต  ่อเนื่องโดยเฉลี่ย ร  อยละ 60.09 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย ที่กำหนดให้  ลดระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการลงได้  มากกว  าร  อยละ 50

จากแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ (ก.พ.ร.) เป็นการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ โดยยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาระบบราชการ 4 ข้อ หลัก ๆ ด้วยกัน คือ การพัฒนาคุณภาพการให้  บริการประชาชนที่ดีขึ้น การปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้  มีความเหมาะสม การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้  อยู่

ในระดับสูงและเทียบเท่า  เกณฑ  สากล การตอบสนองต่อ  การบริหารปกครองในระบบประชาธิปไตยเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยสามารถสรุปและนำแนวคิดมาใช้ประกอบในการศึกษาวิจัยในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การพัฒนาระบบราชการไทยให้  มีความเป  นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์  โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ  านเมืองที่ดีและประโยชน์  สุขของประชาชน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะส่งผลต่อด้านความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และจากแนวคิดดังกล่าวพบว่า มีหลายด้านที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐเช่นกัน ซึ่งผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้  รับบริการที่  องการความเชื่อมั่น  การดำเนินการนั้นเป  นไปอย  างมีขั้นตอนเป  ่นระบบปฏิบัติใด  ตามสัญญาที่ไ  ้ว  มีความซื่อสัตย์  สุจริตและเป  ่นธรรมไม  คดโกงหรือเอาเปรียบผู้  รับบริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ให้บริการที่ผู้  รับบริการ มีความคาดหวังที่จะไ  รับการต  ่อนรับดูแลอย  างกระตือรือร  ่น นอบน  อม พุดจาไพเราะ ไ  ความช  วยเหลือ อย่างจริงใจ และจริงจัง มีความรู้  เรื่องที่จะไ  บริการอย  างแท  จริง เมื่อมีข  อสงสัยสามารถไ  คำตอบชี้แจงรับฟังเรื่องที่เป  ่นป  ญหาและช  วยแก  ป  ญหาไ  ใด  ทร  างความมั่นใจไ  ้ว  ว่าจะไ  รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต  องสมบูรณ์

3. ด้านสถานที่ หมายถึง สถานที่ให้บริการที่ผู้  รับบริการคาดหวังที่จะไ  ้เห็นหรือสัมผัสสถานที่ ที่มีความสะอาด เป  ่นระเบียบเรียบร้อยอยู่ มีป  ายบอกชัดเจน แสดงวิธีการติด  ้อพื้นที่การบริการมีความทันสมัยเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกรวมทั้งด้านสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์และความสะดวกในการเดินทาง

4. ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง ผู้  รับประทานอาหารที่จะใด  เห็นสิ่งต่างๆ เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกแก่  ผู้  รับประทานอาหาร ด้านการให้บริการอย่างครบวงจร ด้านการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการวัดความคิดเห็นจากด้านต่างๆ ดังกล่าวจะส่งผลให้ทราบถึงประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

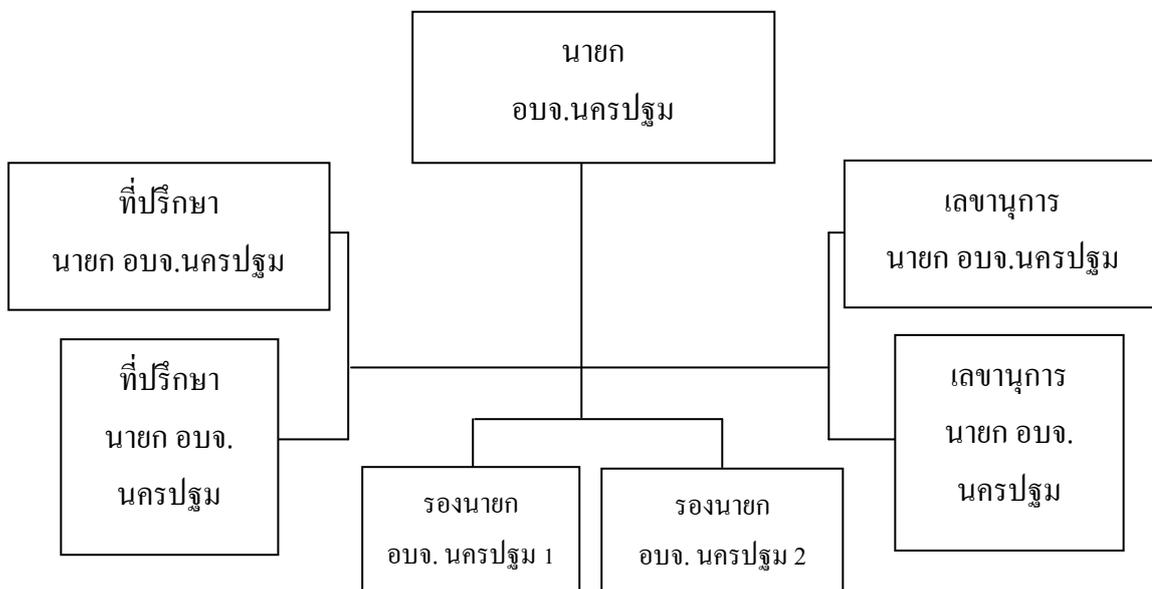
## โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

### 1. ความเป็นมาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไข และวิวัฒนาการมาตามลำดับโดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรตัวแทนของประชาชน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น โดยมีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้นเพื่อแยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบบริหารราชการในส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิมทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษาไม่ผู้จะได้ผลสมความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล ต่อมาได้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัดใหม่ โดยตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมดอย่างที่เป็นอย่างในปัจจุบัน

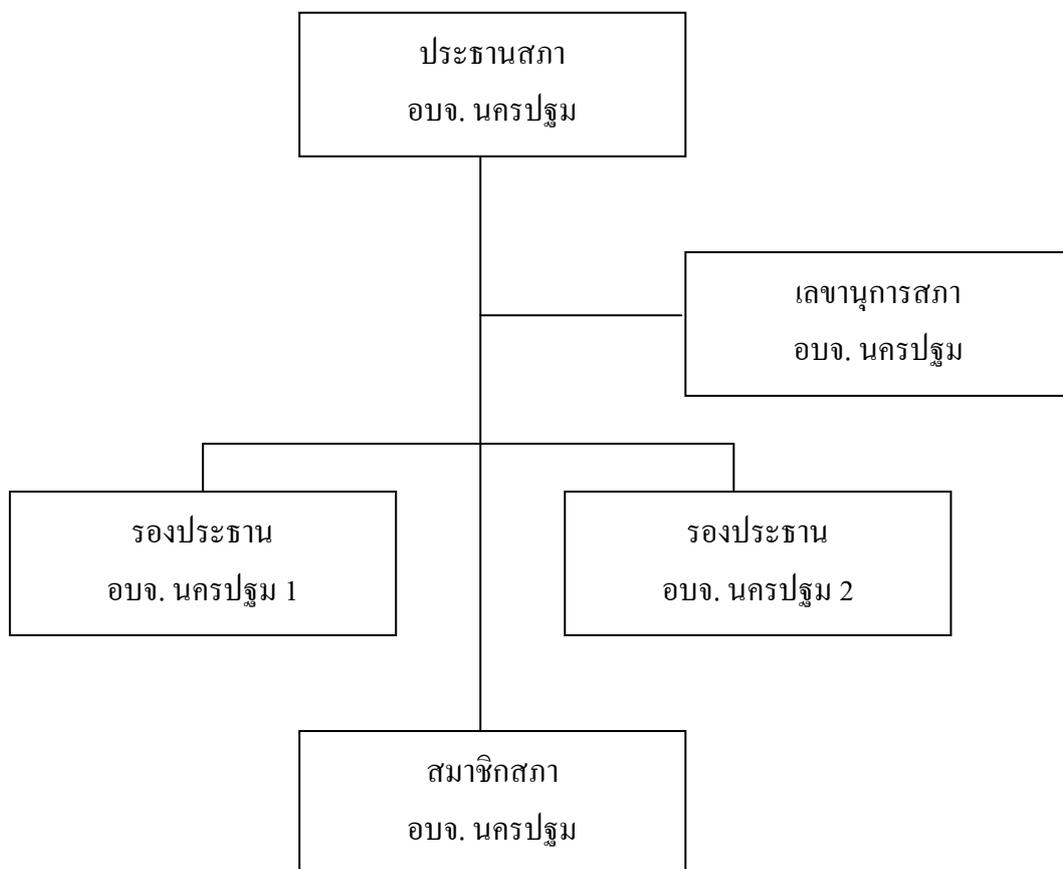
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่เลขที่ 60/4 หมู่ที่ 5 ถนนยิงเป้าใต้ ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แบ่งการปกครองออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ ปรากฏตามแผนผังที่แสดงดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, 2549ก : 6)

ภาพที่ 2.1 แผนผังฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม



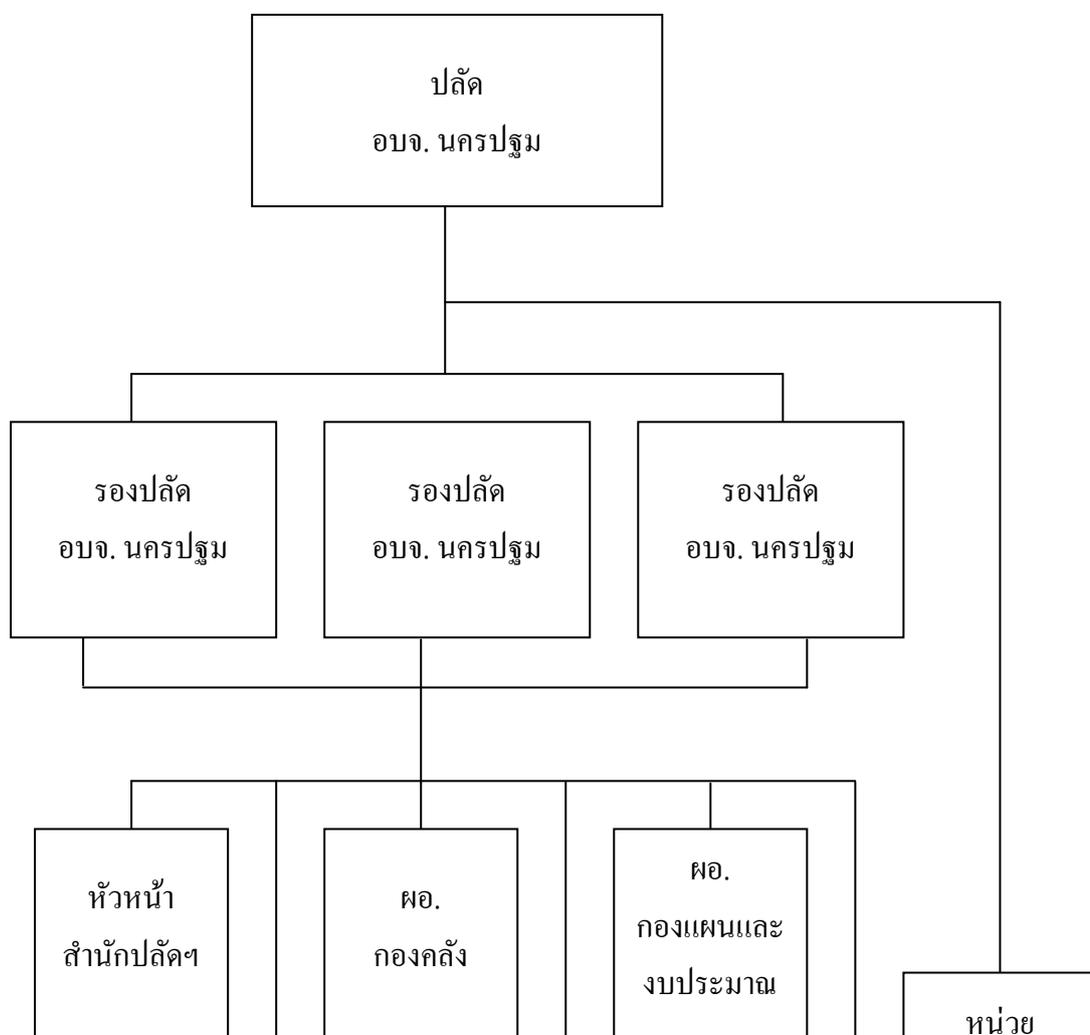
(องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, 2549 ก : 11-12)

ภาพที่ 2.2 แผนผังฝ่ายนิติบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม



(องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, 2549 ก :13)

ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม



(องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, 2549 ข : 37)

## 2. ความเป็นมาของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

ปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลมีนโยบายที่จะปรับปรุงด้านเศรษฐกิจของชาติให้มีรากฐานมั่นคง โดยการส่งเสริมอุตสาหกรรมให้ก้าวหน้าขยายตัวยิ่งขึ้นและช่วยเหลือสนับสนุนการค้าของประเทศ มีการจัดตลาดให้สินค้าจึงจำต้องรวบรวมสถิติเพื่อทราบหลักแหล่งของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ และพาณิชย์กิจทุกประเภท

ดังนั้น รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ขึ้น โดยเห็นว่าสมควรต้องจดทะเบียน ผู้ประกอบพาณิชย์กิจขึ้นไว้ให้เป็นระเบียบอันดี ดังที่ประเทศอื่น ๆ ได้ปฏิบัติกันมาแต่เดิม มาไม่มีหนทางจะทราบได้แน่นอนว่าผู้ประกอบพาณิชย์กิจประเภทต่าง ๆ ในประเทศนั้น พาณิชย์กิจประเภทใดมีจำนวนเท่าใด ห้างร้านค้าขาย และโรงงานอุตสาหกรรมใดตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ และสาขาอยู่ที่ไหน มีใครเป็นเจ้าของ เป็นหุ้นส่วนหรือผู้จัดการ สัญชาติอะไร มีทุนเท่าไรเริ่มประกอบพาณิชย์กิจมาตั้งแต่เมื่อใด เป็นต้น ทั้งนี้ย่อมไม่อำนวยความสะดวกในการที่จะทำการติดต่อกันในการค้าขายและเป็นการยากที่รัฐบาลจะควบคุมหรือส่งเสริมการพาณิชย์และการอุตสาหกรรมของประเทศ เพราะเมื่อต้องการทราบก็ต้องทำการสำรวจสอบสวน โดยเฉพาะเป็นราย ๆ หรือเป็นคราว ๆ ทุกครั้งไปซึ่งเป็นการเปลืองเวลาไม่สะดวกและไม่ทันความต้องการบางคราวก็ไม่สามารถจะสืบสวนได้เสียเลยทีเดียว การจดทะเบียนดังกล่าวนี้ นอกจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับรัฐบาลแล้ว

ยังมีประโยชน์สำหรับพ่อค้าประชาชนโดยทั่วไป โดยเป็นหลักฐานการประกอบพาณิชย์กิจของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ และเป็นแหล่งกลางซึ่งพ่อค้าประชาชนสามารถจะขอตรวจดูรายการต่างๆ ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ในทะเบียนได้โดยสะดวก พ่อค้าประชาชนทั้งหลายมีสิทธิที่จะขอตรวจดูเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ในวันเปิดทำการได้เสมอ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, สำนักทะเบียนธุรกิจ, 2548 : 5)

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ฉบับแรกที่ประกาศใช้ คือ พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์พุทธศักราช 2479 ประกาศบังคับใช้เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2479 และพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2490 ต่อมาได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมและยกเลิกพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ที่กล่าวมาทั้ง 2 ฉบับ บัญญัติใหม่เป็นพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ประกาศบังคับใช้เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2499 และพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ประกาศบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2549 ต่อมาในภายหลัง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, สำนักทะเบียนธุรกิจ, 2548 : 80)

ในปี พ.ศ. 2546 ตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 และประกาศของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง การรับจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานทะเบียนพาณิชย์เมืองพัทยา พ.ศ. 2546 ได้มีการถ่ายโอนงานทะเบียนพาณิชย์ให้กับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานทะเบียนพาณิชย์เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร ให้มีหน้าที่รับจดทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในท้องที่จังหวัดนั้น ๆ เว้นแต่พาณิชย์กิจที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดเป็นการเฉพาะ ให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2546 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, สำนักทะเบียนธุรกิจ, 2548 : 109)

### 3. การให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ได้รับการถ่ายโอนงานทะเบียนพาณิชย์ โดยเป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2546 และปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน โดยสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญกับงานด้านการให้บริการประชาชน เนื่องจากเป็นนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ตามคำขวัญที่ว่า “สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ประหยัด” และได้กำหนดรายละเอียดหน้าที่และขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ไว้ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, สำนักงานทะเบียนพาณิชย์, 2550 ก)

#### 1. หน้าที่ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์นั้นได้มีการกำหนดหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ดังนี้

- 1.1 รับผิดชอบทะเบียนพาณิชย์
- 1.2 รักษาทะเบียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์
- 1.3 รวบรวมตัวเลขสถิติเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์
- 1.4 ควบคุมดูแลการรับผิดชอบของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์อำเภอต่าง ๆ
- 1.5 ทำการสำรวจผู้ประกอบการพาณิชย์กิจ และกำกับตรวจตราการสำรวจผู้ประกอบการพาณิชย์กิจในส่วนภูมิภาค
- 1.6 บริหารงานจดทะเบียนพาณิชย์เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์/ อำเภอ/ กิ่งอำเภอ

2. ขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีดังนี้

2.1 แจกแบบคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ (แบบ ทพ.) และบัตรคิว พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดในการกรอกข้อมูลหรือแบบคำขอคัดสำเนาและรับรองสำเนาเอกสารในกรณีขอคัดสำเนาเอกสารและกรณีขอข้อมูลทะเบียนพาณิชย์

2.2 ตรวจสอบเอกสารที่ใช้ประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์ ได้แก่

2.2.1 กรณีจดทะเบียนตั้งใหม่เอกสารที่ต้องใช้ประกอบคือ

- 1) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ
- 2) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน 1 ฉบับ

กรณี ที่ตั้งร้าน ไม่ตรงกับที่อยู่ในสำเนาทะเบียนบ้าน ผู้จดทะเบียนพาณิชย์จะต้องเตรียมเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

- 3) สำเนาสัญญาเช่า จำนวน 1 ฉบับ หรือ

กรณี ที่ตั้งร้าน ไม่ตรงกับที่อยู่ในสำเนาทะเบียนบ้าน และไม่มีสัญญาเช่า ผู้จดทะเบียนพาณิชย์จะต้องเตรียมเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

- 4) หนังสือยินยอมใช้สถานที่ประกอบการพาณิชย์จากเจ้าบ้าน

จำนวน 1 ฉบับ

- 5) สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าบ้านที่ตั้งร้าน จำนวน 1 ฉบับ

- 6) สำเนาบัตรประชาชนของเจ้าบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

กรณี คณะบุคคลจะต้องใช้เอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

7) หนังสือสัญญาจัดตั้งคณะบุคคลพร้อมติดอากรแสตมป์ 100 บาท  
จำนวน 1 ฉบับ

8) หนังสือประชุมมอบหมายอำนาจหน้าที่ผู้จัดการ จำนวน 1 ฉบับ

9) สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนของผู้ร่วมก่อตั้งคณะบุคคล  
อย่างละ 1 ฉบับ

กรณี ไม่ได้มาติดต่อดำเนินการเองจะต้องใช้เอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

10) หนังสือมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ 10 บาท

11) สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนของผู้มอบอำนาจ และ  
ผู้รับมอบอำนาจ อย่างละ 1 ฉบับ

กรณี ประกอบพาณิชย์กิจการขาย หรือให้เช่าแผ่นดิน แถบพื้นที่  
วัดทัศนีย์ แผ่นดินทัศนีย์ ดีวีดี หรือแผ่นวีดิทัศน์ระบบดิจิทัล เฉพาะที่เกี่ยวกับการบันเทิง ต้องแจ้งข้อมูล  
และส่งเอกสารประกอบเพิ่มเติม ดังนี้

12) แผนที่แสดงสถานที่ซึ่งใช้ประกอบพาณิชย์กิจเป็นปกติ

13) สำเนาหนังสืออนุญาต หรือ หนังสือรับรองให้เป็นผู้จำหน่าย หรือ  
ให้เช่าสินค้าดังกล่าวจากเจ้าของลิขสิทธิ์ของสินค้าที่ขาย หรือให้เช่า หรือสำเนาใบเสร็จรับเงินตาม  
ประมวลรัษฎากร หรือหลักฐานการซื้อขายจากต่างประเทศ

กรณี ประกอบพาณิชย์กิจการค้าอัญมณี หรือเครื่องประดับซึ่ง  
ประดับด้วยอัญมณี ต้องดำเนินการ และให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

14) ตรวจสอบและเรียกหลักฐานแสดงจำนวนเงินทุน (กรณีเป็น  
นิติบุคคล) ให้ยกเว้น เนื่องจากนายทะเบียนสามารถตรวจสอบหลักฐานแสดงจำนวนเงินทุนของนิติบุคคล  
ได้จากระบบคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว สำหรับบุคคลธรรมดาให้เชิญผู้ประกอบพาณิชย์กิจมาให้  
ข้อเท็จจริงของแหล่งที่มาของเงินทุนหรือชี้แจงเป็นหนังสือพร้อมแนบหลักฐานดังกล่าวแทนก็ได้

15) หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่ประกอบพาณิชย์กิจหลักฐานการ  
ประกอบอาชีพหุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิดชอบหรือกรรมการผู้มีอำนาจของห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท  
แล้วแต่กรณี (หมายเหตุ : สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม  
สามารถรับจดทะเบียนพาณิชย์ได้เฉพาะบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่  
นิติบุคคลและเป็นผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่เป็นประเภทการซื้อ ขาย และผลิตเพื่อจำหน่ายได้เท่านั้น)

## 2.2.2 กรณีจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง

1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศไทย (กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ) ซึ่งรับรองความถูกต้องโดยเจ้าของบัตรประจำตัว

2) ใบทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับจริง) เฉพาะกรณีแก้ไขเพิ่มเติมชื่อตัว หรือ ชื่อสกุลของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ ชนิดพาณิชย์กิจ และหรือ สำนักงานใหญ่

3) สำเนาหนังสือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศไทย (กรณีนิติบุคคลต่างประเทศ) ขอเปลี่ยนแปลงผู้จัดการสาขาในประเทศ

4) สำเนาหนังสือสำคัญแสดงการเปลี่ยนชื่อตัว และหรือชื่อสกุล (ถ้ามี)

5) หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)

#### 2.2.3 กรณีจดทะเบียนยกเลิก

1) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ หรือทายาทที่ยื่นคำขอแทนหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศไทย (กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ) ซึ่งรับรองความถูกต้องโดยเจ้าของบัตรประจำตัว

2) ใบทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับจริง)

3) หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)

4) สำเนาใบมรณะบัตรของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ (กรณีถึงแก่กรรม)  
สำเนาหลักฐานแสดงความเป็นทายาทของผู้ประกอบพาณิชย์กิจซึ่งถึงแก่กรรม

#### 2.2.4 กรณีขอใบแทนใบสำคัญการจดทะเบียนพาณิชย์

1) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

2) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน 1 ฉบับ

3) ใบแจ้งความในกรณีสูญหายหรือชำรุด จำนวน 1 ฉบับ

2.2.5 กรณีคัดสำเนาและรับรองสำเนาเอกสาร/ขอถ่ายข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์/การขอตรวจเอกสารทะเบียนพาณิชย์

1) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

2) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน 1 ฉบับ

หมายเหตุ ในกรณีที่ต้องใช้ใบสำคัญการจดทะเบียนพาณิชย์ตัวจริงถ้าสูญหายหรือชำรุดจะต้องใช้ใบแจ้งความแทน

2.3 เมื่อผู้มารับบริการ/ประชาชนกรอกเอกสารและยื่นเอกสารเรียบร้อยแล้ว จึงกรอกเลขคำขอ และเลขทะเบียนในส่วนของผู้ยื่นเรื่องที่ กรณีเปลี่ยนแปลงและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์จะต้องทำการคืนเอกสารต้นฉบับคำขอเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการแก้ไขเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์

เมื่อจัดทำใบทะเบียนพาณิชย์เสร็จเรียบร้อยแล้วให้นำทะเบียนลงชื่อในใบทะเบียนพาณิชย์และแบบคำขอ (แบบ ทพ.) และนำทะเบียนพาณิชย์ที่จัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ผู้รับบริการ/ประชาชนได้ตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมเขียนใบเสร็จชำระเงินค่าธรรมเนียมให้กับผู้มารับบริการ/ประชาชน

ตารางที่ 2.1 อัตราค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนพาณิชย์

รายการ	อัตราค่าธรรมเนียม (บาท)
1. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่	50
2. การขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์	20
3. การขอจดทะเบียนยกเลิกทะเบียนพาณิชย์	20
4. การขอบริการข้อมูลธุรกิจ	
4.1 การขอให้ออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์	30
4.2 การขอคัดสำเนาเอกสารและรับรองสำเนาเอกสาร ทะเบียนพาณิชย์	30
4.3 การขอตรวจเอกสารทะเบียนพาณิชย์	20

## 4.4 การถ่ายโอนข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์

1,000

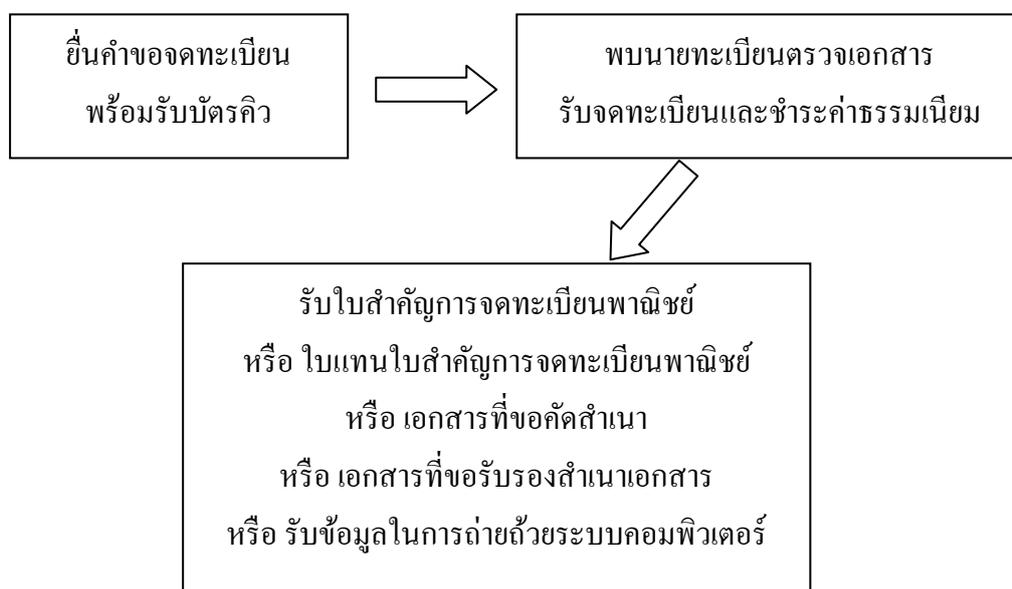
รวมค่าบันทึกข้อมูล

ระเบียบละ 0.10 บาท

(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2548 : 20)

- 2.4 จัดพิมพ์ข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ลงฐานข้อมูลเพื่อความสะดวกในการสืบค้น
- 2.5 จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อความ  
เป็นระเบียบในการสืบค้น

ภาพที่ 2.4 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (หนึ่งจุดบริการรวมระยะเวลาไม่เกิน 7 นาที)



(องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, สำนักงานทะเบียนพาณิชย์, 2551ข)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาบททวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 – 2550 รวม 8 เรื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วันที่มาใช้บริการและแผนกของงานที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร ต่างกัน และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน วันที่ที่มาใช้บริการ และเวลาที่มาให้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร ไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา โอภากุล (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) ลักษณะการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน แบ่งออกเป็น 3 งานดังนี้ 1.1 งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน 1.2 งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การให้บริการการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อหรือจำหน่ายชื่อหรือแก้ไขรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน หรือ เอกสารทางทะเบียนบ้านอื่น ๆ การขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล และการแจ้งเกี่ยวกับบ้าน เช่น การขอเลขบ้าน การแจ้งรื้อบ้าน เป็นต้น 2) ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3) การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนกับการประเมินการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่าคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลา การมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

อดิศรา เกิดทอง (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) บริการสาธารณสุขที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนในปัจจุบันเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์มีความพึงพอใจในการบริการทั้ง 4 ด้านที่ได้รับ 2) ปัจจัยอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายใน เช่น การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ความขาดแคลนบุคลากร ความโปร่งใส ความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกที่เทศบาลควรให้ความสนใจอย่างมาก คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน 3) การจัดให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าทั้งเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับบริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุขปฐมภูมิและสาธารณสุขการเป็นลำดับแรกเหมือนกัน แต่มีจุดเน้นในการให้และความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะด้านกรณีงานทะเบียนราษฎร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้งานทะเบียนในระหว่างวันที่ 15-26 มีนาคม 2547 จำนวน 399 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง และพบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการแตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อภูมิลำเนา ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้มาใช้บริการแตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

พนิตดา นรสิงห์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการและด้านอาคารสถานที่ 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3) ประชาชนผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระฉือหรือร้อน การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, สถาบันวิจัยและพัฒนา (2550) ได้วิจัยเรื่อง การสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2550 พบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 83 ทุกด้าน เมื่อพิจารณารายโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ โครงการการสนับสนุนเครื่องจักรกลอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ สูงถึง 98 รองลงมา คือ การบริการสำนักงานทั่วไปมีร้อยละความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 75 และโครงการการสนับสนุนการฝึกอบรมมีร้อยละความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 71 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โครงการการจัดสวัสดิการถุงยังชีพหรือโครงการลักษณะนี้อีกต่อไปและควรจัดให้ ผู้ประสบภัยทุกด้าน อบจ.ดูแลเอาใจใส่กับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

วัชระ เสริฐสมใจ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลท่าข้ามด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดยภาพรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนด้านสาธารณสุขปโลก และสาธารณสุขการ และด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 2.89 ตามลำดับ

อรอุมา สุชาทรัพย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต จะอยู่ในระดับมาก แต่ด้านบริการทั่วไป จะอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล สามพรานจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพซึ่งรวมถึงความพึงพอใจและความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ ที่ได้เข้ารับการบริการในด้านต่าง ๆ มีหลายปัจจัยด้วยกัน ความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชน หรือผู้รับบริการนั้นส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและความคิดเห็นแตกต่าง

กันขึ้นอยู่กับความสะดวกสบายที่ได้รับบริการ การมีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ความรวดเร็วทันใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานด้านบริการ จะเห็นได้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ และเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสำเร็จ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

### สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปผลการวิจัยพบว่า งานวิจัยของ ฌพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) สุกัญญา โอภากุล (2544) อติศรา เกิดทอง (2546) นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) พนิดดา นรสิงห์ (2550) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, สถาบันวิจัยและพัฒนา (2550) วัชระ เสริฐสมใจ (2550) และอรอุมา สุธาทรัพย์ (2550) ได้นำปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของเพศ อายุ และระดับการศึกษา มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ส่วนงานวิจัยของนงลักษณ์ สุขสงบ ธนพร โลหวัฒน์กิจ และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้นำปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของประเภทของการขอรับบริการ มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระจึงทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระไว้ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของการขอรับบริการ เพราะผู้วิจัย พบว่า ตัวแปรดังกล่าวจะมีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม