

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว (มาตรา ๓๐) และในศูนย์บริการร่วมดังกล่าวให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วมให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐาน ที่ประชาชนจะต้องจัดทำในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่อง มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าว นั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการดำเนินการในเรื่องนั้น ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วม ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้วในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (มาตรา ๓๑)

ในการนี้ กรมการปกครองได้จัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้ร่วมกับจังหวัดดำเนินการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ปัจจุบันมีจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม จำนวน ๕๘ แห่ง ใน ๕๒ จังหวัด ได้แก่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐ มีจุดเคาน์เตอร์ที่เปิดบริการแล้ว จำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๔๔ จังหวัด (ตั้งอยู่ในห้าง ๔๐ แห่ง นอกห้าง ๗ แห่ง) และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ อนุมัติให้จัดตั้ง จำนวน ๑๑ แห่ง ใน ๘ จังหวัด รวมทั้งได้มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ เพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ร้อยละค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ยังได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลแล้ว ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด (มาตรา ๔๕) กรมการปกครอง ได้มีคำสั่งที่ ๑๒๗๕ / ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดโครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภายในกรมการปกครอง (เพิ่มเติม) กลุ่มงานวิจัยและประเมินผลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ และผลลัพธ์ของนโยบายมาตรการแผนงานโครงการของกรม และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

นโยบายของรัฐบาลให้มีศูนย์ราชการสะดวก โดยนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดทำโครงการ ประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้ง ที่ว่าการอำเภอ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละกิจกรรมในปีถัดไปของกรมการปกครอง และเพื่อทราบถึงระดับของผลสำเร็จของผลผลิต และประสิทธิภาพของผลผลิต รวมทั้ง นำข้อเสนอแนะ มาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคคลและปรับแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สามารถ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

๑.๒.๑ เพื่อประเมินความก้าวหน้าของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตาม ขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครองให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ศูนย์ราชการสะดวก

๑.๓ ขอบเขตในการประเมินผล

ในการดำเนินการครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการดำเนินการ โดยแบ่งขอบเขตออกเป็น ๔ ด้าน มีดังนี้

๑.๓.๑ ด้านเนื้อหา ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนด หัวข้อการประเมินผล โดยกำหนดประเด็นในการประเมินผลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๒) ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๓) ด้านสถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการ อำเภอ..ยิ้มฯ

๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

๕) ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

๑.๓.๒ ด้านประชากร/กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ข้าราชการกรมการปกครองส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ คือ นายอำเภอหรือปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายบริหารงานปกครอง หรือปลัดอำเภอ ผู้รับผิดชอบจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) และกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบ ประเมินฯ ได้แก่ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

๑.๓.๓ ด้านพื้นที่ โดยจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ จำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๕๒ จังหวัด

๑.๓.๔ ด้านระยะเวลา ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – มีนาคม ๒๕๖๑

๑.๔ วิธีการดำเนินการประเมินผล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยรูปแบบ CIPP Model ตามประเด็นที่กำหนดโดยดำเนินการศึกษามีดังนี้

๑.๔.๑ เอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องเป็นการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ จากแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารทางวิชาการ ระเบียบกฎหมาย นโยบาย ยุทธศาสตร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อกำหนดของศูนย์ราชการสะดวก

๑.๔.๒ เสนอขอความเห็นชอบในการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอภายใต้โครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง

๑.๔.๓ กำหนดให้มีการประชุมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่อดำเนินการดังนี้

๑) จัดทำรายละเอียดการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เช่น กรอบการดำเนินการ วิธีการดำเนินการ เป็นต้น

๒) ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่อทำการทดสอบประเมิน โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

(๑) ศึกษาหลักการในการสร้างแบบสอบถาม จากแนวคิดทฤษฎี ตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะข้อกำหนดของศูนย์ราชการสะดวก โดยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ แล้วนำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย

(๒) สร้างแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ มีความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในการใช้สำนวนภาษาตลอดจนพิจารณาถึงความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อแก้ไขปรับปรุง

(๓) ขอความเห็นชอบร่างแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) จากอธิบดีกรมการปกครองก่อนทดสอบประเมิน

๑.๔.๔ ประสานเครือข่ายพื้นที่เป้าหมาย เพื่อเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดได้แก่

๑) ขอความเห็นชอบพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

๒) เก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม โดยทดสอบแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ไปยังกลุ่มตัวอย่าง

๓) เก็บข้อมูลตามแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการ
อำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ โดยการเดินทางไปสัมภาษณ์
กลุ่มเป้าหมาย

๑.๔.๕ ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลตามประเด็นที่กำหนด
จากกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบกับข้อกำหนดของศูนย์ราชการสะดวก

๑.๔.๖ จัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม
(Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

๑.๔.๗ จัดพิมพ์รูปเล่มผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ นำผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ให้แก่
ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผล	การประเมินความก้าวหน้าของงานว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลา ที่กำหนดหรือไม่
การบริการ	หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ ของบุคคลอื่นและก่อให้เกิด ความพอใจจากผลกระทบนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แสดงเจตนาจำนงให้ได้ตรง กับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งบุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	หมายถึง บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดเคาน์เตอร์ บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ
ผู้รับบริการ	หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ และนอกเขตพื้นที่
จุดเคาน์เตอร์บริการ	หมายถึง จุดเคาน์เตอร์บริการงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป ให้บริการประชาชนนอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ
การประเมินผลแบบ CIPP	ได้กำหนดประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ประเภท คือ ๑.การประเมิน สภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมิน ก่อนการดำเนินการโครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการ ประเด็นปัญหา และความเหมาะสม ของเป้าหมายโครงการ ๒. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากร ที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ๓. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของ การดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบ กิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ๔. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิต ที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

ศูนย์ราชการสะดวก	รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว โดยการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น
------------------	---

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๖.๑ สามารถทราบความก้าวหน้าของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

๑.๖.๒ สามารถทราบระดับความคิดเห็นในการดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครอง

๑.๖.๓ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครองให้ได้ตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก