

บทที่ ๕

สรุป และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความก้าวหน้าจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ และเพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล โดยประเด็นการประเมินผลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ได้แก่

- ๑) ด้านงาน ๒) ด้านระบบบริหารจัดการ ๓) ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ๕) ด้านการประเมินผลภาพรวมฯ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์ จำนวน ๒๑ คน ได้แก่ นายอำเภอหรือปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายบริหารงานปกครอง หรือ ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ โดยเก็บข้อมูลในพื้นที่ รวมจำนวน 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 และกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบประเมินผลฯ ได้แก่ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ในพื้นที่ จำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๕๒ จังหวัด แห่งๆ ละ ๓ ชุด รวมจำนวน ๑๔๑ ชุด ทั้งนี้ เก็บแบบประเมินผลฯ รวมทั้งสิ้น ๑๑๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๘ วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบประเมินผลฯ (Reliability) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ ๐.๘๕๕ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบประเมินผลฯ ซึ่งจากการเก็บรวบรวมแบบประเมินผลฯ ได้จำนวน ๑๑๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๘ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี และอายุในช่วง ๕๐ ปีขึ้นไป เป็นปลัดอำเภอ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และมีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ของคะแนนจากการตอบแบบประเมินผลฯ แปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๕ ระดับ แล้วแปรผลค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับ จึงขอเสนอการประเมินผล ดังนี้

๕.๑ สรุป

การประเมินผลการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) ตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนด รายละเอียดมีดังนี้

๕.๑.๑ ลักษณะการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)
รายละเอียดมีดังนี้

๑) การบริการส่วนหน้า ผลการประเมินพบว่า มีการจัดทำระบบคิวที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังของการขอรับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ แต่สิ่งที่จะต้องพิจารณาให้มีความสำคัญ คือ การจัดผังสำนักงานมาตรฐาน (Office Layout) ภายในสถานที่ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้เป็นมาตรฐาน มุ่งสู่การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว โดยพิจารณาองค์ประกอบขนาดของพื้นที่การใช้งาน จำนวนผู้มารับบริการ ฯลฯ เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่

๒) เวลาการให้บริการประชาชน

(๑) วันทำการ (ช่วงเวลา) ผลการประเมิน พบว่า ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการตามเวลาที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔

(๒) วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ (ช่วงเวลา) ผลการประเมิน พบว่า ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการตามเวลาที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔

(๓) วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ช่วงเวลา) ผลการประเมิน พบว่า ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการตามเวลาที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑

๓) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ผลการประเมิน พบว่า การประชาสัมพันธ์โดยการเจาะกลุ่มเป้าหมาย เช่น การแจ้งในที่ประชุมของกลุ่มผู้นำต่างๆ เพื่อให้นำไปเผยแพร่ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕ แต่ควรให้ความสำคัญการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว การประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุของท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

๔) สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบว่า แก้อีพักคอยไว้บริการประชาชนให้มีที่นั่งเพียงพอมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖ แต่ควรให้ความสำคัญการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมาใช้บริการอื่นๆ เช่น มุมหนังสือพิมพ์ Internet บริการประชาชนฟรี

๕) เครือข่ายในการดำเนินการ

(๑) การสร้างเครือข่ายร่วมกับส่วนราชการที่มีบริการอื่น ๆ และภาคเอกชน ผลการประเมิน พบว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดมาให้ บริการร่วมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ แต่ควรมีการเชิญชวนให้หน่วยงานอื่นๆ มาร่วมให้บริการในศูนย์บริการร่วม เช่น ไฟฟ้า ประปา ศูนย์ดำรงธรรม ประกันสังคม การศึกษาออกโรงเรียน แรงงาน และสำนักงานจัดหางานจังหวัด

(๒) การเชิญชวนภาคเอกชน ผลการประเมิน พบว่า บริษัทประกันภัยรับต่อทะเบียนประกันภัย บริการชำระค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ แต่ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือน และลงทะเบียนจัดหางาน

๕.๑.๒ ประเภทงานที่ให้บริการประชาชน

๑) หมวดทะเบียนราษฎร ผลการประเมิน พบว่า ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕ แต่งานทะเบียนอื่นๆ ผู้ใช้บริการต้องไปดำเนินการ ณ สำนักงานทะเบียน เพราะเป็นการดำเนินการงานทะเบียนที่ต่อเนื่องกับงานทะเบียนอื่นๆ เช่น แจ้งย้ายเข้า, แจ้งย้ายออก, แจ้งย้ายปลายทาง, แจ้งตาย, แจ้งเกิด, แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสาร, จดทะเบียนสมรส, แจ้งสร้างบ้าน, หย่า, การจำหน่ายชื่อออกจาก ทร.๑๔ และแจ้งรื้อบ้าน

๒) หมวดทะเบียนทั่วไป ผลการประเมิน พบว่า ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗ แต่งานทะเบียนอื่นๆ ผู้ใช้บริการต้องไปดำเนินการ ณ สำนักงานทะเบียน เพราะเป็นการดำเนินการงานทะเบียนที่ต่อเนื่องกับงานทะเบียนอื่นๆ เช่น จดทะเบียนสมรส, จดทะเบียนหย่า, เปลี่ยนชื่อตัว, เปลี่ยนชื่อสกุล และขออนุญาตเปิดแสดงมหรสพ

๓) หมวดบัตรประจำตัวประชาชน ผลการประเมิน พบว่า บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ และชำรุดในสาระสำคัญ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑ แต่งานทะเบียนอื่นๆ ผู้ใช้บริการต้องไปดำเนินการ ณ สำนักงานทะเบียน เพราะเป็นการดำเนินการงานทะเบียนที่ต่อเนื่องกับงานทะเบียนอื่นๆ เช่น บัตรประจำตัวประชาชนหาย, ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน, บัตรประจำตัวประชาชนถูกทำลายและบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก

๔) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ผลการประเมิน พบว่า การนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔ สำหรับเรื่องใดที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ตามข้อเสนอแนะได้มีการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการในเชิงนโยบาย แต่การรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผู้ใช้บริการมักนำมายื่นและขอคำปรึกษา ณ ศูนย์ดำรงธรรม

๕) ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม การรับแบบสอบถามความคิดเห็น ๔ ข้อ ของ นายกรัฐมนตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐ แต่การรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผู้ใช้บริการมักนำมายื่นและ ขอคำปรึกษา ณ ศูนย์ดำรงธรรม

๕.๑.๓ ผลการประเมินที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

การประเมินผลตามข้อคำถามที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อการพัฒนาการดำเนินงาน ของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ สรุปผลการประเมินผลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ในภาพรวม ดังนี้

๕.๑.๓.๑ จุดเด่น ผลการประเมิน พบว่า

๑) ด้านการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาการเดินทางในการติดต่อราชการ

๒) ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

(๑) สถานที่บริการ ห้างสรรพสินค้าที่เป็นสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการ อำเภอ..ยิ้มฯ การขนส่งสาธารณะสามารถเข้าถึงได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ

(๒) การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

(๓) การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ

๓) ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

(๑) การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม

(๒) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

(๓) การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบ ฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

(๔) การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เกี่ยวข้อง สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

(๕) การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ ทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด

๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

(๑) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุม สามารถตอบคำถามพื้นฐาน ให้กับผู้รับบริการได้

(๒) การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

(๓) กรณีระบบขัดข้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยแก้ไขอย่างรวดเร็ว

(๔) วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด

๕.๑.๓.๒ จุดด้อย ผลการประเมิน พบว่า

๑) ผู้รับบริการมาใช้บริการน้อย เนื่องจากเป็นงานบริการที่ทำได้แล้วเสร็จเร็ว ไม่ต้องสอบสวนหาพยานหลักฐาน เช่น กรณีทะเบียนบัตรประชาชน ขอมิบัตรครั้งแรก ขอมิบัตรทดอายุ ขอเปลี่ยนบัตรกรณีต่างๆ จัดและรับรองสำเนารายการบัตร กรณีทะเบียนราษฎร การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร ได้แก่ ทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเหล่านี้ สามารถทำเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่หากต้องการติดต่อเรื่องอื่นๆ ที่ต่อเนื่องไม่สามารถทำได้ต้องเดินทางไปยังสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น ทำให้ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

๒) การดำเนินการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มาฯ ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก โดยสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

(๑) ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มาฯ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เนื่องจากไม่สามารถอธิบายให้มีความชัดเจนและไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ มีดังนี้

- งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ยังไม่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ

- กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมยังเกิดขึ้นซ้ำอีก

- ไม่มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

- ไม่มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิด ผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย

- ไม่มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ

- ไม่มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ

- ไม่มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกที่ครอบคลุมประเภท

(๒) ด้านงบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มาฯ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เช่น ไม่สามารถอธิบายให้มีความชัดเจนและไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ จุดที่สำคัญหรืออันตราย ออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องใช้ในสำนักงานเก่าและชำรุด เครื่องปรับอากาศเสียมาหลายเดือนแล้ว อากาศร้อนและเหม็น ประตูกี่เสีย ทั้งฝุ่นละออง กลิ่นไม่พึงประสงค์ และอากาศที่ร้อนอบอ้าวมาก ไม่มีงบประมาณมาซ่อม

(๓) ด้านระบบบริหารจัดการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มาฯ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เนื่องจากไม่สามารถอธิบายให้มีความชัดเจนและไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ มีดังนี้

- ไม่มีการสำรวจให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อ

- ไม่มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ ๘๐

- ไม่มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ต้องติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น

- ไม่มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านระบบ online และไม่มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการอย่างชัดเจน

- ไม่มีการพัฒนาและรักษาระบบโทรศัพท์ ตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนด ขาดการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีการวิเคราะห์ผลสำรวจและนำไปใช้ออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ

- ไม่มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง

- ไม่มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hot Line หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

- ไม่มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online

๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เนื่องจากไม่สามารถอธิบายให้มีความชัดเจนและไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ มีดังนี้

- ไม่มีการพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น

- ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

- ไม่มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น

- ไม่มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนาระดมสมอง เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมน้อยในการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้จุดเคาน์เตอร์อำเภอ..ยิ้ม สามารถยกระดับเป็นศูนย์ราชการสะดวกได้นั้น แนวทางการพัฒนาควรมีลักษณะดังนี้

๑) ให้สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาหลักเกณฑ์ การประเมินศูนย์ราชการสะดวก และจัดทำเอกสารคู่มือ โดยกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ให้สอดคล้องกับการบริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒) ให้มีการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยบริการของกรมการปกครอง ให้สอดคล้อง โดยกำหนดเวลาการปรับปรุง และให้มีการประเมินภายในก่อนที่จะเสนอสมัครเข้ารับการประเมิน

๓) ดำเนินการปรับปรุงทางด้านสถานที่ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก

๔) มีการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่ได้ปรับปรุงตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก และให้กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการปรับปรุง