

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการประเมินผลการให้บริการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเพียงพอของจำนวนบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยงานรัฐที่เข้าร่วมให้บริการในศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง จำนวน 190 คน โดยการแจกแบบสอบถาม พร้อมด้วยทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการร่วม ทั้งที่ให้บริการในศูนย์บริการร่วมและไม่ได้มาให้บริการในศูนย์บริการร่วม แต่จะรับเรื่องต่อจากศูนย์บริการร่วม จำนวน 24 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง จำนวนทั้งหมด 190 คน เป็นชาย ร้อยละ 57.9 เป็นหญิง ร้อยละ 42.1 มีอายุโดยเฉลี่ยแล้วประมาณ 32.62 ปี ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับอนุปริญญา คือ ร้อยละ 45.3 รองลงมา ศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27.4 ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 13.2 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 12.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.1 ในด้านการประกอบอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน คือ ร้อยละ 45.8 รองลงมา ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.8 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 13.2 รับจ้าง ร้อยละ 11.6 นักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 9.5 และทำการเกษตร ร้อยละ 1.6 มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยประมาณ 11,489.95 บาท

ในการใช้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.4 เคยมาใช้บริการของศูนย์บริการร่วมแล้ว และร้อยละ 31.1 เป็นผู้ที่มาใช้บริการในครั้งนี้เป็นครั้งแรก โดยส่วนใหญ่ทราบข่าวการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คือ มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา ทราบข่าวจากเจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 13.7 ทราบข่าวจากห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 6.8 ทราบข่าวจากวิทยุและแหล่งอื่น ๆ ร้อยละ 1.6 ทราบข่าวจากป้าย คัทเอ๊าท์ ร้อยละ 1.1 และทราบข่าวจากใบปลิวหรือแผ่นพับเอกสารประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 0.5

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การชำระเงิน ชำระค่าบริการ ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ ฯลฯ มากที่สุด คือ ร้อยละ 42.1 รองลงมา ใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การขอรายละเอียดต่าง ๆ ของรัฐ ขอแบบฟอร์ม ร้อยละ 33.2 และมารับ บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ เช่น การยื่นคำร้อง ยื่นเรื่องขออนุญาต จดทะเบียนต่าง ๆ เป็นอันดับสุดท้าย ร้อยละ 24.7

การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปางในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านความพึงพอใจของจำนวนบริการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดี กล่าวคือ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสรุปได้ว่า การให้บริการของศูนย์บริการร่วมมีความสะดวก รวดเร็วและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมดี การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการที่สมเหตุสมผล ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน มีความรู้และความเข้าใจในงานของทุกหน่วยงานที่ให้บริการในศูนย์บริการร่วมแห่งนี้ดี ทั้งยังให้คำแนะนำประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้วยความอภัยและไมตรีจิตที่ดีเช่นกัน ส่วนในด้านความพึงพอใจของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเวลาเปิด - ปิดของศูนย์บริการร่วม จำนวนของบริการ และหน่วยงานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และครอบคลุมกับความต้องการในชีวิตประจำวันด้วย

ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปางที่มีไว้บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินสถานที่ ทำเลที่ตั้งว่ามีความสะดวกดี มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีป้ายที่บอกถึงรายละเอียดการบริการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบมีความชัดเจนดี แต่ช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือให้บริการอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต Call center ฯลฯ และการบริการหนังสือพิมพ์ ทิว น้าหรือเครื่องดื่มอื่น ๆ ขณะนั่งรอรับบริการไม่ค่อยดี

ในส่วนของปัญหาในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง ซึ่งพบปัญหาหลายประการ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร มีระยะเวลาารับบริการนาน ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปัญหาด้านสถานที่คับแคบ ความไม่สะดวกในการใช้บริการ เป็นต้น

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปางในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดีโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยการให้บริการในทุก ๆ ด้านอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.84) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.87) ความเพียงพอของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.74) สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.20) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัฐพล นราดิศร (2545) ศึกษาเรื่อง "ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง: กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่" ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละด้านพบว่าปัญหาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร มีระยะเวลาารับบริการนาน เนื่องจากบางบริการต้องสอบสวน เช่น กรณีบัตรหาย โดยประชาชนแจ้งความเท็จเพิ่มขึ้นขอทำบัตรใหม่ นอกจากนี้ทางศูนย์บริการร่วมยังขาดการประสานงานและอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ฝากงาน ณ เคาน์เตอร์ GCS ทำให้เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ประจำไม่มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนต่างยังไม่ทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการซึ่งจำเป็นมากต่อการบรรลุเป้าหมายของศูนย์บริการร่วม และในการให้บริการบางอย่าง เช่น การบริการไปรษณีย์ ซึ่งเป็นบริการที่ประชาชนนิยมไปใช้บริการมาก เนื่องจากการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและการทำงานประจำวันมากที่สุด ทำให้ประชาชนสนใจมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก อาจเกิดการรอคอยในการรับบริการเป็นเวลานานได้

ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ พบว่า ควรออกระเบียบค่าตอบแทนกรณีพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการร่วม ซึ่งระเบียบค่าตอบแทนเดิมไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันต้องปฏิบัติงานเกินเวลาปกติมาก ยังรวมถึงเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มาช่วยปฏิบัติงานยังศูนย์ ควรให้ค่าตอบแทนที่เป็นระเบียบปฏิบัติเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับศูนย์บริการร่วมที่จะเปิดต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ การทำงานภายในศูนย์ยังไม่มีควมลงตัว โดยบางหน่วยงานส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่มากเกินไป หรือบางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป ส่งผลให้เกิดความต่อเนื่องของการให้บริการลดลง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่จากบางหน่วยงานยังไม่สามารถให้บริการงานอื่นที่นอกหน่วยงานตนเองได้อย่างเต็มที่ สรุปปัญหาดังกล่าวเป็นในส่วนของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของ

สวัสดิการของตนและการประสานงานของแต่ละหน่วยงานทำให้การบริการไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร แต่ในมุมมองของประชาชนกลับเห็นว่า สาเหตุที่ทำให้การบริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องวัฒนธรรมของข้าราชการที่มีทัศนคติว่าตนเป็นนายของประชาชน จึงทำให้เกิดการบริการประชาชนที่ไม่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพล นราดิศร (2545) ที่เห็นว่าข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีทัศนคติและค่านิยมในเรื่อง บทบาท อำนาจหน้าที่ และมีจิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำ เพราะคิดว่าข้าราชการคือบุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้ความเคารพ แต่บางกลุ่มยังพอมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือให้บริการประชาชน หรือข้าราชการ คือ ผู้รับใช้ประชาชน และเช่นเดียวกับในหน่วยงานข้าราชการอื่น ๆ ที่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่งและระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนปัญหาด้านการปฏิบัติงานการให้บริการที่พบ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ การให้บริการที่เสมอภาคกันและการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าในมุมมองของข้าราชการกับประชาชนยังมีความแตกต่างกัน การศึกษาในครั้งนี้ประชาชนได้เสนอแนวทางแก้ไขของการให้บริการของศูนย์บริการร่วมคือด้านการพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่รวมถึงหน่วยงานต้นสังกัดงานบริการนั้น ๆ ควรคิดหาวิธีการลดขั้นตอนของการปฏิบัติหน้าที่ ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดความผิดพลาดเนื่องจากหลายกระบวนการในแต่ละงานบริการนั้น ๆ และการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการมากขึ้น ในระบบฐานข้อมูลกลางของงานบริการ เช่นระบบรับส่งข้อมูลระหว่างเคาน์เตอร์ บริการประชาชนหน่วยต่าง ๆ หรือระหว่างเคาน์เตอร์บริการประชาชนกับหน่วยงานสังกัดจังหวัดเพื่อลดภาระและขั้นตอนการเดินเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองในงานของ รัฐพล นราดิศร (2545) รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ จัดให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ แก้ไขระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน จัดจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ การจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ เปิดบริการนอกเวลาราชการ จัดให้มีการบริการเขียนคำร้องต่างๆ แก่ประชาชนที่เขียนหนังสือไม่ได้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการติดต่อกับราชการแก่ประชาชน ข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอและสอดคล้องกับผลการศึกษาของประกาศิต มหาสิงห์ (2535) ได้ศึกษาประสิทธิผลและปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง และ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริการประชาชนมีแนวโน้มไปในทางบวก คือ ความสามารถในการผลิตของทั้งสองอำเภอ มีแนวโน้มในทางบวก แต่ราษฎรยังเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองค่อนข้างจะใช้เวลามาก ส่วนความสามารถในการปรับตัว ความยืดหยุ่นและความขัดแย้งมีแนวโน้มไปในทางบวก แต่ราษฎรยังได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายระเบียบกฎหมายน้อย และลักษณะองค์การ ลักษณะบุคคล ลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริการ และการปฏิบัติมีแนวโน้มไปในทางบวก

นอกจากนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ยังมีข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความเพียงพอของการให้บริการคือควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถดึงดูดใจทำให้ประชาชนได้เห็นประโยชน์ที่เกิดจากการใช้บริการ เข้าถึงประชาชนในทุก ๆ ส่วนของเคาน์เตอร์บริการประชาชน เช่น สถานที่ตั้ง งานบริการต่าง ๆ เวลาให้บริการ ความสะดวกสบายจากการบริการ ความเชื่อมั่นของการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงการพิจารณางานบริการที่มีผู้ใช้บริการน้อย และงานที่ คาดว่าจะมีผู้ใช้บริการมากอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น สอบถามข้อมูลความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรุฬ พรรณเทวี (2542) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ เช่น ปรับปรุงสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย สำหรับการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าหน่วยงานราชการได้ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัยให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ เช่น การจัดบริการอำเภอเคลื่อนที่ไปยังหมู่บ้านที่ห่างไกลเพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ นอกจากนี้ได้ขอให้หน่วยงานส่วนกลางพิจารณาสนับสนุนงบประมาณที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปางอยู่ในเกณฑ์ดีแต่ก็ยังมีปัญหาการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ และเมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนมากมาจากปัจจัยภายในองค์กรทั้งในส่วนเป้าหมายขององค์การหรือบริการสังคมโดยส่วนรวม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรที่มาจากหลายหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่ต่างคนต่าง

ทำงานหรือมีการจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกันในการให้บริการแก่ลูกค้า และไม่มีมาตรการควบคุมความประพฤติระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เข้าร่วมให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมมีความคิดเห็นต่อศูนย์บริการร่วมที่คล้ายกันว่า การให้บริการของรัฐหลาย ๆ หน่วยงาน มาร่วมให้บริการ ณ จุดเดียว เป็นการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในรูปแบบใหม่ ซึ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน หน่วยงานที่เข้าร่วมให้บริการต่างเล็งเห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จึงได้ให้ความสำคัญและมีความเต็มใจที่จะร่วมมือกันพัฒนาการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ แต่การดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำปาง ยังมีปัญหาในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งต้องได้รับการแก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น หน่วยงานที่เข้าร่วมให้บริการไม่ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม เนื่องจากหลังการปฏิรูประบบราชการ การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม บุคลากรมีการโยกย้ายต้นสังกัดใหม่ และมีโครงการเกษียณก่อนกำหนด ทำให้แต่ละหน่วยงานมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการขยายบริการไปให้บริการนอกสถานที่ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวอย่างจริงจังและเร่งด่วนเพื่อให้ศูนย์บริการร่วมสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดหน่วยงานที่มาบริหารและจัดการ “ศูนย์บริการร่วม” ให้ชัดเจนโดยตั้งคณะทำงานที่รับผิดชอบโดยตรง และภาครัฐต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับการบริการนี้ โดยให้มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงแทนการส่งเจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันมาประจำ ณ ศูนย์บริการร่วม
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้จักคุ้นเคยในการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน อาจจัดเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการมาคอยแนะนำให้คำปรึกษาเพื่อบริการประชาชน
3. ควรสร้างความมั่นใจให้กับเจ้าหน้าที่ โดยการให้เจ้าหน้าที่ได้ฝึกปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่คณะทำงานศูนย์บริการร่วมจัดทำขึ้น
4. ควรจัดให้มีกระบวนการประเมินความต้องการของประชาชนและปรับปรุงสถานที่และการให้บริการประชาชน