

การประเมินผลการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสาร
รถสาธารณะ (โทร. 1584) กรมการขนส่งทางบก *
Evaluating the Administrations
of the Passenger Protection Center (Tel. 1584),
Department of Land Transport, Thailand

วัฒนา นนทชิต

Wattana Nontachit

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

The Research Unit of Administrative Innovation

in Local Administrative Organization

Faculty of Liberal Arts and Management Science

Prince of Songkla University, Surat Thani Campus, Thailand

E-mail: Nontachit@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินแผนงานโครงการด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ซึ่งจัดทำขึ้นโดยสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) ตามเงื่อนไขในสัญญาฉบับกรมการขนส่งทางบก โดยประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินโครงการ รวมถึงปัจจัยเสี่ยงต่างๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยนำเข้า

* ได้รับบทความ: 22 มีนาคม 2563; แก้ไขบทความ: 17 พฤษภาคม 2563; ตอรับตีพิมพ์: 19 พฤษภาคม 2563



2) กระบวนการดำเนินโครงการ 3) ผลผลิตโครงการ และ 4) บริบทของโครงการ ซึ่งโครงการนี้เป็นโครงการในประเภทการบังคับใช้กฎหมายและการเฝ้าระวังป้องกันการใช้รถใช้ถนนและให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อยกระดับความปลอดภัยโดยสารสาธารณะ

จากการประเมินผลโครงการพบว่า ปัจจัยนำเข้าของโครงการประกอบด้วยการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และโครงการมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ในส่วนของกระบวนการดำเนินโครงการ พบว่า โครงการมีระบบการดำเนินงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถใช้ทรัพยากรได้เกิดประโยชน์ มีความสามารถบริหารงานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะที่เกิดความคั่งค้างในระดับสูงสุด การประเมินผลผลิตโครงการ พบว่า โครงการสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ และสุดท้ายคือการประเมินผลบริบทโครงการ พบว่า พื้นที่และสภาพแวดล้อมการดำเนินกิจกรรมโครงการมีความเหมาะสมสามารถดำเนินโครงการเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนโดยเฉพาะรถโดยสารสาธารณะได้อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน; รถโดยสารสาธารณะ; ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ

Abstract

This research study aimed to evaluate the road safety project plan which was executed by the Thailand Innovative Administration Consultancy Institute (TIA), under the terms in the contract with the Department of Land Transport. It evaluates the administrations of the Passenger Protection Center (Tel. 1584) in four areas; 1) input factors, 2) implementation process, 3) project Product and 4) project context. This project is in the category of law enforcement and surveillance to prevent the illegal use of cars on the road to improve the safety of public transportations.



From the project evaluation, it was found that the input factors include proper management, sufficient manpower and the project tended to be achieved according to the goals. As for the project implementation process, it was found that the project had an efficient and effective operating system in terms of consuming the resources and the staff was competent in handling complaints from the public transportations resulting in the highest value. For the project Product, the staff was found to handle the issues in a timely manner following the objectives of the project. Finally, for the evaluation of the project context, it was found that the area and environment of the project activities are appropriate with ability to continue the project for the safety of road use, especially for public transportations.

Keyword: road safety; public transportation; public passenger protection center

1. บทนำ

กองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน มีพันธกิจข้อที่ 1 สนับสนุนและส่งเสริมโครงการหรือแผนงานทางด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนของกรมการขนส่งทางบก กองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนจึงได้จัดสรรทุนสนับสนุนและส่งเสริมด้านการป้องกันและลดอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกกรมการขนส่งทางบก โดยได้จัดสรรเงินงบประมาณให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ซึ่งโครงการ การดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) เป็นโครงการหนึ่งที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณมาตลอดทุกปี (กรมการขนส่งทางบก, สำนักจัดระเบียบการขนส่งทางบก, 2549)

ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจการขนส่งทางบกและฝ่ายวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัด ดำเนินการรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกชนิด หรือผู้ใช้รถใช้ถนนที่พบเห็นการกระทำอันอาจเกิดอุบัติเหตุได้ มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เพื่อแก้ไข



ปัญหาตามข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ประกอบการขนส่ง ผู้ประจำรถ เจ้าของรถ มีจิตสำนึกในความปลอดภัย และให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกประเภทมากยิ่งขึ้น (กรมการขนส่งทางบก, 2546)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (โทร. 1584) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค อันมีส่วนช่วยสนับสนุนการขนส่งทางถนนให้มีความปลอดภัยมากขึ้น (กองตรวจการขนส่งทางบก, 2559) และการดำเนินงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด จึงจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าว เพื่อติดตามสถานะ ความเป็นไปได้ ปัญหาอุปสรรค รวมถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการให้สำเร็จ สามารถนำไปสู่การป้องกันและลดอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนนได้อย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (โทร. 1584) ประจำปีงบประมาณ 2559 ที่ได้รับจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องในการดำเนินโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (โทร. 1584) ประจำปีงบประมาณ 2559 รวมถึงปัจจัยเสี่ยงต่างๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการต่อไป
3. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ในการตัดสินใจเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงการหรือวิธีการดำเนินงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้มากยิ่งขึ้น และเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินโครงการในอนาคต

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์และขอบเขตการดำเนินการของการศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (โทร. 1584) ประจำปีงบประมาณ 2559 ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาวิเคราะห์การประเมินผล ดังนี้



1. การออกแบบวิจัยวิเคราะห์และประเมินผล

การวิเคราะห์และทำการประเมินผลแผนงานโครงการทางด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน มีขอบเขตการดำเนินงาน มีดังนี้

1.1 การศึกษาวิเคราะห์ประเมินผลโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยจากการใช้รถใช้ถนน ให้ดำเนินกิจกรรมป้องกันและลดอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน ใน 6 กลยุทธ์ของยุทธศาสตร์ที่ 1 ซึ่งโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) อยู่ในกลยุทธ์ที่ 4 การบังคับใช้กฎหมายและเฝ้าระวังป้องกันการใช้รถใช้ถนน

1.2 หลักเกณฑ์การคัดเลือกโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) ตามความเห็นชอบจากคณะกรรมการติดตามประเมินผลโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน มีลักษณะคือ

- 1) โครงการขนาดใหญ่ใช้งบประมาณตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป
- 2) โครงการที่มีการทำต่อเนื่องหลายปี
- 3) เป็นโครงการที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมากทั้งในปัจจุบัน

หรือที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

- 4) เป็นโครงการที่มีกิจกรรมดำเนินงานครอบคลุมทั่วประเทศ

1.3 พื้นที่ในการวิเคราะห์และทำการประเมินผลใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัวอย่างจังหวัดโดยแบ่งเขตภูมิภาคเป็นไปตามหลักของอักษรานุกรมภูมิศาสตร์ไทยของราชบัณฑิตยสถาน และคัดเลือกจังหวัดหลักในการวิเคราะห์และทำการประเมินผล ได้ใช้เกณฑ์ศูนย์ปฏิบัติการกลุ่มจังหวัดทั้ง 20 ศูนย์จังหวัด คณะผู้วิเคราะห์ประเมินผลได้สุ่มจังหวัดตัวอย่างโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) ได้แก่ ภาคกลาง/ตะวันตก คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดอยุธยา ภาคตะวันออก จังหวัดสระแก้ว ภาคเหนือ จังหวัดแม่ฮ่องสอนและจังหวัดเลย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดมุกดาหาร และภาคใต้จังหวัดภูเก็ต โดยทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากกระบวนการดำเนินโครงการ เอกสารราชการ การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ และการทดสอบสอบถามการประเมินความคุ้มค่า ที่ครอบคลุมประเด็นการประเมินผล รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติในการตัดสินใจเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงการให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนนำมากำหนดหลักเกณฑ์การขอรับ



จัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน เพื่อประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำสู่การดำเนินโครงการได้อย่างสัมฤทธิ์ผลต่อไป

2. กรอบแนวคิดของการวิเคราะห์และประเมินผลแผนงานโครงการ

ตามการจัดอันดับมาตรฐานของการประเมินผล พบว่า รูปแบบการประเมินผลของ Daniel L. Stufflebeam ที่เรียกว่า CIPP Model (Stufflebeam, D. L., 2003) เป็นกรอบแนวคิดของการวิเคราะห์และประเมินผลแผนงานโครงการที่มีเกณฑ์วัดที่ได้มาตรฐาน ทั้งการใช้ประโยชน์ (Utility) การทดสอบทางเลือกที่กระทำได้ (Feasibility) ความเหมาะสม (Propriety) และความถูกต้อง (Accuracy) นอกจากนี้ CIPP Model ยังให้ความสำคัญต่อการประเมินผลแผนงานโครงการ กล่าวคือ มีการประเมินผลครบถ้วน ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) กระบวนการ (Process Evaluation) ผลผลิต (Product Evaluation) และบริบท (Context Evaluation) โดยมีกรอบแนวคิดตามตัวแบบที่ 1 (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ, 2559) ดังนี้

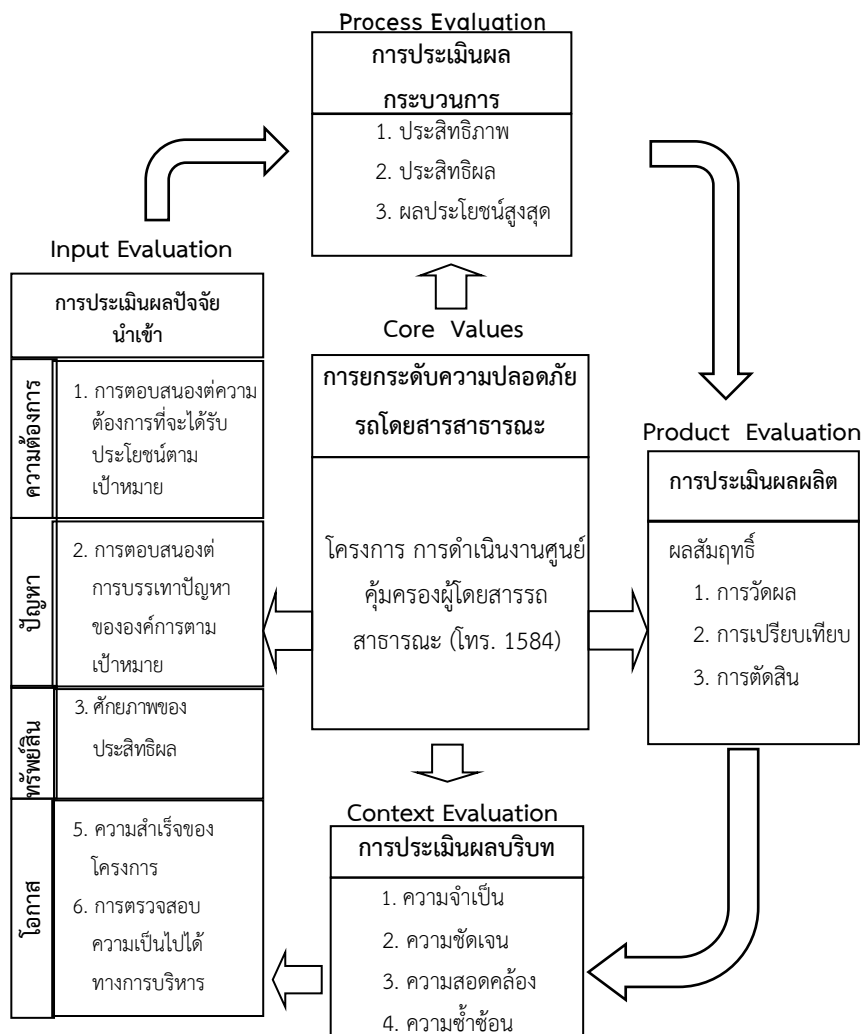
2.1 การประเมินผลปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) เป็นการประเมินผลแผน (Plans) ของโครงการ ว่ามีปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง เพื่ออธิบายว่า โครงการมีความต้องการอะไร หรือต้องการที่จะได้รับประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ รวมทั้งเหตุผลความจำเป็นของโครงการ ว่าเป็นการตอบสนองต่อการบรรเทาปัญหาอะไรบ้าง ทำให้รู้ล่วงหน้าได้ว่า โครงการมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด

2.2 การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) การประเมินผลกระบวนการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างกิจกรรมกับค่าใช้จ่ายตามแผนและงบประมาณ อธิบายถึงปัญหาของการปฏิบัติงานและประเมินความชำนาญการของการดำเนินงาน ตลอดจนรายงานถึงคุณภาพของกระบวนการ เป็นการประเมินผลความคุ้มค่า 4 เรื่อง คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลประโยชน์สูงสุด และความสามารถในการดำเนินงานของโครงการ โดยการสัมภาษณ์ ผู้รับผิดชอบโครงการตามเครื่องมือวัดความคุ้มค่าของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

2.3 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) มีจุดประสงค์เพื่อการวัด การตีความ และการตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ วัตถุประสงค์หลักอยู่ที่การค้นคว้าหาความจริงในขอบเขตของการประเมินเกี่ยวกับความต้องการของประโยชน์ที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องทั้งหมด การประเมินผลผลิตเป็นการประเมินทั้งผลลัพธ์ที่ดีและไม่ดี ทั้งระยะสั้นในปัจจุบัน และระยะยาวในอนาคต



2.4 การประเมินผลบริบท (Context Evaluation) เป็นการประเมินผลเกี่ยวกับเป้าหมาย (Goals) ของโครงการว่า โดยสภาพแวดล้อมแล้ว การเลือกพื้นที่ดำเนินโครงการ มีความจำเป็นต่อเป้าหมายมากน้อยเพียงใด มีความชัดเจนหรือไม่เมื่อพิจารณาตามกรอบระยะเวลากับเป้าหมาย หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กรหรือไม่ อย่างไร



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาวิเคราะห์และการประเมินผลโครงการ



ที่มา: ปรับปรุงจาก สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. (2559). *การศึกษาวិเคราะห์ และทำการประเมินผลแผนงานโครงการทางด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ประจำปีงบประมาณ 2559.*

4. สรุปผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) ประจำปีงบประมาณ 2559 ที่ได้รับจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนว่าสามารถดำเนินการให้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งไว้ ตลอดจนเกิดประโยชน์และคุ้มค่าหรือไม่ ผู้เขียนขอเสนอผลการศึกษารายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์และประเมินผลปัจจัยนำเข้า

การประเมินผลปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) คือ การประเมินผลเกี่ยวกับทรัพยากรปัจจัยนำเข้าของโครงการจึงต้องอาศัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตรวจสอบเพื่อการศึกษาทางเลือกระหว่างปัจจัยนำเข้าของโครงการว่าต้องใช้ทรัพยากรอย่างไร ปริมาณเท่าไร เพื่อให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณ เวลา และความต้องการด้านการจัดการ อาจไม่เปิดโอกาสให้ใช้ทางเลือกบางอย่างที่ต้องการได้ ดังนั้น การประเมินผลปัจจัยนำเข้าจึงมุ่งเน้นที่ความต้องการ ปัญหาทรัพยากร และโอกาสของโครงการปรากฏผลการวิเคราะห์และประเมินผลโครงการดังนี้

1.1 ความต้องการ เพื่อกำกับดูแลผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารสาธารณะ/ผู้ประจำรถ และเจ้าของรถ ให้มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย เพื่อลดความสูญเสียชีวิต และทรัพย์สินจากการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะ และเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

1.2 ปัญหา การแก้ไขข้อร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน จากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด และการบริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกรมการขนส่งทางบก แนวโน้มของการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน เมื่อพิจารณา ในปี 2558 การเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะมีปริมาณลดลงจากปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 9.42 ของจำนวนการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสาร



สาธารณะปี 2557 และเมื่อพิจารณาในปี 2559 พบว่า แนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุของรถโดยสาร สาธารณะมีเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 16.06 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) เมื่อพิจารณาในภาพรวม จะเห็นได้ว่า สถิติการเกิดอุบัติเหตุของรถโดยสารสาธารณะยังอยู่ในระดับคงที่ ดังนั้น อุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะนับว่ายังเป็นปัญหาสำคัญที่ควรป้องกันอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลสำคัญของประเทศแต่ยังคงต้องดำเนินการอยู่ตลอดเวลา

1.3 ทรัพย์สิน

1) ศักยภาพภายใน ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 ภายใต้การกำกับดูแลของกองตรวจการขนส่งทางบก มีบุคลากร / เจ้าหน้าที่ 196 คน พร้อมปฏิบัติงานในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตลอดจนการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

2) งบประมาณ การดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 ประจำปีงบประมาณ 2559 งบประมาณที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน (กปถ.) จำนวนเงิน 52,256,292 บาท มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ดำเนินโครงการไว้อย่างชัดเจน ทั้งค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินโครงการในส่วนกลาง และการดำเนินโครงการรับเรื่องร้องเรียนในส่วนภูมิภาคทั้ง 76 จังหวัด มีการระบุนายละเอียดการใช้จ่ายงบประมาณ โดยเฉพาะค่าตอบแทนของพนักงานปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทั้งวันทำการปกติ และวันหยุดราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยแยกจังหวัดที่มีกิจกรรมพิเศษ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานปกติทั่วไปอย่างชัดเจน

1.4 โอกาสของโครงการ

1) ความสำเร็จ พิจารณาเปรียบเทียบกับระยะเวลาทั้งปีงบประมาณภาพรวม ผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 83.3 ของเนื้องานทั้งหมดสอดคล้องกับระยะเวลาดำเนินโครงการ แบ่งเป็น (1) ปัจจัยนำเข้าและองค์ประกอบต่าง ๆ ของการดำเนินโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) ประจำปีงบประมาณ 2559 มีส่วนสนับสนุนในความสำเร็จของโครงการ และตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น จากการวิเคราะห์และประเมินผลปัจจัยนำเข้านี้ด้านโอกาสแห่งความสำเร็จของโครงการ สามารถชี้ให้เห็นได้ว่าโครงการนี้มีโอกาสแห่งความสำเร็จในระดับมากที่สุด (2) พิจารณาในมุมมองเรื่องการมีส่วนร่วมจากประชาชนในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองฯ จึงพบว่ามีปริมาณมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่า ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ประสบความสำเร็จในเรื่อง



ของการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้โดยสารรถสาธารณะที่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ถึงหน้าที่ ภารกิจของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะให้ได้รับรู้ช่องทางการร้องเรียนเป็นวงกว้างมากขึ้น จนได้รับความร่วมมือในการแจ้งเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเห็นการกระทำความผิดจากผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะมากขึ้น

2) ความเป็นไปได้ทางการบริหาร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง และบทลงโทษศูนย์คุ้มครองฯ ได้บังคับใช้ตาม พ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และ พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ในการกำกับดูแล และตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งการขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารสาธารณะ ผู้ประจํารถ และเจ้าของรถ

3) การบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนโดยเฉพาะภาคประชาชน ในการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มมากขึ้น และขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการฯ ผู้ประจํารถ และเจ้าของรถ ให้ยอมรับบทลงโทษ กรณีถูกร้องเรียน

2. การประเมินผลกระบวนการดำเนินงานของโครงการ การประเมินผลกระบวนการดำเนินงานของโครงการ เป็นการประเมินผลความคุ้มค่า (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ประสิทธิภาพของโครงการ 2) ประสิทธิผลของโครงการ 3) การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายในโครงการ และ 4) ความสามารถของโครงการในการดำเนินงาน โดยการวิเคราะห์และประเมินผลจากการคำนวณองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยจะมีองค์ประกอบย่อยต่างๆ ซึ่งเรียกว่าหัวข้อ และในแต่ละหัวข้อจะมีคำถามต่างๆ เพื่อเป็นตัวชี้วัด การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการหลัก และเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามแผนโครงการ ประกอบกับเอกสารหลักฐานที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแสดงระดับการให้คะแนน คือ 0.00-0.20 เท่ากับ ต่ำสุด 0.21 -0.40 เท่ากับ ต่ำ 0.41 - 0.60 เท่ากับ ปานกลาง 0.61 - 0.80 เท่ากับ สูง และ 0.81 - 1.00 เท่ากับ สูงที่สุด

จากการวิเคราะห์และประเมินผลความคุ้มค่าของโครงการการดำเนินการศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.94 หมายความว่า โครงการมีความคุ้มค่าอยู่ในช่วงระดับสูงที่สุด สามารถสรุปผลการประเมินความคุ้มค่าของโครงการ ตามองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ตามรายละเอียดของข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ดังนี้



ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การประเมินผลกระบวนการโครงการ การดำเนินงานศูนย์คุ้มครอง
ผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 ประจำปีงบประมาณ 2559

การประเมินความคุ้มค่า	คะแนน	แปลความ
1. ประสิทธิภาพของโครงการ	0.97	สูงที่สุด
1.1 การทำงานและผลตอบสนองเป็นไปอย่างเหมาะสม	0.93	สูงที่สุด
1.2 ไม่มีความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ในโครงการ	1.00	สูงที่สุด
1.3 โครงการ มีผลผลิตหรือบริการที่ได้มาตรฐาน	1.00	สูงที่สุด
1.4 มีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน	0.93	สูงที่สุด
1.5 มีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ	0.97	สูงที่สุด
1.6 โครงการ มีการใช้วัสดุเครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพ	1.00	สูงที่สุด
2. ประสิทธิภาพ	0.94	สูงที่สุด
2.1 มีผลผลิต บริการเป็นไปตามเป้าหมาย	0.96	สูงที่สุด
2.2 การวางแผน และการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับเป้าหมาย	0.93	สูงที่สุด
2.3 มีการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย	0.93	สูงที่สุด
3. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	0.96	สูงที่สุด
3.1 มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	0.87	สูงที่สุด
3.2 มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและปัจจัยนำเข้าต่างๆ	1.00	สูงที่สุด
3.3 มีการให้ผลตอบแทนตามผลงาน	1.00	สูงที่สุด
4. ความสามารถในการดำเนินงาน	0.91	สูงที่สุด
4.1 โครงการ มีแผนงาน และเป้าหมาย	0.91	สูงที่สุด
4.2 มีการเน้นผลงานด้านการบริการ	0.96	สูงที่สุด
4.3 มีการประเมินผลการทำงาน	0.78	สูง
4.4 ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำ	1.00	สูงที่สุด
4.5 โครงการมีวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยมที่เอื้อต่อการพัฒนา	0.96	สูงที่สุด
4.6 มีการปฏิบัติงานในลักษณะ ไซ้คุณค่า	0.90	สูงที่สุด
ความคุ้มค่า	0.94	สูงที่สุด



2.1 ประสิทธิภาพของโครงการ การประเมินผลกระบวนการ ด้านประสิทธิภาพ การดำเนินงานของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและผลตอบแทนมีความเหมาะสมในระดับสูงที่สุด ไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ โครงการมีผลผลิตหรือบริการที่ได้มาตรฐานทั้งในด้านปริมาณ มูลค่า คุณภาพ เวลา ประกอบกับโครงการมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน รายการค่าใช้จ่ายประจำเดือนอย่างต่อเนื่อง การเบิกจ่าย-จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงศักยภาพกิจกรรม เป็นไปตามขั้นตอนตามแผนโครงการอย่างมีประสิทธิภาพในระดับสูงที่สุด

2.2 ประสิทธิภาพผลของโครงการ การประเมินผลกระบวนการ ด้านประสิทธิภาพผลของโครงการ พบว่า การดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการ ได้ปรากฏผลการดำเนินโครงการ ทั้งในด้านผลผลิต บริการ กิจกรรม ที่เป็นไปตามเป้าหมายของโครงการในช่วงระดับสูงที่สุด สามารถสำเร็จตามตัวชี้วัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 84.30 (ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ, 2559) ด้านการวางแผนและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานตามแผนดำเนินการที่สอดคล้องกับเป้าหมายโครงการ และได้ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายของโครงการ ตลอดจนมีการวัดผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างชัดเจน

2.3 การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การประเมินผลกระบวนการ ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการดำเนินโครงการ พบว่า โครงการมีการใช้ทรัพยากร และการพัฒนาทรัพยากรทั้งทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรปัจจัยนำเข้าอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการให้ผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในช่วงระดับสูงที่สุด แต่ยังคงขาดการพัฒนาศักยภาพและความสามารถเฉพาะด้าน

2.4 ความสามารถในการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ ด้านความสามารถในการดำเนินงานของโครงการ พบว่า โครงการมีกระบวนการปฏิบัติงานที่เน้นด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยเน้นประชาชนที่เดือดร้อนจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเป็นกลุ่มเป้าหมาย ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีลักษณะการทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำเห็นความสำคัญของความสูญเสียจากอุบัติเหตุ และมีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในระดับสูง ตลอดจนมีระบบการประเมินการทำงานและนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตาม



วัฒนธรรม ความเชื่อ และค่านิยม นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการบริการในทิศทางที่ดีขึ้น ในภาพรวม จึงส่งผลให้เกิดความสามารถในการดำเนินโครงการที่สามารถดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีความสามารถและศักยภาพในช่วงระดับสูงที่สุด

3. การประเมินผลผลิตของโครงการ

การประเมินผลผลิตของโครงการเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน เพื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์กับผลกระทบในความต้องการของเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการในโครงการนี้ทั้งหมด จากการวัดผล การตีความ และการตัดสินใจตามเกณฑ์การประเมินผลผลิตที่ตั้งไว้

3.1 ความสำเร็จของโครงการ เป็นการวัดผลสำเร็จตามดัชนีชี้วัดที่ได้ตั้งไว้ และตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานโครงการ ซึ่งโครงการดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค 76 จังหวัด ตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

1) ความสำเร็จด้านปริมาณ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารที่รับแจ้งได้รับการพิจารณา และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 ผลการดำเนินโครงการตั้งแต่ ปี 2559 พบว่า ศูนย์คุ้มครองฯ รับเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งได้รับการพิจารณาและส่งประสานงานยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จำนวน 60,665 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้ง (ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ, 2559) ถือว่าการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายบรรลุผลตามตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่กำหนด

2) ความสำเร็จด้านคุณภาพ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ได้ร้อยละ 80 และมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ร้อยละ 80 ผลการดำเนินโครงการตั้งแต่ ปี 2554 ถึง 2559 พบว่า ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในปี 2559 สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ 54,525 เรื่อง บรรลุเป้าหมายเชิงคุณภาพได้ ร้อยละ 89.87 ของเรื่องที่ได้รับร้องเรียนทั้งหมด และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้ในระดับสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 ซึ่งผลการดำเนินโครงการตามตัวชี้วัดยังอยู่ในระดับดีมาก (ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ, 2559)



3.2 การเปรียบเทียบผลสำเร็จกับปัจจัยนำเข้า เป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้รับกับศักยภาพภายในและค่าใช้จ่ายของโครงการผลการวิเคราะห์และประเมินผลพบว่า

1) ด้านศักยภาพภายใน พบว่า มีศักยภาพทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สถานที่ในการปฏิบัติงาน การบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานและการประเมินผลการทำงาน รวมถึงมีการรายงานความก้าวหน้าของการรับ-จ่ายเงินตามขั้นตอนที่รัดกุม โปร่งใส มีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงินที่ตรวจสอบได้

2) งบประมาณ การดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (โทร. 1584) มียอดรายจ่ายจริง 48,545,237.39 บาท คิดเป็นร้อยละ 92.89 ยอดเงินคงเหลือ 2,730,123.62 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.11 ของยอดเงินรับโอนหรือได้รับอนุมัติจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน จำนวน 52,256,292 บาท (ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ, 2559) สรุปได้ว่า โครงการสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายมีความคุ้มค่าตามตัวชี้วัด

3.3 การให้คุณค่าแก่โครงการ เป็นการให้คุณค่าแก่โครงการว่าสมควรดำเนินต่อไปหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง หรือสมควรยกเลิกโครงการ ผลการวิเคราะห์และประเมินผลพบว่า

1) ประสิทธิภาพของโครงการ โครงการมีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ผลสำรวจจากผู้เข้ารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูงสุด ร้อยละ 94.60 (ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ, 2559) จึงสามารถประเมินผลผลิตได้ว่า ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ มีการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานการให้บริการเพิ่มขึ้น เป็นการสร้างคุณค่าให้กับโครงการได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

2) ประสิทธิภาพของโครงการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการวางแผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมาย มีการวัดผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติงานของศูนย์คุ้มครองฯ สามารถสร้างคุณประโยชน์ และคุณค่าต่อการลดการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินให้กับสังคมประเทศชาติเป็นจำนวนมาก จึงสามารถสรุปผลการประเมินผลผลิตของโครงการได้ว่า กรมการขนส่งทางบก ควรให้ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุทางถนนได้ในระยะยาว



4. การประเมินผลบริบทของโครงการ

การประเมินผลบริบทของโครงการเป็นการประเมินผลโครงการ การดำเนินงาน ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ว่ามีความจำเป็นในการดำเนินโครงการอย่างไร มีความชัดเจน ความสอดคล้อง และความซ้ำซ้อนหรือไม่อย่างไร โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ความจำเป็นของโครงการ โดยพิจารณาจากพื้นที่ตั้งของโครงการ ว่ามีความจำเป็นมากน้อยเพียงใด การวิเคราะห์และประเมินผลพบว่า พื้นที่ตั้งโครงการ มีความเหมาะสมทั้งด้านสถานที่การปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ และแนวทางการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเหมาะสมตามสภาพและอำนาจหน้าที่ เมื่อพิจารณาความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร พบว่า ขนาดของพื้นที่ตั้งในการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินกิจกรรม และหน่วยงานภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยรถโดยสารสาธารณะ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานหรือดำเนินกิจกรรมได้สำเร็จบรรลุผลตามวัตถุประสงค์โครงการ

4.2 ความชัดเจนของส่วนประกอบของโครงการ โดยพิจารณาว่าในแต่ละส่วนประกอบย่อยของโครงการ ส่งเสริมกันอย่างไร ทั้งเนื้อหาและรายละเอียด การวิเคราะห์และประเมินผลพบว่า แต่ละส่วนประกอบของโครงการมีการส่งเสริมซึ่งกันและกัน ทำให้มีมาตรฐานการดำเนินงานที่ชัดเจน ตั้งแต่มาตรฐานการบริการ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ สร้างผลสำเร็จตามเป้าหมายมีระบบการทำงานเชิงบูรณาการร่วมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ความสอดคล้องกับพันธกิจ การวิเคราะห์และประเมินผลพบว่า โครงการมีความสอดคล้องกับพันธกิจของกรมการขนส่งทางบกทุกข้อ และสอดคล้องกับพันธกิจกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ข้อที่ 1 คือการสนับสนุนและส่งเสริมโครงการหรือแผนงานทางด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนของกรมการขนส่งทางบก ด้านการมุ่งเน้นส่งเสริมและสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการรับเรื่องและการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เป็นการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้



4.4 ความซ้ำซ้อนกับโครงการอื่น ในกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ประจำปีงบประมาณ 2559 และโครงการ การดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 ประจำปีงบประมาณ 2559 ว่าสามารถส่งเสริมโครงการในกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างไร การวิเคราะห์และประเมินผลพบว่า โครงการ ไม่มีความซ้ำซ้อนกับโครงการอื่น แต่สามารถช่วยสนับสนุนส่งเสริมและร่วมบูรณาการกับโครงการอื่น คือ 1) โครงการรณรงค์ป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนของกรมการขนส่งทางบกในการร่วมบูรณาการกิจกรรมเฉพาะกิจ ช่วงเทศกาล 2) โครงการด้านการประชาสัมพันธ์ในการร่วมประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน 3) โครงการด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยการดำเนินการตามมาตรการทางกฎหมายกับรถโดยสารที่ถูกรื้อเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน

5. ปัญหา อุปสรรคของโครงการ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องในการดำเนินโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) รวมถึงปัจจัยเสี่ยงต่างๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการต่อไป ผู้เขียนนำเสนอข้อปัญหาและอุปสรรคของโครงการจากการวิจัย ได้ดังนี้

5.1 ประชาชนในบางภูมิภาคยังไม่ให้ความสำคัญ ไม่มีความตระหนักรู้และไม่กล้าที่จะดำเนินการแจ้งเรื่อง ฯ เมื่อได้รับความเดือดร้อนจากการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

5.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามโครงการในการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นพนักงานจ้างตามสัญญาจ้างงาน ไม่มีความมั่นคงทางการงานจึงไม่มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

5.3 ในปัจจุบันช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะมีความหลากหลายและมีช่องทางการแจ้งเรื่องเพิ่มขึ้นซึ่งอาศัยเทคโนโลยี เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จึงไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายโครงการ

5.4 มาตรฐานระบบโทรศัพท์ 1584 ระหว่างส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคยังไม่เท่าเทียมกัน ไม่สามารถเชื่อมโยงติดต่อระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ไม่มีระบบควบคุม และระบบอื่น ๆ ที่รองรับการทำงาน ต่างคนต่างทำไม่รวมศูนย์ มีผลทำให้ขาดความต่อเนื่องและทั่วถึง



5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยประเมินผลครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) จากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเฉพะสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัญหาของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกชนิด ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 จึงถูกจัดขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการดำเนินการรับแจ้งปัญหา พิจารณาจากหนังสือคำสั่งของกระทรวงคมนาคม ที่ 410/ 2545 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2545 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (กระทรวงคมนาคม, 2545) คำสั่งกรมการขนส่งทางบก ที่ 633/ 2545 ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2545 เรื่อง จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (กรมการขนส่งทางบก, 2545) คำสั่งกรมการขนส่งทางบก ที่ 570/ 2546 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2546 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ที่ 1/2546 ลงวันที่ 27 มกราคม 2546 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะประจำจังหวัด (กรมการขนส่งทางบก, 2546) ภาพรวมของสาระสำคัญจากหนังสือดังกล่าว คือ การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่มอบหมายในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ เห็นได้จาก หนังสือคำสั่งกองตรวจการขนส่งทางบก ที่ 021/ 2552 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2552 เรื่อง มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบภายในศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน (กรมการขนส่งทางบก, 2552) เพื่อให้ศูนย์คุ้มครองฯ แก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงการรับแจ้งเบาะแสหากประชาชนพบเห็นการกระทำอันอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุทางถนน ที่สามารถแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และเหตุการณ์ต่างๆ ได้ทั้งในศูนย์ฯ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 76 จังหวัด ตลอด 24 ชั่วโมง ศูนย์คุ้มครองฯ จะได้นำปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาจนเกิดข้อยุติระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อประชาชน

1. การเฝ้าระวังเพื่อป้องกัน ควบคุมและลดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะ ปัจจุบันปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะ ถือว่าเป็นปัญหาใหญ่ระดับชาติ ส่งผลให้หน่วยงานหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการได้ให้ความสำคัญและให้ความสนใจมากยิ่งขึ้น และเป็นการขานรับนโยบาย “ทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน” ประการสำคัญ ภายใต้การกำกับดูแลโดยตรงของศูนย์คุ้มครองฯ คืออัตราการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะ พิจารณาได้จากแนวโน้มของอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะ เป็นข้อมูลสถิติที่นำมาเชื่อมโยงให้เห็นถึงการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะและประเภทรถโดยสารสาธารณะที่เกิดอุบัติเหตุสูงสุด และ



การเปรียบเทียบจำนวนประชากรของประเทศกัมพูชาโดยประชากรศาสตร์ ภาพรวมเห็นได้ว่าตั้งแต่ปี 2553-2559 มีแนวโน้มของการเกิดเหตุที่ลดลง มีรายละเอียดดังนี้

1.1 แนวโน้มอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะ เมื่อเปรียบเทียบการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะภาพรวมเห็นได้ว่า ตั้งแต่ปี 2551-2557 มีแนวโน้มของการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน เมื่อพิจารณา ในปี 2558 การเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะมีปริมาณลดลงจากปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 9.42 ของจำนวนการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะปี 2557 และเมื่อพิจารณาในปี 2559 พบว่า แนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุของรถโดยสารสาธารณะมีเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 16.06 เมื่อพิจารณาในภาพรวม จะเห็นได้ว่า สถิติการเกิดอุบัติเหตุของรถโดยสารสาธารณะยังอยู่ในระดับคงที่ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) ดังนั้น อุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะนับว่ายังเป็นปัญหาสำคัญที่ควรป้องกัน ไม่เฉพาะแต่ช่วงเทศกาลเท่านั้น แต่ควรเข้มข้นตลอดทั้งปี โดยเฉพาะช่วงที่มีการใช้รถใช้ถนนหนาแน่น การบังคับใช้กฎหมายจึงเป็นภารกิจสำคัญของเจ้าหน้าที่ในการนำไปบังคับใช้อย่างเข้มงวด

1.2 แนวโน้มของอุบัติเหตุจากประเภทของรถโดยสารสาธารณะ จากข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ภาพรวมเห็นได้ว่าตั้งแต่ปี 2552-2558 แนวโน้มของการเกิดเหตุจากรถโดยสารสาธารณะที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้นในปี 2559 เมื่อพิจารณาอุบัติเหตุจากประเภทของรถโดยสารสาธารณะ พบว่า รถแท็กซี่มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุสูงที่สุดที่ รองลงมาเป็นรถตู้โดยสารสาธารณะ และรถโดยสารขนาดใหญ่ตามลำดับ โดยเฉพาะรถแท็กซี่มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุสูงที่สุดที่มีปริมาณเกือบ 3 เท่าของรถโดยสารประเภทอื่น ๆ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559)

จากการวิจัย เห็นได้ถึงระดับปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะ ที่ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในระดับคงที่ ดังนั้น จึงต้องเป็นความพยายามของศูนย์คุ้มครองฯ ในการเข้าช่วยเหลือ เพื่อช่วยบรรเทาและป้องกันปัญหาอันจะเกิดจากรถโดยสารสาธารณะโดยการบังคับใช้กฎหมายขั้นสูงสุดทุกกรณี โดยปัญหาหลักที่กรมการขนส่งทางบกและกองตรวจการขนส่งทางบก ในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชาศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ที่เล็งเห็นและให้ความสำคัญ คือ ความตระหนักรถึงภัยที่กำลังคุกคามอันเกิดจากรถโดยสารสาธารณะที่มีแนวโน้มสูงขึ้น รวมถึงความรุนแรงที่เกิดจากอุบัติเหตุในแต่ละครั้งมีมากขึ้น จึงเป็นปัญหาที่ต้องเร่งหามาตรการป้องกันและลดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะให้ลดจำนวนลงให้ได้ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ ที่ประชาชนมี



ความต้องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในปริมาณที่มากขึ้น ซึ่งการดำเนินโครงการอยู่ในลักษณะการบังคับใช้กฎหมายแก่ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ

2. การเป็นศูนย์กลางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกรมการขนส่งทางบก คัดกรองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584) มีหน้าที่ดำเนินการรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกชนิด ตลอดจนแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่ง ผู้ประจำรถ เจ้าของรถ มีจิตสำนึกในความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ นำไปสู่การลดความสูญเสียของชีวิตและทรัพย์สินอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุทางถนน กิจกรรมส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบการให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น ความจำเป็นของโครงการในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ศูนย์คุ้มครองฯ ต้องเน้นเรื่องการบริหารประชาชนและบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารสาธารณะ ผู้ประจำรถและเจ้าของรถอย่างจริงจัง ลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารประจำทาง และเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ จึงจำเป็นต้องดำเนินโครงการนี้เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

6. ข้อเสนอแนะ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ในการตัดสินใจเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงการหรือวิธีการดำเนินงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้มากยิ่งขึ้นและเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินโครงการในอนาคต ผู้เขียนนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และเพื่อพัฒนาระดับคุณภาพโครงการ ได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโครงการ

1.1 ด้วยเครื่องมือสื่อสารทางเทคโนโลยีมีความสำคัญกับภารกิจของศูนย์คุ้มครองฯ เป็นอย่างมาก เพื่อเพิ่มศักยภาพของหน่วยงาน เห็นว่าควรพัฒนาปรับปรุงด้านอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะระบบเครือข่ายการติดต่อศูนย์คุ้มครองฯ ระบบตอบรับอัตโนมัติในการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อร้องเรียน



หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ให้มีความง่ายและสะดวกในการติดต่อ

1.2 เพื่อการพัฒนาการบริการและการบริหารงานให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น ทั้งส่วน กลางและส่วนภูมิภาค ควรมีการให้ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์คุ้มครองฯ ไม่ว่าจะป็นกรณีร้องเรียน ร้องทุกข์หรือสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้ประเมินผลความพึงพอใจ หรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ เพื่อจะได้ทราบถึงทิศทางการพัฒนา ปรับปรุงศูนย์คุ้มครอง ฯ ต่อไปได้

1.3 เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ควรมีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ ทาง Facebook, Twitter โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ ในการดูแลช่องทางดังกล่าวแบบเฉพาะกิจและเป็นทางการอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้วยสถิติการเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะที่แนวโน้มสูงขึ้น ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนควรมีการเพิ่มมาตรการทั้งเชิงรับ อาทิ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยมีของรางวัลมอบให้ สำหรับการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดของรถโดยสารสาธารณะ และเชิงรุก อาทิ การเพิ่มความเข้มงวดการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

1.5 ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนควรมีการรวบรวมสถิติการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเสียชีวิตเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะเป็นการเฉพาะเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินโครงการและเป็นการตอบสนองเพื่อการบรรเทาปัญหาสำคัญของโครงการ คือความปลอดภัยจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

1.6 ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนควรมีมาตรการหรือแผนงานรองรับเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในระยะสั้นหรือระยะยาวให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด

1.7 เพื่อให้เกิดความชัดเจนเป็นรูปธรรม วัดผลได้ง่าย การกำหนดตัวชี้วัดจากผลผลิตที่โครงการทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพควรกำหนดเป็นจำนวนตัวเลข เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ง่ายต่อการปรับปรุงกระบวนการดำเนินโครงการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระดับคุณภาพโครงการ

1) มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยเฉพาะ ประชาชนในภูมิภาคให้เห็นถึงความสำคัญของโครงการ ที่จัดทำขึ้นมาเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน และเป็นการช่วยลดอุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะอย่างแท้จริง



2) อุบัติเหตุจากรถโดยสารสาธารณะ ส่วนใหญ่เกิดจากการขับรถเร็ว ควรสนับสนุนงบประมาณติดตั้งอุปกรณ์วัดความเร็วของรถโดยสารสาธารณะไว้ภายในตัวรถทุกคัน เมื่อถึงสถานีขนส่งเจ้าหน้าที่สามารถสอบถามและตรวจสอบความเร็วของรถโดยสารสาธารณะคันนั้นได้ ซึ่งหลายประเทศมีการบังคับใช้ซึ่งได้ผลดีมาก

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2549). *บันทึกข้อความเรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584* [เอกสารอัดสำเนา].
- กรมการขนส่งทางบก. (2545). *คำสั่งกรมการขนส่งทางบก เรื่อง จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ที่ 633/ 2545* [เอกสารอัดสำเนา].
- กรมการขนส่งทางบก. (2546). *คำสั่งกรมการขนส่งทางบก เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ที่ 570/ 2546* [เอกสารอัดสำเนา].
- กรมการขนส่งทางบก. (2546). *คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะประจำจังหวัดที่ 1/2546*. [เอกสารอัดสำเนา].
- กรมการขนส่งทางบก. (2546). *คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะประจำจังหวัด ที่ 1/2546* [เอกสารอัดสำเนา].
- กรมการขนส่งทางบก. (2552). *คำสั่งกองตรวจการขนส่งทางบก เรื่อง มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบภายในศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน ที่ 021/ 2552* [เอกสารอัดสำเนา].
- กระทรวงคมนาคม. (2545). *คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ที่ 410/ 2545* [เอกสารอัดสำเนา].
- กองตรวจการขนส่งทางบก. (2559). *แบบคำขออนุมัติจัดทำโครงการเพื่อขอรับจัดสรรเงินกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน โครงการ การดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร.1584) ประจำปีงบประมาณ 2559* [เอกสารอัดสำเนา].



- ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ. (2559). จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน โทร. 1584 ประจำปีงบประมาณ 2554-มิถุนายน 2559 [เอกสารอัดสำเนา].
- ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ. (2559). จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (แยกตามประเภทข้อกล่าวหาตาม พ.ร.บ. ขนส่ง) [เอกสารอัดสำเนา].
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. (2559). การศึกษาวิเคราะห์และทำการประเมินผลแผนงานโครงการทางด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ประจำปีงบประมาณ 2559. นนทบุรี: สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). สถิติคดีอุบัติเหตุคดีจราจร ประจำปี 2553-2559 [เอกสารอัดสำเนา].
- Stufflebeam, D. L. (2003). The CIPP model for evaluation. In T. Kelleghan & D. L. Stufflebeam. (Eds.). *International handbook of education evaluation*. MA: Kluwer.