

ส่วนที่ ๓ บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสมัยที่ ๓๐๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นายธีระ ศรีจันทร์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ประธานกรรมการ
๒. นายนิคม คำภีโล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ ๒	กรรมการ
๓. นายชูเกียรติ ทินวัง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ ๘	กรรมการ
๔. นายมงคลชัย นิริ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ ๗	กรรมการ
๕. นายแสงเทียน ปัญญากุล	ผู้แทนประชาคม หมู่ ๑๑	กรรมการ
๖. นายดำคำ ด่านแก้ว	ผู้แทนประชาคม หมู่ ๑๓	กรรมการ
๗. นายมงคล แก่นใจ	ผอ.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสมัย	กรรมการ
๘. นายชัยวัฒน์ พุทธวงศ์	ผู้แทนโรงเรียนในพื้นที่ตำบลสมัย	กรรมการ
๙. นายแสงดี ใจนันทะ	ผู้ทรงคุณวุฒิ หมู่ที่ ๑๒	กรรมการ
๑๐. นายอนุสรณ์ สายวงศ์ปัญญา	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑๑. นายอภิชัย วีระอภิชัย	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- รายงานผลและเสนอความเห็น ซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาต่อสภาท้องถิ่นผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละ หนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ ให้ติดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน
- แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร นั้น

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสมัยที่ได้รับการแต่งตั้ง ได้ทำการประชุมกันอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ออกสำรวจและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ พร้อมออกแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการต่อการดำเนินงานในภาพรวม การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ตามแนวทางกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ตามแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสมัย พบว่าโดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสมัยใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

๒. งานด้านการศึกษา

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๔. งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

โดยผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้ง ๔ ภารกิจ ตามแบบตรวจรับรองมาตรฐานการ ปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๕ การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลสมัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่าน เกณฑ์มาตรฐานและได้ใบรับรองมาตรฐานต้องได้คะแนนในแต่ละด้าน (๔ ภารกิจ) ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป

ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย อำเภอ สบปราบ จังหวัดลำปาง

- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสมัย

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อค้นพบข้อควรปรับปรุง/ปัญหาและอุปสรรคในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ ดังนี้

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชนมีความคับแคบ บางจุดพื้นผิวถนนมี ลักษณะทรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ รวมทั้งไม่มีการจัดระเบียบการใช้เส้นทางในชุมชน และระหว่างชุมชนส่งผลให้การ ใช้เส้นทางสัญจรเกิดความไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ (หมู่ที่ ๓ , หมู่ที่ ๔ , หมู่ที่ ๕ , หมู่ที่ ๖ , หมู่ที่ ๗ , หมู่ที่ ๘ , หมู่ที่ ๑๒ และหมู่ที่ ๑๓)

- ไฟฟ้าในพื้นที่ด้อยมาก รวมทั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด มีลักษณะบิดเบี้ยว (หมู่ที่ ๑ , หมู่ที่ ๒ , หมู่ที่ ๓ , หมู่ที่ ๕ , หมู่ที่ ๗ และหมู่ที่ ๑๐)
- น้ำที่ใช้ในการอุปโภคมีความไม่สะอาด มีสีขุ่น และปริมาณน้ำไม่เพียงพอในช่วงฤดูแล้ง (หมู่ที่ ๑๒ , และหมู่ที่ ๑๓)
- การติดตั้งระบบท่อระบายน้ำยังไม่ทั่วถึงเพียงพอกับความต้องการของประชาชนบางจุดพบทางระบายน้ำอุดตันมีสาเหตุจากขยะ เศษหิน ดิน ทราายที่อุดตันท่อ เมื่อไม่มีการขุดลอกทำให้ประชาชนประสบปัญหาน้ำท่วมขังและน้ำระบายไม่ทัน (หมู่ที่ ๑ , หมู่ที่ ๓ , หมู่ที่ ๔ , และหมู่ที่ ๑๒)
- การบริหารจัดการขยะในพื้นที่ยังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร การจัดเก็บไม่สม่ำเสมอจำนวนถุงขยะและถังขยะไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน มีการเผาขยะในบ่อขยะที่มีบริเวณที่ติดกับชุมชนทำให้เกิดกลิ่นคาวเหม็น (หมู่ที่ ๘ และหมู่ที่ ๑๓)
- อยากให้ผู้บริหาร , สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย รวมทั้งพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและมีความต่อเนื่อง (หมู่ที่ ๑ , หมู่ที่ ๒ , หมู่ที่ ๓ , หมู่ที่ ๔ , หมู่ที่ ๕ , หมู่ที่ ๖ , หมู่ที่ ๗ , หมู่ที่ ๘ , หมู่ที่ ๙ , หมู่ที่ ๑๐ , หมู่ที่ ๑๑ , หมู่ที่ ๑๒ และหมู่ที่ ๑๓)

การค้นพบปัญหาและข้อควรปรับปรุงข้างต้น ผู้ประเมินเห็นควรให้องค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ได้พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ โดยเร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ รวมถึงการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัว ปลอดภัย เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้ , เร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะโดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน , วางระบบการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ประสบปัญหาภัยแล้ง การขาดแคลนน้ำประปาที่ใช้การอุปโภค – บริโภค และน้ำสำหรับทำการเกษตร โดยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมเพียงพอต่อความต้องการ และมีลักษณะสะอาด ประชาชนรู้สึกปลอดภัย , พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ การดำเนินการที่ปลอดภัย มีการปิดฝาท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำเพื่อไม่ให้มีเศษขยะ เศษหิน ดิน ทราาย ที่อุดตันทางระบายน้ำ มีระบบการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็นรวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย และแหล่งของโรคระบาดต่างๆ , เพิ่มมาตรการสำคัญและพัฒนาระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธีในทุกขั้นตอน จัดหารถเก็บขนขยะที่อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน ทำการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวนถุงขยะ/ถังขยะหรือถังคัดแยกขยะให้เพียงพอในชุมชน จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์หรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักให้ประชาชนเกิดการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติก หรือคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ , การสร้างผลิตภัณฑ์รีไซเคิลจากขยะ ฯลฯ นอกจากนี้ควรมีมาตรการทางกฎหมายใช้บังคับกับผู้ที่ฝ่าฝืนหรือลักลอบเผา

ขยะหรือน้ำขยะมาทิ้งในพื้นที่อย่างจริงจัง , ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเหมืองให้หน้าอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้หน้าอยู่มากขึ้น , ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน - หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร , สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย รวมทั้งพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่างๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชนรับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON – SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบผ่านแพลตฟอร์ม ON – LINE ต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม , วิเคราะห์ , สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น , มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้นๆให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้วควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนามควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมากริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มเอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางองค์กรความต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่างๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์

การลงพื้นที่ทำปะกับชาวบ้าน และการพัฒนา พนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร , สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ สาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการ งบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุด อีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็น ทางการ อาทิ มีช่องทางการติดต่อผ่านระบบแพลตฟอร์ม ON – LINE ต่างๆ ที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะ วิธีต่างๆ ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบล) หรือจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน และกันในโอกาสต่างๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการติดต่อผ่านระบบแพลตฟอร์ม ON – LINE ต่างๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพ ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตาม นโยบายการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัยสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการ บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้าง ระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป