

บทที่ 6

สรุปวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

สรุป

ผลจากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามของทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี ไม่พึงพอใจในการบริการประชาชน ในเรื่องความเสมอภาคที่ข้าราชการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความไม่พอใจในเรื่อง การอำนวยความสะดวกที่ข้าราชการปฏิบัติงานบริการประชาชน ประชาชนมีความพอใจการบริการอย่างเป็นกันเองเป็นส่วนใหญ่ และมีความพอใจการบริการด้วยความรวดเร็ว สำหรับความแตกต่างในการตอบแบบสอบถามระหว่างประชาชนในเมือง กับประชาชนในชนบทนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน เพราะต่างมีความพอใจการบริการเหมือนกัน

ผลจากการศึกษาในส่วนของข้าราชการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง (ปลัดอำเภอ) ของทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรีพบว่า ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เพราะเห็นว่าการช่วยเหลือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในชนบทนั้นมีความสำคัญกว่า ส่วนการอำนวยความสะดวกที่ข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่าควรต้องมีการแก้ไขปรับปรุงการอำนวยความสะดวกในด้านให้ความช่วยเหลือผู้มาติดต่อรับบริการมากกว่านี้ รวมทั้งการเคร่งครัด กฎ ระเบียบต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกนั้น ควรจะต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

ผลจากการสอบถามประชาชนในเรื่อง ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนนั้นมีความเห็นว่า การให้บริการประชาชนบนที่ว่าการอำเภอนั้น เป็นการให้บริการประชาชนโดยอาศัยความล้นพ้นส่วนตัวเป็นหลัก ซึ่งแสดงว่า ผู้รับบริการที่รู้จักกับข้าราชการที่มาติดต่อ จะรู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีกว่าไม่รู้จักกับใครเลย การรู้จักกัน

หรือได้รับการฝากฝังมาจากผู้ที่รู้จักกันเป็นอย่างดีกับข้าราชการ มักจะได้รับการต้อนรับ และมีท่าทีเป็นมิตรมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จักกัน กรณีเช่นนี้แสดงถึงระบบสังคม ในจังหวัดกาญจนบุรีหรือที่อื่น ๆ ซึ่งมักจะมีลักษณะเช่นนี้ และการบริการก็จะได้รับความพอใจจากทั้งสองฝ่ายคือ ฝ่ายประชาชนเองและฝ่ายข้าราชการ เพราะถือเป็นพวกพ้องกัน ญาติพี่น้องกัน ควรจะช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้อื่นซึ่งไม่รู้จักต้องรอการบริการในลำดับต่อไป นอกจากนั้นยังมีความเห็นต่อไปว่า ข้าราชการมีความสามารถที่จะทำงานใด ๆ ให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่จะใช้ความสามารถนั้น ๆ กับคนที่รู้จักกันเสมอ เช่น จะแนะนำระเบียบและวิธีแก้ไขปัญหาให้สำเร็จทันที ถ้าเป็นผู้ที่ทำเรื่องเดียวกันแต่ตัวไม่รู้จักก็จะกลายเป็นอีกเรื่องหนึ่งทันที ระเบียบจะถูกกำหนดขึ้นเป็นข้ออ้างที่ผู้มารับบริการจะต้องปฏิบัติตาม โดยข้าราชการจะแกล้งทำเป็นไม่รู้ไม่เห็นทันที แต่ด้วยความจำเป็นของผู้รับบริการไม่มีทางเลือกที่จะไปรับบริการที่อื่นก็จำเป็นต้องอดทนต่อไป

ความไม่พอใจอีกประการหนึ่งคือ เรื่องอำนาจความสะดวก ประชาชนเห็นว่าข้าราชการจะปฏิบัติงานด้วยความเร่งรีบแต่กับผู้ที่รู้จักกัน หรือผู้บังคับบัญชาสั่งมา แต่จะปฏิบัติอย่างเฉื่อยชากับประชาชนที่ไม่รู้จักกันเป็นใหญ่ โดยเฉพาะการติดต่องานบนที่ว่าการอำเภอที่ต้องไปหลาย ๆ โຕะหรือหลายหน่วยงานในเรื่องเดียวกัน จะสร้างความเหนื่อยหน่ายแก่ประชาชนมากที่สุด เพราะบางครั้งผู้มารับบริการต้องถือเรื่องไปเอง และก็ไม่ค่อยจะถูกโຕะ เมื่อไปถึงแล้วก็ไม่รู้จะทำอย่างไรต่อไป เพราะบนโຕะก็มีเอกสารซึ่งมีแต่เรื่องที่ยังค้างอยู่เต็มไปหมด และก็มีประชาชนอีกหลายคนกำลังหาหรือกับเจ้าหน้าที่อยู่อีกด้วย เมื่อยื่นเรื่องให้แล้วก็ถูกลังเลให้รอก่อน ยังไม่วางที่จะดำเนินการให้ ความไม่พอใจอีกประการในเรื่องนี้ก็คือ การให้บริการประชาชนบนที่ว่าการอำเภอจำเป็นต้องอาศัยการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง โดยจะจริงจังกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างมาก แต่ถ้ารู้จักกันก็จะไม่จริงจังเท่าไรนัก สิ่งใดที่อนุโลมได้ก็จะรีบทำทันที เป็นการทำงานแบบไม่มีมาตรฐานเป็นแนวเดียวกัน อย่างไรก็ตามประชาชนก็ยังมีความเข้าใจดีว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ จำเป็นต้องมีสิ่งที่ทำให้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เชื่อมถือได้อย่างเป็นสากล

ส่วนในด้านความพอใจที่ได้จากการสอบถามประชาชน คือ การบริการ
 อย่างเป็นกันเอง ซึ่งข้าราชการจะบริการประชาชนด้วยความเต็มใจทุกครั้ง และมี
 อัยยาศัยดีเวลาให้บริการบนที่ว่าการอำเภอ ประการสำคัญคือ ข้าราชการจะมีการยิ้ม
 ยิ้มแจ่มใสเวลาให้บริการ ไม่หน้าบึ้งตึงเหมือนในอดีตที่ผ่านมา และไม่เอาใจตนเอง
 แบบสมัยก่อน แต่จะวางตัวเป็นผู้รับใช้ประชาชน

ความพอใจประการต่อมาคือ การบริการด้วยความรวดเร็ว จากการสอบ
 ถามประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า บริการได้เร็วถ้าอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวก
 สะดวกมืออย่างสมบูรณ์ เช่น กล้องถ่ายรูปบัตรประจำตัวประชาชนไม่เสีย หรือถ้ามีกล้อง
 ใหม่มาเปลี่ยน เพราะจำนวนผู้บริการมีมาก แต่มีกล้องถ่ายรูปมีอายุใช้งานมากเกิน
 กว่าที่กล้องถ่ายรูปจะทำได้อยู่เพียงกล้องเดียว ประการต่อมา คือการบริการมีการ
 กระทำอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดพักเที่ยงเมื่อผู้มาใช้บริการมากแต่จะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียน
 กันไปรับประทานอาหาร อย่างไรก็ตาม ประชาชนทราบว่าการบริการอาจจะช้าได้ ถ้า
 ไม่ได้นำบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านมาด้วย เพราะเหตุว่าอำเภอมักจะไม่
 ยอมทำผิดระเบียบ โดยทำไปผิด ๆ ประการสุดท้ายของเรื่องนี้ก็คือ ข้าราชการมีน้อย
 เมื่อเทียบกับผู้มารับบริการในแต่ละวัน และเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี ในสิ่งเหล่านี้แม้จะเป็น
 ปัจจัยที่ไม่เอื้ออำนวยในการบริการ แต่ประชาชนก็มีความพอใจ จากปัจจัยที่พบ
 ดังกล่าว ปัญหาของการบริการประชาชน จึงมี 2 ปัจจัย คือ

- ปัจจัยเรื่องความเสมอภาค
- ปัจจัยเรื่องการอำนวยความสะดวก

ปัจจัยพื้นที่ชายแดนกับพื้นที่ปกติภายในจังหวัด

จังหวัดกาญจนบุรีมีอำเภอชายแดน ประกอบด้วย อำเภอสังขละบุรี
 อำเภอไทรโยค อำเภอทองผาภูมิ และกิ่งอำเภอด่านมะขามเตี้ย รวม 4 อำเภอ
 และอำเภอในพื้นที่ด้านในของจังหวัด ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอพนมทวน
 อำเภอเลาขวัญ อำเภอบ่อพลอย อำเภอท่าม่วง อำเภอท่ามะกา รวม 7 อำเภอ
 และมีกิ่งอำเภอหนองปรือตั้งใหม่ร่วมกับอำเภอบ่อพลอยอีก 1 กิ่งอำเภอ

จากการศึกษาปรากฏว่าการบริการประชาชนเมื่อเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ชายแดนกับพื้นที่ปกติแล้วไม่แตกต่างกัน มีคะแนนใกล้เคียงกัน สาเหตุเพราะในพื้นที่อำเภอของทุกแห่ง มักจะมีหมู่บ้านที่อยู่ใกล้ที่ว่าการอำเภอส่วนหนึ่ง กับหมู่บ้านที่อยู่ไกลจากที่ว่าการอำเภออีกส่วนหนึ่งเหมือน ๆ กัน และราษฎรก็มีความเป็นอยู่มีฐานะทางเศรษฐกิจใกล้เคียงกัน จึงมีความลำบากและความสะดวกคล้าย ๆ กัน ในการมาติดต่อราชการอำเภอมิก้านั้น ผู้ใหญ่บ้าน ช่วยเหลือนำผู้รับบริการมาอำเภอเหมือน ๆ กัน จึงไม่มีความแตกต่างกัน

สำหรับความคิดเห็นของข้าราชการที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง (ปลัดอำเภอ) ไม่ได้คำนึงถึงการบริการให้ญาติพี่น้องก่อน หรือแม้ว่าในกรณีที่มีการทำความรู้จักกับประชาชนในขณะออกท้องที่และแนะนำประชาชนในหมู่บ้านว่า ถ้าตัวเขามีปัญหาให้มาหาที่อำเภอจะบริการให้ก่อนเป็นอันดับแรก หรือบริการให้แก่ผู้ถือนามบัตรของผู้บังคับบัญชาชั้นสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ปลัดจังหวัด นายอำเภอ เป็นต้นแต่ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง กลับเห็นด้วยกับกรณีของผู้คนที่รู้จักกันมาติดต่อก็จะบริการให้ก่อน ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของประชาชน ก็แสดงว่ายังยึดถือบรรดพวกที่รู้จักกันอยู่ โดยเฉพาะในกรณีนี้มิให้ได้พบเห็นอยู่เสมอ เพราะโดยปกติแล้ว ผู้บังคับบัญชาชั้นสูงนาน ๆ จึงจะฝากเรื่องมาให้ทำ และส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่อง ที่เป็นนโยบาย หรืองานซึ่งไม่ได้เกี่ยวกับการบริการประชาชนบนที่ว่าการอำเภอ

สำหรับการบริการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่า จะไม่บริการแก่ผู้ซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับช้ญาก่อนประชาชน รวมทั้งในเรื่องผู้มีอิทธิพลเป็นเจ้าของบ่อนการพนันระดับอินเตอร์ หรือเจ้าของช่องนางโลม โรงแรม อาบ อบ นวด แต่จะจัดระเบียบตามลำดับก่อนหลัง ตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ และจะไม่เห็นความจำเป็นในเรื่องการเรียกค่าบริการ 5 บาท ถึง 10 บาท ถึงแม้ว่าถ้ามีบัตรการกุศลก็จะไม่ขายให้กับประชาชนผู้มารับบริการแล้วบริการให้ก่อนอีกด้วย

ในเรื่องของคนยากจนที่มาใช้บริการก็จะได้รับบริการเท่ากับผู้อื่นแต่จะไม่เสมอภาค ในกรณีที่มีประชาชนยากจนผู้ด้อยโอกาสต้องการในการออกบริการในวันปกติโดยผลัดให้ผู้รับบริการที่อำเภอไปวันรุ่งขึ้น และในกรณีที่มีประชาชนผู้อยู่ห่างไกลจาก

