

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความก้าวหน้าจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และเพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) โดยประเด็นการประเมินผล ได้แก่ ๑) ด้านงาน ๒) ด้านระบบบริหารจัดการ ๓) ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ๕) ด้านการประเมินผลภาพรวมฯ กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างกรณีสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย นายอำเภอหรือปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายบริหารงานปกครอง หรือปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๒๑ คน ในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน ๑๐ แห่ง ได้แก่ ๑) จังหวัดกระบี่ ห้าง Big C ๒) จังหวัดชุมพร ห้าง Big C ๓) จังหวัดสงขลา ห้าง Big C ๔) จังหวัดนครสวรรค์ ห้าง Big C ๕) จังหวัดพิษณุโลก ห้าง Lotus ๖) จังหวัดลำปาง ห้างเซ็นทรัล ๗) จังหวัดสกลนคร ห้าง Big C ๘) จังหวัดยโสธร ห้าง Big C ๙) จังหวัดชลบุรี อมตะนคร และ ๑๐) จังหวัดสระแก้ว ห้าง Big C และกลุ่มตัวอย่างกรณีทอดแบบประเมินผลฯ ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ในพื้นที่ ๔๗ แห่ง ใน ๕๒ จังหวัด แห่งๆ ละ ๓ ชุด รวมจำนวน ๑๔๑ ชุด วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบประเมินผลฯ (Reliability) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ ๐.๙๕๕ แล้วทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แบ่งออกเป็นข้อมูลส่วนบุคคลใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และสรุปเป็นคำร้อยละ ของของผู้ตอบแบบประเมินผลฯ ซึ่งจากการเก็บรวบรวมแบบประเมินผลฯ ได้จำนวน ๑๑๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๘ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี และอายุในช่วง ๕๐ ปีขึ้นไป เป็นปลัดอำเภอ สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และมีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยจากการตอบแบบประเมินผลฯ แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๕ ระดับ จึงขอเสนอการประเมินผล ดังนี้

สรุปการประเมินผลการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)ฯ ตามหลักเกณฑ์ การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) โดยภาพรวม ของการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ ซึ่งสามารถ อธิบายผลการประเมินของแต่ละด้านมีดังนี้

### ๑. ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ พบว่า

#### ๑.๑ จุดเด่น ผลการประเมิน พบว่า

๑) จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม เป็นการบริการเชิงรุก เพราะได้นำเกณฑ์มาตรฐานบริการ อำเภอ..ยิ้ม มาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานบริการของอำเภอให้มีความเป็นเลิศ และ เกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ที่มีเป้าหมาย สำคัญสูงสุด คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

๒) การเปิดให้บริการส่วนใหญ่ผู้รับบริการมาใช้บริการฯ เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว มีการดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ และทำให้ทราบว่าระบบงานของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นการวางแผนทางการดำเนินงานในการให้บริการ เชิงรุกที่ชัดเจน เช่น มีการจัดสรรงบประมาณให้สำหรับการบริหารจัดการ กำหนดจุดที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการ ให้อยู่ในห้างสรรพสินค้า มีการจัดเครื่องมือรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงาน ให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็ว มีการจัดอัตรากำลังบุคลากรในการให้บริการ และกำหนดประเภทงาน ให้บริการ รวมทั้งกำหนดให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นต้น

## ๑.๒ จุดด้อย ผลการประเมิน พบว่า

๑) ผู้รับบริการมาใช้บริการน้อย เนื่องจากเป็นงานบริการเฉพาะเจาะจงซึ่งไม่ต่อเนื่อง ถ้าต้องการติดต่อเรื่องอื่นที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถทำได้ส่งผลทำให้ต้องเดินทางไปยังสำนักทะเบียนอำเภอ หรือ สำนักทะเบียนท้องถิ่น ทำให้ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

๒) การดำเนินการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก โดยสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

(๑) ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รายละเอียดมีดังนี้

- กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมยังเกิดขึ้นซ้ำอีก
- ไม่มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

- ไม่มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิด ผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย
- ไม่มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน

หรือภัยพิบัติ

- ไม่มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ

(๒) ด้านงบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็น ไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานเก่าและชำรุด เครื่องปรับอากาศเสีย มีกลิ่นเหม็นและมีฝุ่นละออง ไม่มีงบประมาณในการซ่อมบำรุง เป็นต้น

(๓) ด้านระบบบริหารจัดการ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รายละเอียด มีดังนี้

- ไม่มีการสำรวจให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อ

- ไม่มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ ๘๐

- ไม่มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอ การปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น

- ไม่มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านระบบ online และไม่มีกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการอย่างชัดเจน

- ไม่มีการพัฒนาและรักษาระบบโทรศัพท์ ตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนด ขาดการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีการวิเคราะห์ผลสำรวจและนำไปใช้ออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ

- ไม่มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา
- ไม่มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hot Line หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ไม่มีการพัฒนากระบวนการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online

(๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รายละเอียด มีดังนี้

- ไม่มีการพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น
- ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
- ไม่มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น
- ไม่มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนาระดมสมองอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมน้อยในการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

๓) ข้อเสนอแนะ เพื่อให้จุดเคาน์เตอร์อำเภอ..ยี่มา สามารถยกระดับเป็นศูนย์ราชการสะดวกได้นั้น แนวทางการพัฒนา ควรมีลักษณะดังนี้

(๑) ให้สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาหลักเกณฑ์ การประเมินศูนย์ราชการสะดวก และจัดทำเอกสารคู่มือให้สอดคล้องกับการให้บริการจุดเคาน์เตอร์อำเภอ..ยี่มา โดยกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ให้สอดคล้องกับการบริการของศูนย์ราชการสะดวก

(๒) ให้มีการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของจุดเคาน์เตอร์อำเภอ..ยี่มา ให้สอดคล้อง โดยกำหนดเวลาการปรับปรุง และให้มีการประเมินภายในก่อนที่จะเสนอสมัครเข้ารับการประเมิน

(๓) เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่บางแห่งมีลักษณะคับแคบ ไม่สะดวกในการพัฒนาเป็นสถานที่บริการได้ตามมาตรฐาน ดังนั้น กรมการปกครองควรพิจารณาทบทวนจุดที่ตั้งที่เหมาะสม และสามารถปรับปรุงพื้นที่ทางกายภาพ

(๔) มีการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่ได้ปรับปรุงตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก และให้กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการปรับปรุง