

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด กรมการปกครองได้จัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้ร่วมกับจังหวัดดำเนินการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ปัจจุบันมีจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม รวมจำนวน ๕๘ แห่งดังกล่าว ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐ มีจุดที่เปิดบริการแล้ว จำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๔๔ จังหวัด (ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า ๔๐ แห่ง นอกห้างสรรพสินค้า ๗ แห่ง) และปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ อนุมัติให้จัดตั้ง จำนวน ๑๑ แห่งใน ๘ จังหวัด รวมทั้งได้มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์เพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม และสอดคล้องตามหลักเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา จะปรากฏผลทั้งที่บรรลุผลสำเร็จ หรือปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ด้วยการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่อประเมินความก้าวหน้าของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครองให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล โดยกลุ่มเป้าหมายเพื่อประเมินตนเอง ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๔๗ แห่งๆ และจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ มกราคม - ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ รวมจำนวน ๑๐ แห่ง ใน ๑๐ จังหวัด ได้แก่ ๑) จ.กระบี่ ห้าง Big C ๒) จ.ชุมพร ห้าง Big C ๓) จ.สงขลา ห้าง Big C ๔) จ.นครสวรรค์ ห้าง Big C ๕) จ.พิษณุโลก ห้าง Lotus ๖) จ.ลำปาง ห้างเซ็นทรัลฯ ๗) จ.สกลนคร ห้าง Big C ๘) จ.ยโสธร ห้าง Big C ๙) จ.ชลบุรี อมตะนคร และ ๑๐) จ.สระแก้ว ห้าง Big C

คณะผู้ดำเนินการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิจัยฉบับนี้ จะสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล
กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง
มีนาคม ๒๕๖๑