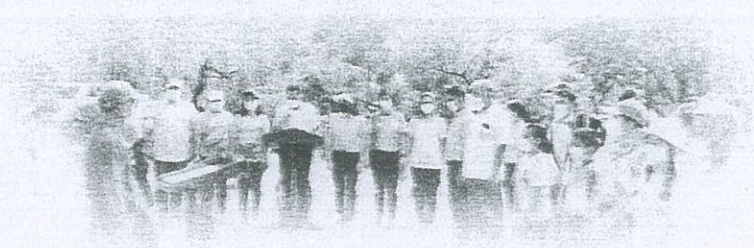


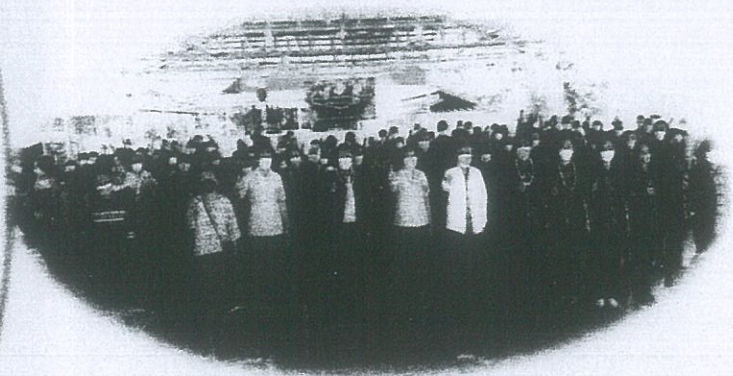


รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำชะโนด จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำชะโนด
จังหวัดยโสธร



หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการปฏิรูปเพื่อพัฒนาระบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เพื่อให้เกิดผลดีแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Center) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญ อยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักการของผลกระทบ (Law of Effect) ที่กล่าวไว้ว่า “บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก” ดังนั้นกระบวนการ เสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) จึงเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการปรับปรุงและพัฒนา การบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐต่อไป ซึ่งจากการประเมินครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมิน

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์พนท อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและในแต่ละงาน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน จำแนกตามงานที่ประเมินได้ดังนี้

1.1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.1.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ดังนี้

2.1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะควรบูรณาการร่วมกับชุมชนในการจัดงานบุญ ประเพณีที่สำคัญในชุมชน และอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ร่วมกับชุมชน

2.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะบุคลากรควรมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดหารถน้ำเพื่อบริการประชาชนในฤดูแล้ง และควรมีการช่องทางการติดต่อสื่อสารหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook เป็นต้น

2.3 ด้านรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการ ในวันหยุดและนอกเวลาราชการ ทำงานเชิงรุก มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงจัดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน แจ้งอัตราการการจัดเก็บภาษีและแจ้งเตือนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกเยี่ยมผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ มอบสิ่งของในการดำรงชีพ จัดให้มีการดำเนินกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ ให้ความรู้เรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และยาเสพติดให้แก่เยาวชน

2.5 ด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกพ่นยากำจัดยุงลายที่เป็นพาหะโรคไข้เลือดออก แจกผ้าปิดจมูกและสนับสนุนชุดตรวจ COVID-19 ให้แก่ประชาชนกลุ่มเสี่ยง จัดอบรมให้ความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดให้แก่เยาวชน

กิตติกรรมประกาศ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ 2565 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้มีการประเมินตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามงานที่ให้บริการ จำนวน 5 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ผลจากการประเมินเป็นสารสนเทศในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ต่อไป

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ที่ได้ไว้วางใจ และมอบหมายให้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ช่วยตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำในการศึกษาเป็นอย่างดี ขอขอบคุณท่านรองนายกเจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ทุก ๆ ท่านที่ได้ช่วยเหลือ สนับสนุน ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการศึกษา ขอขอบคุณผู้นำชุมชนและประชาชนชาวตำบลโพทันทน์ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณคณะผู้ศึกษาทุกท่านที่ได้ร่วมกันดำเนินการศึกษาตามกระบวนการและขั้นตอนจนสำเร็จด้วยดี

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันท อำเภอคำเชื้อนแก้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการประเมิน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา
2. ลำดับการนำเสนอผลการศึกษา
3. ผลการศึกษา

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา มีดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการศึกษา

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันท อำเภอคำเชื้อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน ดังนี้

4.2.2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม

4.2.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.2.2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

4.2.2.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2.2.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

4.2.3 ผลการศึกษาข้อมูลปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

4.3 ผลการศึกษา

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	183	51.12
1.2 หญิง	175	48.88
รวม	358	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	40	11.17
2.2 20-39 ปี	97	27.09
2.3 40-59 ปี	136	37.99
2.4 60 ปี ขึ้นไป	85	23.74
รวม	358	100
3. การศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา (ป. 4)	70	19.55
3.2 การศึกษาภาคบังคับ (ม. 3)	128	35.75
3.3 การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม. 6)	84	23.46
3.4 ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา	51	14.25
3.5 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	18	5.03
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.96
รวม	358	100
4. อาชีพ		
4.1 กรรมกร/รับจ้างทั่วไป	93	25.98
4.2 เกษตรกร	155	43.30
4.3 ค้าขาย	35	9.78
4.4 เจ้าของกิจการ	30	8.38
4.5 นักเรียน/นักศึกษา	22	6.15
4.6 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	6.42
รวม	358	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 51.12 และเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 48.88
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.99 รองลงมา คือ อายุ 20-39 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.09 อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.74 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17
3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษามหาศับัณฑิต (ม. 3) จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมา คือ การศึกษาชั้นพื้นฐาน (ม.6) จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.46 ประถมศึกษา (ป.4) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55 ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.03 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมา คือ อาชีพกรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.98 อาชีพค้าขาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.78 อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.38 อาชีพรับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15

4.3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเชื้อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเชื้อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเชื้อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

งานที่ประเมิน	ผลการประเมิน			ร้อยละ	คะแนน
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ		
1. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.60	0.67	มากที่สุด	92.00	9
2. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.61	0.70	มากที่สุด	92.20	9
3. ด้านรายได้และภาษี	4.59	0.67	มากที่สุด	91.80	9
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.63	0.70	มากที่สุด	92.60	9
5. ด้านสาธารณสุข	4.62	0.68	มากที่สุด	92.40	9
รวม	4.61	0.68	มากที่สุด	92.20	9

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเชื้อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

4.3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โพนทัน อำเภอลำเคียน จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานและด้านที่ประเมิน

4.3.3.1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.68	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.67	0.56	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.55	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.62	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.66	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.59	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.63	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.54	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.55	0.57	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.65	0.59	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.59	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.63	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.61	0.59	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.64	0.56	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.52	0.54	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.61	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.60	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.66	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.76	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.55	0.84	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.66	0.75	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.52	0.65	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ	4.56	0.74	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.55	0.83	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.60	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันท อำเภอดำเนินแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.66 ขั้นตอนการให้บริการ มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.62 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลา ที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.59 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมา คือ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ผู้รับบริการสามารถ เข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.59 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.55 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.64 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.61 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการ ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุอันตรายและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.56 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.55 จัดภูมิทัศน์ ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

4.3.3.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.68	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.58	0.54	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.71	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.69	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.65	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.68	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.72	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.54	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.53	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.51	0.76	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.58	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.65	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.65	0.66	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.65	0.78	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.66	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.62	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.60	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.70	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.62	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.57	0.75	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.62	0.74	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.55	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุอันตรายและเจลล้างมือ	4.52	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.65	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.61	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันท อำเภอลำเคียนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมในระดับ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66

รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.58 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.69 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.68 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.65 และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมา คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.58 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.53 และประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ ใ้ชาวจากสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.66 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.65 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.62 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมา คือ แผ่นผังแสดงขั้นตอน บ้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.62 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.57 เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.55 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุอันตรายและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

4.3.3.3 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.68	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.53	0.54	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.61	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.59	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.55	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.58	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.72	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.56	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.55	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.62	0.76	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.56	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.63	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.63	0.66	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.66	0.78	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.65	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.67	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.59	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.60	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.62	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.56	0.75	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.58	0.74	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.55	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.59	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.62	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.59	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพ้นหิน อำเภอคำชะโนด จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ด้านช่องทาง

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.58 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.59 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.58 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.55 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.62 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.56 และช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.66 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.65 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.59 แผ่นผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.58 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.56 และเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

4.3.3.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.74	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.64	0.86	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.63	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.67	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.66	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.58	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.76	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.65	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.66	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.62	0.76	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.56	0.78	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.63	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.63	0.66	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.66	0.78	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.65	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.67	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.59	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.60	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.65	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.62	0.87	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.58	0.74	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.64	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.60	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.62	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.63	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทัน อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.66 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.64 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.63 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.65 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.62 และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.66 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.65 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.62 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.62 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุดิบและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

4.3.3.5 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุข จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.73	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.62	0.78	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.61	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.60	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.55	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.58	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.74	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.56	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.55	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.62	0.86	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.63	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.64	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.63	0.62	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.66	0.57	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.65	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.67	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.59	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.60	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.64	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.65	0.75	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.67	0.84	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.70	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ	4.65	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.62	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.62	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ อำเภอคำชะโนด จังหวัดยโสธร โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
4.62 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.61 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.60 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ย 4.58 และบริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.62 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.56 และช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.66 ใช้งานสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.65 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ แพนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.67 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.65 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุดิบภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสม และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

4.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ จำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

4.3.4.1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะควรบูรณาการร่วมกับชุมชน
ในการจัดงานบุญ ประเพณีที่สำคัญในชุมชน และอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ร่วมกับชุมชน

4.3.4.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะบุคลากรควรมีความรู้
ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดหาทรัพยากรน้ำเพื่อบริการ
ประชาชนในฤดูแล้ง และควรมีการช่องทางการติดต่อสื่อสารหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook
 เป็นต้น

4.3.4.3 ด้านรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ
และไม่ซับซ้อน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการ ในวันหยุดและนอกเวลา
ราชการ ทำงานเชิงรุก มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงจัดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนแจ้งอัตราการจัดเก็บ
ภาษีและแจ้งเตือนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

4.3.4.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุก
เยี่ยมผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ มอบสิ่งของในการดำรงชีพ จัดให้มีการดำเนินกิจกรรมโรงเรียน
ผู้สูงอายุ ให้ความรู้เรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และยาเสพติดแก่เยาวชน

4.3.4.5 ด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกพ่นยากำจัดยุงลาย
ที่เป็นพาหะโรคไข้เลือดออก แจกผ้าปิดจมูกและสนับสนุนชุดตรวจ COVID-19 ให้แก่ประชาชนกลุ่มเสี่ยง
จัดอบรมให้ความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดให้แก่เยาวชน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สามารถ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 คน พบว่า

5.1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 51.12 และเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 48.88

5.1.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.99 รองลงมา คือ อายุ 20-39 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.09 อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.74 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17

5.1.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ (ม. 3) จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมา คือ การศึกษาชั้นพื้นฐาน (ม.6) จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.46 ประถมศึกษา (ป.4) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55 ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.03 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96

5.1.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมา คือ อาชีพกรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.98 อาชีพค้าขาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.78 อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.38 อาชีพรับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร สรุปได้ดังนี้

5.1.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข

มีค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

5.1.2.2 ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

5.1.2.3 ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.58 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

5.1.2.4 ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.58 และด้านขั้นตอน การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

5.1.2.5 ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

5.1.2.6 ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านขั้นตอน การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

5.1.3 ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร สรุปได้ดังนี้

5.1.3.1 ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในภาพรวม ทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ จำแนก ตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

1.1) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะควรบูรณาการ ร่วมกับชุมชนในการจัดงานบุญ ประเพณีที่สำคัญในชุมชน และอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็น เอกลักษณ์ร่วมกับชุมชน

1.2) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะบุคลากรควรมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดหารถน้ำเพื่อบริการประชาชนในฤดูแล้ง และควรมีการช่องทางการติดต่อสื่อสารหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook เป็นต้น

1.3) ด้านรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ ทำงานเชิงรุก มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงจัดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน แจ้งอัตราการการจัดเก็บภาษีและแจ้งเตือนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกเยี่ยมผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ มอบสิ่งของในการดำรงชีพ จัดให้มีการดำเนินกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ ให้ความรู้เรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และยาเสพติดแก่เยาวชน

1.5) ด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกพ่นยากำจัดยุงลายที่เป็นพาหะโรคไข้เลือดออก แจกผ้าปิดจมูกและสนับสนุนชุดตรวจ COVID-19 ให้แก่ประชาชนกลุ่มเสี่ยง จัดอบรมให้ความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดให้แก่เยาวชน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันท อำเภอลำเคียนแก้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สรุปผลได้ดังนี้

5.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพทันท อำเภอลำเคียนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

สาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนตำบลโพทันท อำเภอลำเคียนแก้ว จังหวัดยโสธร ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมทุกงานและในทุกด้านที่ประเมินเป็นผลเนื่องมาจาก

5.2.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลโพทันท อำเภอลำเคียนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้ศึกษาและนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 32) และกุลธน ธนาพงศ์ธร (2542, น. 28) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการกับผู้รับบริการควรเป็นไปตามหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก ผสมกับหลักการให้บริการของกำพล เกียรติปฐมชัย (2548, น. 57) ที่กล่าวไว้ว่า คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (responsiveness) และความสามารถ (Competence) รวมทั้งหลักการให้บริการของชูศรี ออสตรีย (2542, น. 4) และจินตนา บุญบังการ (2545, น. 40) ที่ได้สรุปความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ว่า S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า E = Early Response ตอบสนอง

ต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner สมัยครใจและเต็มใจที่จะให้บริการ I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน และ E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจมาเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างได้ผลดี

5.2.1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีการพัฒนาบุคลากรโดยการประชุม อบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของแต่ละงาน มีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การมีวัฒนธรรมการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวัน การทักทาย การใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสมกับประชาชนผู้ให้บริการได้อย่างสุภาพและเหมาะสม มีความกระตือรือร้น และตั้งใจ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

5.2.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีการกำหนดแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกันตามระบบ One Stop Service มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีแผนผัง มีการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ มีช่องทางการบริการและจัดเจ้าหน้าที่ให้พร้อมที่จะบริการได้อย่างรวดเร็วและเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

5.2.1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้จัดให้มีการบริการนอกพื้นที่ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการและในวันหยุด มีบริการเก็บขยะทำความสะอาดถนนหนทางในชุมชนจัดให้มีการบริการตามความจำเป็นหรือความเดือดร้อนของประชาชน เช่น เกิดพายุ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการบริการน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภคในหน้าแล้ง บริการฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยง และจัดอบรมกลุ่มวิชาชีพแก่ประชาชน เป็นต้น

5.2.1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นสำคัญ ได้มีการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานสำคัญ เช่น การทำบุญตามประเพณี วันสำคัญต่าง ๆ ทางสังคมทั้งที่เป็นส่วนรวม และงานส่วนตัวหรือครัวเรือนทั้งงานมงคลต่าง ๆ รวมทั้งงานอุปถัมภ์ภายในเขตของตำบลโพนทันทุกหมู่บ้าน โดยนำคณะเจ้าหน้าที่ทุกคนไปให้บริการ สนับสนุนช่วยเหลือรวมทั้งให้กำลังใจแก่เจ้าภาพอย่างเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับ “มากที่สุด”

5.2.1.6 เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ส่วนใหญ่เป็นลูก หลานหรือญาติ ๆ ของประชาชนในตำบลโพนทัน รู้จักกันและมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี มีความเข้าใจสภาพปัญหาพื้นฐานของครัวเรือนและความต้องการของประชาชน และมีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน จึงสามารถใช้พื้นฐานของความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ที่ดีสร้างมิติของการให้บริการที่สนองความต้องการได้เป็นอย่างดีและน่าพอใจ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร และผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559, น. 54-59) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ งานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนัก ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนในภาพรวม ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ และ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2562, น. 68-69) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.73 โดยเมื่อพิจารณา ในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่องานด้านภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 รองลงมา ได้แก่ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 และงานด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิด เป็นร้อยละ 91.07 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 92.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.55 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.33 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แม้ว่า ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอลำเคียนแก้ว จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวม ทุกงาน ทุกด้าน และทุกรายการ ที่ประเมิน แต่ก็ยังมีบางรายการประเมินในแต่ละงานและในแต่ละด้านที่มีผลการประเมินต่ำกว่ารายการอื่น ๆ และมีประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ดังนี้

5.3.1.1 ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม ทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

- 1) ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา
- 2) ควรมีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด
- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการในหลาย ๆ ช่องทางและเน้นย้ำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงจะได้เข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- 4) ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการเพื่อความสะดวก
- 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ให้ชัดเจนเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 6) ควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ
- 7) ควรสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมให้สะอาดและเพียงพอกับประชาชน ที่ไปรับบริการ เพราะบางโอกาสมีผู้ไปร่วมงานและขอรับบริการเป็นจำนวนมาก
- 8) ควรจัดภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม มีพื้นที่สีเขียวเป็นสวนหย่อม ไม้ดอกไม้ประดับ ทางเดินที่สะอาด และสวยงาม และจัดให้มีที่สำหรับจอดรถของผู้ไปใช้บริการอย่างเป็นระบบ ปลอดภัยเหมาะสมและเพียงพอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

5.3.2.1 ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในทุกงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว และควรดำเนินการประเมินทุกปีงบประมาณ เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการปฏิบัติงานในปีต่อไป

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน ที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจการให้บริการแก่ประชาชนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในแต่ละงานและในทุกด้านที่ทำการประเมิน

5.3.2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่สูงที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน