

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่ง ในปีงบประมาณ 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ได้กำหนดงานที่ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5.1

**ตารางที่ 5.1** สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2563

งาน	การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.00	8
	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	91.20	9
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.20	8
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	90.40	8
	<b>รวม 4 ด้าน</b>	<b>4.52</b>	<b>90.40</b>	<b>8</b>
2. งานด้านการศึกษา	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.31	86.20	8
	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	86.60	8
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	87.60	8
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.40	8
	<b>รวม 4 ด้าน</b>	<b>4.33</b>	<b>86.60</b>	<b>8</b>
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.34	86.80	8
	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	88.40	8
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	87.00	8

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง  
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2563

งาน	การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	86.60	8
	<b>รวม 4 ด้าน</b>	<b>4.35</b>	<b>87.00</b>	<b>8</b>
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	90.40	8
	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	90.00	8
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.80	8
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	90.20	8
	<b>รวม 4 ด้าน</b>	<b>4.52</b>	<b>90.40</b>	<b>8</b>
<b>รวมทั้ง 4 งานบริการ</b>		<b>4.43</b>	<b>88.60</b>	<b>8</b>

จากตารางที่ 5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ  
2563 พบว่า โดยภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 คิดเป็นร้อยละ  
88.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านละ ( $\bar{X} = 4.52$ )  
คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.35$ ) คิดเป็นร้อยละ  
87.00 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.60

## สรุปผล

### 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการประเมินความพึงพอใจ ในโครงการขยะกิจกรรมหลักการ 3Rs : Reduce (ใช้น้อย)  
Reuse (ใช้ซ้ำ) และ Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) ปีงบประมาณ 2563 โดยภาพรวมผลการประเมิน  
ความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อ พบว่า มีขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40  
รองลงมา คือ มีการอธิบายขั้นตอนการร่วมกิจกรรม และมีอธิบายถึงปัญหาและผลกระทบจากขยะ มี  
ค่าเฉลี่ยด้านละ ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์  
โครงการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.43$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.60

**1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 9 ( $\bar{X} = 4.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ ช่องทางมีความสะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ภาพรวมความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.37$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.40

**1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคุณธรรม จริยธรรม สุขภาพจิตที่ดี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.37$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.40

**1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ อุปกรณ์ในการบริการมีความเหมาะสม และ มีการจัดพื้นที่ภายในอาคารสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อาคารถ่ายเทสะดวกมีค่าเฉลี่ยด้านละ ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีจำนวนเพียงพอมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.43$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.60

## 2) งานด้านการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานด้านการศึกษาในโครงการพัฒนาความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเด็กและเยาวชนตำบลห้วยยั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

**2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมา คือ มีการอธิบายให้ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.20 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการอธิบายถึงการเตรียมความพร้อมในการสอบแข่งขันด้านภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.20

**2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมา คือ ช่องทางมีความสะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย

( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.40 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ภาพรวมความพึงพอใจต่อช่องทาง  
ทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20

**2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็น  
ร้อยละ 87.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคุณธรรม จริยธรรม สุขภาพจิต  
ที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้  
ความสามารถมุ่งมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.20 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
ต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.20

**2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็น  
ร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมา คือ อุปกรณ์ในการบริการมีความ  
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.00 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อุปกรณ์ที่ใช้ใน  
การบริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20

### 3) งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานด้านการศึกษาในโครงการสำรวจข้อมูลภาคสนามในการ  
จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยัง โดยภาพรวมผลการประเมิน  
ความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ  
86.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แบบสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน แบบสำรวจข้อมูลเกี่ยว กับสิ่ง  
ปลูกสร้าง แบบสำรวจป้าย มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80  
รองลงมา คือ ช่วงเวลาในการสำรวจข้อมูลภาคสนามในการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลเกี่ยวกับแปลง  
ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง ป้าย และการใช้ประโยชน์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.51$ ) คิดเป็นร้อยละ  
90.40 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการสำรวจภาคสนามในการ  
ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลเกี่ยวกับแปลงที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง ป้าย และการใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย  
( $\bar{X} = 4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.60

**3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.42$ ) คิดเป็น  
ร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางมีความสะดวก และเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ มีกล่องรับความคิดเห็นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย  
( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.60 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ภาพรวมความพึงพอใจต่อช่อง  
ทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00

**3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X}=4.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.60

**3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X}=4.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดถูกสุขลักษณะและมีขนาดเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.39$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมา คือ มีการจัดพื้นที่ภายในอาคารสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวกมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.20 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อุปกรณ์ในการบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80

#### 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานด้านการศึกษาในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X}=4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการอธิบายถึงสิทธิผู้สูงอายุ ระเบียบกฎหมายทั่วไปในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.80

**4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X}=4.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ช่องทางมีความสะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีกล่องรับความคิดเห็นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.20

**4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X}=4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถมุ่งมั่นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยด้านละ

( $\bar{X} = 4.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคุณธรรม จริยธรรม สุขภาพจิตที่ดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.60

**4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 8 ( $\bar{X} = 4.51$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์ในการบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย, อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีจำนวนเพียงพอ และ มีการจัดพื้นที่ภายในอาคารสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ยด้านละ ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดถูกสุขลักษณะและมีขนาดเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.80

## อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ในงานบริการ 4 งาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยทำการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในโครงการขยะกิจกรรมหลักการ 3Rs : Reduce (ใช้น้อย) Reuse (ใช้ซ้ำ) และ Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) ปีงบประมาณ 2563 โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 7 ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.80

2) งานด้านการศึกษา ในโครงการพัฒนาความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเด็ก และเยาวชนตำบลห้วยยั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 7 ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.80

3) งานด้านรายได้หรือภาษี ในโครงการสำรวจข้อมูลภาคสนามในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 7 ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.80

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์คะแนน 7 ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.80

ทั้งนี้ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากผลการประเมินคุณภาพการบริการโดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 4 งาน

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านงานบริการ
  - 1.1 ข้อเสนอแนะงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้จัดกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น
  - 1.2 ชอบมีกิจกรรม ร้องเพลง เล่นกีฬา
  - 1.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีประโยชน์และเพิ่มความรู้เยอะมาก อยากให้มีโครงการแบบนี้อีก
2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ
  - 2.1 บางพื้นที่ยังมีน้ำไม่พอใช้ และมีน้ำประปาเป็นสนิม
  - 2.2 อยากให้มีการสร้างแหล่งน้ำในการทำเกษตรให้มากขึ้น และมีการลดคลอง
  - 2.3 อบต. บริการไฟฟ้ามากขึ้น
  - 2.4 อยากให้มีการปรับปรุงถนนให้หมู่บ้านบางหมู่
  - 2.5 อยากให้มีการอบรมอาชีพเสริมภายหลังจากฤดูการทำนา