บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2
   1.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2
   1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2
   1.3 โครงสร้างสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2
   1.4 การให้บริการประชาชน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
   2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
   2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
   2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

1.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

ประเทศไทย ติดต่อค้าขายกับต่างชาติมาแต่ครั้งกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี สมัยนั้นมิได้เรียก “กรมเจ้าท่า” อย่างเช่นปัจจุบัน เรียก เจ้าภาษีบ้าง นายด่านบ้างและนายขนอมตลาดบ้าง ซึ่งทั้งหมดทำหน้าที่บังคับการจอดสมอเรือค้าขาย เก็บค่าธรรมเนียมเรือค้าขายที่เข้าและออกราชอาณาจักร โดยอยู่ในความปกครอง บังคับบัญชาของกรมพระคลังส่วนคำว่า "กรมท่า" แต่เดิมคงหมายถึง เจ้าท่าตามระบบเก่า หากแต่มีความหมายกว้างขวางออกไปอีก กรมท่าเป็นส่วนราชการที่มีแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา

เจ้าท่าในสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี ประเทศไทยมีการติดต่อค้าขายทางเรือกับต่างชาติ สเปน ฮอลันดา ญี่ปุ่น อังกฤษ เดนมาร์ก และฝรั่งเศสเข้ามาติดต่อค้าขายตามลำดับการค้าขายกับต่างชาติอยู่ในความควบคุมดูแลของกรมพระคลังสินค้า ซึ่งสันนิษฐานว่าตั้งขึ้นในสมัยพระเจ้าประสาททอง เป็นหน่วยงานหลวงเพื่อผูกขาดสินค้าบางอย่างเป็นสินค้าต้องห้าม ไม่ให้

พ่อค้าประชาชนซื้อขายโดยตรง นอกจากผูกขาดซื้อขายสินค้าแล้ว พระคลังสินค้ายังมีหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมเรือสินค้าต่างชาติ ค่าภาษีสินค้าและค่าธรรมเนียมเข้าออก

คำ “เจ้าท่า” ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ตามประวัติศาสตร์ คำว่า “เจ้าท่า” มีมาตั้งแต่รัชสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในรัชกาลพระองค์ การค้าขายทางเรือกับต่างชาติปรากฏว่า รุ่งเรืองยิ่งกว่าสมัยใด ๆ ในยุคนั้น คำว่า “เจ้าท่า” สันนิษฐานว่ามาจากภาษาเปอร์เซีย ซึ่งเรียกว่าเจ้าท่าว่า “Shah Bardar” เจ้าท่าสมัยกรุงธนบุรีเป็นราชธานี พระเจ้าตากสินมหาราช ทรงตั้งเจ้าท่าเพื่อดูแลตรวจตราบรรดาเรือแพ และเก็บค่าธรรมเนียมเรือค้าขายหรือเรือที่เข้าออกประเทศไทย

เจ้าท่าสมัยกรุงรัตนโกสินทร์เป็นราชธานี พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่เกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อครั้งยังดำรงพระยศเป็นพระเจ้าลูกยาเธอกรมหมื่น เจษฎาบดินทร์ ได้ว่าการกรมท่าและได้ทรงจัดการคลังของประเทศให้มีรายได้มากยิ่งขึ้นกว่าแต่กาลก่อน

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยเรือใหม่ 10 มาตรา เรือเล็ก 7 มาตรา แพ โพงพาง และของลอยน้ำ 3 มาตรา ทางบก 4 มาตรา รวม 24 มาตรา กฎหมายดังกล่าวนิยมเรียก “กฎหมายท้องน้ำ” สมัยกัปตัน บูช เป็นเจ้าท่า ตำแหน่งเจ้าท่าขึ้นอยู่ในกรมพระคลัง ต่อมาย้ายสังกัดอยู่ในกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งเดิมมีชื่อว่า “กรมท่า” (Kromata) พ.ศ. 2432 ย้ายไปอยู่กระทรวงโยธาธิการ ครั้นพระยาวิสูตรสาครดิษฐ์ชราภาพ ได้กราบถวายบังคับลาออกจากราชการ กัปตัน เอ. อาร์. วิล เป็นเจ้าท่าสืบแทน ต่อมา เมื่อกัปตันวิล ถึงแก่กรรม ใน พ.ศ. 2438 ได้ยุบตำแหน่งเจ้าท่าลงเป็นตำแหน่งเวรท่ามีนาย โยเกนซัง ชาวเดนมาร์ก เป็นเวรท่า ทำหน้าที่ตรวจตราลำแม่น้ำ

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งที่ทำการของกรมที่ตึกเจ้าสัวเส็งริมแม่น้ำเจ้าพระยา ข้างตลาดน้อย ตรงข้ามปากคลองสาน (คือที่ตั้งของกรมเจ้าท่าในปัจจุบัน) ใน พ.ศ. 2439 ทรงยกฐานะเวรท่าเป็น กรมเจ้าท่าและทรงแต่งตั้ง ม.ร.ว. พิณ สนิทวงศ์ เป็นเจ้ากรมเจ้าท่า พ.ศ. 2444 ย้ายสังกัดกรมเจ้าท่าไปขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล พ.ศ. 2448 กรมเจ้าท่าได้ยกฐานะเป็นกรมชั้นอธิบดี และ ทรงให้ตราพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย ร.ศ.124 (พ.ศ. 2448) และในปีนี้เอง ทรงเริ่มปรับปรุงกิจกรรมกรมเจ้าท่าขึ้นใหม่ โดยยกเอางานบางส่วนจากกรมคลองเดิม มารวมกับกรมเจ้าท่า

รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงตรา พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 ซึ่งกำเนิดมาแต่ต้นฉบับภาษาอังกฤษ แล้วมาแปลเป็นภาษาไทยในปีนี้เอง ทางราชการได้ยกกระทรวงนครบาลซึ่งกรมเจ้าท่าสังกัดอยู่ไปรวมกับกระทรวงมหาดไทย จนกระทั่งปี พ.ศ. 2484 กรมเจ้าท่าจึงได้ย้ายสังกัดเป็นครั้งสุดท้าย มาขึ้นกับกระทรวงคมนาคมอย่างเช่นปัจจุบัน

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทางราชการได้ทำสัญญาจ้างกัปตัน จอห์น บูช (John Buch) ชาวอังกฤษ มาเป็นผู้ริเริ่มงานฝ่ายเจ้าท่า มีการลงนามในสัญญาระหว่างไทยกับอังกฤษ เมื่อวัน 8ฯ9 ค่ำ จุลศักราช 1221 ปีมะแม เอกศก ตรงกับวันศุกร์ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2402 กรมเจ้าท่าจึงถือเอาวันที่ 5 สิงหาคมของทุกปี เป็นวันคล้ายวันสถาปนากรมเจ้าท่า ในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการปฏิรูปราชการเพื่อให้การทำงานมีความเหมาะสมกับสภาพของงาน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ได้รวมสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการพาณิชยนาวี ให้เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมเจ้าท่า แล้วเปลี่ยนชื่อจากกรมเจ้าท่า เป็นกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำและการพาณิชยนาวี ให้มีการเชื่อมต่อระบบการขนส่งอื่นๆ ทั้งการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ท่าเรือ อู่เรือ กองเรือไทย และกิจการเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทั่วถึง และปลอดภัย ตลอดจนการสนับสนุนภาคการส่งออกให้มีความเข้มแข็ง

กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชนาวี เป็นองค์กรหลักในการกำกับดูแล ส่งเสริม พัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีให้มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางน้ำ
3. ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำและกิจการพาณิชยนาวี
4. ร่วมมือและประสานงานกับองค์การ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศในด้านการขนส่งทางน้ำ การพาณิชยนาวีและในส่วนที่เกี่ยวกับอนุสัญญา และความตกลงระหว่างประเทศ
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การขับเคลื่อนของทุกกลไกสอดประสานและโยงใยเข้าด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจและการดำเนินงานก้าวไปข้างหน้า โดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่า ต้องพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งทางน้ำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีตลอดจนสนับสนุนให้มีการกระจายการขนส่งทางน้ำอย่างเหมาะสม และมีความเชื่อมโยงอันเป็นการเพิ่ม

ศักยภาพในการแข่งขันด้านการค้าและบริการ นำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนจาก วิสัยทัศน์และพันธกิจที่มุ่งเน้นให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับกระแสหลักในการพัฒนาประเทศ การดำเนินภารกิจของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จึงได้รับการจัดแบ่งตามกรอบแนวทาง หลัก 4 ประการ

1. ด้านการคมนาคมทางน้ำ กับภารกิจในการ

1.1 ขุดลอก บำรุงรักษาสภาพของแหล่งน้ำ และขุดลอกบำรุงรักษาร่องน้ำทางเดินเรือ เพื่อการขนส่งสินค้า ผู้โดยสาร และเพื่อการท่องเที่ยว

1.2 สร้างเขื่อนป้องกันการพังทลายของตลิ่งในแม่น้ำลำคลอง และป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล

1.3 ควบคุมดูแลยานพาหนะ ตรวจสภาพเรือและจดทะเบียนเรือ

1.4 ควบคุมการจารจรทางน้ำ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อความสะดวก และปลอดภัย การจัดสร้างอนุญาต ควบคุมดูแลท่าเรือ เพื่อการขนส่งสินค้า ผู้โดยสาร และการ ท่องเที่ยว

1.5 การพัฒนา ดูแลการนำร่องในเขตท่าเรือต่าง ๆ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความปลอดภัยในการเดินเรือ

2. ด้านกิจการพาณิชย์นาวี มีภารกิจ

2.1 การส่งเสริมการขนส่งสินค้าทางน้ำ เพื่อความปลอดภัย ประหยัด และลดต้นทุน

2.2 การสนับสนุนด้านการประกอบกิจการท่าเรือ อู่เรือ และการขนส่งทางทะเลให้ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 การผลิตบุคลากรด้านการพาณิชย์นาวีที่มีคุณภาพ โดยมีศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีที่ได้ มาตรฐานรวมทั้งประสานการพัฒนาบุคลากรพาณิชย์นาวีร่วมกับส่วนราชการ และเอกชน อาทิ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันการศึกษาเอกชน

3. ด้านการสนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวทางน้ำในแม่น้ำสายสำคัญ และการท่องเที่ยว ทางทะเล การจัดสร้างท่าเรือ ณ แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ พร้อมกับการควบคุมการบริการให้ได้ มาตรฐานและปลอดภัย

4. ด้านการรักษาสภาพแวดล้อมทางน้ำ มีการควบคุมดูแลการทิ้งของเสียลงสู่แม่น้ำและ ทะเล การควบคุมไม่ให้มีการบุกรุกหรือการก่อสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ รวมไปถึงภารกิจในการขจัด คราบน้ำมัน ซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการแก้ไขไม่ให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศน์ชายฝั่งได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเรือประจำการในภารกิจขจัดคราบน้ำมัน 2 ลำ คือ เรือเด่นสุทธิและเรือ ชลธารานุรักษ์ โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานนาม

ณ ปัจจุบัน กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีได้มุ่งมั่น ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ทั้งการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดการบริการแบบ One stop service เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสังคมตลอดจนระยะเวลากว่า 150 ปี ที่ผ่านมีการปฏิบัติหน้าที่ในการพัฒนาระบบการคมนาคมและการขนส่งทางน้ำนับเป็นความภาคภูมิใจอันยิ่งใหญ่ของกรมเจ้าท่าหรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในปัจจุบันในฐานะที่เป็นฟันเฟืองหนึ่งในการขับเคลื่อนนำพาประเทศให้ก้าวไปสู่การพัฒนาอย่างมีศักยภาพข้าราชการกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีทุกคนต่างพร้อมที่จะทำหน้าที่ให้ยังประโยชน์เกิดผลดีแก่ประเทศ เพื่อให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สืบสานภารกิจในการพัฒนาประเทศ และรักษาผืนน้ำแห่งแผ่นดินไทยให้ยั่งยืนสืบไป

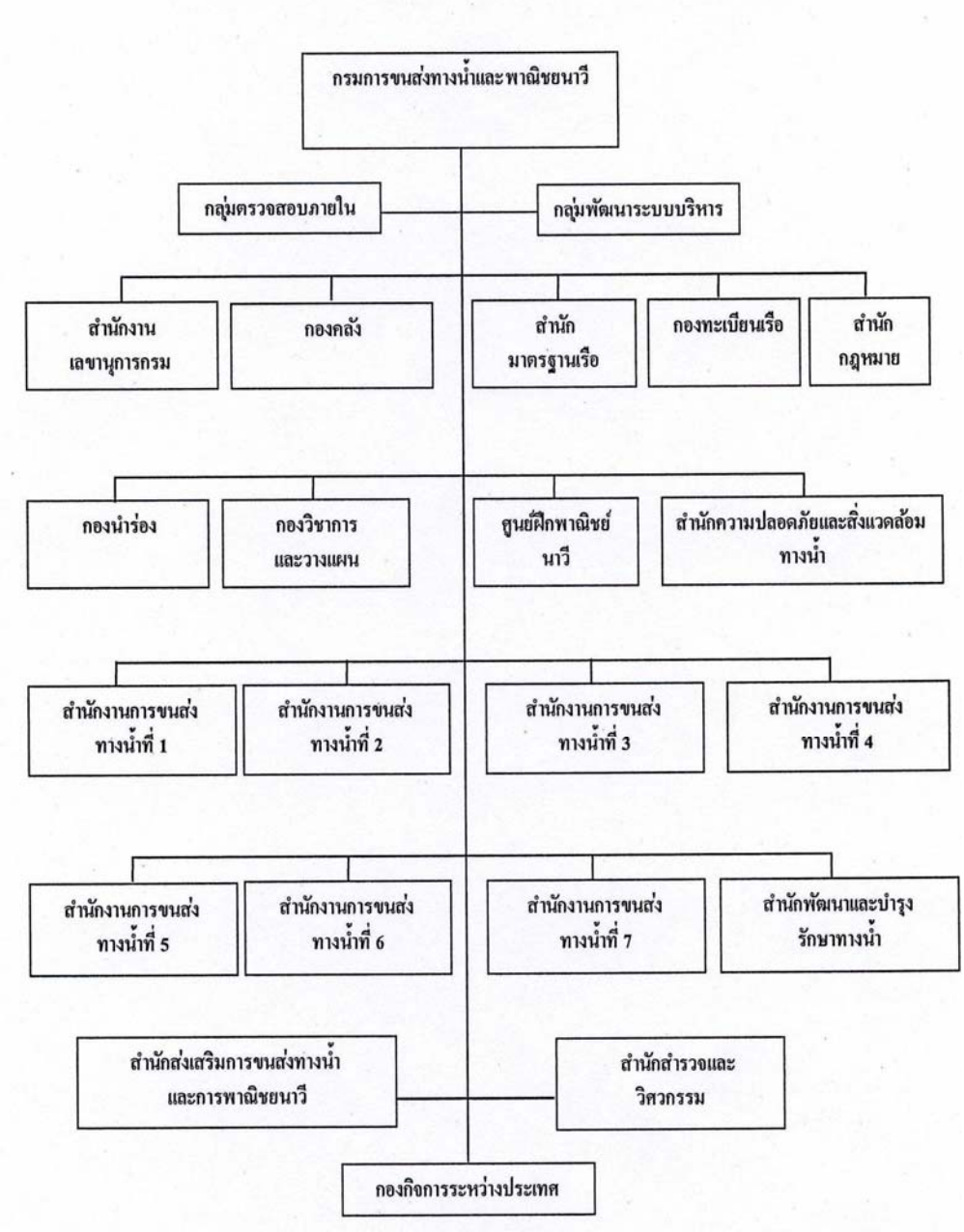
บทบาทของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เพื่อให้บริการแก่ประชาชน สืบเนื่องจากตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยกเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน บทบาทของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีที่สำคัญ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักในการจดทะเบียนเรือและออกใบอนุญาตใช้เรือ เพื่อเป็นรายได้ของรัฐเพิ่มมากขึ้น กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ พัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งทางน้ำ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็วปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีตลอดจนสนับสนุนให้มีการกระจายการขนส่งทางน้ำอย่างเหมาะสมและมีความเชื่อมโยง อันเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการค้าและบริการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น ยุทธศาสตร์ คือ พัฒนาระบบการคมนาคมและขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความสะดวกแก่ประชาชน และมีการกระจายอย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาประเทศไทยในด้านต่าง ๆ พัฒนาระบบการคมนาคมและขนส่ง โดยรักษาสภาพแวดล้อมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งเสริมระบบคมนาคมและขนส่ง เพื่อรองรับการขนสินค้าและมวลชนครั้งละมาก ๆ และให้ระบบต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงกัน เพื่อลดต้นทุนการขนส่ง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนส่งเสริมให้ไทยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมและขนส่งในภูมิภาค ปรับปรุงประสิทธิภาพการกำกับดูแลและการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ตั้งอยู่เลขที่ 1278 ถนนโยธา แขวงตลาดน้อย เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ประกอบด้วย

1. สำนักงานเลขานุการกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
2. กองกิจการระหว่างประเทศ
3. กองคลัง
4. กองทะเบียนเรือ
5. กองนำร่อง
6. กองวิชาการและวางแผน
7. ศูนย์ฝึกพาณิชยนาวี
8. สำนักกฎหมาย
9. สำนักความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมทางน้ำ
10. สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาทางน้ำ
11. สำนักมาตรฐานเรือ
12. สำนักส่งเสริมการขนส่งทางน้ำและการพาณิชยนาวี
13. สำนักสำรวจและวิศวกรรม
14. สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 1-7

แผนภูมิโครงสร้างองค์กร
และแบ่งส่วนการบริหารราชการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ที่มา : กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี. 2551 : ออนไลน์

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ตั้งอยู่เลขที่ ก 23/1 ถนนอู่ทอง ตำบลหอรัตน์ไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เดิมชื่อสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 2 ได้เปลี่ยนชื่อเนื่องจากได้มีการปฏิรูปราชการตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เป็นราชการบริหารส่วนกลาง

1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม มีฐานะเทียบเท่าระดับกอง มีหน่วยงานระดับสาขาในความรับผิดชอบ 4 สาขา และมีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ 9 จังหวัด ประกอบด้วยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สิงห์บุรี นนทบุรี ปทุมธานี สุพรรณบุรี ชัยนาท ลพบุรี และสระบุรี โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

1.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายในเขตพื้นที่ที่อธิบดีกำหนด

1.2 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. หน้าที่หลัก

2.1 กำกับดูแลเป็นเจ้าพนักงานตาม พ.ร.บ. การเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ร.บ. เรือไทย ฯลฯ ตรวจสอบ และปราบปรามผู้กระทำความผิด ตาม พ.ร.บ. การเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ร.บ. เรือไทย รวมถึงการกำกับ ควบคุม ผู้รับอนุญาตให้ปฏิบัติตามใบอนุญาต ควบคุม ตรวจสอบโครงสร้างของระบบการขนส่งทางน้ำและสิ่งแวดล้อม

2.2 งานบริการ ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนเรือ การต่ออายุใบอนุญาตใช้เรือ การออก/ต่ออายุประกาศนียบัตรผู้ควบคุมเรือ/ผู้ควบคุมเครื่องจักรสำหรับคนประจำเรือ การออกใบอนุญาตสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ การออกใบอนุญาตให้ขุดลอกร่องน้ำทางเรือเดินในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำเนินงานตามระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

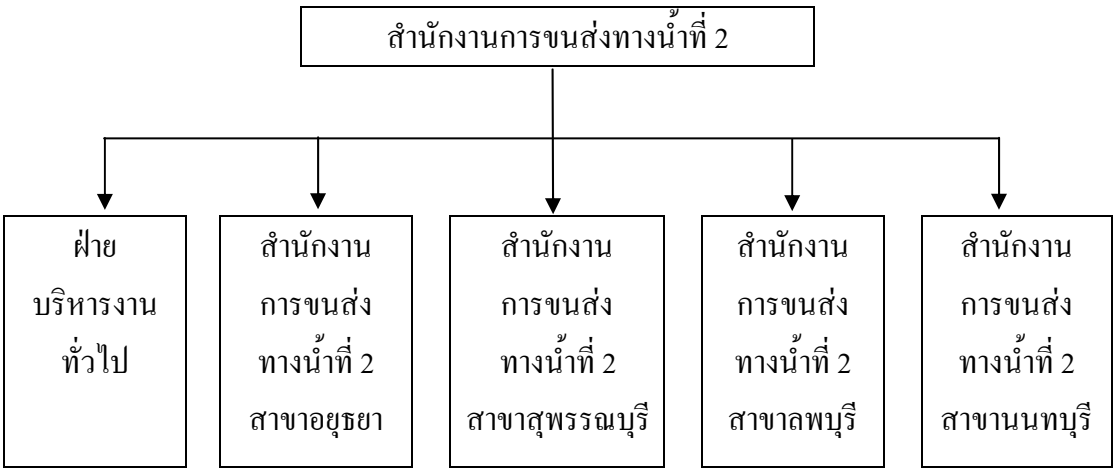
2.3 งานบูรณาการ ปฏิบัติงานร่วมกับจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น การดำเนินการกับผู้บุกรุกที่สาธารณะ, การป้องกันปัญหาน้ำท่วม ภัยแล้ง ฯลฯ

1.3 โครงสร้างสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 มีหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม ดูแล และปฏิบัติงานบริหารทั่วไปของฝ่ายบริหารงานทั่วไป และงานตรวจการขนส่งทางน้ำ, งานตรวจเรือ,งานทะเบียนเรือ, และงานธุรการ ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาในความรับผิดชอบ ให้เป็นไปตามกฎหมาย

และระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีหน่วยงานในสังกัด ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาอยุธยา สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาสุพรรณบุรี สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาลพบุรี และสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขานนทบุรี การบริหารงานของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ โดยปฏิบัติราชการในฐานะหัวหน้าส่วนราชการ ตามโครงสร้างดังต่อไปนี้

โครงสร้างสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

ที่มา : สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2. 2551 : 7

การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบงานโดยแบ่งหน้าที่การทำงานดังนี้

1.1 ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปของสำนักงาน

1.1.1 รับผิดชอบงานสารบรรณ (รับ ส่ง โต้ตอบ เก็บ ค้น และพิมพ์) ของสำนักงาน

1.1.2 รับผิดชอบงานงบประมาณ การเงินและบัญชี พัสดุ และการเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

1.1.3 รวบรวมจัดทำสถิติและรายงานที่เกี่ยวข้อง

1.1.4 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของสำนักงาน

1.2 ปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานตามที่ได้รับมอบหมาย (ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พิจารณาศึกษา วิเคราะห์ ทำความเห็น สรุปรายงาน เสนอแนะ และ ดำเนินการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความชำนาญพิเศษเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป)

1.3 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สำนักงานในสังกัด 4 สาขา และจังหวัดต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สิงห์บุรี สระบุรี ลพบุรี สุพรรณบุรี ชัยนาท ปทุมธานี และนนทบุรี

1.4 สรุปรายงานการประชุมและติดตามเรื่องที่เกี่ยวข้อง

1.5 ดูแลให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่สำนักงานสาขาในสังกัด

1.6 รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ เช่น ชี้แจง ตอบคำถาม จัดทำเอกสาร เผยแพร่ข้อมูล ทั้งทางด้านโทรศัพท์ เอกสาร หนังสือ การประสานงาน จัดกิจกรรมนิทรรศการ เป็นต้น

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาอยุธยา

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาอยุธยา ตั้งอยู่เลขที่ ก.23/1 ถนนอู่ทอง ตำบลหอรัตนไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ 3 จังหวัด คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อ่างทอง และสิงห์บุรี มีหัวหน้าสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาอยุธยา เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวีและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายในเขตพื้นที่ที่อธิบดีกำหนด

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการภายในของสำนักงาน

1. งานธุรการ

1.1 รับผิดชอบงานสารบรรณ (รับ ส่ง โต้ตอบ เก็บ ค้นและพิมพ์) ของสำนักงาน

1.2 รับผิดชอบงานงบประมาณ การเงินและบัญชี พัสดุ และการเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

1.3 รวบรวมจัดทำสถิติและรายงานที่เกี่ยวข้อง

1.4 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของสำนักงาน

2. งานทะเบียนเรือ

2.1 จดทะเบียนเรือเพื่อออกใบอนุญาตใช้เรือ และต่อใบอนุญาตใช้เรือในเขตความรับผิดชอบ

2.2 ออกใบทะเบียนเรือไทย

2.3 จดทะเบียนเกี่ยวกับการทำนิติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับเรือ

2.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ ทางทะเบียนเรือและใบอนุญาตใช้เรือ

3. งานตรวจเรือ

3.1 ตรวจสภาพเรือเพื่อประกอบการจดทะเบียนเรือไทย ออกใบอนุญาตใช้เรือ และใบรับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ตรวจความเสียหายของเรือ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ

3.3 กำหนดให้คำแนะนำ และควบคุมการซ่อมเรือประจำปี

3.4 พิจารณากำหนดประเภทการใช้เรือ เขตการเดินเรือ จำนวนและชั้นของคนประจำเรือ

3.5 พิจารณากำหนดแนวน้ำบรรทุกของเรือ

3.6 สอบความรู้ผู้ขอรับประกาศนียบัตรฝ่ายช่างกลเรือ

4. งานตรวจการขนส่งทางน้ำ

4.1 ตรวจปล่อยเรือเดินทะเลที่เข้าออกในเขตท่า

4.2 พิจารณาการขออนุญาตกระทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ

4.3 กำหนดที่จอดเรือ การขนถ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงและวัตถุน่ากลัวอันตรา

4.4 ตรวจตรา ควบคุมการเดินเรือและการขนส่งทางน้ำให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

4.5 สอบสวนและดำเนินคดีแก่ผู้ละเมิดกฎหมาย

4.6 สอบสวนหาสาเหตุกรณีเรือประสบอุบัติเหตุ

4.7 สอบความรู้และออกประกาศนียบัตรฝ่ายเดินเรือ

4.8 ดูแลแม่น้ำ ลำคลอง ซึ่งเป็นทางเดินเรือสาธารณะในเขตรับผิดชอบให้อยู่ในสภาพสะดวกและปลอดภัยในการเดินเรือ

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาสุพรรณบุรี

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาสุพรรณบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 17/1 ถนนขุนช้าง ตำบลท่าพี่เลี้ยง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ 2 จังหวัด คือ จังหวัด

สุพรรณบุรี และจังหวัดชัยนาท มีหัวหน้าสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาสุพรรณบุรี เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวีและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายในเขตพื้นที่ที่อธิบดีกำหนด

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการภายในของสำนักงาน

1. งานธุรการ

1.1 รับผิดชอบงานสารบรรณ (รับ ส่ง โต้ตอบ เก็บ ค้นและพิมพ์) ของสำนักงาน

1.2 รับผิดชอบงานงบประมาณ การเงินและบัญชี พัสดุและการเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

1.3 รวบรวมจัดทำสถิติและรายงานที่เกี่ยวข้อง

1.4 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของสำนักงาน

2. งานทะเบียนเรือ

2.1 จดทะเบียนเรือเพื่อออกใบอนุญาตใช้เรือ และต่อใบอนุญาตใช้เรือในเขตความรับผิดชอบ

2.2 ออกใบทะเบียนเรือไทย

2.3 จดทะเบียนเกี่ยวกับการทำนิติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับเรือ

2.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ ทางทะเบียนเรือและใบอนุญาตใช้เรือ

3. งานตรวจเรือ

3.1 ตรวจสภาพเรือเพื่อประกอบการจดทะเบียนเรือไทย ออกใบอนุญาตใช้เรือ และใบรับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ตรวจความเสียหายของเรือ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ

3.3 กำหนด ให้คำแนะนำ และควบคุมการซ่อมเรือประจำปี

3.4 พิจารณากำหนดประเภทการใช้เรือ เขตการเดินเรือ จำนวนและชั้นของคนประจำเรือ

3.5 พิจารณากำหนดแนวน้ำบรรทุกของเรือ

3.6 สอบความรู้ผู้ขอรับประกาศนียบัตรฝ่ายช่างกลเรือ

4. งานตรวจการขนส่งทางน้ำ

4.1 ตรวจปล่อยเรือเดินทะเลที่เข้าออกในเขตท่า

4.2 พิจารณาการขออนุญาตกระทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ

4.3 กำหนดที่จอดเรือ การขนถ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงและวัตถุน่ากลัวอันตรายในเขตท่า

4.4 ตรวจตรา ควบคุมการเดินเรือและการขนส่งทางน้ำให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

4.5 สอบสวนและดำเนินคดีแก่ผู้ละเมิดกฎหมาย

4.6 สอบสวนหาสาเหตุกรณีเรือประสบอุบัติเหตุ

4.7 สอบความรู้และออกประกาศนียบัตรฝ่ายเดินเรือ

4.8 ดูแลแม่น้ำ ลำคลอง ซึ่งเป็นทางเดินเรือสาธารณะในเขตรับผิดชอบให้อยู่ในสภาพสะดวกและปลอดภัยในการเดินเรือ

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาลพบุรี

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาลพบุรี ตั้งอยู่ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี รับผิดชอบในเขตพื้นที่ 2 จังหวัด คือ จังหวัดลพบุรี และจังหวัดสระบุรี โดยมีหัวหน้าสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาลพบุรี เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบโดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวีและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายในเขตพื้นที่ที่อธิบดีกำหนด

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการภายในของสำนักงาน

1. งานธุรการ

1.1 รับผิดชอบงานสารบรรณ (รับ ส่ง โต้ตอบ เก็บ ค้นและพิมพ์) ของสำนักงาน

1.2 รับผิดชอบงานงบประมาณ การเงินและบัญชี พัสดุและการเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

1.3 รวบรวมจัดทำสถิติและรายงานที่เกี่ยวข้อง

1.4 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของสำนักงาน

2. งานทะเบียนเรือ

2.1 จดทะเบียนเรือเพื่อออกใบอนุญาตใช้เรือ และต่อใบอนุญาตใช้เรือในเขตความรับผิดชอบ

2.2 ออกใบทะเบียนเรือไทย

2.3 จดทะเบียนเกี่ยวกับการทำนิติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับเรือ

2.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ ทางทะเบียนเรือและใบอนุญาตใช้เรือ

3. งานตรวจเรือ

3.1 ตรวจสภาพเรือเพื่อประกอบการจดทะเบียนเรือไทย ออกใบอนุญาตใช้เรือ และใบรับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ตรวจความเสียหายของเรือ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ

3.3 กำหนด ให้คำแนะนำ และควบคุมการซ่อมเรือประจำปี

3.4 พิจารณากำหนดประเภทการใช้เรือ เขตการเดินเรือ จำนวนและชั้นของคนประจำเรือ

3.5 พิจารณากำหนดแนวน้ำบรรทุกของเรือ

3.6 สอบความรู้ผู้ขอรับประกาศนียบัตรฝ่ายช่างกลเรือ

4. งานตรวจการขนส่งทางน้ำ

4.1 ตรวจปล่อยเรือเดินทะเลที่เข้าออกในเขตท่า

4.2 พิจารณาการขออนุญาตกระทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ

4.3 กำหนดที่จอดเรือ การขนถ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงและวัตถุน่ากลัวอันตรายในเขตท่า

4.4 ตรวจตรา ควบคุมการเดินเรือและการขนส่งทางน้ำให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

4.5 สอบสวนและดำเนินคดีแก่ผู้ละเมิดกฎหมาย

4.6 สอบสวนหาสาเหตุกรณีเรือประสบอุบัติเหตุ

4.7 สอบความรู้และออกประกาศนียบัตรฝ่ายเดินเรือ

4.8 ดูแลแม่น้ำ ลำคลอง ซึ่งเป็นทางเดินเรือสาธารณะในเขตรับผิดชอบให้อยู่ในสภาพสะดวกและปลอดภัยในการเดินเรือ

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขานนทบุรี

สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขานนทบุรี ตั้งอยู่เลขที่100/6 หมู่ที่ 2 เชิงสะพานพระราม 5 ถนนนครอินทร์ ตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รับผิดชอบในเขตพื้นที่ 2

จังหวัด คือ จังหวัดนนทบุรี และปทุมธานี มีหัวหน้าสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขานนทบุรี เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวีและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายในเขตพื้นที่ที่อธิบดีกำหนด

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการภายในของสำนักงาน

1. งานธุรการ

1.1 รับผิดชอบงานสารบรรณ (รับ ส่ง โต้ตอบ เก็บ ค้นและพิมพ์) ของสำนักงาน

1.2 รับผิดชอบงานงบประมาณ การเงินและบัญชี พัสดุและการเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

1.3 รวบรวมจัดทำสถิติและรายงานที่เกี่ยวข้อง

1.4 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของสำนักงาน

2. งานทะเบียนเรือ

2.1 จดทะเบียนเรือเพื่อออกใบอนุญาตใช้เรือ และต่อใบอนุญาตใช้เรือในเขตความรับผิดชอบ

2.2 ออกใบทะเบียนเรือไทย

2.3 จดทะเบียนเกี่ยวกับการทำนิติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรือ

2.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ ทางทะเบียนเรือและใบอนุญาตใช้เรือ

3. งานตรวจเรือ

3.1 ตรวจสภาพเรือเพื่อประกอบการจดทะเบียนเรือไทย ออกใบอนุญาตใช้เรือ และใบรับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ตรวจความเสียหายของเรือ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ

3.3 กำหนด ให้คำแนะนำ และควบคุมการซ่อมเรือประจำปี

3.4 พิจารณากำหนดประเภทการใช้เรือ เขตการเดินเรือ จำนวนและชั้นของคนประจำเรือ

3.5 พิจารณากำหนดแนวน้ำบรรทุกของเรือ

3.6 สอบความรู้ผู้ขอรับประกาศนียบัตรฝ่ายช่างกลเรือ

4. งานตรวจการขนส่งทางน้ำ

4.1 ตรวจปล่อยเรือเดินทะเลที่เข้าออกในเขตท่า

4.2 พิจารณาการขออนุญาตกระทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ

4.3 กำหนดที่จอดเรือ การขนถ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงและวัตถุน่ากลัวอันตรายในเขตท่า

4.4 ตรวจตรา ควบคุมการเดินเรือและการขนส่งทางน้ำให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

4.5 สอบสวนและดำเนินคดีแก่ผู้ละเมิดกฎหมาย

4.6 สอบสวนหาสาเหตุกรณีเรือประสบอุบัติเหตุ

4.7 สอบความรู้และออกประกาศนียบัตรฝ่ายเดินเรือ

4.8 ดูแลแม่น้ำ ลำคลอง ซึ่งเป็นทางเดินเรือสาธารณะในเขตรับผิดชอบให้อยู่ในสภาพสะดวกและปลอดภัยในการเดินเรือ

1.4 การให้บริการประชาชน

การให้บริการที่ดีสู่ประชาชน เป็นนโยบายที่ภาครัฐทุกฝ่ายได้ให้ความสำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยประโยชน์ของประชาชน การให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 และสาขา เป็นตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม 4 ด้าน คือ

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการมีทัศนคติที่ดี ต่อภารกิจกิจกรรมและการบริการของหน่วยงาน มีความรู้การเข้าใจที่ถูกต้องที่จะส่งผลให้มีความรู้สึกที่ดี และมีพฤติกรรมที่เป็นการสนับสนุนหรือร่วมมือ โดยมีแผ่นพับให้คำแนะนำสำนักงานและข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ และมีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยทุก ๆ เดือน หน่วยงานในสังกัดต้องจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่ประชาชนเสนอมาจากตู้รับฟังความคิดเห็น พร้อมดำเนินการแก้ไข ปัญหาอุปสรรค์ที่เกิดขึ้นส่งหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อรับทราบถึงปัญหาและอุปสรรค์ในการดำเนินงานและหาแนวทางแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานได้จัดทำคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบแต่ละบุคคล และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานและเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งเรื่องการให้บริการ จากกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และจากจังหวัดในเขตพื้นที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โดยกำหนดแนวทาง/มาตรการจัดการความเสี่ยง ของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เพื่อเป็นมาตรฐานการตรวจตราการเดินเรือและการลงโทษไม่เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนออกไป เพื่อให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว โดยมีป้ายหรือบอร์ดแสดง

ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม ตรวจสอบได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ มีการอำนวยความสะดวกและสถานที่โดยมีเก้าอี้ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ การให้บริการน้ำดื่มโดยมีตู้ทำความเย็นไว้บริการ เกี่ยวกับความสะอาดภายในอาคารและบริเวณสถานที่ งานธุรการและเจ้าหน้าที่ทุกคนจะช่วยกันดูแล เพื่อให้สำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคของโลกไร้พรมแดน ระบบราชการที่เป็นกลไกในการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นที่จะเปลี่ยนแปลงบทบาทการทำงานให้มีความทันสมัย มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบรวดเร็ว และเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า จุดเปลี่ยนสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังในช่วงเวลา 5-6 ปี ที่ผ่านมา เป็นผลมาจากปัจจัยในด้านต่างๆ ได้แก่การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของประเทศ กระแสเรียกร้องของชุมชนวิชาการที่ต้องการปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพบ้านเมืองและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น การปฏิรูประบบราชการขนานใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 เริ่มต้นจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ ทำให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมาย ว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ.2545 เป็นต้นมา โดยเฉพาะการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good governance) และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย ดังเจตนารมณ์ปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 กล่าวคือ การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน วัตถุประสงค์การพัฒนาระบบราชการไทย คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better service quality) ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้เหมาะสม (Rightsizing) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High performance) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic governance) หน่วยงานราชการ ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานราชการต้องตระหนักถึงความสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ โดยทั่วไปผู้รับบริการต้องการ

ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ดังนั้นการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยความคาดหวังของผู้รับการบริการแยกเป็น 3 ด้านคือ ด้านบุคคล ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ มีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง สร้างความมั่นใจได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ คุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์ ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นหรือสัมผัส สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดมีป้ายชัดเจน มีความทันสมัยเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้ ด้านการดำเนินการ ผู้รับบริการต้องการที่จะได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบปฏิบัติ ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม ต่อมาจึงมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดขอบเขต แบบแผนและวิธีปฏิบัติราชการในการปรับเปลี่ยนวิถีทาง และวัฒนธรรมการทำงานอย่างจริงจัง เพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบราชการที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่ผ่านมานั้น เกิดผลเป็นรูปธรรมในหลายด้าน เช่น หน่วยงานราชการมีการปรับบทบาทภารกิจที่ไม่จำเป็นต้องดำเนินการลงได้ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในการให้บริการประชาชน ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในแนวโน้มที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ประชาชนยังมีการรับรู้ เข้าใจ และพึงพอใจกับการพัฒนาระบบราชการในภาพรวม รวมทั้งมีความเชื่อมั่น ศรัทธาในความโปร่งใส และใสสะอาด ในเรื่องคุณภาพการให้บริการในทางที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการพัฒนาระบบราชการจะส่งผลในทางปฏิบัติงานในระดับที่ดีขึ้น แต่การพัฒนาระบบราชการยังจะต้องดำเนินงานต่อไป เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐก้าวไปสู่ทิศทางที่พึงประสงค์ ตอบสนองความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งสามารถปรับตัวรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสม จากที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถนำมาปรับปรุงสำนักงานในเรื่องการให้บริการให้พัฒนาได้มากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้สรุปความหมายและคำนิยามของความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย อาทิเช่น พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2532 (ราชบัณฑิตสถาน. 2532 : 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

กู๊ด (จักรภัทร ชารีคำ. 2550 : 9 ; อ้างอิงจาก Good. 1973. **Dictionary of Education**. p. 339) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจ ที่ไม่ได้มาจาการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักความ ถูกต้องหรือไม่

โคลาสา (Kolasa) (สมนึก วงษ์มะเซาะ. 2550 : 10 ; อ้างอิงจาก Kolasa. 1969. **Introduction to Behavior Science for Business**. p.368) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ส่วนทัศนคตินั้นเป็นความโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งอื่นๆ สถานที่แวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบก็ตาม

เมียร์ (Maier) (สมนึก วงษ์มะเซาะ. 2550 : 10 ; อ้างอิงจาก Maier. 1955. **Psychology in Industry**. p.54) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น เป็นการประเมินค่าของเหตุการณ์จริงเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะและการประเมินค่าหรือแปลความหมายที่ได้แสดงออกมาจะได้รับอิทธิพลจากเจตคติ และความคิดเห็นเป็นการสะท้อนหรือการแสดงออกของเจตคติ

วาลเมน (สมนึก วงษ์มะเซาะ. 2550 : 11 ; อ้างอิงจาก Wahlmen. 1973. **Dictionary of Behavior Science**. p.34) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

เบสท์ (วิสูตร จงชูวณิชย์. 2549 : 9 ; อ้างอิงจาก Best. 1977. **Research in Education.** p. 169) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูด

อิสแสค (สมนึก วงษ์มะเซาะ. 2550 : 11 ; อ้างอิงจาก Issak. 1981. **Scope and Methods of Political Science**. p.203) ให้ความหมายความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่วไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นแตกต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วๆ ไป มีความหมายกว้างกว่า

โคเลสนิค (วิสูตร จงชูวณิชย์. 2549 : 9 ; อ้างอิงจาก Kolesnik. 1970. **Educational Psychology**. p. 386) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแปลความหมาย (Interpretation) หรือการลงความเห็นที่เกิดจาก ข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่นๆ อาจไม่เห็นด้วยทุกคนก็ได้ ความเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลาอันสั้นเรียกว่าความคิดเห็น (Opinion) เป็นความคิดเห็นประเภท หนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บทรากฐานของพยานหลักฐาน ที่ไม่พอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้อย่างง่ายแต่สลายตัวเร็ว

ทวี เลรามัญ (2520 : 4) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนเส้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกันสิ่งนั้นก็ได้

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม (2520 : 104) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นและทัศนคติมีลักษณะคล้าย ๆ กัน แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่เป็นความพร้อมทางด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ แต่ไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้า ที่จะแสดงออกมาได้อย่างเปิดเผยหรืออย่างตรง ๆ และไม่มีความลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ

อุทัย หิรัญโต (2531 : 80-81) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น ของคนมีหลายระดับ คืออย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ (Attitude) นั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ส่วนความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เวลาสั้น ๆ เรียกว่าความเห็น (Opinion) เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย เกิดขึ้นง่ายแต่สลายเร็ว

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2533 : 78) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไร เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนี้เป็นที่เป็นไปได้

จำรอง เงินดี (2534 : 2) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคตินั้น เจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

สุชาดา ฐิติระวีวงศ์ (2541 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นที่แสดงออกทางด้านความเชื่อความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเป็นการพูดหรือการเขียนก็ได้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็น เป็นการสำรวจความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ ความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน และการสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2532 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2532 : 246-247) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

จากคำนิยามและความหมายของความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดง ออกทางด้านความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึก ทัศนคติ โดยอาศัยพื้นความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ แล้วเกิดการเรียนรู้ ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด โดยการพูดหรือการเขียนเกี่ยวกับลักษณะของการตีความหรือลงมติโดยอาศัยประสบการณ์ความรู้และสภาพ แวดล้อมต่าง ๆ ว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นหน้าตาที่เชิดชูหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2542 : 11) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน เพราะหลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากหนัก ทั้งยังไม่มีการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กิตตินัย สิทธิชัย (2542 : 25) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติตัวดังนี้ ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ โดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การ

ให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น การวางตนเป็นกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมายุ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 26) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดีหรืออาจเกลียดชังประทับจิตถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่ เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหรูหราตามแฟชั่นหากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง นอกจากนี้ยังไม่ควรชโลมน้ำหอมจนมากเกินไป

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการ รู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้แต่บริการเป็นเรื่องเลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543 : 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากจากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ ในรูปแบบที่เขาต้องการ นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้

ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้

3. ความสามารถ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ หรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือบริษัท บุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างการบริการให้เป็นที่รู้สึก บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สุภชัย คามวัลย์ (2544 : 12-15) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม

มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจ ที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็ คือการมุ่งประโยชน์ประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะ ต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือระบบราชการ ถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้ง เป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจหรือ มอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้ บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็ คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่า การติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้ บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและ มีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อมเป้าหมาย อีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

9. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข คือ 1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการ จะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ และ 2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการ ด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความ

สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

จากความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจาก นั้นต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเภทก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

เวอร์มา (Verma. 1999 : 9) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มองปัจจัยนำเข้า (Input) คือหน้าที่ให้บริการ เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และลอกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริหารโดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลที่จะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

มิลเลต (Millett. 1954 : 14) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลต เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

วิลเลี่ยม และคณะ (William and others. 1954 : 14) มองการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า (Impacts) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกกิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากรผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากใช้ทรัพยากรความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ถาวร โพธิ์สมบัติ (2540 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่

ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะนั้นในบางครั้งถูกจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุมคือเป็นการมองว่า การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน การบริการหรืองานนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยที่คนในหน่วยงานเป็นกลไก อุปกรณ์ในลักษณะ

ที่ให้บริการแก่ประชาชนในการประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และไมตรี สัมพันธ์ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาและวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 มีงานวิจัยที่ศึกษาในสาระและตัวแปรที่ใกล้เคียงดังนี้

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล เมืองฉะเชิงเทราต่อระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในบริการด้าน งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราในระดับดี โดยในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก จากเรื่องความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการ โดยเฉพาะกรณีการติดต่อขอรับบริการสะดวกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เรื่องความคุ้มค่าทางประโยชน์ใช้สอยและ ความคุ้มค่าในราคาของบริการ โดยเฉพาะกรณีการให้บริการมีความถูกต้องในเอกสาร เรื่องความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการโดยเฉพาะการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเรื่องความสะดวกจากอาคารสถานที่ที่ให้บริการ โดยเฉพาะการจัดป้ายบอกงาน บอกขั้นตอนต่าง ๆ ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากในทุก ๆ เรื่อง จากเรื่องการมีบุคลิก ท่าที มารยาทในการบริการโดยเฉพาะการพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ และการมีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการโดยบริการอย่างตรงไปตรงมาไม่เรียกร้องผลประโยชน์ เรื่องความเอาใจใส่ในงาน หน้าที่บริการ โดยเฉพาะความกระตือรือร้นให้บริการฉับไว และสนใจไต่ถามว่ามารับบริการ เรื่องใด และในเรื่องความเสมอภาคและความเพียงพอในการให้บริการโดยเฉพาะการบริการอย่างเท่าเทียมกันและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ตามลำดับ ข้อเสนอแนะมีดังนี้ คือ ในเชิงนโยบาย 1) เสนอผลการศึกษาให้คณะเทศมนตรีเมืองฉะเชิงเทราทราบเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย นำเข้าแผนพัฒนาเทศบาลเพื่อจัดตั้งงบประมาณในโครงการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านงานทะเบียนราษฎร อาทิ เช่น โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการปรับปรุงขยายห้องทะเบียนราษฎร โครงการปรับปรุงห้องสุขา โครงการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมระบบออนไลน์ โครงการซื้อเครื่องกรองน้ำ เป็นต้น 2) ชี้แจงทำความเข้าใจและโน้มน้าวให้คณะเทศมนตรีพิจารณาจัดส่งเข้าประกวดด้านงาน ทะเบียนราษฎรของกรมการปกครองทุกปี เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ส่วนในเชิงปฏิบัติการนอกเหนือจากดำเนินการตามที่ได้ตั้งโครงการไว้ดังกล่าวแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม

ได้แก่ 1) จัดให้มีการประเมินผลงานเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน โดยให้ประชาชนร่วมประเมินตามแบบแสดงความคิดเห็นที่จัดไว้ และมีรางวัลให้เป็นขวัญกำลังใจ 2) ประชุมชี้แจง ซักซ้อมความเข้าใจและรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างปฏิบัติงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 3) ลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ทั้งแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อบริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว 4) เน้นการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานทดแทนกันได้ 5) จัดเจ้าหน้าที่บริการประชาชนในวันหยุดราชการ 6) จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในขั้นตอน วิธีการเพื่อสะดวกในการติดต่อครั้งต่อไป 7) จัดให้มีเลขลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างยุติธรรม 8) ตรวจสอบอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ

สถาพร สุดเสนาะ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ การศึกษา ส่วน เพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

เบ็ญจวรรณ์ โพธยะกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนกงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการบนสำนักงานเขตหลักสี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อย 51.75 อายุ25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.75 ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และช่วงเวลาที่มารับบริการ 08.00 - 12.00 น คิดเป็นร้อยละ 62.00 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการสำนักงานของสำนักงานเขตหลักสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

กัลญา หิตธิเดช (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ

ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายแต่ละด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ ควรแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการผ่านคอมพิวเตอร์ ควรมีศูนย์บริการสอบถามปัญหาและข้อสงสัยประจำอำเภอต่าง ๆ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับบริการผู้มาติดต่อ ควรมีบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงสถานที่อาคารสำนักงานโดยเฉพาะความสะดวกเสมอ ควรมีการจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจน ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการให้มากกว่านี้

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว ส่วนใหญ่มีการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ สรุปได้ว่า การให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสำคัญในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน การให้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก การปฏิบัติ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการครบถ้วน สิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ถือเป็นส่วนสำคัญในการทำให้ประชาชนพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน