

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผล การดำเนินการจุดเด่นเตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ
ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม ทั้งแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
โดยรายละเอียดมีดังนี้

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ แนวคิดและหลักการติดตามและการประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลเป็นหัวใจของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ
งานที่มีความซับซ้อนและต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูง ยังต้องมีการติดตามและประเมินผลที่จริงจัง
การติดตามผลและประเมินผลที่ทรงพลังที่สุด คือ การติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม ซึ่งจัดเป็น
การประเมินผลแบบ “เอื้ออำนาจ” (empowerment evaluation) (อรุณ เวียงแสง และคณะ,
๒๕๔๘, หน้า ๕๖)

การติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม เป็นเครื่องมือหรือกลไกอย่างหนึ่ง
ในการระดมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือระดมปัญญา จากหลากหลายมุมมองหลากหลายแนวคิด
หลากหลายบทบาท เข้าร่วมกันผลักดันกิจการหรือโครงการที่มีความซับซ้อน มีผลลัพธ์อย่างสูงส่งได้ยาก
ให้เกิดผลในลักษณะ “เหนือความคาดหมาย” ได้นั้น คือ การติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วมเป็น
ปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการที่ “ดี้นได้” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นโครงการที่มีชีวิต
(organic)

มองในอีกมุมหนึ่ง การติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม เป็น
กระบวนการเรียนรู้ที่ตนเอง เป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของคณะผู้ดำเนินโครงการร่วมกับคณะผู้ประเมิน
หน่วยงานสนับสนุนโครงการ กลุ่มบุคคลเป้าหมายของโครงการ ผู้สนใจ และสาธารณชนในภาพรวม
และอาจมองได้ว่าลักษณะของการดำเนินเป็นการจัดการความรู้ในรูแบบหนึ่ง มีผู้ให้ประเด็นในการ
ดำเนินการติดตามและประเมินผลไว้ ๓ ประเด็น คือ

๑) การใช้การดำเนินการติดตามและประเมินผล ในการรวบรวม “วิธีการยอดเยี่ยม”
(best practices) ซึ่งเป็นแนวคิดแบบจัดการความรู้ วิธีการยอดเยี่ยมเหล่านี้ ถือเป็น “คลังความรู้” ที่มีทั้ง
“ความรู้ในกระดาษ” (explicit knowledge) และ “ความรู้ในคน” (tacit knowledge) และ
สามารถนำไปดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

๒) การใช้การดำเนินการติดตามและประเมินผล เป็นเครื่องมือหรือกลไก
สื่อสารสาธารณะ (public communication) ให้สาธารณะได้เข้าใจแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนา

๓) การประเมินผลในลักษณะ “การประเมินอย่างสมดุลและรอบด้าน”
(balanced scorecard) คือ ไม่ใช่แค่ประเมินผลสำเร็จหรือผลกระทบของโครงการตามเป้าหมายที่กำหนด
ไว้เท่านั้น แต่ประเมินความสุข ความพึงพอใจของผู้ดำเนินโครงการ และที่สำคัญที่สุด ประเมินการเรียนรู้
ที่เกิดขึ้นในคณะผู้ดำเนินโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการทั้งหมด

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริหาร (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าว ได้แก่

มิลเล็ต (Millett, ๑๙๔๕ อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, ๒๕๓๘, หน้า ๗) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่

๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, ๑๙๖๖ อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, ๒๕๓๘, หน้า ๗) ได้ชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เคทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda, ๑๙๗๓ อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, ๒๕๓๘, หน้า ๘) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก ๓ ประการ คือ

(๑) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

(๒) การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

(๓) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

(๔) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัช (McCullough, ๑๙๕๗ อ้างถึงใน ฐิติยา ศุภนิริตติย, หน้า ๑๔) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (๒๕๔๐ อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุฒิจินา, ๒๕๕๔, หน้า ๒๒ - ๒๓) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ

(๑) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาสั้น และเกิดความพึงพอใจ

(๒) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่างๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

- สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
 - ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ
- ให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย
- ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
 - ทำงานตรงเวลา
 - สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
 - บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน
- พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ
- ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
 - มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
 - ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

- สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
 - เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที
- จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะ

ดังต่อไปนี้

๑) สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

๒) สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็ว จะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดคู่มือกฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย

๓) ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

๔) เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้นมาถึงก่อนหลังมิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

จากการพิจารณา แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้ พาราสุมาน, ซีธาล และแบร์รี (Parasuman, Zeithal & Barry, อ้างถึงใน อรอนงค์ เกาทอง, ๒๕๔๗, หน้า ๒๔ - ๒๕) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

- ๑) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - (๑) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - (๒) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- ๒) การตอบสนอง (Responsive)
 - (๑) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - (๒) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - (๓) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - (๔) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- ๓) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - (๑) สามารถในการให้บริการ
 - (๒) สามารถในการสื่อสาร

(๓) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวของความหมายของการให้บริการที่กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการให้บริการ คือ การปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอื่นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการให้พอใจในบริการ (Satisfactory Service) ให้พิจารณาได้จาก ๕ ประการ ด้วยกัน คือ

- ๑) การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
- ๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
- ๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ๕) การให้บริการอย่างทั่วหน้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก โดยอาศัยหลักการบริการธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี และสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน

๒.๒ ระเบียบกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยตามหมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้

มาตรา ๓๑ ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่างๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบ คำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วมให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำในการขออนุมัติ หรือขออนุญาตในแต่ละเรื่อง มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

โดยสรุป การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เป็นการบริหารราชการเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน เป็นการปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สุข เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน และมุ่งความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม

๒.๒.๒ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๖๑/๑ ให้อำเภอมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตอำเภอ ดังต่อไปนี้

(๑) อำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดในมาตรา ๕๒/๑(๑) (๒) (๓) (๔) (๕) และ(๖) โดยให้นำความในมาตรา ๕๒/๑ วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม

(๓) ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินการให้มีแผนชุมชน เพื่อรองรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด และกระทรวง ทบวง กรม

(๔) โกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามมาตรา ๖๑/๒ และมาตรา ๖๑/๓

โดยสรุป ในการส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนโดยการสร้างช่องทางการบริการระดับอำเภอที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนางานบริการภาครัฐในระดับอำเภอให้มีความทันสมัย สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้อย่างบูรณาการ

๒.๒.๓ ข้อมูลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม

กรมการปกครอง มีภารกิจในการบริการประชาชน โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ จึงมีการพัฒนาระบบงานบริการเพื่อตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ด้วยการนำงานของ กรมการปกครองและหน่วยงานภาคีบริการไปให้บริการประชาชนในศูนย์การค้า หรือแหล่งชุมชนที่มีประชาชนหนาแน่น เป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันในรูปแบบศูนย์บริการร่วมภายใต้ชื่อ “จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม” ปัจจุบันเปิดให้บริการจำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๔๔ จังหวัด โดยมีเวลาให้บริการนอกเหนือเวลาราชการ

กรมการปกครองมีแผนการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพิ่มเติม จำนวน ๑๘ แห่ง เป็นการเพิ่มหน่วยบริการให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนมากขึ้นโดยพิจารณาจากจังหวัดที่มีความพร้อมและศักยภาพในการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม สถานที่/แหล่งชุมชนที่มีประชาชนรวมกลุ่มเป็นจำนวนมาก ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อราชการตามหลักเกณฑ์ที่กรมการปกครองกำหนด

ในการดำเนินการขยายผลการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์ฯ เพิ่มเติม จำนวน ๑๘ แห่ง มีค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์ฯ เช่น การจัดหาชุดคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานทะเบียน การปรับปรุงสถานที่ โดยใช้งบประมาณจากงบประมาณรายจ่ายของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และเพื่อให้การขยายผลการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมการปกครองจึงได้จัดทำโครงการขยายผลจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒.๒.๔ หลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน รวม ๒๕ หัวข้อ ดังนี้

๑) ข้อกำหนดพื้นฐาน แบ่งเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

(๑) การสนองตอบความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่ การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ งานบริการ และเวลา เปิด-ปิด การให้บริการ

(๒) การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ พื้นที่ให้บริการ และการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

๒) ข้อกำหนดการให้บริการ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น ได้แก่

(๑) การจัดระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่ ระบบ คิว/จุดแรกรับ การออกแบบระบบงาน และการจัดสรรบุคลากร

(๒) การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่ บุคลากรด้านการบริการ บุคลากรด้านเทคนิค และเจ้าหน้าที่ตอบ Call center

๓) ระบบสนับสนุนการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วย ๑๓ หัวข้อ ดังนี้ (๑) ระบบการประเมินความพึงพอใจ (๒) คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน (๓) ช่องทางการให้บริการ (๔) ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน (๕) การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย (๖) การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน (๗) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง (๘) การจัดทำระบบฐานข้อมูล (๙) การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (๑๐) การบูรณาการวางแผนระบบ (๑๑) การพัฒนาระบบการให้บริการ Online (๑๒) การพัฒนาระบบ Call Center (๑๓) การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

๒.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.. ยี่ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่า การอำเภอ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละกิจกรรมในปีถัดไปของ กรมการปกครอง และเพื่อทราบถึงระดับของผลสำเร็จของผลผลิต และประสิทธิภาพของผลผลิต รวมทั้ง นำข้อเสนอแนะมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคคลและปรับแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนดียิ่งขึ้น

วรนุช บวรนนท์เดช (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของ ประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการ ให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุก เข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

สุจิตรา เชื้อนขันธ (๒๕๔๙) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการ จัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการ อำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคของ การให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ภูมิภาคที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มี ความพึงพอใจแตกต่างกัน

ประภัสสร เรืองโพธิ์ (๒๕๒๒) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และมีรายได้ ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการชำระในกลุ่มสาธารณูปโภค รองลงมาคือ กลุ่มผ่อนงวด และกลุ่มค่าอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้บริการ ในเดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ ๑ ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นช่วงค่าคือ เวลา ๑๘.๐๑ - ๒๑.๐๐ น. จุดที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเซเว่นอีเลฟเว่น และจำนวนบิลที่ใช้บริการในการชำระจำนวน ๑ บิล จากข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส พบว่า ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสของผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการชำระในกลุ่มสาธารณูปโภคแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ และยังพบว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนบิลชำระแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และเปรียบเทียบ เป็นรายด้านพบว่าด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสของผู้ใช้บริการมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการด้านราคา ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยพบว่า อายุ อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการ ด้านส่งเสริมทางการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒.๔ กรอบแนวคิดในการดำเนินการ

แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการดำเนินการ

ปัจจัยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- ๑) ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๒) ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๓) ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๕) ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

“แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครองให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับข้อกำหนดศูนย์ราชการสะดวก