ที่ว่า การอำเภอขอรับบริการเจ้าหน้าที่ก็จะบริการให้ได้ก่อน เพื่อกลับภูมิลำเนาได้ก่อน นอกจากนั้นยังมีความคิดเห็นว่าการช่วยเหลือผู้ยากจนด้วยโอกาสเป็นสิ่งสำคัญ ประการสุดท้าย คือ ความไม่เสมอภาคในเรื่องการบริการแก่ประชาชนที่ได้นัดไว้เมื่อได้ออกปฏิบัติหน้าที่บริการอำเภอเคลื่อนที่ก่อนเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นการบริการที่ไม่เสมอภาคตามที่แมกซ์ เวบเบอร์ ได้เสนอไว้ในเรื่องการบริการจะต้องเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริการกับประชาชนระดับใด

ดังนั้น การที่จะแก้ไขปัญหาความเสมอภาคจึงควรที่จะพิจารณาจากกลุ่มแนวความคิด 3 กลุ่ม คือ

1. การเลือกที่รักมักที่ชัง จากการที่ประชาชนขอมาติดต่อบุคลากรกับข้าราชการที่รู้จัก เพราะได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่า ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง จึงควรแก้ไขในเรื่องการให้บริการแก่ผู้ที่รู้จักโดยจัดทำให้ แต่ต้องพร้อมกันกับประชาชนโดยทั่วไป และต้องไม่แสดงออกต่อหน้าประชาชนอื่น ๆ จนนอกเหนือ การแก้ไขปัญหานี้จำต้องค่อยเป็นค่อยไป
2. เห็นแก่ผลประโยชน์เล็ก ๆ น้อย ๆ และบริการให้ก่อน ผลจากการศึกษาไม่ปรากฏอย่างเด่นชัดว่า ถ้ามีการให้ค่าคำร้อง 5 บาท 10 บาทแล้ว เจ้าหน้าที่จะบริการให้ก่อนหรือมีการขายบัตรการกุศลและบริการให้ก่อน แต่ประชากรของการศึกษานี้คือ ปลัดอำเภออยู่ในระดับและฐานะที่ค่อนข้างสูงและมีเกียรติ จึงไม่พบปัญหาดังกล่าว
3. กลุ่มช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส จากการศึกษาที่มีการช่วยเหลือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี จนทำให้เกิดความไม่เสมอภาคตามทฤษฎี แต่ในชนบทข้าราชการจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องปฏิบัติกรช่วยเหลือประชาชนผู้ยากจนด้วยโอกาสก่อนโดยเฉพาะการออกบริการในวันปกติ และบริการประชาชนผู้ซึ่งอยู่ห่างไกลให้ได้กลับบ้านก่อนที่จะค่ำมืด และประการสำคัญคือ นโยบายการออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ในกรณีที่ได้นัดกับประชาชนให้มารับบริการที่อำเภอ ก็จำเป็นต้องบริการให้ก่อนเป็นกรณีพิเศษ การแก้ไขปัญหานี้ในชนบทจะกระทำได้ยาก จนกว่าผู้ยากจนด้วยโอกาสจะหมดไป อย่างไรก็ตามในกรณีที่มีผู้มารับบริการอยู่ก่อนก็ควรที่จำดำเนินการให้ผู้ที่มาก่อนเสร็จสิ้นเสียก่อน จึงจะบริการแก่ผู้ที่ได้นัดไว้

ปัจจัยเรื่องอำนาจความสะดวก

ผลจากสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการ ที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง (ปลัดอำเภอ) เรื่องอำนาจความสะดวก พบว่า การพูดคุยสอบถามผู้มารับบริการเป็นสิ่งจำเป็น ถึงแม้ว่าจะมีการประชาสัมพันธ์ โดยมีป้ายเขียนไว้เหนือโต๊ะหรือแผนกการต่าง ๆ ไว้แล้วก็ตาม เพราะคาดว่าผู้ที่มองป้ายที่เขียนประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ไว้อาจจะอ่านออกหรือไม่ออกก็อาจจะเป็นไปได้ แต่ในเรื่องของการเขียนคำร้องให้กลับมีความคิดเห็นว่า ถ้าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการสามารถเขียนหนังสือได้ก็ให้เขียนเอง ซึ่งตามปกติในทางปฏิบัติแล้ว การเขียนคำร้องบางประเภทเป็นสิ่งยุ่งยากสลับซับซ้อน เข้าใจยากเพราะมีการกรอกข้อความในช่องต่าง ๆ ของแต่ละเรื่องไม่เหมือนกัน ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่แนะนำ หรือเขียนให้ก็จะกระทำได้ยาก หรือไม่ได้เลย นอกจากนั้นในการบริการเจ้าหน้าที่จะให้ผู้มารับบริการกลับไปเอาบัตรประจำตัวประชาชนมาแสดง ถ้าลืมเอามาก็คงจะไม่ถูกระเบียบ จะไม่บริการให้ ในการแก้ปัญหาบางครั้งถ้าผู้มารับบริการอยู่ไกลก็อาจจะเข้าพบนายอำเภอ เพื่อให้นายอำเภอรับรองแก้ไขปัญหา

การจัดทำเอกสารในบางเรื่อง เจ้าหน้าที่ต้องผ่านเรื่องให้ไปตามแผนกการต่าง ๆ จะใช้วิธีการบอกกล่าวชี้ทางให้ไปยังแผนกที่ต้องการเท่านั้น จะไม่นำไปแนะนำแก้ปัญหาแก่เจ้าหน้าที่ หรือหัวหน้าแผนกนั้น ปัญหาก็คือถ้าประชาชนเป็นผู้ซึ่งไม่ค่อยพูด หรือมีความเกรงใจก็จะไปนั่งรออยู่นั่นเอง เรื่องก็ยังไม่ถึงเจ้าหน้าที่

การปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนที่ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น กล้องถ่ายรูป ขาดกล้อง สำเนาทะเบียนบ้าน เจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง มักจะถือเป็นเรื่องของบุคคลเพียงคนเดียวหรือสองคน เป็นผู้รับผิดชอบเตรียม ต่อเมื่อเกิดการชำรุดเสียหายหรือขาดแคลนแบบพิมพ์ เช่น เอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน จึงทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงักและต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ โดยเฉพาะในการออกปฏิบัติงานหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เอกสารต่าง ๆ การเตรียมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติการโดยสำรวจดูว่ามีไฟฟ้าใช้หรือไม่ ไฟฟ้าดับวันนั้นหรือไม่ ก่อนออกบริการเป็นสิ่งจำเป็น แต่ไม่ปฏิบัติ จะมีเพียงการปฏิบัติบ้างเป็นบางครั้งบางคราวไม่สม่ำเสมอ

ในเรื่องขวัญและกำลังใจที่ผู้บังคับบัญชามีต่อเจ้าหน้าที่นั้น ไม่ได้รับการดูแลเท่าที่ควร การพูดให้กำลังใจไม่มี หรือการให้ข้าราชการไปทัศนศึกษาหรือพักผ่อนก็ไม่ค่อยได้กระทำกันอย่างทั่วถึง การที่เจ้าหน้าที่ต้องทำงานอย่างหนักบริการประชาชนทุกวัน เป็นงานที่ควรจะได้รับ การดูแลในเรื่องนี้อย่างยิ่ง เมื่อเกิดความจำเจก็เกิดความเบื่อหน่าย เป็นผลให้เวรบริการประชาชนบางครั้งก็ไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ หรือไม่อยู่เลย ทำให้การสอบถามประชาชนที่มารับบริการไม่มี และไม่มีผู้ต้อนรับประชาชน

ดังนั้น การที่จะแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายความสะดวกรวดเร็วจึงควรที่จะพิจารณาจากกลุ่มแนวความคิด 4 กลุ่ม คือ

1. การช่วยเหลือผู้มาติดต่อ จะต้องมีการประชุม ผูกอบรม หรือประชุม นิเทศน์ ข้าราชการในระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจนโยบายการบริการ คือ ตั้งแต่เริ่มมีประชาชนเข้ามายังสำนักงาน จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เวรบริการต้องมีคำสั่งปฏิบัติหน้าที่ ทั้งมีผู้ที่เป็นเวรสำรอง ในกรณีที่เวรแรกไม่อยู่ การพูดต่อประชาชนควรต้องมีการฝึกหัด มีการทดสอบให้คะแนนก่อนที่จะผ่านการทดสอบ ควรมีการทดลองปฏิบัติจริง มีขั้นตอนตั้งแต่การแนะนำวิธีการที่ประชาชนจะต้องปฏิบัติอย่างไรและอธิบายให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติ จึงนำทางพาไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่จะบริการต่อไป หรือถ้าจำต้องเขียนคำร้องให้ก็ต้องเขียนให้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง

ทวิ นกน้อย , "ทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในจังหวัดอุทัยธานี", (สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2533) , น. 121

2. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จากการศึกษาที่ไม่มีการตรวจสอบ วัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร แบบพิมพ์ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้ได้ดีและพอใช้ ทำให้การบริการไม่ประทับใจ โดยเฉพาะกล้องถ่ายรูปบัตรประจำตัวประชาชน โดยปกติจะมีอายุการใช้งาน และมีการตรวจสอบซ่อมบำรุงตามห้วงระยะเวลา แต่ตามที่ว่าการอำเภอจะมีกล้องถ่ายรูปเพียง 1 ตัว และใช้งานหนักตลอดเวลา จนไม่สามารถจะทนทานได้ และชำรุดในที่สุด ดังนั้น การเตรียมกล้องสำรองจึงมีความจำเป็นที่จะต้องกระทำ นอกจากนั้นการเตรียมเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ ควรต้องมีการจัดซื้อหรือเบิกมาเตรียมไว้แต่เนิ่น ๆ ก่อนที่จะหมดจนการบริการต้องหยุดชะงัก

3. กลุ่มรับผิดชอบประสานงาน การบริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีผู้รับผิดชอบในการลงนามแทน เมื่อผู้ที่เป็นเจ้าของเรื่องไม่อยู่ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยรับผิดชอบประสานงาน เดินทางติดตามโต๊ะต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างดี แต่การที่นำปัญหาเข้าที่ประชุมประจำเดือน หรือแจ้งนายอำเภอแล้วไม่ได้มีการแก้ไข ด้านการบำรุงขวัญกำลังใจในการทำงาน ความผิดพลาดข้อนี้อยู่ที่ผู้นำ หรือนายอำเภอ ควรที่จะได้นำคณะข้าราชการไปทัศนศึกษา หรือจัดงานสังสรรค์ เพื่อให้ข้าราชการทั้งชั้นผู้น้อยและหัวหน้าส่วนราชการได้มีความสนิทสนมกัน เป็นการแก้ปัญหากการไม่ประสานกัน ได้ และได้กำลังใจในการทำงานอีกส่วนหนึ่งด้วย จากประสบการณ์ของผู้ศึกษา การได้นำข้าราชการอำเภอทั้งหมดไปทัศนศึกษาชายทะเล ปีละ 1 ครั้ง ได้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยิ่ง

4. กลุ่มยึดถือกฎระเบียบ และข้อบังคับอย่างมาก จนไม่อำนวยความสะดวกโดยปกติแล้วระบบราชการมีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอยู่ เพื่อให้การบริการเป็นไปในทางเดียวกันและมีความเป็นระบบ แต่การที่ข้าราชการยึดถือกฎ ระเบียบจนเป็นเป้าหมายสำคัญกว่าที่จะนึกถึงเป้าหมายที่แท้จริง คือการบริการประชาชน เช่น การลืมนำบัตรประชาชนมาอำเภอ และต้องให้กลับไป เพื่อนำบัตรฯ มา จึงจะบริการให้ นั่น เป็นสิ่งที่ต้องแก้ไขในจิตสำนึกในข้อนี้ และผู้ที่จะต้องดำเนินการในสิ่งเหล่านี้ได้ คงจะไม่พ้นผู้นำขององค์กรนั้น ๆ หรือหน่วยงานนั้น เช่น ปลัดอำเภอ หรือนายอำเภอ ที่จะประชุมแจ้งนโยบายในทางปฏิบัติให้แน่ชัด ต่อเจ้าหน้าที่ที่จะบริการประชาชน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนให้ทราบถึงความจำเป็นในเรื่องดังกล่าวด้วย